

# PANORAMA

JAN  
2023

# MENSAGERIA NO BRASIL

 **mobiletime**

opinion  box



JAN  
2023

# PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

## MENSAGERIA NO BRASIL



### SOBRE ESTA PESQUISA

**Panorama Mobile Time/Opinion Box - Mensageria 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 2.086 brasileiros com mais de 16 anos de idade 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 11 e 23 de janeiro de 2023.

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 22 anos de experiência na cobertura do mercado de conteúdo e serviços móveis. Paiva é também organizador dos eventos **Super Bots Experience**, **Fórum de Operadoras Inovadoras**, **Mobi-XD**, **MobiFinance**, **Mobi-ID**, **MPN Forum** e **5x5 Tec Summit**.

#### 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 - Mensageria no Brasil - Janeiro de 2023**.

### RESUMO EXECUTIVO



TELEGRAM PAROU DE  
CRESCER, INSTALADO EM

**65%**

DOS SMARTPHONES  
BRASILEIROS

METADE DOS  
BRASILEIROS COM  
SMARTPHONE FAZEM  
**MAIS CHAMADAS DE  
VOZ PELO WHATSAPP  
QUE PELA REDES DE  
VOZ DAS OPERADORAS  
CELULARES**

**33%**

dos usuários do  
Messenger abrem  
o app todo dia ou  
quase todo dia

X

**33%**

dos usuários do  
Messenger não  
abrem nunca ou  
quase nunca

É a primeira vez que essa segunda  
proporção alcança a primeira

Proporção de usuários do Telegram  
que abrem o app todo dia ou quase todo dia  
caiu de 50% para 43%  
em seis meses





## Panorama geral

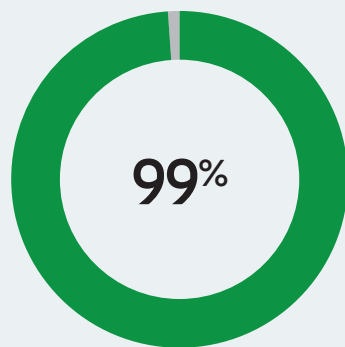
GRÁFICO 1

### A POPULARIDADE DOS PRINCIPAIS MENSAGEIROS

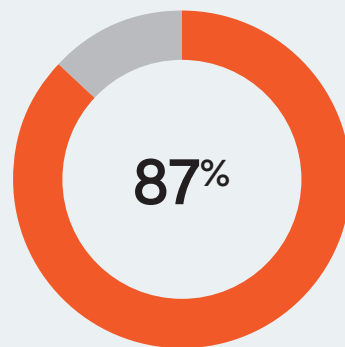
(% DA BASE DE SMARTPHONES QUE TEM CADA APP INSTALADO)

**Pergunta:** Você tem o WhatsApp/Instagram/Messenger/Telegram/Signal instalado em seu smartphone?

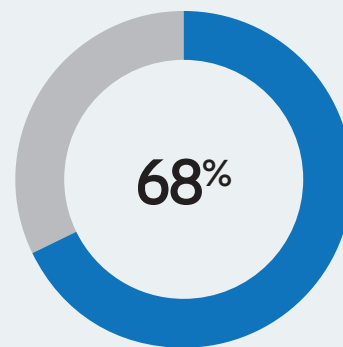
**Base:** 2.086 internautas que possuem smartphone



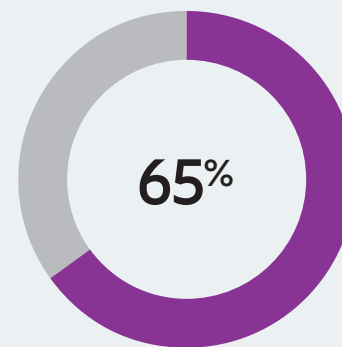
WhatsApp



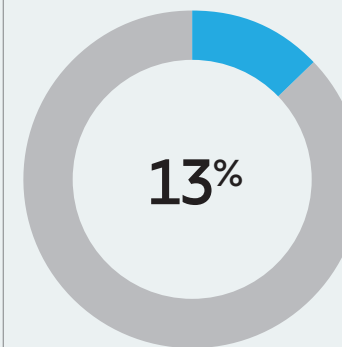
Instagram



Facebook Messenger



Telegram



Signal

JAN 2023

# PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

## MENSAGERIA NO BRASIL



GRÁFICO 2

### EVOLUÇÃO DA POPULARIDADE DE SERVIÇOS DE MENSAGERIA MÓVEL NO BRASIL (% DA BASE DE SMARTPHONES COM O APP INSTALADO)

Bases: 2.053 (Jan/19); 1.915 (Ago/19); 1.987 (Jan/20); 1.983 (Ago/20); 2.026 (Jan/21); 2.038 (Ago/21); 2.107 (Jan/22); 2.073 (Ago/22); e 2.086 (Jan/23) internautas que possuem smartphone

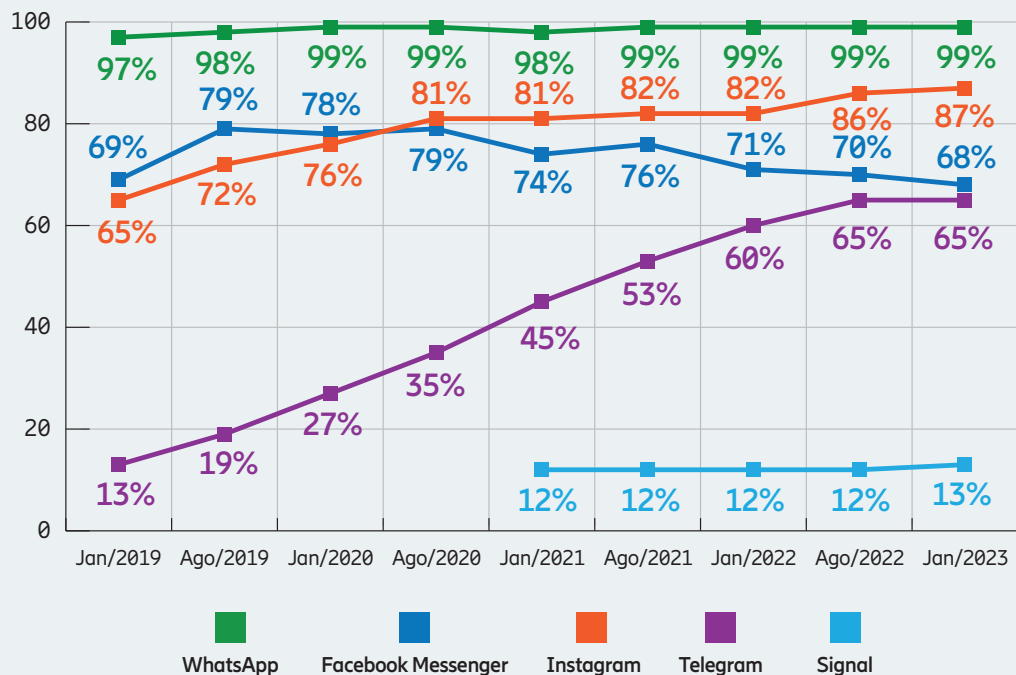


TABELA 1

### A FREQUÊNCIA DE USO DE CADA MENSAGEIRO

**Pergunta:** Pensando nos últimos meses, com que frequência você abre o WhatsApp/Facebook Messenger/Instagram/Telegram para ler ou enviar mensagens?

Bases: 2.059 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.420 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.821 internautas que têm o Instagram instalado; 1.352 internautas que têm o Telegram instalado; e 270 internautas que têm o Signal instalado.

	Todo dia	Quase todo dia	Algumas vezes por semana	Algumas vezes por mês	Quase nunca	Nunca
WhatsApp	86%	7%	3%	3%	1%	0%
Instagram	67%	16%	9%	4%	3%	1%
Telegram	21%	22%	23%	15%	16%	3%
Facebook Messenger	17%	16%	17%	17%	27%	6%
Signal	14%	14%	15%	18%	22%	17%





**TABELA 2**

**PROPORÇÃO DE USO POR TIPO DE CONTEÚDO TRAFEGADO EM CADA MENSAGEIRO (% SOBRE MAUs)**

**Pergunta:** Marque as formas de comunicação que você utiliza no WhatsApp/Facebook Messenger/Telegram/Signal (Pode marcar mais de uma)

**Bases:** 2.037 MAUs de WhatsApp; 957 MAUs de Facebook Messenger; 1.099 MAUs de Telegram; 165 MAUs do Signal; 1.744 MAUs do Instagram. **N.D.** = Não disponível. **N.V.** = Não Verificado nesta pesquisa

	WhatsApp	Facebook Messenger	Telegram	Signal	Instagram
Troca de mensagens de texto	89%	71%	66%	41%	71% (Instagram Direct)
Troca de imagens	81%	46%	42%	43%	78% (Publicação de fotos)
Troca de mensagens de áudio	85%	36%	37%	39%	N.V.
Troca de vídeos	74%	30%	34%	35%	56% (Publicação de vídeos)
Chamadas de voz	78%	19%	18%	37%	17%
Troca de desenhos (emojis e gifs)	69%	31%	24%	41%	N.V.
Videochamadas	72%	18%	15%	33%	16%
Stories	48%	46%	N.D.	N.D.	76%
Envio de dinheiro	8%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Participação em canais	N.D.	N.D.	61%	N.D.	N.D.

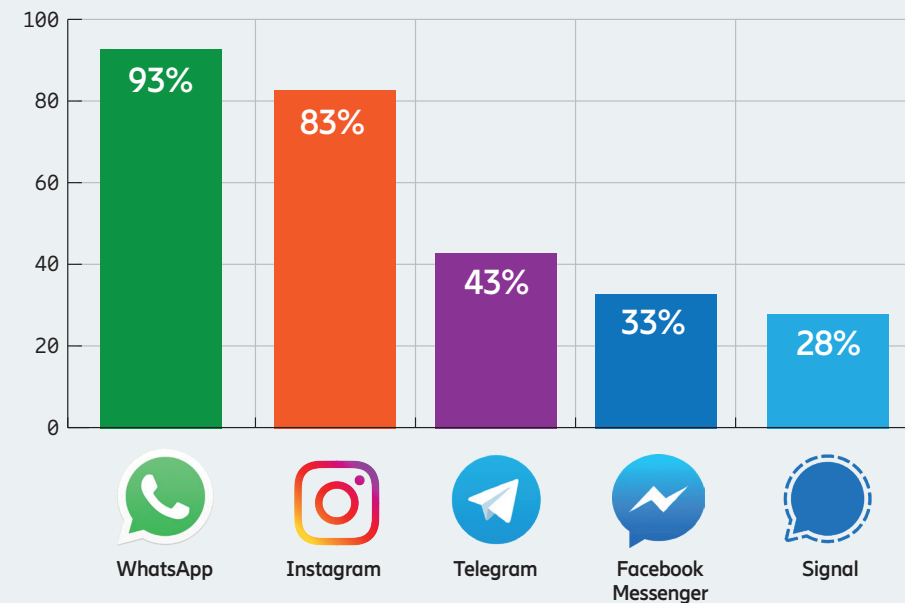
**GRÁFICO 3**

**GRAU DE FIDELIDADE**

(% DOS USUÁRIOS QUE ACESSAM O APP TODO DIA OU QUASE TODO DIA)

**Pergunta:** Pensando nos últimos meses, com que frequência você abre o WhatsApp/Facebook Messenger/Instagram/Telegram/Signal para ler ou enviar mensagens?

**Bases:** 2.059 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.420 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.821 internautas que têm o Instagram instalado; 1.352 internautas que têm o Telegram instalado; e 270 internautas que têm o Signal instalado.



JAN  
2023

# PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

## MENSAGERIA NO BRASIL



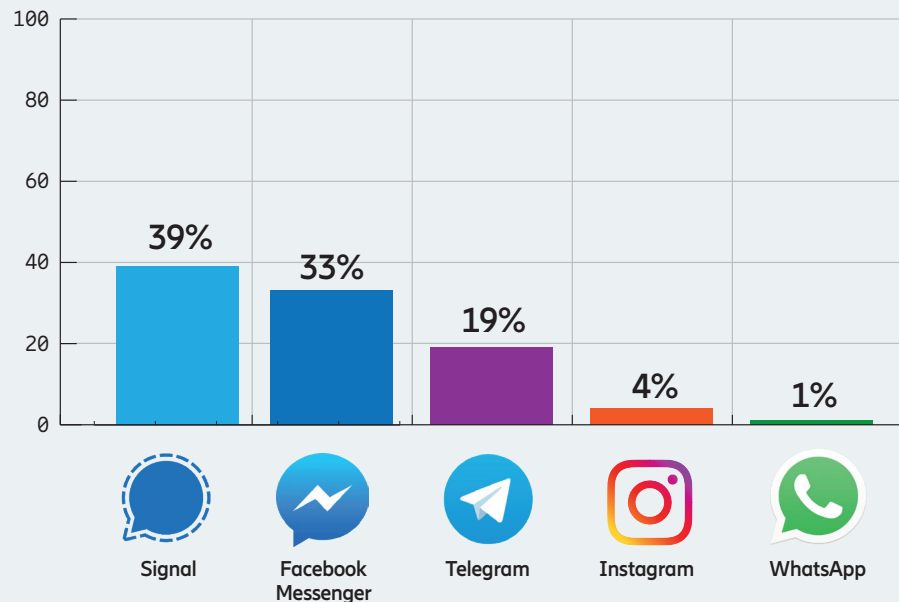
GRÁFICO 4

### RISCO DE DESINSTALAÇÃO

(% DOS USUÁRIOS QUE ACESSAM O APP NUNCA OU QUASE NUNCA)

**Pergunta:** Pensando nos últimos meses, com que frequência você abre o WhatsApp/Facebook Messenger/Instagram/Telegram para ler ou enviar mensagens?

**Bases:** 2.059 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.420 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.821 internautas que têm o Instagram instalado; 1.352 internautas que têm o Telegram instalado; e 270 internautas que têm o Signal instalado.



## Freio no Telegram

Depois de três anos de um aumento rápido e contínuo em sua base de usuários no Brasil, o Telegram parou de crescer. Desde janeiro de 2019, quando estava instalado em 13% dos smartphones nacionais, o app vinha registrando, semestre a semestre, a cada edição desta pesquisa, crescimento acima da margem de erro, até atingir um pico de 65% em agosto de 2022. Agora, nesta nova edição, manteve o mesmo patamar (Gráficos 1 e 2). É a primeira vez em três anos que o Telegram não registra crescimento.

Outra notícia negativa para o Telegram é que houve uma redução no engajamento da sua base. Seis meses atrás, 50% dos seus usuários declaravam abrir o app todo dia ou quase todo dia. Agora, são 43%, uma queda de 7 pontos percentuais (Gráfico 3). Nesse período, houve uma queda na proporção de usuários de várias das suas ferramentas de comunicação. O percentual de usuários do Telegram no Brasil que participam de canais no app diminuiu de 66% para 61%. Outro exemplo: o percentual dos que trocam

mensagens de áudio caiu de 42% para 37% (Tabela 2).

Sua base de usuários continua sendo um pouco mais masculina que feminina, e mais concentrada nas classes A e B, do que nas C, D e E. Por faixa etária, o Telegram está instalado mais em smartphones de jovens de 16 a 29 anos, que naqueles dos mais velhos.

## WhatsApp disputa voz com operadoras

O WhatsApp mantém sua hegemonia no Brasil. Desde agosto de 2021 está instalado em 99% dos smartphones nacionais. Não há diferença relevante por faixa etária, renda familiar mensal, gênero ou região do Brasil.

Em seis meses, houve, porém, uma queda de 95% para 93% na proporção de seus usuários que abrem o app todo dia ou quase todo dia. Cabe ressaltar que essa diferença está dentro da margem de erro da pesquisa.

Seu serviço de pagamento ainda não se popularizou. 18% dos

JAN  
2023

## PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

## MENSAGERIA NO BRASIL



usuários do WhatsApp cadastraram um cartão de débito no app, mas apenas 8% dos seus MAUs costumam enviar dinheiro pelo app. A maioria alega não ter interesse nesse serviço (46%) ou tem receio quanto à segurança (32%).

Chama a atenção a utilização do WhatsApp para chamadas de voz. 78% dos usuários do mensageiro utilizam esse recurso (Tabela 2). Desse grupo, 46% realizam chamadas de voz pelo app todo dia ou quase todo dia, e 30%, algumas vezes por semana. E 65% afirmam que fazem mais ligações pelo WhatsApp que pelo plano de minutos da sua operadora móvel. Isso representa 50% de toda a base de usuários do WhatsApp. Ou seja, é possível dizer que metade dos brasileiros com smartphone fazem mais ligações por WhatsApp que pela rede de voz de sua operadora móvel. Na prática, portanto, o app virou o maior serviço de telefonia móvel do Brasil, já que os outros 50% de brasileiros que usam mais a rede de voz estão divididos entre Claro, TIM e Vivo.

O hábito de realizar chamadas de voz via apps não é novo no Brasil. As operadoras têm consciência disso e jogam conforme a música. Não à toa, há bastante tempo trocaram os minutos pelos Gigabytes em seus planos, além de oferecer zero rating para WhatsApp. Nem mesmo a oferta de ligações ilimitadas em sua rede de voz é suficiente para reconquistar os usuários. Como já utilizam o WhatsApp para conversas por texto,

acaba sendo natural e mais cômodo usá-lo para as chamadas de voz.

### Instagram mantém tendência de alta

O Instagram segue em curva ascendente no Brasil. Em um ano, subiu de 82% para 87% a proporção de smartphones nacionais com esse app instalado. Na comparação com seis meses atrás o avanço foi de um ponto percentual, dentro da margem de erro da pesquisa. Sua proporção de usuários que abre o app todo dia ou quase todo dia permanece estável em 83% – bem acima de Telegram, Messenger e Signal.

A publicação de vídeos curtos e efêmeros, recurso conhecido como Stories, é adotada por 76% dos usuários do Instagram. Dentre os apps pesquisados, é aquele no qual essa funcionalidade tem maior popularidade.

Embora seja originalmente uma rede social de imagens, o Instagram conta com um recurso de envio de mensagens privadas, o Direct, que é utilizado por 71% dos seus usuários, razão para o seu monitoramento nesta pesquisa de mensageria.

### Signal desaba em engajamento

O Signal sofreu uma queda significativa de engajamento de seus usuários no Brasil nos últimos seis meses. Houve reduções expressivas no uso de recursos core para um aplicativo de mensageria. Por exemplo, diminuiu de 52% para 41% a proporção de usuários do Signal que trocam mensagens de texto; de 48% para 39% os que enviam mensagens de áudio; e de 48% para 43% os que trocam imagens.

A proporção de usuários do Signal que abrem o app todo dia ou quase todo dia caiu de 31% para 28% em seis meses. O único ponto positivo foi o aumento de 1 ponto percentual na proporção de smartphones com o aplicativo instalado, que passou de 12% para 13%, variação dentro da margem de erro.



JAN  
2023

**PANORAMA**  
Mobile Time/Opinion Box

MENSAGERIA  
NO BRASIL



## WhatsApp e Instagram se firmam como canais de comunicação para empresas

Dentre os apps de mensageria monitorados por esta pesquisa, o WhatsApp e o Instagram são os mais utilizados para a comunicação entre marcas e consumidores. 80% dos usuários do WhatsApp e 65% do Instagram costumam conversar com empresas nesses aplicativos. No caso do WhatsApp, as principais finalidades apontadas são tirar dúvidas/receber informações (83%) e receber suporte técnico (75%). No Instagram, são tirar dúvidas/receber informações (79%) e comprar produtos e serviços (67%) – Tabela 3.

Em ambos os apps, 61% dos usuários estão dispostos a receber promoções neles. Contudo, é preciso criar mecanismos para evitar a queima desses canais com spam. No WhatsApp, 82% dos usuários já receberam mensagens de pessoas tentando vender produtos ou serviços de empresas para as quais não haviam compartilhado seu número telefônico (Gráfico 6).

O atendimento automatizado através de robôs de conversação (chatbots) é um dos caminhos para viabilizar o ganho de escala na comunicação através desses canais. O WhatsApp lidera isolado nesse aspecto: 88% dos seus usuários entendem que já foram atendidos por robôs ao conversarem com marcas no app (Gráfico 7). Entretanto, a nota média de satisfação para a experiência é de 3,2 em uma escala de 1 a 5 (Gráfico 8).

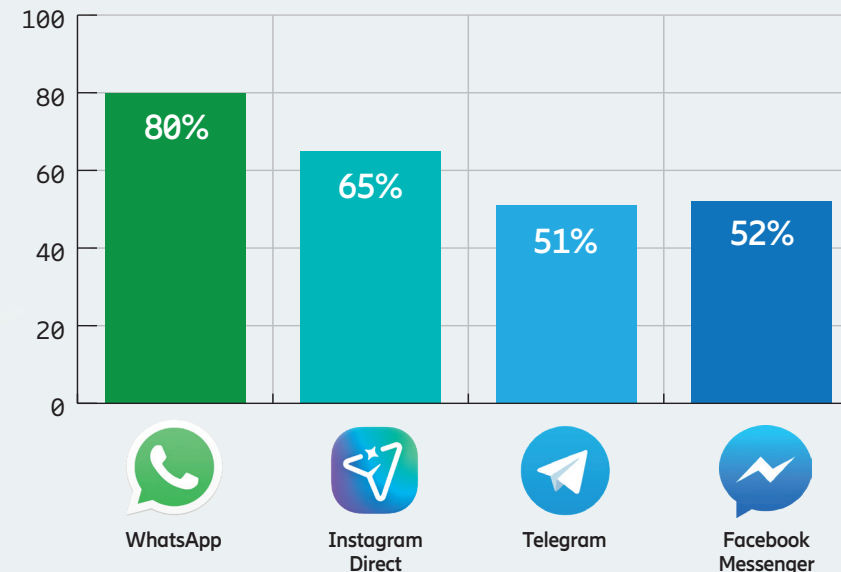


GRÁFICO 5

PROPORÇÃO DE USUÁRIOS QUE SE COMUNICAM COM MARCAS PELO APP

Pergunta: Você se comunica com marcas e empresas através do WhatsApp/Facebook Messenger/Telegram?

Bases: 2.037 MAUs de WhatsApp; 1.744 MAUs de Instagram; 957 MAUs de Facebook Messenger; 1.099 MAUs de Telegram; 165 MAUs do Signal.





JAN  
2023

# PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

TABELA 3

## QUAIS AS FINALIDADES DE SE COMUNICAR COM MARCAS E EMPRESAS ATRAVÉS DE APPS DE MENSAGERIA?

**Pergunta:** Marque as finalidades que você considera adequadas para se comunicar com marcas ou empresas através do WhatsApp/Facebook Messenger/Instagram Direct/Telegram

**Bases:** 1.631 MAUs de WhatsApp; 494 MAUs de Facebook Messenger; 556 MAUs de Telegram; e 1.184 MAUs de Instagram que se comunicam com marcas através dos respectivos apps.

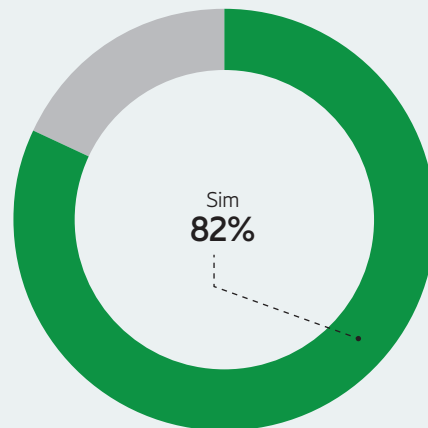
	WhatsApp	Instagram	Facebook Messenger	Telegram
Tirar dúvidas/ pedir informações	83%	79%	67%	67%
Receber suporte técnico	75%	51%	49%	62%
Comprar produtos e serviços	63%	67%	57%	52%
Receber promoções	61%	61%	59%	67%
Cancelar serviços	53%	33%	33%	38%

GRÁFICO 6

## SPAM NO WHATSAPP: PROPORÇÃO DE USUÁRIOS QUE JÁ RECEBERAM MENSAGENS DE VENDAS DE EMPRESAS PARA AS QUAIS NÃO HAVIAM AUTORIZADO O CONTATO

**Pergunta:** Você já recebeu mensagens no WhatsApp de pessoas tentando vender produtos ou serviços de empresas para as quais você não havia compartilhado seu número telefônico?

**Base:** 2.059 internautas que têm WhatsApp instalado



## MENSAGERIA NO BRASIL



GRÁFICO 7

## PROPORÇÃO DE USUÁRIOS QUE JÁ FORAM ATENDIDOS POR ROBÔ DURANTE CONVERSA COM UMA EMPRESA NO APP

**Pergunta:** Você já foi atendido por um robô em uma conversa com uma empresa no WhatsApp/Instagram Direct/Telegram/Messenger?

**Bases:** 2.059 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.420 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.821 internautas que têm o Instagram instalado; 1.352 internautas que têm o Telegram instalado.

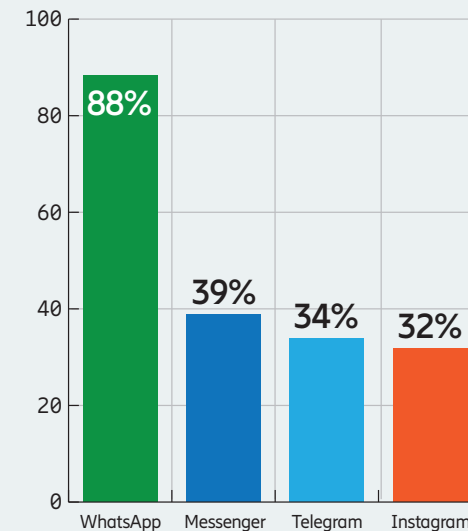


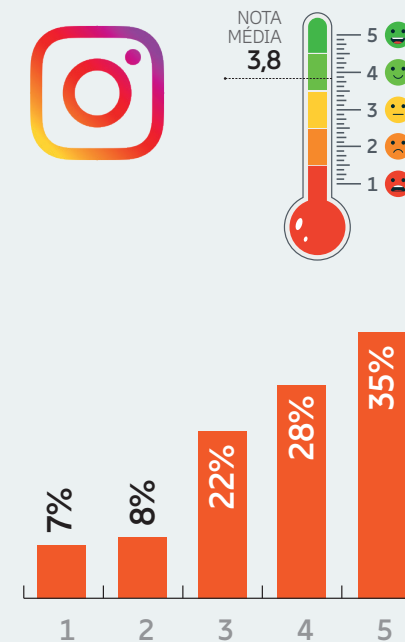
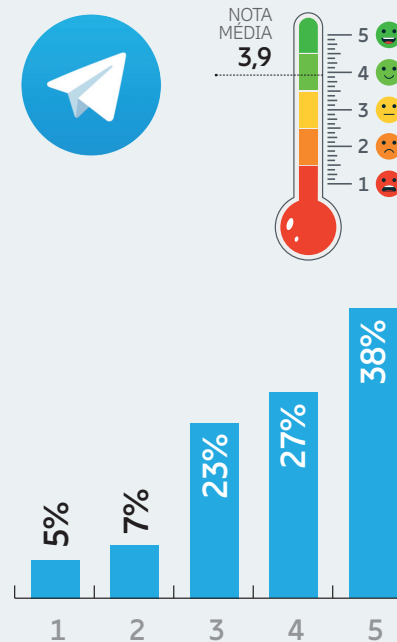
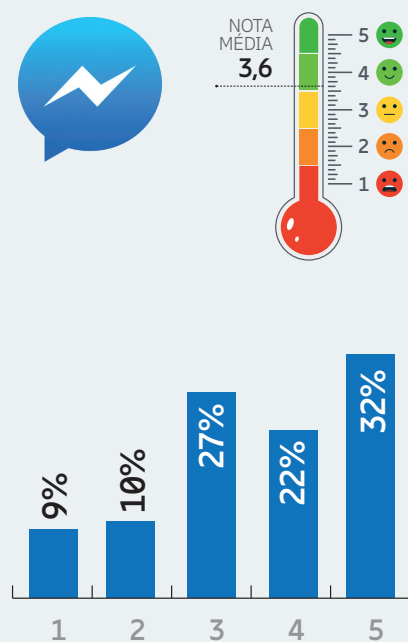
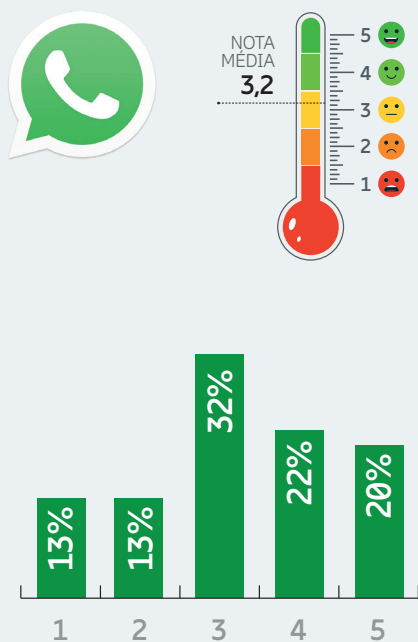


GRÁFICO 8

SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO POR BOT EM CADA CANAL

**Pergunta:** Em uma escala de 1 a 5, em que 1 é muito insatisfeito e 5 é muito satisfeito, qual o seu grau de satisfação em relação aos atendimentos que recebe de robôs no WhatsApp/ Instagram Direct/ Facebook Messenger/ Telegram?

**Bases:** 1.810 usuários de WhatsApp, 553 usuários de Facebook Messenger, 574 usuários do Instagram Direct, e 464 usuários de Telegram que já conversaram com robôs nos respectivos apps de mensageria.



JAN  
2023



## Assinatura para mensageria?

A criação de uma versão premium é um caminho para a monetização de serviços de mensageria. O Telegram está experimentando essa alternativa desde o ano passado. No Brasil, apenas 6% da sua base de usuários aderiu e 10% pretende assinar a versão paga, que oferece mais recursos e capacidade ampliada (Gráfico 10).

No WhatsApp, 40% dos usuários têm interesse a assinar uma versão premium que trouxesse “funcionalidades exclusivas e melhor performance” (Gráfico 9). Porém, neste grupo, mais da metade informa que estaria disposta a pagar até R\$ 5 por mês, ou seja, um quarto do valor da

assinatura premium do Telegram, que serve como referência para esse mercado. Até onde se sabe o WhatsApp não tem planos de criar uma versão paga.



GRÁFICO 9

### SE O WHATSAPP LANÇASSE UMA VERSÃO PREMIUM, O BRASILEIRO ESTARIA DISPOSTO A ASSINAR?

**Pergunta:** Se o WhatsApp lançasse uma versão “premium”, com funcionalidades exclusivas e melhor performance, você assinaria?

**Base:** 2.059 internautas que têm WhatsApp instalado

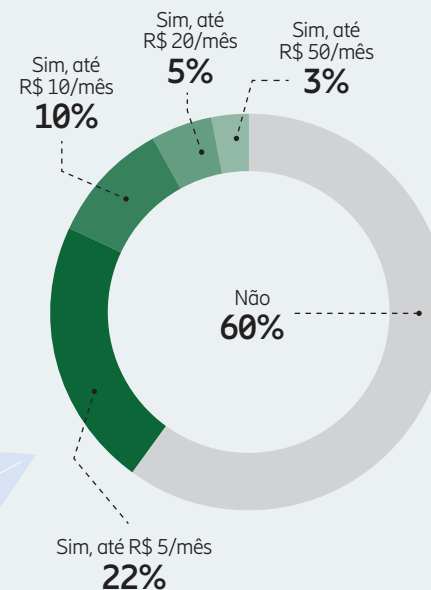
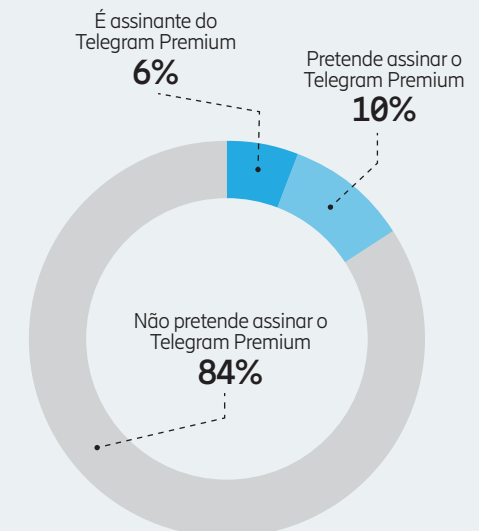


GRÁFICO 10

### ADESÃO AO TELEGRAM PREMIUM

**Pergunta:** O Telegram lançou uma versão premium por R\$ 14,90/mês, que inclui funcionalidades exclusivas e melhor performance. Sobre essa novidade você...

**Base:** 1.352 internautas que têm o Telegram instalado





## RCS cresce mais um pouco

Lentamente o RCS vai ganhando espaço no Brasil. Em seis meses passou de 32% para 34% a proporção de brasileiros que já receberam um SMS “com imagem, vídeo ou áudio” – esta foi a forma encontrada para descrever o serviço, já que a maioria da população desconhece a sigla RCS (Gráfico 11). A variação, contudo, está dentro da margem de erro.

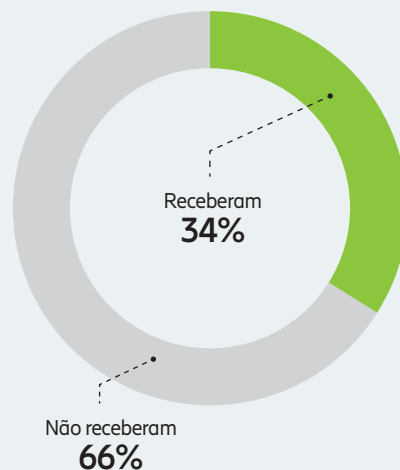
O SMS, por sua vez, continua sendo utilizado massivamente para o envio de notificações e senhas temporárias para acesso a serviços digitais, em razão da sua universalidade – trata-se de um serviço disponível em 100% dos celulares. Enquanto 45% dos brasileiros recebem SMS todo dia ou quase todo dia, apenas 6% enviam SMS com essa mesma frequência, o que demonstra que esse serviço se tornou praticamente um canal de mão única (Gráficos 12 e 13).

**GRÁFICO 11**

### PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RECEBERAM UMA MENSAGEM DE RCS

**Pergunta:** Você já recebeu um SMS com imagem, vídeo ou áudio dentro da mensagem?

**Base:** 2.086 internautas que possuem smartphone

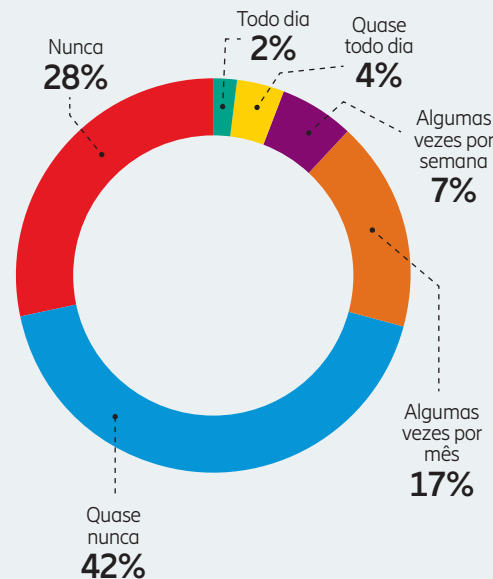


**GRÁFICO 12**

### FREQUÊNCIA DE ENVIO DE SMS

**Pergunta:** Pensando nos últimos meses, com que frequência você costuma enviar um SMS (mensagem de texto pela rede da operadora móvel)?

**Base:** 2.086 internautas que possuem smartphone

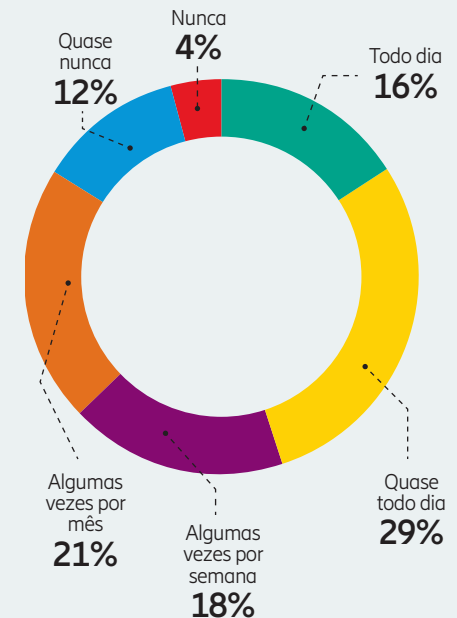


**GRÁFICO 13**

### FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE SMS

**Pergunta:** Pensando nos últimos meses, com que frequência você costuma receber um SMS (mensagem de texto pela rede da operadora)?

**Base:** 2.086 internautas que possuem celular



JAN  
2023

## PANORAMA Mobile Time/Opinion Box

### MENSAGERIA NO BRASIL



## Conclusões

A paralisação do crescimento do Telegram e a queda no engajamento de seus usuários coincide com o fim do processo eleitoral brasileiro e a troca de poder no governo federal. Vale lembrar que nos últimos dois anos alguns expoentes do bolsonarismo, incluindo o ex-presidente Jair Bolsonaro, incentivaram a migração de seus seguidores para o Telegram, aonde criaram canais de conteúdo. O canal de Bolsonaro, por exemplo, tem 2,8 milhões de inscritos e segue publicando diariamente informações sobre a atuação do antigo governo.

O WhatsApp, por sua vez, vem lançando nos últimos meses uma série de novos recursos, o que ajuda a fidelizar sua base e talvez contribua também para conter a perda para o Telegram. A maior novidade é o recurso de “Comunidade”, que permite administrar vários grupos

simultaneamente e enviar avisos para até 5 mil pessoas. É aguardado também para acontecer em breve o lançamento do serviço de pagamento com cartão de crédito dentro do WhatsApp.

O Instagram está bem posicionado para avançar como canal de vendas através do Direct. Mas ainda faltam cases de sucesso de grandes redes para que outras sejam atraídas e haja um ganho de tração.

Messenger e Signal, por fim, estão em tendência de queda. O primeiro parece não

ser mais prioridade no Brasil para a Meta, que vem concentrando seus esforços em promover e aperfeiçoar o WhatsApp e o Instagram. E o Signal não tem o mesmo apoio econômico para conquistar e fidelizar sua base de usuários. Ganhou destaque dois anos atrás como alternativa em mensageria com recursos de privacidade, mas não se popularizou.



## 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)



### SOBRE OPINION BOX

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



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



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 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



# Mobilidade.

Esse é o **nosso** mundo.



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!



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

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