

# PANORAMA

 **mobiletime** | **opinion**  **box**

SET2021

## PAGAMENTOS MÓVEIS E COMERCIO MÓVEL NO BRASIL



OFERECIMENTO

 **dynatrace**

SET  
2021

## PANORAMA Mobile Time/Opinion Box

PAGAMENTOS MÓVEIS E  
COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO



### 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 2.100 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 16 de agosto de 2021.

Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2,1 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.



As análises contidas neste relatório são de autoria de **Fernando Paiva**, editor do **Mobile Time** e jornalista com 20 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**, **MobiFinance**, **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 – Pagamentos móveis e comércio móvel no Brasil – setembro de 2021**.

### AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS NESTA EDIÇÃO:

Os segmentos de **venda de ingressos e reserva de hospedagem via app** e site móvel demonstram recuperação, apresentando crescimentos significativos



iFOOD AMPLIOU A VANTAGEM COMO **APP PREFERIDO DO BRASILEIRO** PARA DELIVERY DE COMIDA



## 62% dos brasileiros

com smartphone já fizeram encomendas de produtos ou serviços via WhatsApp

**ROUPAS E COSMÉTICOS FORAM AS CATEGORIAS QUE REGISTRARAM MAIOR CRESCIMENTO EM M-COMMERCE NO BRASIL ENTRE MARÇO E AGOSTO**



**Shopee foi o app de m-commerce que mais ganhou participação** nos últimos seis meses, alcançando a quarta posição no ranking

Subiu de **53% para 58%** a proporção de brasileiros que já pagaram com QR code



# 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](#)





## Vacinação impacta positivamente em O2O

O avanço da vacinação da população brasileira e a consequente queda na média móvel de mortes diárias estão estimulando o público a retomar gradativamente a antiga rotina pré-pandemia. Alguns serviços online to offline que foram duramente impactados durante o isolamento social começam a dar sinais de recuperação. É o caso dos segmentos de venda de ingressos, de reserva de hospedagem e de solicitação de corrida de carro particular.

A proporção de brasileiros com smartphone que já compraram ingressos através de apps voltou a crescer, atingindo 37%, ante 34% seis meses atrás (Gráfico 1). E o percentual que efetivamente comprou um ingresso nos últimos 30 dias, ou seja, os usuários ativos mensais (MAUs) desse tipo de serviço, deu um salto de 9 pontos percentuais entre março e agosto deste ano, passando de 27% para 36% (Gráfico 2). A disposição para voltar a frequentar eventos é maior entre os homens (40% declaram ter comprado

ingresso via app nos últimos 30 dias) do que entre mulheres (31%). Também se percebe uma diferença de acordo com a idade: 16 a 29 anos (41%); 30 a 49 anos (33%); e 50 anos ou mais (28%). Note-se ainda que entre as pessoas das classes C, D e E (37%) a proporção é maior que entre aquelas das classes A e B (31%). Os aplicativos favoritos para a compra de ingressos continuam sendo Ingresso.com, Cinemark, Sympla e Ingresso Rápido, nesta ordem (Gráfico 3).



GRÁFICO 1

### 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?

**Bases:** Mar/2021 (2.028); e Ago/2021 (2.100) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

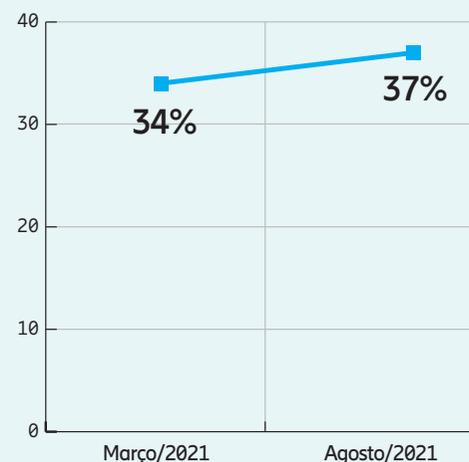
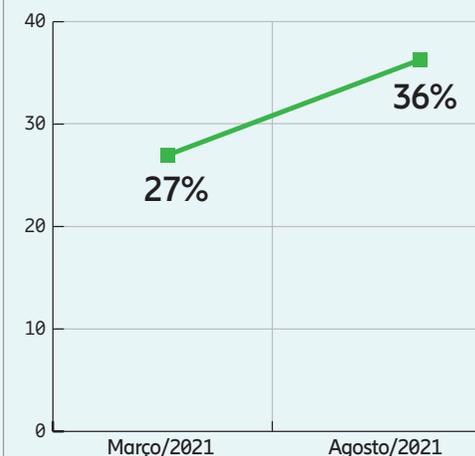


GRÁFICO 2

### 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?

**Bases:** Mar/2021 (696); e Ago/2021 (772) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app



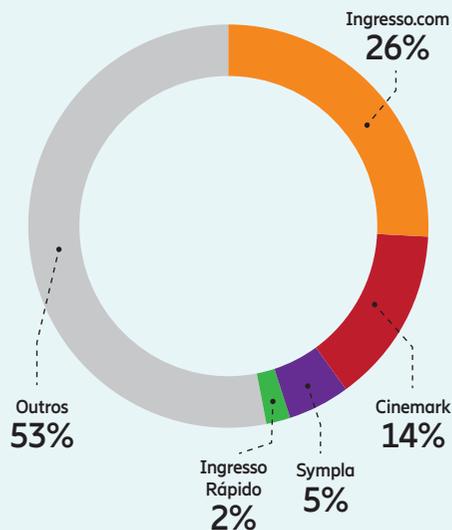


**GRÁFICO 3**

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

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

**Base:** 772 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app



No segmento de reserva de hospedagem, o aumento aconteceu na base que já experimentou pelo menos alguma vez esse tipo de serviço através de app: um ganho de sete pontos percentuais entre março e agosto, passando de 32% para 39% (Gráfico 4). Neste grupo, 48% afirmam ter feito uma reserva nos últimos 30 dias, percentual

praticamente estável frente aos 47% registrados em março (Gráfico 5). Novamente as maiores proporções de MAUs são observadas entre homens (51%) e entre jovens de 16 a 29 anos (52%). Mas nesse serviço, ao contrário da venda de ingressos, as classes A e B lideram em termos proporcionais (53%) em comparação com as classes C, D e E (46%). Os apps líderes na preferência do brasileiro para reserva de hospedagem continuam sendo Booking.com, apontado como o favorito por 29% dos usuários desse tipo de serviço, e AirBNB, citado por 22% (Gráfico 6).

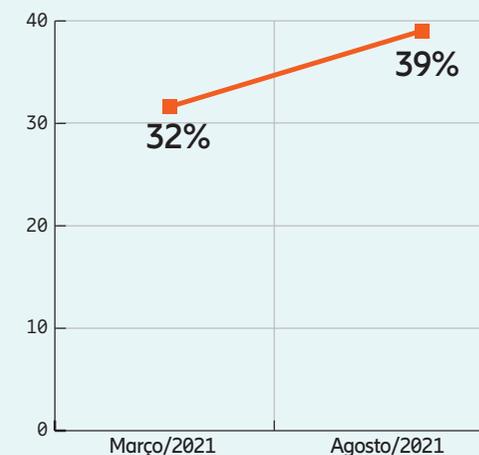


**GRÁFICO 4**

**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:** Mar/2021 (2.028); e Ago/2021 (2.100) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



**GRÁFICO 5**

**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?

**Bases:** Mar/2021 (655); e Ago/2021 (818) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app

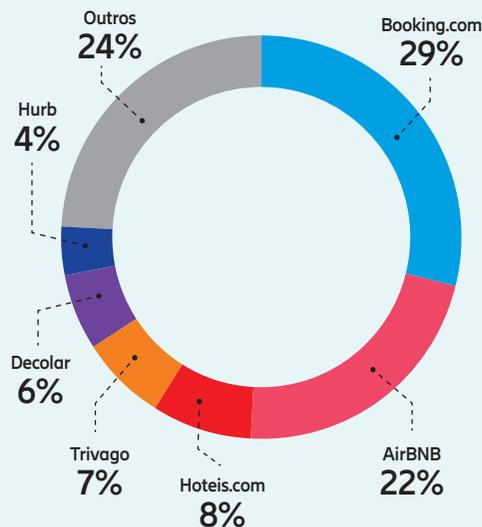


**GRÁFICO 6**

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

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

**Base:** 818 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app



**PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL**



A base de brasileiros com smartphone que já solicitaram uma corrida de táxi ou automóvel particular se manteve relativamente estável em seis meses (82% - Gráfico 7), mas a proporção de MAUs subiu acima da margem de erro, passando de 71% para 74% (Gráfico 8), em mais um indicador da gradual retomada da rotina pelo brasileiro. O hábito é um pouco mais comum entre mulheres (75%) que entre homens (73%). Por idade, os jovens de 16 a 29 anos lideram (76%). E na análise por

renda familiar mensal, as pessoas das classes C, D e E apresentam um percentual um pouco maior (75%) que entre aquelas das classes A e B (72%). O Uber mantém a dianteira, sendo o app preferido de 72% dos usuários, seguido distante pelo 99, citado por 20% (Gráfico 9).



OFERECIMENTO



**GRÁFICO 7**

**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:** Mar/2021 (2.028); e Ago/2021 (2.100) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



**GRÁFICO 8**

**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?

**Bases:** Mar/2021 (1.649); e Ago/2021 (1.720) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app

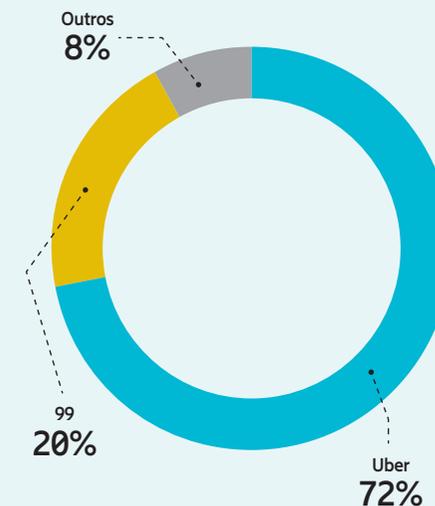


**GRÁFICO 9**

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

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

**Base:** 1.720 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app





O delivery de comida, por sua vez, foi um segmento que registrou crescimento significativo ao longo da pandemia, justamente em razão do isolamento social. A proporção de brasileiros com smartphone que já haviam pedido uma refeição por app era de 72% em março de 2020, quando a pandemia tinha acabado de ser decretada pela OMS, e saltou para 83% de lá para cá. Considerando apenas os seis últimos meses, a proporção subiu três pontos percentuais (Gráfico 10), enquanto o percentual de MAUs permaneceu estável em 82% (Gráfico 11). A maior diferença na análise demográfica desse serviço é observada na renda familiar mensal dos consumidores. Entre aqueles das classes A e B que já pediram comida por app, 89% são MAUs, percentual que cai para 81% entre aqueles das classes C, D e E. De março a agosto deste ano, o iFood conseguiu ampliar ainda mais a sua diferença, aumentando de 68% para 72% a proporção que o apontam como seu app favorito de delivery de comida (Gráfico 12). O segundo e o terceiro colocados, Uber Eats e WhatsApp, respectivamente, perderam dois pontos percentuais cada.

GRÁFICO 10

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM REFEIÇÃO ATRAVÉS DE APP

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

**Bases:** Mar/2021 (2.028); e Ago/2021 (2.100) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



GRÁFICO 11

PROPORÇÃO DE MAUs ENTRE USUÁRIOS DE DELIVERY DE COMIDA

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

**Bases:** Mar/2021 (1.624); e Ago/2021 (1.733) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app

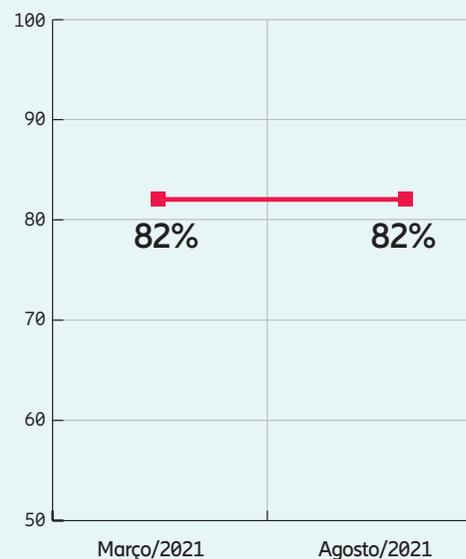
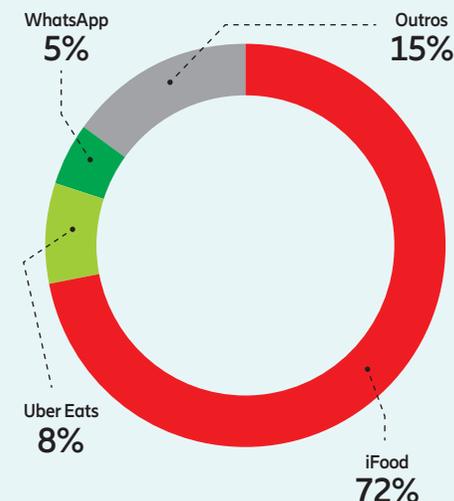


GRÁFICO 12

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA DELIVERY DE COMIDA

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

**Base:** 1.733 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app





## Comércio móvel continua avançando

O hábito de usar apps e sites móveis para realizar compras remotas, o chamado comércio móvel ou m-commerce, continua ganhando força no Brasil. 91% dos brasileiros com smartphone já experimentaram comprar através do aparelho (Gráfico 13). Neste grupo, que chamamos de "consumidores móveis", 86% fizeram pelo menos uma compra através de app ou site móvel nos últimos 30 dias, o que representa um ganho de 5 pontos percentuais em comparação com a pesquisa anterior, publicada em abril (Gráfico 14).

Além disso, 83% dos consumidores móveis afirmam que atualmente fazem mais compras pelo celular do que seis meses atrás (Gráfico 16). E 80% deles declaram que compram mais pelo smartphone que pelo desktop (Gráfico 17). O avanço do m-commerce pode ser explicado pela boa experiência do usuário: 91% dos consumidores móveis dão notas 4 ou 5, em uma escala de 1 a 5, para medir a sua satisfação com o serviço.

É a elite quem puxa o hábito do comércio móvel

no Brasil. Nas classes A e B, 35% dos consumidores móveis costumam realizar pelo menos uma compra por semana via app ou site móvel, contra 20% nas classes C, D e E.

O cashback continua sendo a característica mais valorizada pelos brasileiros em apps de m-commerce, citado por 50% dos consumidores móveis. Em segundo lugar vem a entrega no mesmo dia, apontada por 42%

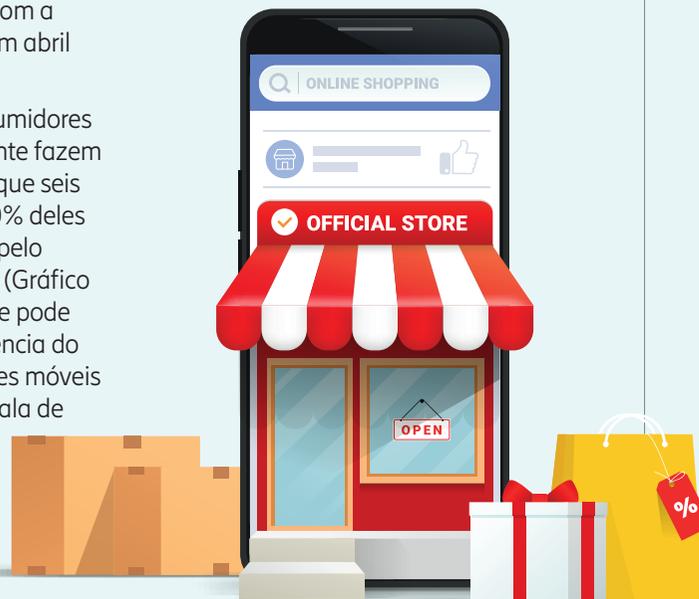


GRÁFICO 13

### 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:** Mar/2019 (2.115); Ago/2019 (2.024); Mar/2020 (2.058); Ago/2020 (2.007); Mar/2021 (2.028) e Ago/2021 (2.100) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





(Gráfico 19) – foi a primeira vez que essa opção foi incluída na lista da pesquisa, cabe ressaltar. Era permitido marcar até três características/funcionalidades preferidas.

Quanto ao meio de pagamento favorito para compras no celular, foi observado um aumento do cartão de crédito, que passou de 62% para 66%, ampliando a sua liderança. Isso é um reflexo da maior oferta e facilidade de emissão de cartão de crédito no Brasil. Outro meio de pagamento que ganhou popularidade no m-commerce foi o Pix, passando de 8% para 11%. Por sua vez, boleto bancário e carteiras digitais apresentam tendência de queda nos últimos seis meses.

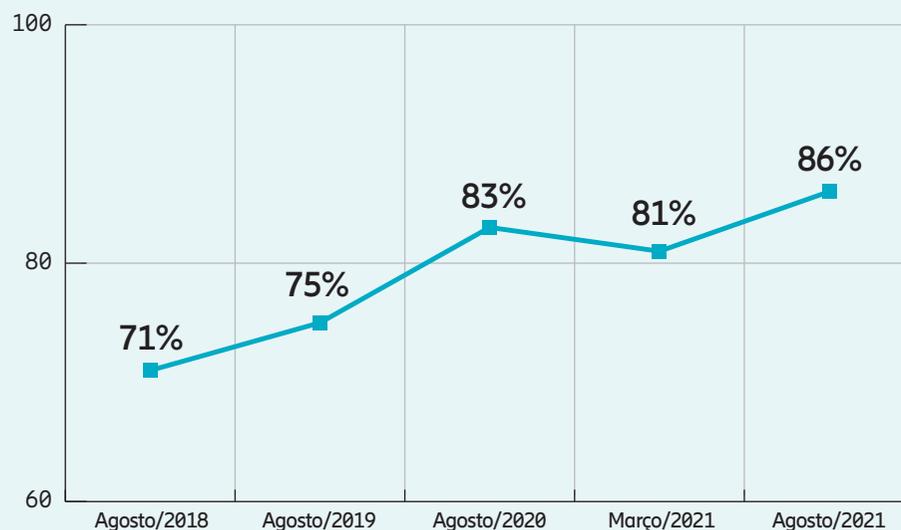
Entre os aplicativos usados com mais frequência no m-commerce brasileiro os três primeiros colocados continuam os mesmos: iFood, Mercado Livre e Americanas. Entretanto, vale destacar a ascensão meteórica do Shopee. Em apenas seis meses, esse aplicativo ganhou 9 pontos percentuais, subindo de 18% para 27%, encostando nos três primeiros do ranking (Tabela 1). O Magazine

**GRÁFICO 14**

**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:** Ago/2018 (1.647); Ago/2019 (1.719); Ago/2020 (1.818); Mar/2021 (1.815) e Ago/2021 (1.909) brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

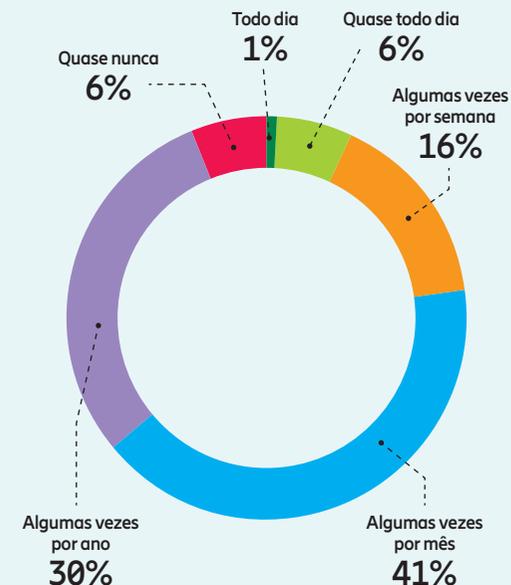


**GRÁFICO 15**

**FREQUÊNCIA DE COMPRA POR APP OU SITE MÓVEL**

**Pergunta:** Com que frequência você faz compras através de apps ou sites no celular?

**Base:** 1.909 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone



SET  
2021

## PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

Luiza, na quinta posição, também registrou um aumento acima da margem de erro, crescendo 4 pontos percentuais em seis meses, passando de 18% para 22%.

As categorias de produtos que registraram maior aumento nas compras pelo celular em seis meses foram as de roupas (passou de 42% para 49% a proporção de consumidores móveis que já compraram esse produto pelo celular) e a de cosméticos e itens de higiene pessoal (subiu de 29% para 34%) – Tabela 2.



## PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



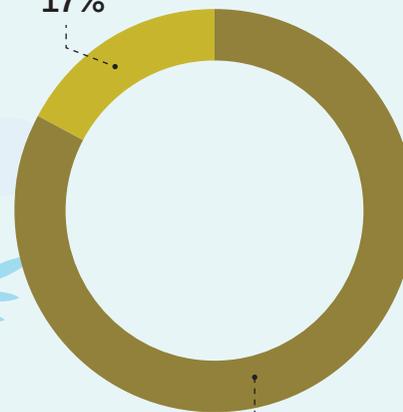
GRÁFICO 16

### 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:** 1.909 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

Não aumentaram a frequência de compras pelo celular  
17%



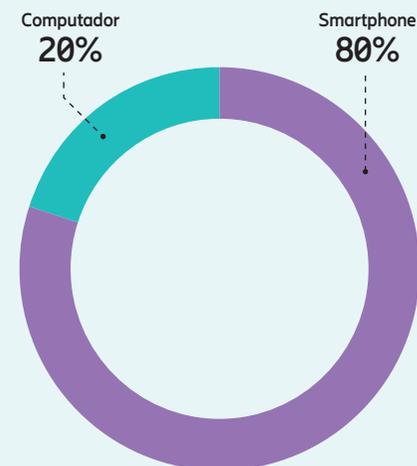
Aumentaram a frequência de compras pelo celular  
83%

GRÁFICO 17

### SMARTPHONE X COMPUTADOR

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

**Base:** 1.909 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone



OFERECIMENTO

 dynatrace

SET  
2021

# PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box



## PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

TABELA 1

### APPS DE M-COMMERCE MAIS POPULARES 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 4% ou mais dos entrevistados

**Base:** 1.909 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

	App ou site	Agosto de 2021
1	iFood	33%
2	Mercado Livre	31%
3	Americanas	30%
4	Shopee*	27%
5	Magazine Luiza	22%
6	Amazon	12%
7	Uber Eats	8%
8	AliExpress	7%
9	Casas Bahia	6%
10	WhatsApp	5%
11	NetShoes	5%
12	Wish	4%
13	Rappi	4%



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

TABELA 2

### 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:** 1.909 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

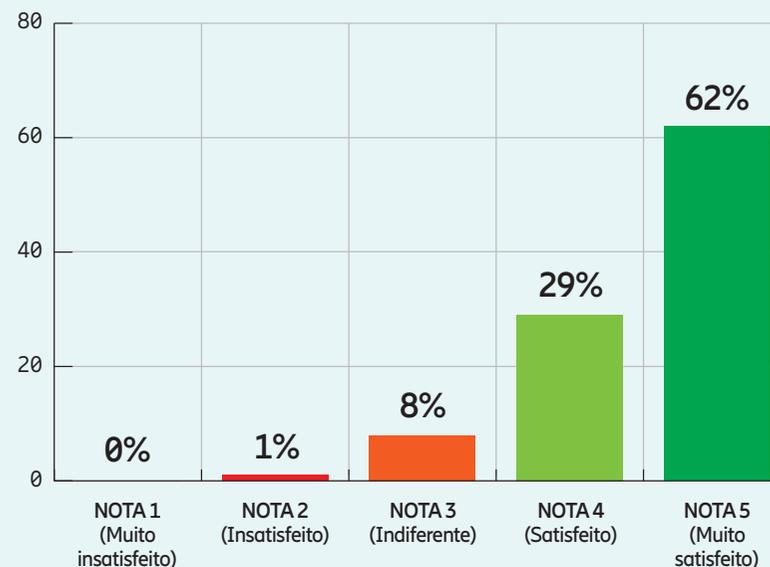
Categoria	Agosto de 2021
Refeições	50%
Roupas	49%
Alimentos	45%
Cosméticos ou itens de higiene pessoal	34%
Eletroeletrônicos	33%
Remédios	31%
Utensílios domésticos	27%
Acessórios de moda	27%
Eletrodomésticos	26%
Bebidas	24%
Livros	23%
Brinquedos	16%
Artigos esportivos	16%
Móveis	15%
Artesanato	7%

GRÁFICO 18

### 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:** 1.909 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone



OFERECIMENTO





## PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

GRÁFICO 19

### 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:** 1.909 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

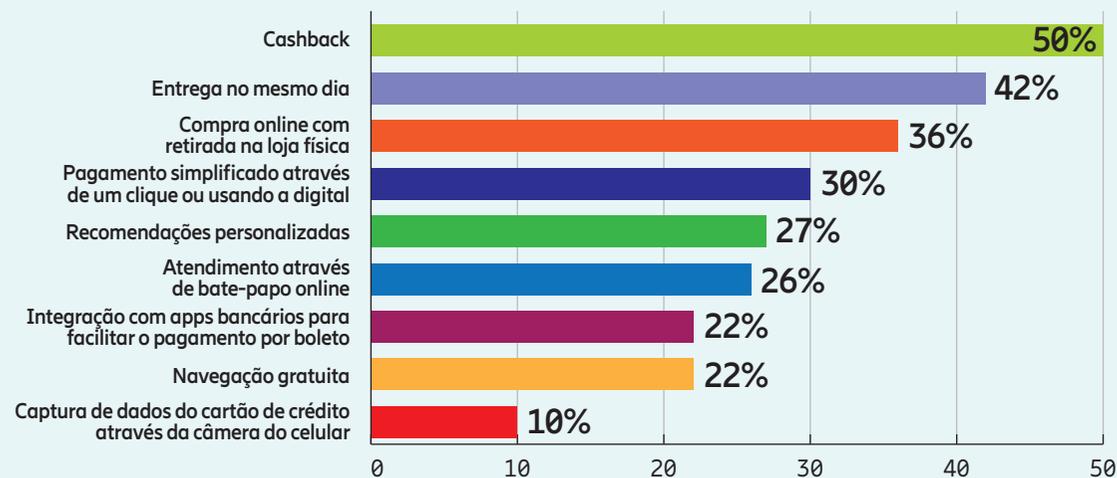
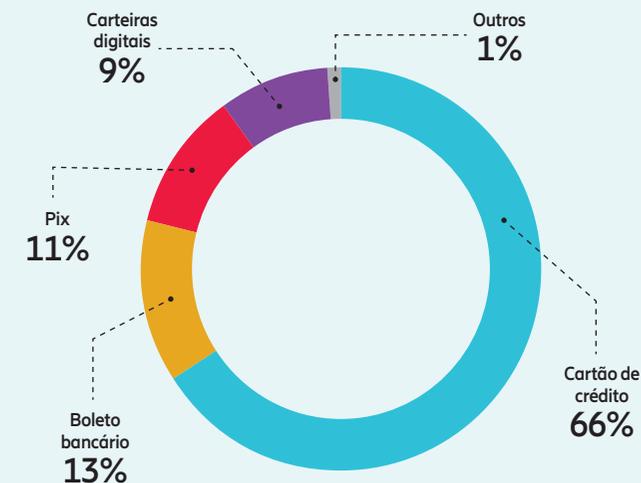


GRÁFICO 20

### 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:** 1.909 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone





## Uma fotografia do comércio conversacional brasileiro

O brasileiro é conhecido mundialmente pela sua alta sociabilidade em canais digitais, sejam redes sociais ou aplicativos de mensageria. O WhatsApp, de acordo com a pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion Box sobre uso de apps no Brasil, é o aplicativo mais popular do País, instalado em 99% dos smartphones e presente na home screen de 56% deles. Com a pandemia e o fechamento das lojas, muitos varejistas correram para o comércio eletrônico, aderindo a marketplaces ou criando um ponto de contato para a venda de seus produtos e serviços dentre de apps de mensageria. E assim vem ganhando tração no Brasil o chamado comércio conversacional, ou chat commerce, seja feito por vendedores humanos ou por robôs de conversação, os chatbots. Por conta disso, este relatório, a partir de agora, vai acompanhar a evolução do chat commerce no Brasil em pelo menos três canais: WhatsApp, Instagram e Messenger.

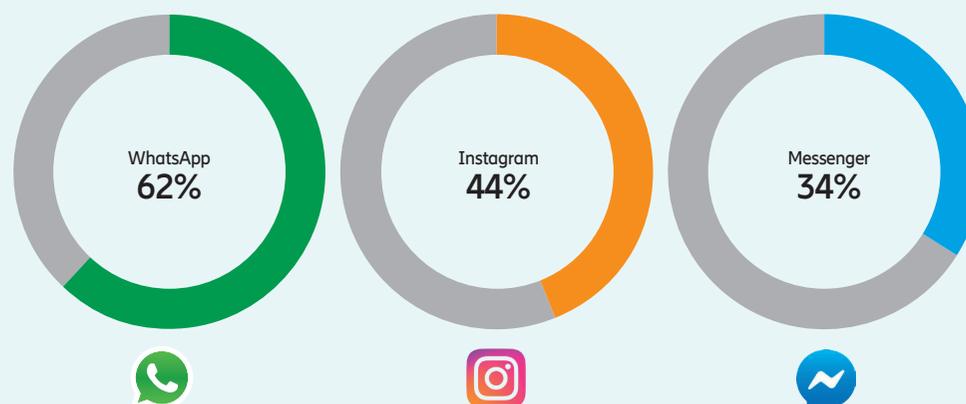
Dentre os três aplicativos monitorados, o WhatsApp lidera. 62% dos consumidores móveis brasileiros

GRÁFICO 21

### PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ ENCOMENDARAM PRODUTOS E SERVIÇOS POR APP DE MENSAGERIA

**Pergunta:** Você já realizou encomendas de produtos ou serviços através do WhatsApp/ Instagram/Messenger?

**Base:** 1.909 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone



afirmam que já encomendaram produtos e/ou serviços através do WhatsApp. A prática é mais comum entre mulheres (65%) que entre homens (58%). É mais popular entre jovens de 16 a 29 anos (66%), do que entre pessoas de 30 a 49 anos (63%) ou com 50 anos ou mais (50%). Não há diferença significativa por classe social, o

que comprova o caráter democrático do WhatsApp.

O Instagram vem em segundo lugar, tendo sido usado por 44% dos consumidores móveis brasileiros para encomendas de produtos e serviços. Mais uma vez a proporção é maior no público feminino (48%) e ainda mais significativa

entre jovens de 16 a 29 anos (54%). Ao contrário do WhatsApp, no Instagram é notada uma diferença por renda familiar mensal: entre os consumidores móveis das classes A e B, 50% já compraram pela rede social, ante 42% daqueles das classes C, D e E. Essa diferença fica ainda mais marcante quando analisada por sistema operacional: iOS (64%), Android (40%).

O Messenger, por sua vez, é o menos usado dos três para comércio conversacional: apenas 34% dos consumidores móveis fizeram encomendas por ele. Neste caso é interessante notar que o Messenger está sendo mais usado pelas classes C, D e E: 36% dos consumidores móveis nesse grupo já fizeram encomendas pelo Messenger, ante 24% daqueles das classes A e B. Neste caso, o Android vence (35%) o iOS (27%), justamente por ser um sistema operacional mais presente nas classes C, D e E.



## Panorama de pagamentos, empréstimos e seguros móveis

O uso do celular como carteira para pagamentos presenciais não parou de crescer durante a pandemia, ou talvez tenha sido até estimulado por ela, já que dispensa que o consumidor encoste em máquinas de POS. A proporção de brasileiros com smartphone que já realizaram pagamento com QR Code subiu de 53% para 58% em seis meses (Gráfico 22) e a proporção que já pagou por aproximação (NFC) passou de 34% para 36%, no mesmo intervalo. Em ambas as tecnologias de pagamento é observada uma proporção maior entre homens, jovens de 16 a 29 anos, e pessoas das classes A e B. O pagamento por QR code, por exemplo, já foi experimentado por 64% dos homens contra 53% das mulheres.

26% dos brasileiros com smartphone já contrataram um empréstimo através de app ou site móvel, praticamente o mesmo percentual de seis meses atrás (25%) – Gráfico 24. 35% deles contrataram empréstimos abaixo de R\$ 1 mil e 51%, entre R\$ 1 mil e R\$ 10 mil (Gráfico 25).

A proporção que já contratou um seguro via app ou site móvel também



GRÁFICO 22

### EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE 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:** Mar/2020 (2.058); Ago/2020 (2.007); Mar/2021 (2.028) e Ago/2021 (2.100) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

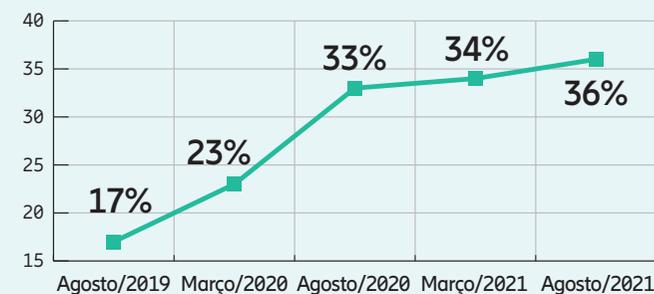


GRÁFICO 23

### EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE 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:** Ago/2019 (2.024); Mar/2020 (2.058); Ago/2020 (2.007); Mar/2021 (2.028) e Ago/2021 (2.100) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



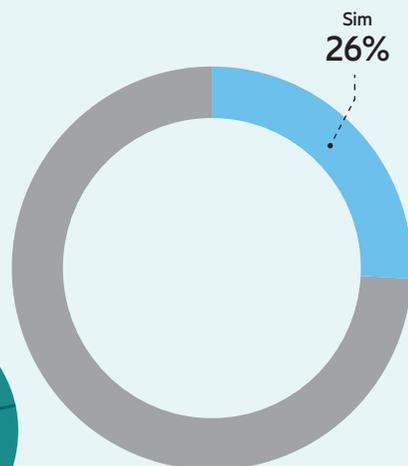


se manteve relativamente estável em seis meses, dentro da margem de erro – caiu de 15% para 14% (Gráfico 26). Os tipos de seguro mais comuns contratados desta forma são de automóvel, de vida e do próprio smartphone, citados por 25%, 17% e 10% dos brasileiros que já contrataram seguro via app ou site móvel.

**GRÁFICO 24**  
PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ CONTRATARAM EMPRÉSTIMO VIA APP

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

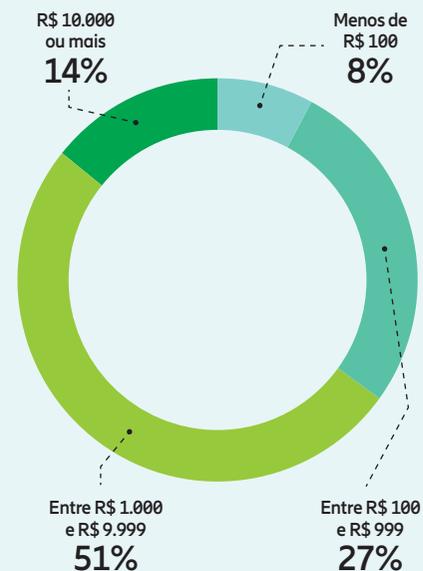
**Base:** 2.100 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



**GRÁFICO 25**  
VALOR DO EMPRÉSTIMO TOMADO JÁ CONTRATADO VIA APP

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

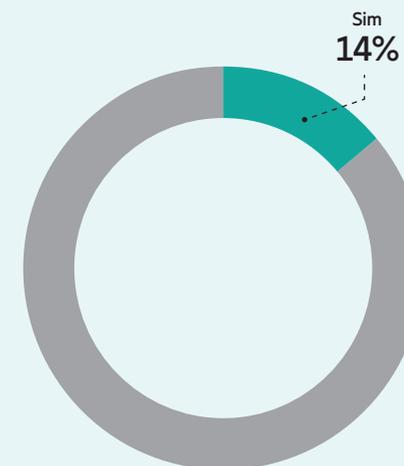
**Base:** 541 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já contrataram empréstimo via app



**GRÁFICO 26**  
PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ CONTRATARAM SEGURO VIA APP

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

**Base:** 2.100 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



SET  
2021

**PANORAMA**  
Mobile Time/Opinion Box

PAGAMENTOS MÓVEIS E  
COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



## Conclusões

Os serviços O2O (online to offline) são um bom termômetro da retomada da rotina do brasileiro. Com a volta às ruas dos brasileiros, é esperado que os segmentos de venda de ingressos e reserva de hospedagem registrem crescimentos significativos em MAUs nos próximos meses.

Paralelamente é preciso ficar atento à chegada do pagamento por WhatsApp com cartão de crédito para lojistas, que pode ser liberado pelo Banco Central a qualquer momento. Isso pode ser um alavancador do comércio conversacional provocando uma migração de parte dos consumidores de apps de m-commerce para dentro do WhatsApp, se a experiência proporcionada for boa.



OFERECIMENTO

 **dynatrace**

## QUEM SOMOS



### **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](http://www.mobiletime.com.br)

opinion  box

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

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

## Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



Pesquisa sobre uso de senhas e biometria digital através de smartphones



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



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 que identifica o perfil do parque brasileiro de smartphones em atividade e as preferências dos consumidores nacionais na hora de escolher um novo celular.



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

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

# (Mobilidade.)

Esse é o **nosso** mundo.

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

  
**mobiletime**

