

PANORAMA


mobiletime

opinion  box

ABR
2021

OFERECIMENTO

 dynatrace



PAGAMENTOS MÓVEIS E COMERCIO MÓVEL NO BRASIL



SOBRE ESTA PESQUISA

Panorama Mobile Time/Opinion Box - Pagamentos móveis e 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 2.028 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 10 e 19 de março de 2021. Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2,2 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.

AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS NESTA EDIÇÃO:



EM APENAS CINCO MESES DE OPERAÇÃO, PIX SUPEROU EM POPULARIDADE O PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO.

73%
DOS BRASILEIROS COM SMARTPHONE JÁ ENVIARAM UM PIX

34%
DOS BRASILEIROS COM SMARTPHONE JÁ FIZERAM PAGAMENTOS POR APROXIMAÇÃO, AUMENTO DE 11 PONTOS PERCENTUAIS EM UM ANO

CASHBACK É A FUNCIONALIDADE MAIS APRECIADA EM APPS DE M-COMMERCE PELOS CONSUMIDORES MÓVEIS BRASILEIROS

EM SEIS MESES, SHOPEE SALTOU DA 13ª PARA A 4ª POSIÇÃO NO RANKING DE APPS DE M-COMMERCE MAIS USADOS NO BRASIL

25%
DOS BRASILEIROS COM SMARTPHONE JÁ CONTRATARAM EMPRÉSTIMO VIA APP

15%
DOS BRASILEIROS COM SMARTPHONE JÁ CONTRATARAM UM SEGURO VIA APP



As análises contidas neste relatório são de autoria de Fernando Paiva, editor do **Mobile Time** e jornalista com 21 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**, **Fórum de Operadoras Inovadoras** e **Mobi-ID**.



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 - Pagamentos móveis e comércio móvel no Brasil - Abril de 2021.*



Transforme rapidamente, com observabilidade inteligente e automatizada

Gerencie a complexidade dos ambientes em nuvem modernos
com observabilidade, automação e inteligência,
em uma única plataforma

Baixe o eBook





Pix supera pagamento por aproximação e por QR code

Em apenas cinco meses de operação, o Pix já é mais popular que outros meios de pagamento usando o celular que estão disponíveis no mercado há muito mais tempo: 73% dos internautas brasileiros com smartphone declaram já terem feito um Pix (Gráfico 1).

Desde o seu lançamento, em novembro de 2020, até março deste ano, o Pix acumula mais de 1 bilhão de transações, que movimentaram quase R\$ 800 bilhões, informa o Banco Central. O sucesso é explicado por algumas características do Pix, como a facilidade de uso, a rapidez na liquidação das transações, a interoperabilidade e a gratuidade para pessoas físicas. Não à toa, o Pix tem um alto índice de aprovação: 95% das pessoas que já fizeram um pagamento instantâneo pelo Pix se consideram satisfeitas ou muito satisfeitas com o serviço – deram notas 4 ou 5 em uma escala de 1 a 5 para medir sua satisfação (Gráfico 2).

O pagamento instantâneo criado pelo Banco Central é mais popular entre os jovens de 16 a 29 anos (78% já enviaram um Pix) do que entre as pessoas com 50 anos ou mais (55% já mandaram um Pix). A proporção que já experimentou a novidade é maior também entre pessoas das classes A e B (81%) do que entre aquelas das classes C, D e E (71%). A diferença por renda mensal se expressa ainda mais claramente quando segmentado pelo sistema operacional do smartphone: 89% dos usuários de iOS já enviaram um Pix, contra 72% daqueles com Android (Tabela 1).

Não há diferenças expressivas no uso do Pix por região do País, segundo esta pesquisa.

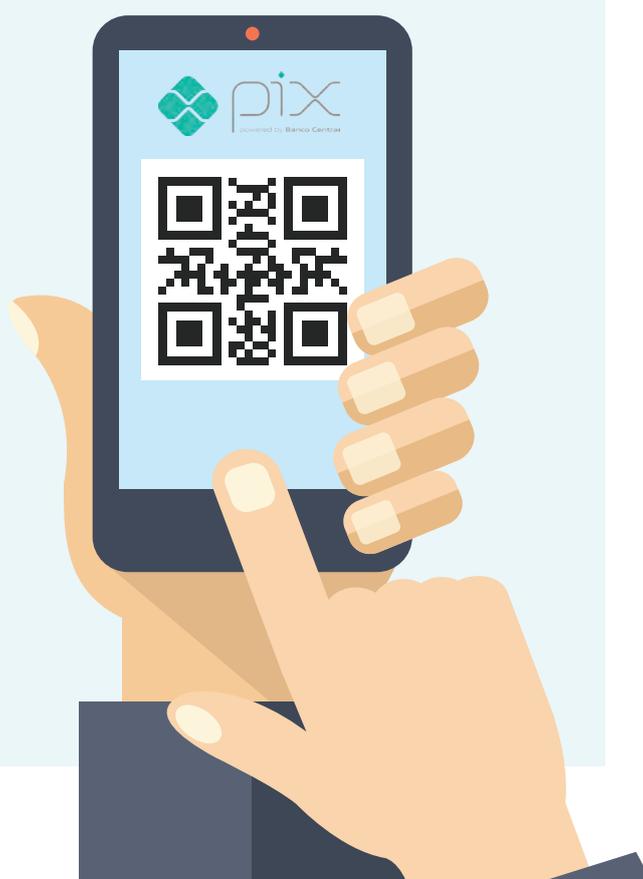
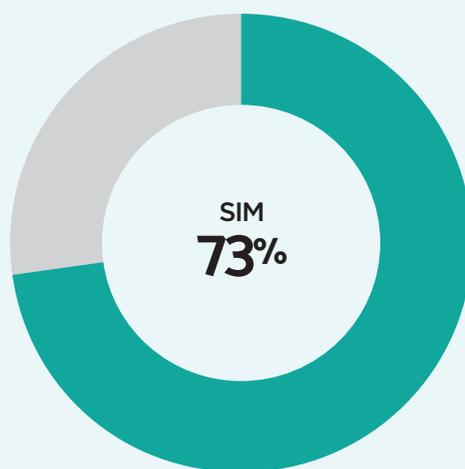
Por sua vez, os pagamentos com QR code já foram experimentados por

[GRÁFICO 1]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ FIZERAM UMA TRANSFERÊNCIA POR PIX

Pergunta: Você já fez um pagamento/transferência com Pix através de app no seu smartphone?

Base: 2.028 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

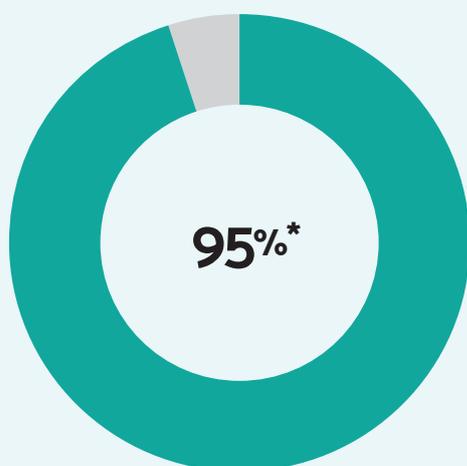




**[GRÁFICO 2]
PROPORÇÃO DE USUÁRIOS DE PIX
SATISFEITOS COM A EXPERIÊNCIA**

Pergunta: Numa escala de 1 a 5, o quão satisfeito você ficou com experiência de realizar um pagamento/transferência pelo Pix?

Base: 1.485 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já realizaram um pagamento com Pix.
*Soma dos percentuais que deram notas 4 e 5.



53% dos internautas com smartphone. Isso significa um aumento de 18 pontos percentuais em um ano. Parte desse aumento foi impulsionado pelo Pix, uma vez que o pagamento instantâneo também pode ser feito com QR code. A proporção que já pagou por QR code é maior entre homens (56%) que entre mulheres (50%); e maior entre pessoas das classes A e B (59%) do que entre aquelas das classes C, D e E (51%). Novamente a diferença se acentua quando se analisa por sistema operacional: iOS (71%) X Android (50%). A proporção que já usou esse meio de pagamento cai conforme a idade: 16 a 29 anos (59%); 30 a 49 anos (52%); 50 anos ou mais (40%),

Os pagamentos por aproximação também estão se popularizando, embora a um passo bem mais lento que o Pix. 34% dos brasileiros que possuem

**[TABELA 1]
PENETRAÇÃO DO PIX POR GÊNERO,
IDADE, CLASSE SOCIAL, PLANO DE
TELEFONIA E OS**

Pergunta: Você já fez um pagamento/transferência com Pix através de app no seu smartphone?

Base: 2.028 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

	% que já enviou um Pix
Homem	75%
Mulher	72%
16 a 29 anos	78%
30 a 49 anos	76%
50 anos ou mais	55%
Classes A e B	81%
Classes C, D e E	71%
Pré-pago	67%
Pós e controle	80%
Android	72%
iOS	89%

smartphone já o utilizaram para realizar um pagamento por aproximação, o que representa um aumento de 11 pontos percentuais em um ano (Gráfico 4). Mais uma vez merece destaque a diferença por sistema operacional - iOS (47%) e Android (33%) -, o que reflete a desigualdade social do País, sabendo-se que muitos aparelhos Android de baixo custo não são habilitados com a tecnologia NFC para pagamentos por aproximação. E novamente as proporções de uso são maiores entre os mais jovens e entre os homens.

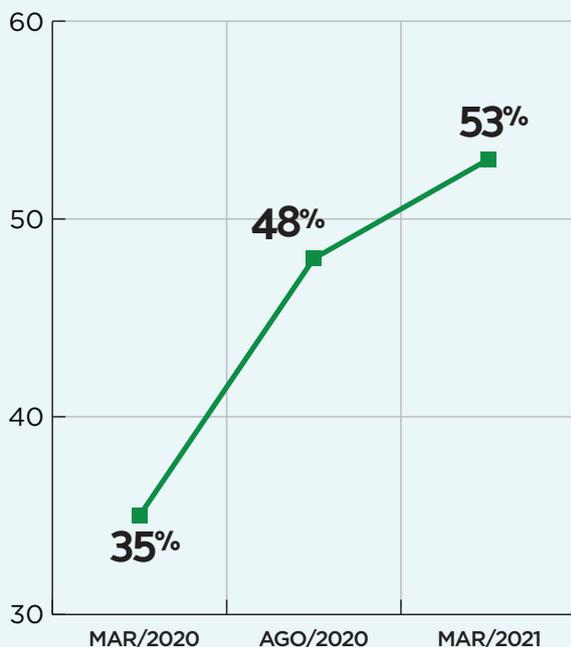


[GRÁFICO 3]

**EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE
BRASILEIROS QUE JÁ FIZERAM
PAGAMENTO COM QR CODE**

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

Bases: 2.024 (Ago/19); 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); e 2.028 (Mar/21) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



[GRÁFICO 4]

**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?

Bases: 2.024 (Ago/19); 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); e 2.028 (Mar/21) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





Banco, seguro e empréstimo na palma da mão

O smartphone se tornou há algum tempo o principal canal para acesso a serviços bancários no Brasil. Aos poucos, começa também a se tornar um caminho para a distribuição de seguros e para a contratação de empréstimos, às vezes através de apps bancárias, outras vezes dentro de apps dedicados a esses produtos. A partir de agora, esta pesquisa vai acompanhar o uso do smartphone para essas finalidades.

82% dos entrevistados declaram ter uma conta corrente ou em carteira digital acessível através de um app no smartphone. Nesse grupo, o Nubank lidera, citado por 21% dos entrevistados como sendo o app cuja conta mais usam em seus smartphones, seguido pelo Picpay (13%) e pelo Banco do Brasil (10%) – tabela 2.

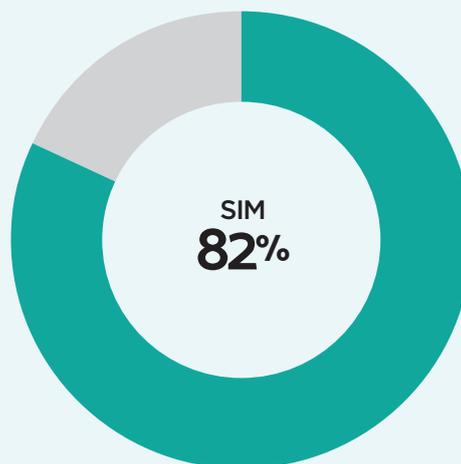
Tanto Nubank quanto Picpay se assemelham pelo fato de serem fintechs

[GRÁFICO 5]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE ACESSAM CONTA CORRENTE OU DE PAGAMENTOS VIA APP

Pergunta: Você tem conta corrente ou conta em carteira digital acessível através de app no smartphone?

Base: 2.028 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





[TABELA 2]

**OS APPS DE CONTA DIGITAL
MAIS USADOS**

Pergunta: Qual é a conta corrente ou de pagamento cujo app você mais usa no smartphone?

Obs.: Foram listadas somente as contas digitais citados por pelo menos 2% dos entrevistados

Base: 1.666 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e têm conta corrente ou de pagamentos acessível via app

	Conta digital	%
1	Nubank	21%
2	Picpay	13%
3	Banco do Brasil	10%
4	Bradesco	6%
5	Caixa	6%
6	Itaú	6%
7	Inter	5%
8	Pagbank Pagseguro	4%
9	Mercado Pago	4%
10	Santander	3%
11	PayPal	3%
12	C6 Bank	3%
13	AME	2%
14	Next	2%

que conquistaram dezenas de milhões de clientes nos últimos anos graças, entre outros motivos, por uma interface amigável e a oferta de serviços financeiros gratuitos ou de baixo custo. Embora tenham começado por caminhos diferentes (o Nubank como um cartão de crédito e o Picpay como uma conta digital de pagamentos), ambos vêm diversificando bastante seu portfólio de produtos e serviços, competindo diretamente em várias frentes. Paralelamente, em toda sua história, os dois têm conseguido manter a usabilidade como foco prioritário.

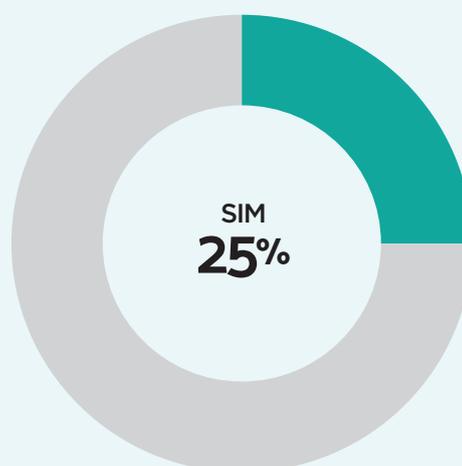
Muitas fintechs têm oferecido empréstimos através de apps no smartphone. O dispositivo é um canal ágil e eficiente para a oferta de crédito. E os

[GRÁFICO 6]

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM
SMARTPHONE QUE JÁ CONTRATARAM
EMPRÉSTIMO VIA APP**

Pergunta: Você já contratou um empréstimo através de app no smartphone?

Base: 2.028 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



dados coletados pelo aparelho podem contribuir para um cálculo mais preciso do score de crédito. Segundo a pesquisa, 25% dos brasileiros com smartphone já contrataram empréstimo através de um app (Gráfico 6). A proporção é maior entre pessoas das classes C, D e E (26%) do que entre aquelas das classes A e B (19%). A maioria (90%) pegou empréstimos abaixo de R\$ 10 mil (Gráfico 7).

A contratação de seguro através do smartphone é menos comum: somente 15% a fizeram até hoje. A proporção é maior entre homens (19%) que entre mulheres (11%). Não há diferença significativa por faixa etária, classe social, região do País ou sistema operacional. Os tipos de seguros mais comuns contratados via app são: seguro de automóvel, de vida e de smartphone, nesta ordem.

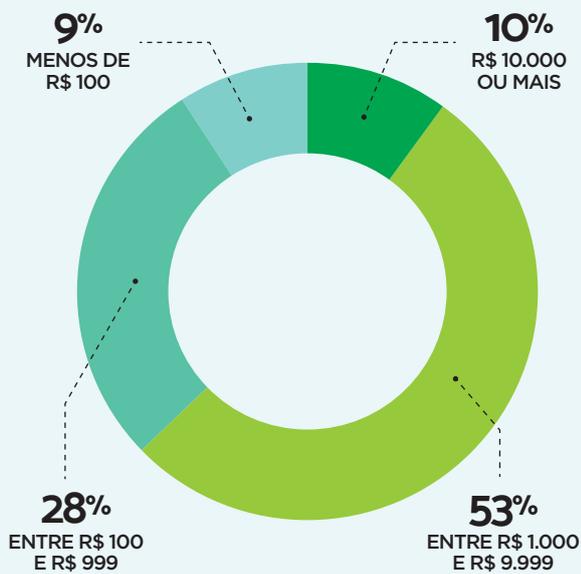


[GRÁFICO 7]

VALOR DO EMPRÉSTIMO TOMADO VIA APP

Pergunta: Qual foi o valor do empréstimo mais recente contratado por você através de um app no smartphone?

Base: 504 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já contrataram empréstimo via app

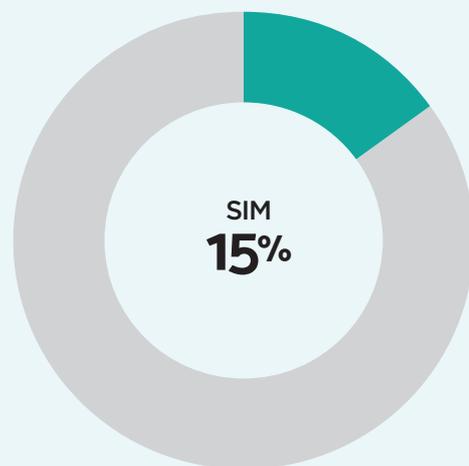


[GRÁFICO 8]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ CONTRATARAM SEGURO VIA APP

Pergunta: Você já contratou um seguro através de app no smartphone?

Base: 2.028 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





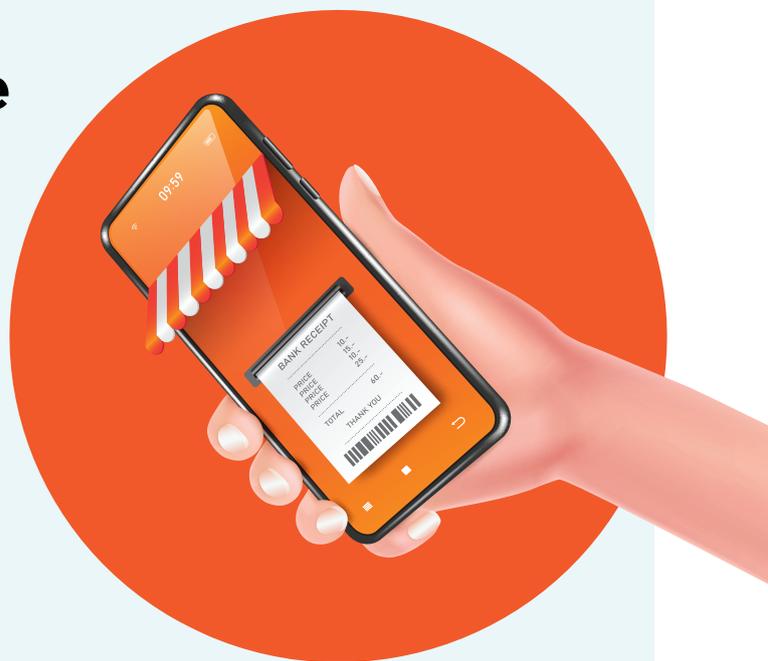
O salto da Shopee

Nove em cada dez brasileiros com smartphone já fizeram compras de mercadorias físicas através de apps. A proporção se manteve estável em relação a seis meses atrás, depois do salto gerado pela pandemia (Gráfico 9). Chamamos esse grupo de “consumidores móveis”. O percentual deles que fizeram compras por app nos últimos 30 dias também ficou praticamente estagnado em relação à pesquisa anterior: 81% (Gráfico 10). O que mudou acima da margem de erro foi a proporção de consumidores móveis que declaram ter aumentado a frequência de compras pelo celular em comparação com seis meses atrás: eram 76% em agosto de 2020 e agora são 80% (Gráfico 11).

Na lista de apps de comércio móvel mais usados pelos brasileiros o destaque nesta edição é a ascensão meteórica da Shopee. Um ano atrás ela sequer aparecia no ranking. Em agosto de 2020, foi citada por 5% dos consumidores móveis, ocupando a 13ª posição no ranking. E agora deu um salto, apontada por 18% como um dos três apps nos quais mais fazem compras, alcançando assim a quarta posição, empatada com Magazine Luiza e à frente de outros apps renomados, como Amazon, Casas Bahia e OLX.

Por isso, vale se aprofundar nos dados demográficos dos usuários da Shopee. Ela é mais popular entre mulheres (21%) do que entre homens (16%). Há diferença significativa por faixa etária, sendo mais citada por jovens entre 16 e 29 anos (26%), do que entre pessoas de 30 a 49 anos (16%) ou no grupo com 50 anos ou mais (8%). Além disso, é mais usada pelas classes C, D e E (21%) que nas classes A e B (11%). Não há variações significativas por região do País ou por sistema operacional.

Outro destaque desta edição foi o crescimento do iFood, que pela primeira vez chegou à liderança do ranking,



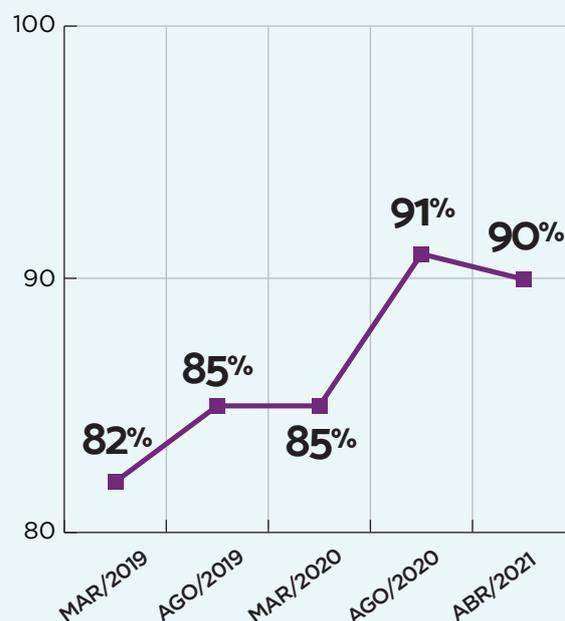
[GRÁFICO 9]

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/19); 2.024 (Ago/19); 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); e 2.028 (Abr/21) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



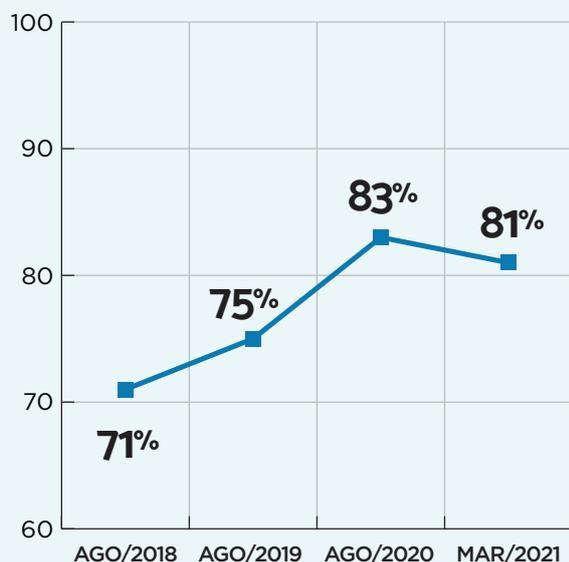


[GRÁFICO 10]

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE MAUS ENTRE CONSUMIDORES MÓVEIS

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

Bases: 1.647 (Ago/18); 1.719 (Ago/19); 1.818 (Ago/20) e 1.815 (Mar/21) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram mercadorias através de app ou site móvel



superando o Mercado Livre. A Americanas segue em terceiro lugar.

O grau de satisfação dos consumidores móveis brasileiros continua bastante alto: 91% dão notas 4 ou 5 em uma escala de 1 a 5 para o seu grau de satisfação com a experiência de comprar pelo celular - seis meses atrás eram 90% (Gráfico 13).

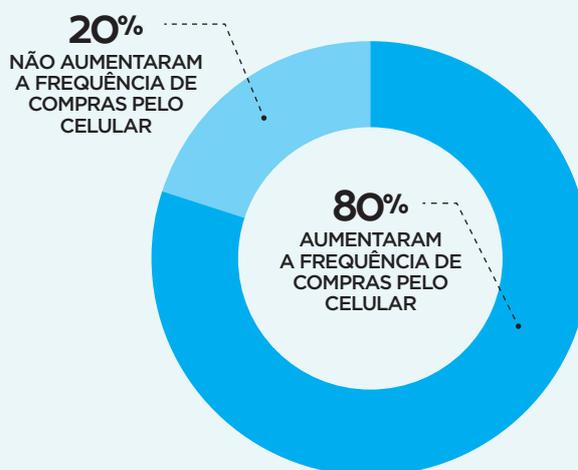
O cashback se consolidou como a característica mais apreciada pelos consumidores móveis brasileiros em um app de m-commerce. Ele liderava seis meses atrás, citado por 42% dos respondentes, e agora cresceu sete pontos percentuais, mencionado por 49% dos brasileiros que fazem compras em seus smartphones (Gráfico 14). Interessante notar que o cashback é mais apreciado pelos consumidores móveis das classes A e B (61%) do que entre aqueles das classes C, D

[GRÁFICO 11]

EM COMPARAÇÃO COM SEIS MESES ATRÁS...

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

Base: 1.815 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram mercadorias através de app ou site móvel

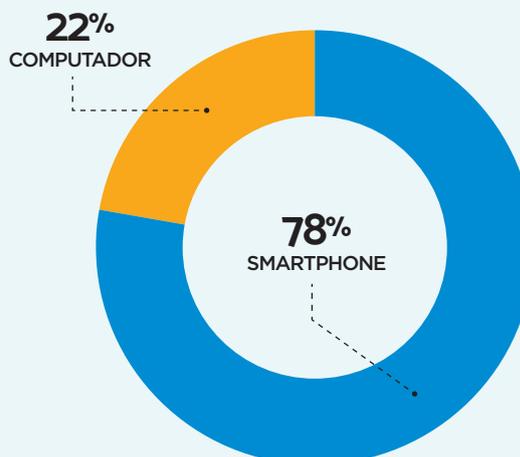


[GRÁFICO 12]

SMARTPHONE X COMPUTADOR

Pergunta: Você diria que você realiza compras de produtos e serviços com mais frequência pelo smartphone ou pelo computador?

Base: 1.815 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram mercadorias através de app ou site móvel





[TABELA 3]

APPS DE M-COMMERCE MAIS POPULARES NO BRASIL

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

Obs.: Foram incluídos apenas os apps citados por 4% ou mais dos entrevistados

Base: 1.815 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram mercadorias através de app ou site móvel



	App ou site	Março de 2021
1	iFood	36%
2	Mercado Livre	33%
3	Americanas	30%
4	Shopee*	18%
5	Magazine Luiza	18%
6	Amazon	11%
7	Uber Eats	9%
8	WhatsApp	8%
9	Casas Bahia	7%
10	Wish	6%
11	OLX	4%
12	AliExpress	4%
13	Submarino	4%
14	Rappi	4%
15	NetShoes	4%

*App de m-commerce com maior crescimento em 12 meses

e E (46%). Ou seja, justamente quem tem mais dinheiro para compras é quem mais aprecia receber dinheiro de volta por elas. A tendência se confirma quando analisado por tipo de plano de celular (53% entre pós-pagos contra 45% entre pré-pagos) e por sistema operacional (67% entre usuários de iOS e 46% entre aqueles com Android).

O cartão de crédito continua sendo o meio de pagamento preferido para compras no smartphone, apontado por 62% dos consumidores móveis. Mas o

[TABELA 4]

CATEGORIAS DE PRODUTOS MAIS POPULARES NO COMÉRCIO MÓVEL

Pergunta: Marque quais categorias de produtos você encomendou através de um aplicativo ou site no smartphone, nos últimos 30 dias

Base: 1.815 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram mercadorias através de app ou site móvel

Categoria	Março de 2021
Refeições	53%
Alimentos	43%
Roupas	42%
Eletroeletrônicos	36%
Remédios	31%
Cosméticos ou itens de higiene pessoal	29%
Eletrodomésticos	25%
Utensílios domésticos	24%
Acessórios de moda	23%
Bebidas	23%
Livros	21%
Móveis	15%
Brinquedos	14%
Artigos esportivos	13%
Artesanato	8%

grande destaque foi o surgimento do Pix, que em apenas cinco meses de vida já é o meio de pagamento preferido de 8% dos consumidores móveis. O pagamento instantâneo roubou espaço principalmente do boleto bancário, que caiu de 21% para 15% (Gráfico 15).

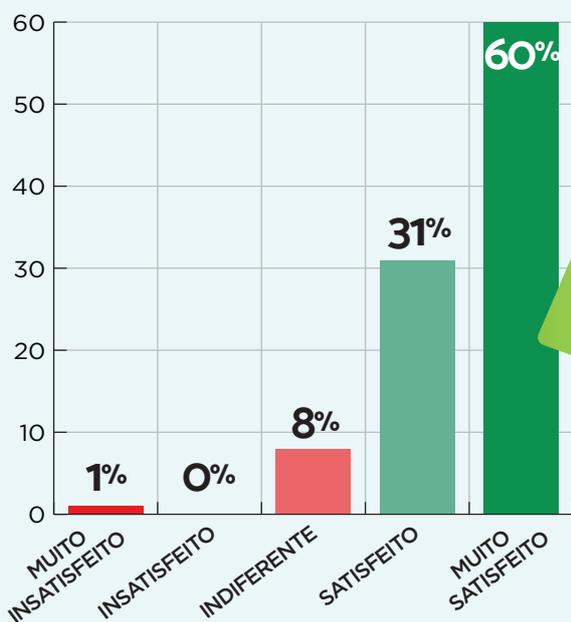


[GRÁFICO 13]

GRAU DE SATISFAÇÃO DO BRASILEIRO COM COMÉRCIO MÓVEL

Pergunta: Em uma escala de 1 a 5 na qual 1 é muito insatisfeito e 5 é muito satisfeito, qual é o seu grau de satisfação com a experiência de comprar produtos físicos pelo celular?

Base: 1.815 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram mercadorias através de app ou site móvel

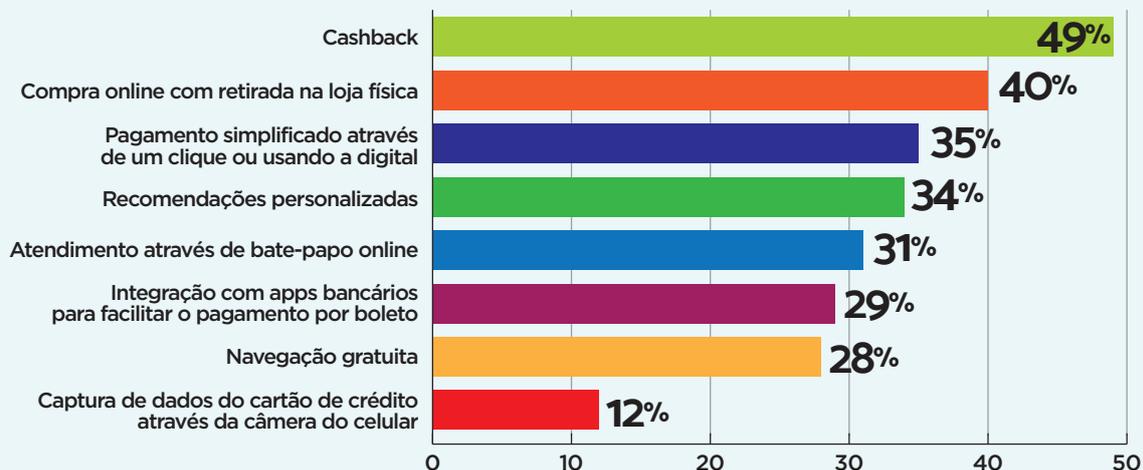


[GRÁFICO 14]

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: 1.815 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram mercadorias através de app ou site móvel



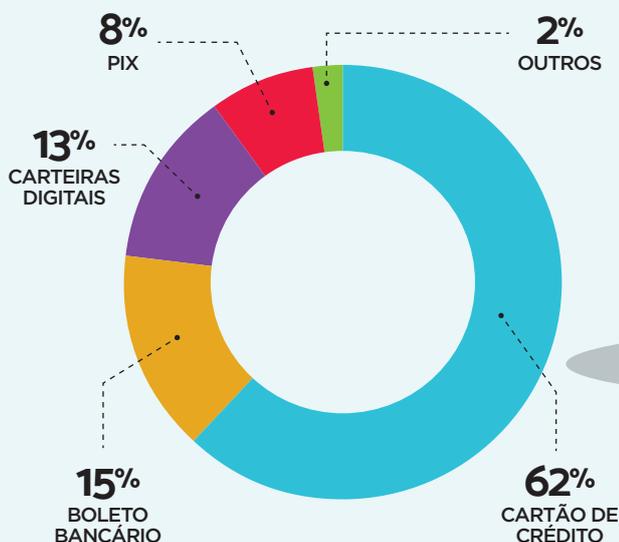


[GRÁFICO 15]

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: 1.815 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram mercadorias através de app ou site móvel

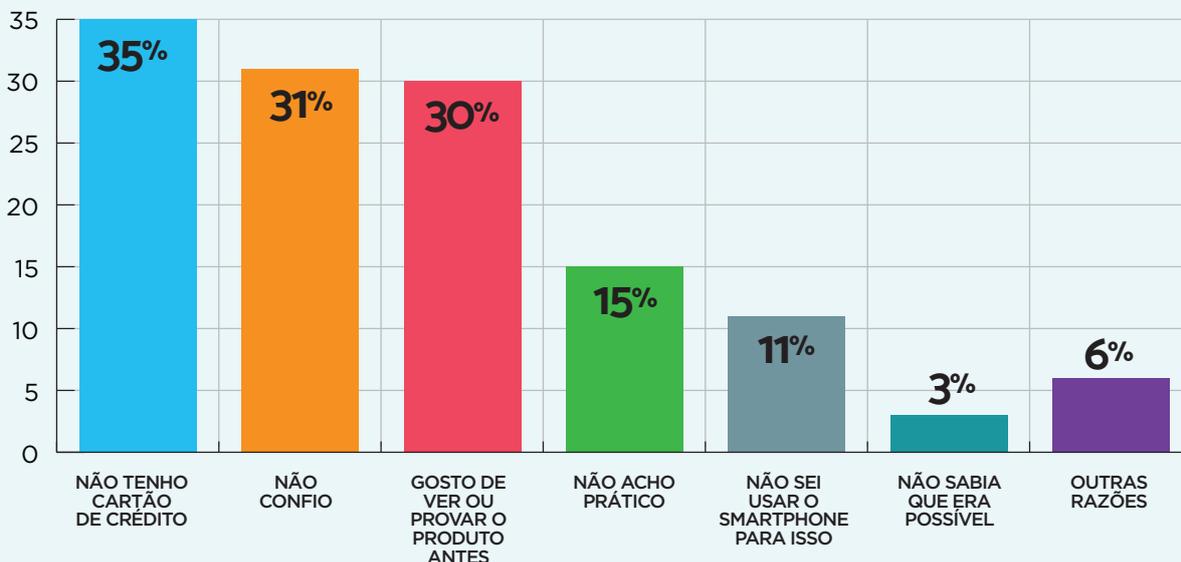


[GRÁFICO 16]

RAZÕES PARA NUNCA HAVER COMPRADO PELO CELULAR

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

Base: 213 internautas com smartphone que nunca fizeram compras pelo celular





Panorama O2O



A proporção de brasileiros com smartphone que já encomendaram uma refeição através de app subiu de 72% para 80% em 12 meses, impactada pela pandemia. O salto havia sido notado também na pesquisa anterior, feita em agosto. No ranking dos apps de delivery de comida, em relação à última edição, houve um crescimento de quatro pontos percentuais do iFood, que segue como líder desse segmento, agora como o preferido de 68% dos usuários desse tipo de serviço. O Uber Eats manteve o segundo lugar, agora com 10% (Gráficos 17, 18 e 19).

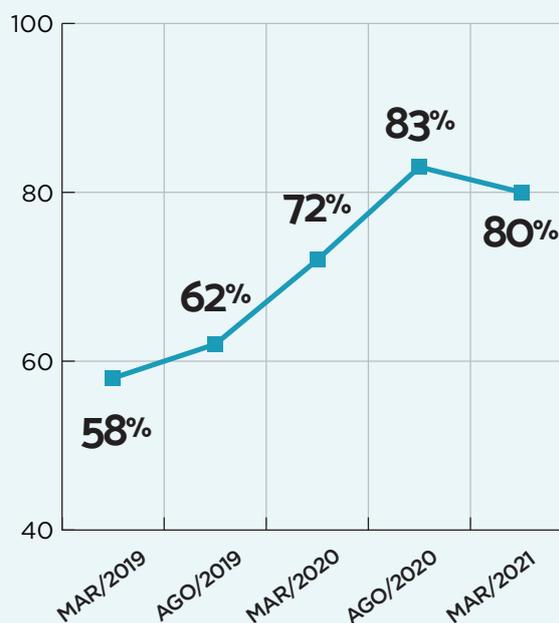
Embora a pandemia tenha reduzido o deslocamento de pessoas nas cidades brasileiras, a proporção de brasileiros que já experimentaram apps de corrida de automóveis segue crescendo. De março de 2020 a março de 2021 passou de 74% para 81%. A explicação pode estar na busca por alternativas ao transporte público, para evitar aglomerações e, conseqüentemente, o risco de contaminação pelo novo

[GRÁFICO 17]

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/19); 2.024 (Ago/19); 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); e 2.028 (Mar/21) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



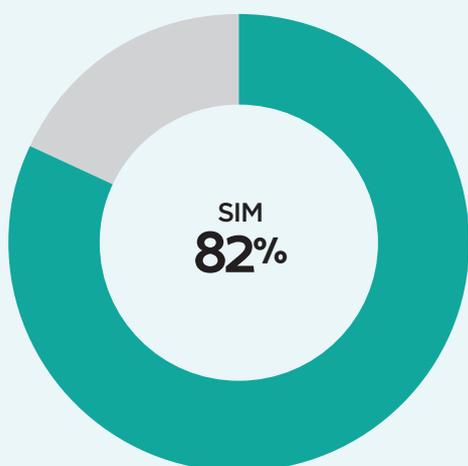


[GRÁFICO 18]

PROPORÇÃO DE MAUS ENTRE USUÁRIOS DE DELIVERY DE COMIDA

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você pediu uma refeição através de um aplicativo no smartphone?

Base: 1.624 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app

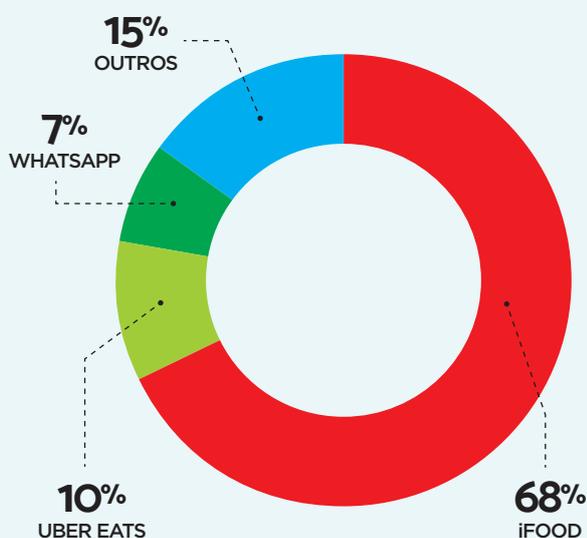


[GRÁFICO 19]

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA DELIVERY DE COMIDA

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

Base: 1.624 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app



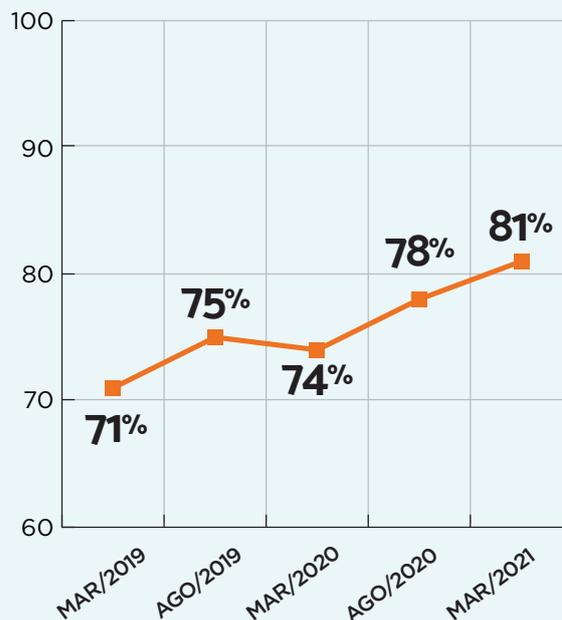
coronavírus. A proporção de usuários ativos mensais (MAUs, na sigla em inglês) de apps de corrida de automóvel passou de 69% para 71% em seis meses. Uber manteve a liderança com folga (71%), seguido pelo 99 (21%) - Gráficos 20, 21 e 22.

[GRÁFICO 20]

EVOLUÇÃO DA 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.

Bases: 2.115 (Mar/19); 2.024 (Ago/19); 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); e 2.028 (Mar/21) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



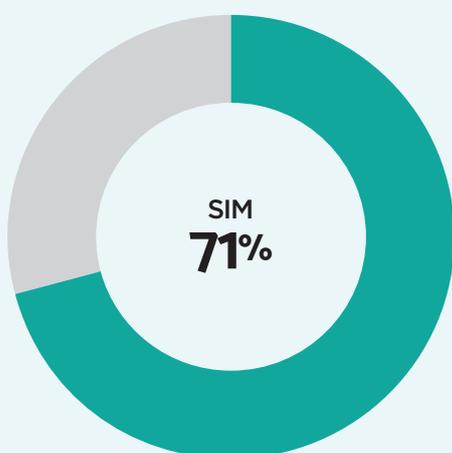


[GRÁFICO 21]

**PROPORÇÃO DE MAUS ENTRE USUÁRIOS
DE APPS DE CORRIDA DE AUTOMÓVEL**

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você solicitou uma corrida de automóvel através de um aplicativo no smartphone?

Base: 1.649 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app

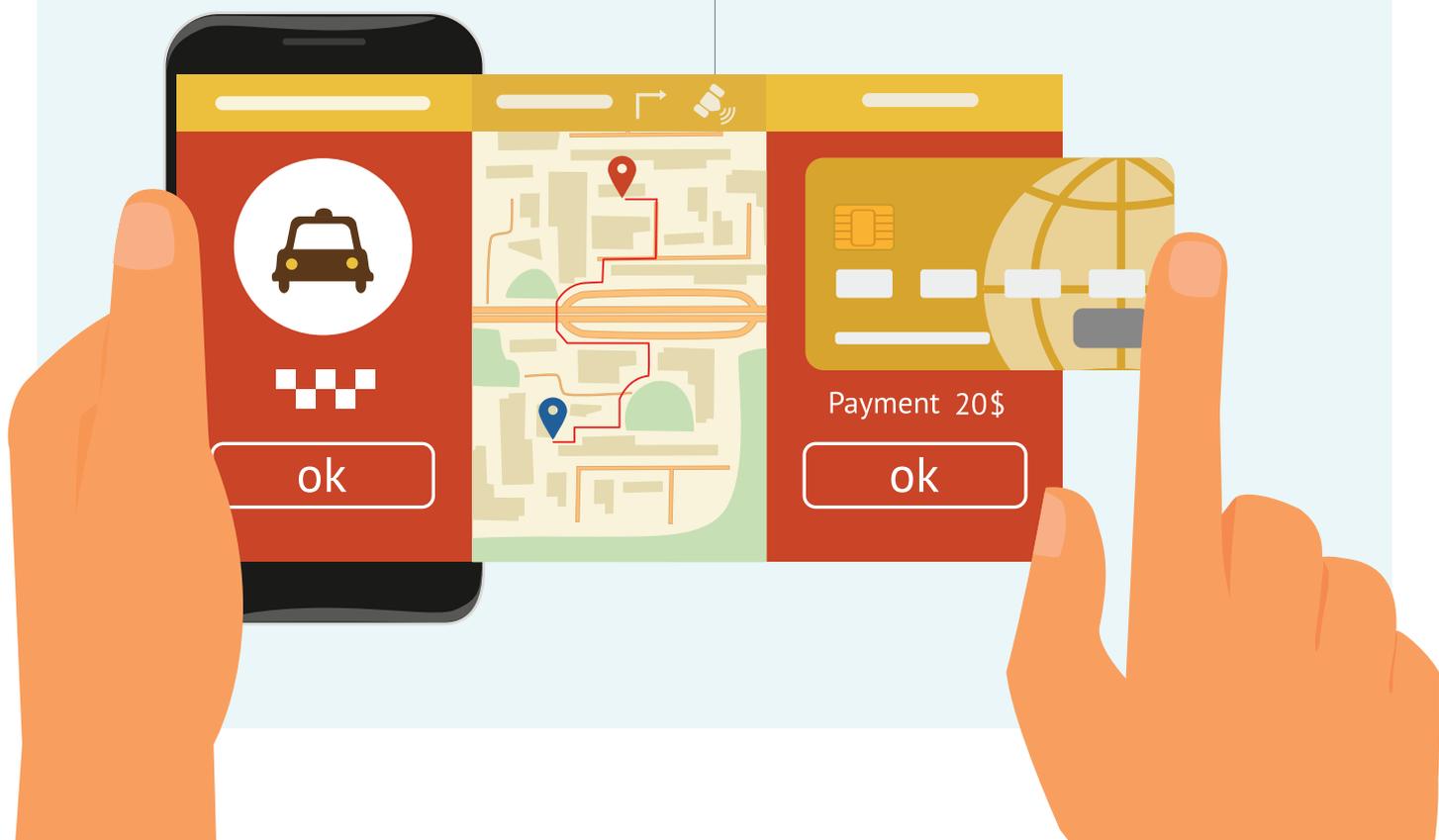
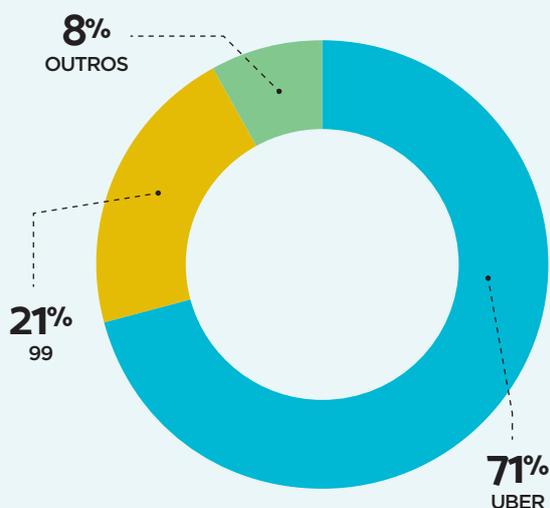


[GRÁFICO 22]

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

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

Base: 1.649 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app



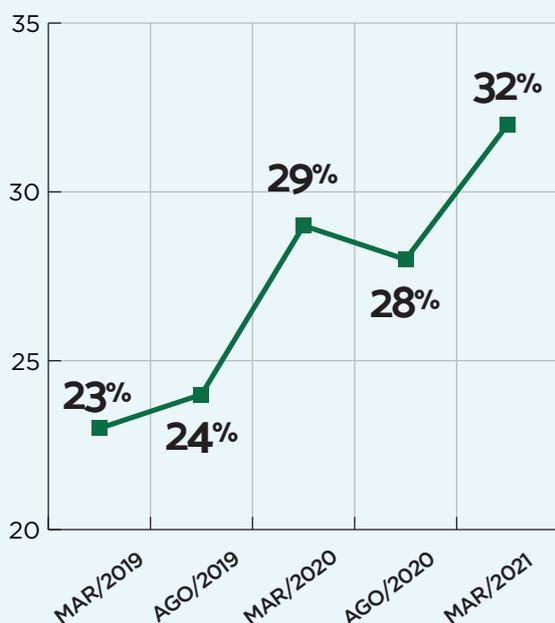


[GRÁFICO 23]

EVOLUÇÃO DA 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?

Bases: 2.115 (Mar/19); 2.024 (Ago/19); 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); e 2.028 (Mar/21) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



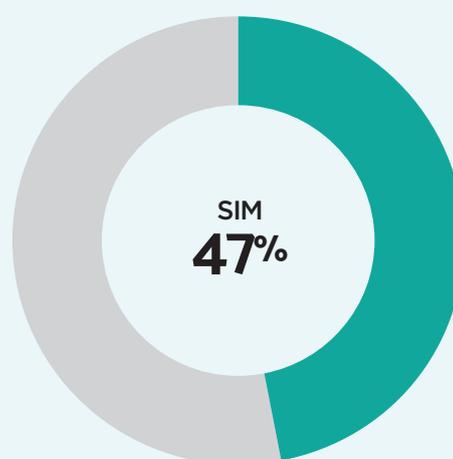
No segmento de apps de hospedagem, a proporção de usuários na base de brasileiros com smartphone teve crescimento de três pontos percentuais em um ano, chegando a 32%. Ao contrário das outras categorias de apps monitoradas, o percentual de MAUs é bem inferior (47%), em razão do forte impacto negativo da pandemia sobre o setor de viagens e turismo. Porém, vale destacar que na comparação com a pesquisa anterior houve um aumento significativo de nove pontos percentuais na proporção de MAUs nesse segmento. O Booking.com assumiu a liderança (29%), se distanciando do AirBNB (22%), como o app de hospedagem mais usado (Gráficos 23, 24 e 25). Na pesquisa anterior os dois estavam empatados com 24%.

[GRÁFICO 24]

PROPORÇÃO DE MAUs ENTRE USUÁRIOS DE APPS DE HOSPEDAGEM

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você reservou hospedagem em hotel ou em casa/apartamento de um desconhecido através de um aplicativo no smartphone?

Base: 655 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app

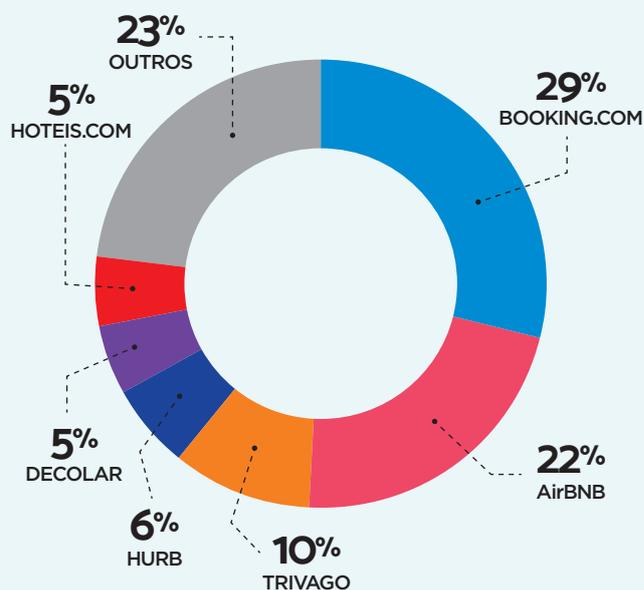


[GRÁFICO 25]

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA RESERVA DE HOSPEDAGEM

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

Base: 655 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app





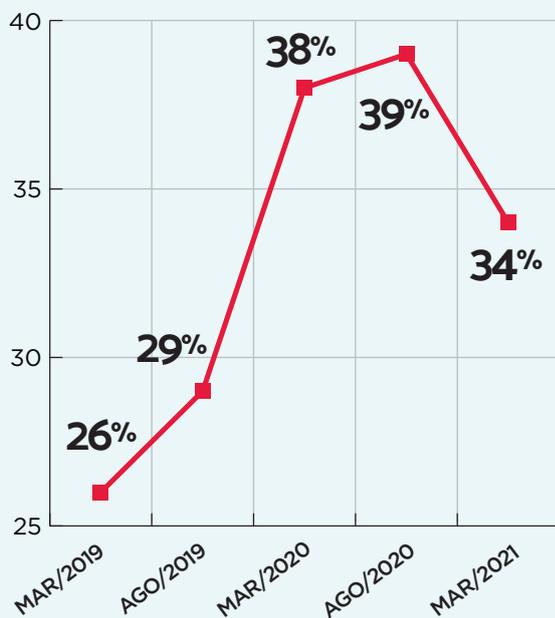
Houve uma queda de quatro pontos percentuais na proporção de brasileiros com smartphone que declaram já ter comprado um ingresso de evento via app, caindo de 38% para 34%. O fechamento e/ou a operação em capacidade reduzida de salas de cinema e teatro impactam negativamente a atividade. Os apps mais usados continuam sendo Ingresso.com e Cinemark (Gráficos 26, 27 e 28).

[GRÁFICO 26]

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: 2.115 (Mar/19); 2.024 (Ago/19); 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); e 2.028 (Mar/21) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

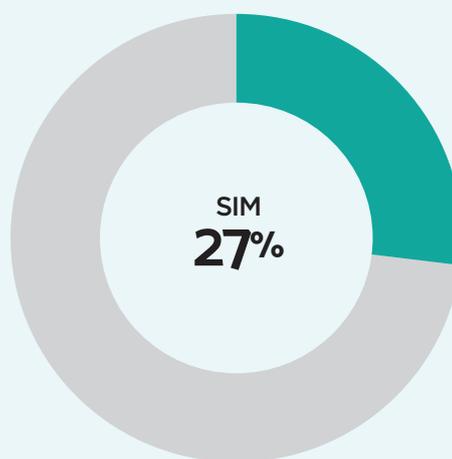


[GRÁFICO 27]

PROPORÇÃO DE MAUS ENTRE USUÁRIOS DE APPS DE COMPRA DE INGRESSOS

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você comprou um ingresso de cinema, teatro ou qualquer evento através de um aplicativo no smartphone?

Base: 696 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app

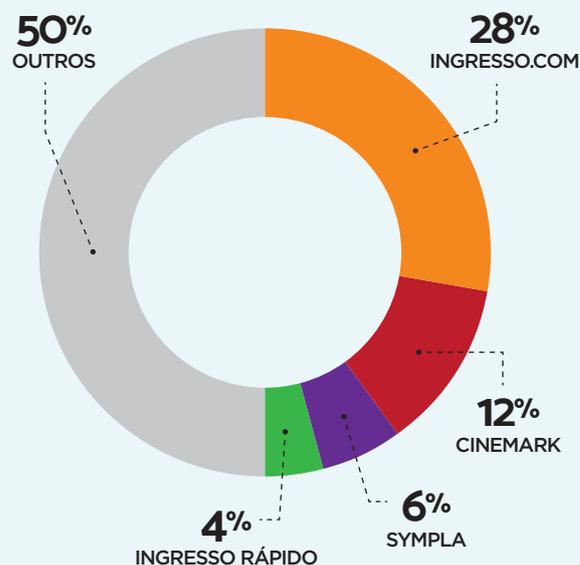


[GRÁFICO 28]

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA COMPRA DE INGRESSOS

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

Base: 696 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app





Conclusões

O Pix é sem dúvida a grande novidade do mercado brasileiro de meios de pagamento. Ele conseguiu em cinco meses o que os pagamentos por aproximação não conseguiram em mais de cinco anos: uma adesão massiva da população.

Nessa primeira etapa, o Pix está ocupando o espaço que era do TED, do DOC e do dinheiro em espécie nas transferências entre pessoas. O próximo passo é impactar o comércio físico e digital. Nas lojas físicas, depende ainda da adaptação das máquinas de POS e dos softwares de frente de caixa, o que está acontecendo aos poucos. No comércio eletrônico, por outro lado, sua adoção deve acontecer mais rapidamente porque o Pix resolve um problema grave: hoje, quem não tem cartão de crédito acaba comprando por boleto bancário no e-commerce, só que a liquidação acontece somente dois dias úteis depois do pagamento. Enquanto o dinheiro não entra, o produto escolhido fica reservado no estoque do comerciante. Se por acaso o boleto não for pago, o que é muito comum, o lojista perdeu tempo e dinheiro com o processo - e talvez tenha até perdido outra venda. O Pix substitui o boleto bancário por ser mais prático para o consumidor, mais barato para o lojista,

e ainda por cima garantir uma liquidação mais rápida e, conseqüentemente, uma entrega mais rápida do produto.

A possibilidade de agendamento de um pagamento instantâneo, funcionalidade a ser lançada em breve, permitirá o uso do Pix para compras parceladas. A tendência, portanto, é que a participação do Pix nas compras do m-commerce aumente de maneira significativa na próxima edição desta pesquisa, rivalizando com o cartão de crédito.

No m-commerce, foi constatado na presente edição e na anterior o forte impacto da pandemia, que levou muita gente a experimentar pela primeira vez as compras via app. Essa é uma tendência irreversível, em razão da digitalização dos comerciantes e da sociedade como um todo.

A “mobilização” de serviços financeiros e de securitização, como a tomada de empréstimos, a realização de investimentos e a contratação de seguros variados pelo smartphone, é o próximo passo na transformação digital do mercado financeiro brasileiro que esta pesquisa começa agora a acompanhar.



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



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 outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



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 sobre uso de senhas e biometria digital através de smartphones



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



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



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

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