

# PANORAMA

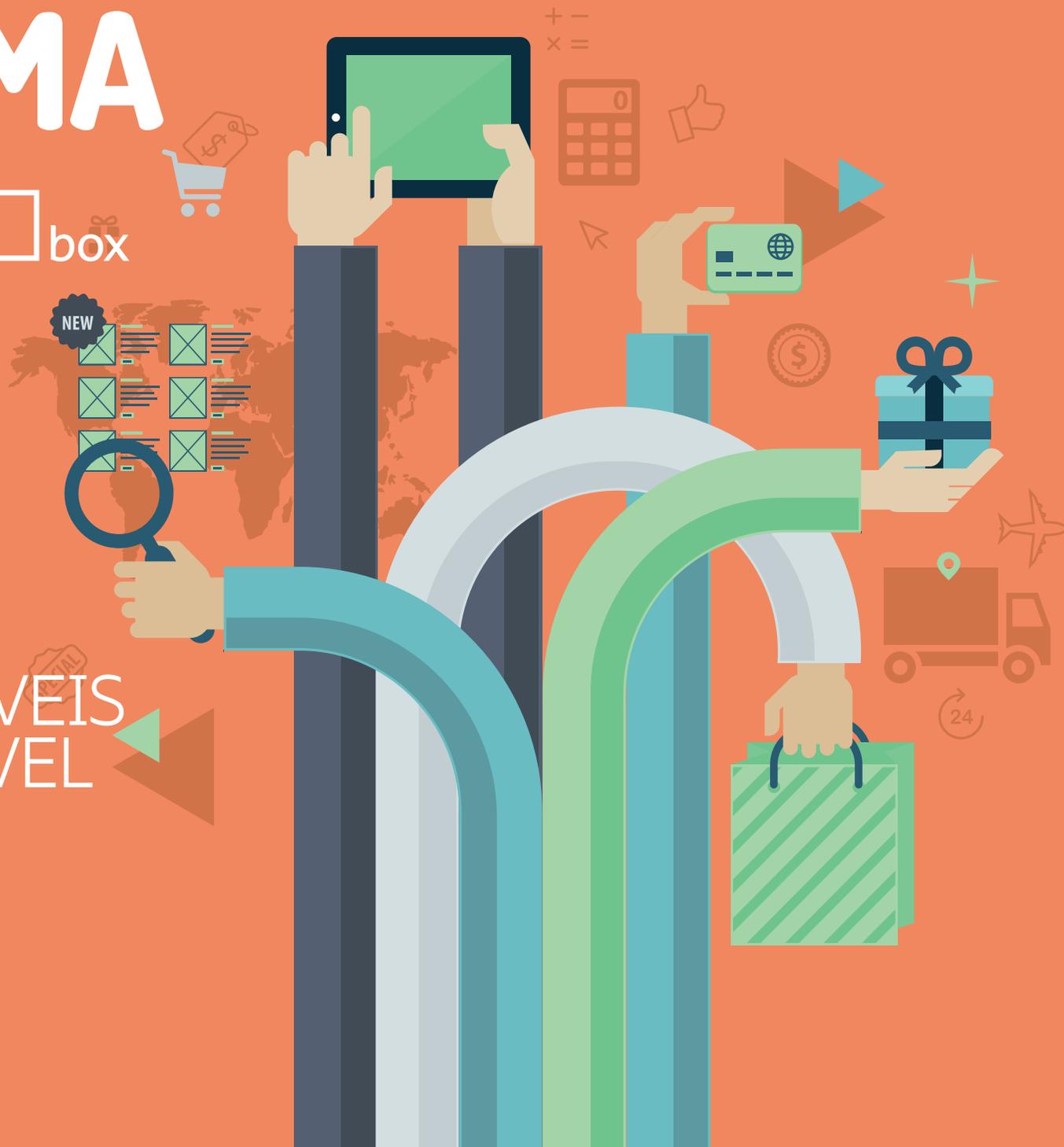


**mobiletime**

opinion  box

## PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

**ABR2023**



ABR  
2023

## PANORAMA Mobile Time/Opinion Box

PAGAMENTOS MÓVEIS E  
COMÉRCIO 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 2.112 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 8 e 27 de março 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 o organizador dos eventos **MobiXD**, **Super Bots Experience**, **MPN Fórum**, **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 – abril de 2023**

### AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS NESTA EDIÇÃO:

**10% dos brasileiros**  
deixam a carteira em casa porque só pagam com smartphone

**O SMARTPHONE É MEIO PREFERIDO DE PAGAMENTO** DE 26% DOS BRASILEIROS QUE POSSUEM ESSE APARELHO

**57% DOS BRASILEIROS COM SMARTPHONE** FIZERAM PELO MENOS UMA COMPRA COM QR CODE NOS ÚLTIMOS 30 DIAS



**SHOPPE E MERCADO LIVRE ESTÃO EMPATADOS TECNICAMENTE NA LIDERANÇA DO RANKING DE APPS DE COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL**

Entre março de 2022 e março de 2023 subiu de 44% para 51% a proporção de brasileiros com smartphone que já realizaram reservas de hospedagem através de apps





## Brasileiro começa a deixar a carteira em casa...

Esquecer a carteira em casa não é mais um problema para os brasileiros. Na verdade, muitos escolheram conscientemente não levar mais esse utensílio em seus bolsos. Isso acontece porque a carteira está sendo trocada pelo smartphone, graças às diversas soluções de pagamento móvel disponíveis hoje em dia (NFC, QR code, Pix etc). Para ser exato, 10% dos brasileiros com smartphone afirmam que não levam mais a carteira consigo porque sempre pagam com o telefone (Gráfico 2).

O smartphone é o meio de pagamento preferido de 26% dos brasileiros que possuem esse aparelho (Gráfico 1). A proporção é maior entre os jovens de 16 a 29 anos (36%), o que indica uma tendência de alta no futuro. A preferência pelo smartphone é menor entre os brasileiros de 30 a 49 anos (24%) e entre aqueles com 50 anos ou mais (17%). Não há diferença significativa na comparação por gênero ou classes social.

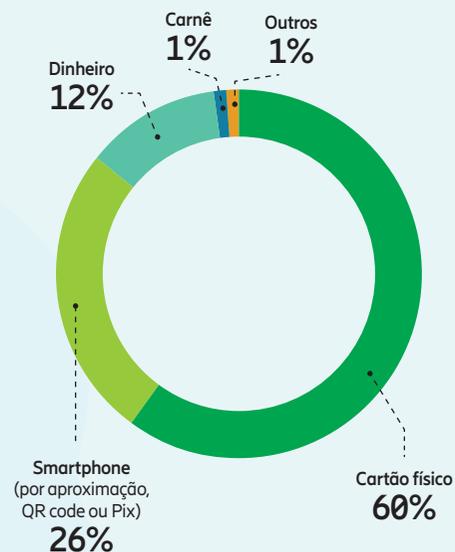
À frente do smartphone está o cartão físico, meio de pagamento favorito para 60% dos brasileiros.

**GRÁFICO 1**

### QUAL A FORMA PREFERIDA DE PAGAMENTO DO BRASILEIRO EM LOJAS FÍSICAS?

**Pergunta:** Qual a forma de pagamento que você mais usa em lojas físicas?

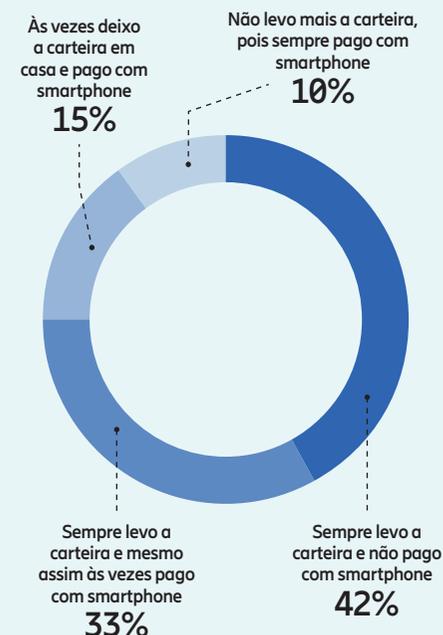
**Base:** 2.112 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

**GRÁFICO 2**

### CARTEIRA x SMARTPHONE

**Pergunta:** Quando você sai de casa para comprar algo...

**Base:** 2.112 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





## PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



O percentual aumenta conforme a idade do consumidor: 16 a 29 anos (49%); 30 a 49 anos (63%); e 50 anos ou mais (69%). No caso do cartão físico, nota-se também uma diferença por classe social: A e B (69%) e C, D e E (58%).

O dinheiro é a forma de pagamento favorita de apenas 12% dos brasileiros que possuem smartphone. Não há variação relevante por gênero ou faixa etária, mas sim por classe social. A preferência pelo uso de dinheiro é maior nas classes C, D e E (14%) do que entre as classes A e B (5%). Percebe-se também uma diferença por região do País, com uma maior preferência pelo dinheiro no Nordeste (17%) e menor no Centro-Oeste (8%).

O uso de QR code para pagamento está avançando rapidamente no País. Em apenas um

GRÁFICO 3

### PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE PAGARAM POR QR CODE NOS ÚLTIMOS 30 DIAS

**Pergunta:** Nos últimos 30 dias, você realizou algum pagamento fotografando um QR code com seu smartphone, conforme representado na imagem ao lado?

**Base:** 2.112 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

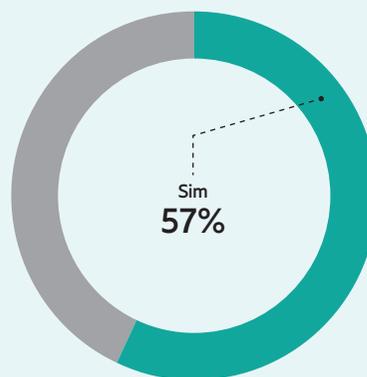


GRÁFICO 4

### 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 ao lado?

**Bases:** 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); 2.028 (Mar/21); 2.100 (Ago/21); 2.033 (Mar/22); 2.085 (Ago/22); 2.112 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





ano, entre março de 2022 e março de 2023, passou de 67% para 80% a proporção de brasileiros com smartphone que já experimentaram essa forma de pagamento em lojas físicas (Gráfico 4).

A proporção dos jovens de 16 a 29 anos que já pagaram por QR code é de 86%, acima daquela verificada nos grupos de 30 a 49 anos (83%) e de 50 anos ou mais (67%).

No mesmo intervalo de um ano, subiu de 46% para 57% o percentual que fez pelo menos uma compra por QR code nos últimos 30 dias (Gráfico 3). Um dos principais vetores desse crescimento é a adoção do Pix nos caixas de grandes varejistas.

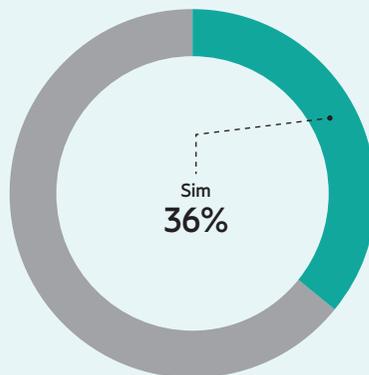
O pagamento por aproximação usando o smartphone também está avançando. Em um ano, passou de 41% para 46% a proporção de brasileiros com smartphone que experimentaram pagamento por aproximação com o aparelho (Gráfico 5). A

**GRÁFICO 5**

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE PAGARAM POR APROXIMAÇÃO NOS ÚLTIMOS 30 DIAS**

**Pergunta:** Nos últimos 30 dias, você realizou algum pagamento por aproximação com seu smartphone, encostando na maquininha de pagamento, conforme representado na imagem ao lado?

**Base:** 2.112 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



diferença por faixa etária é significativa: 16 a 29 anos (57%); 30 a 49 anos (44%); 50 anos ou mais (37%). Nos últimos 30 dias, 36% dos brasileiros com smartphone pagaram por aproximação. Um ano atrás, esse percentual era de 30%.

**PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL**

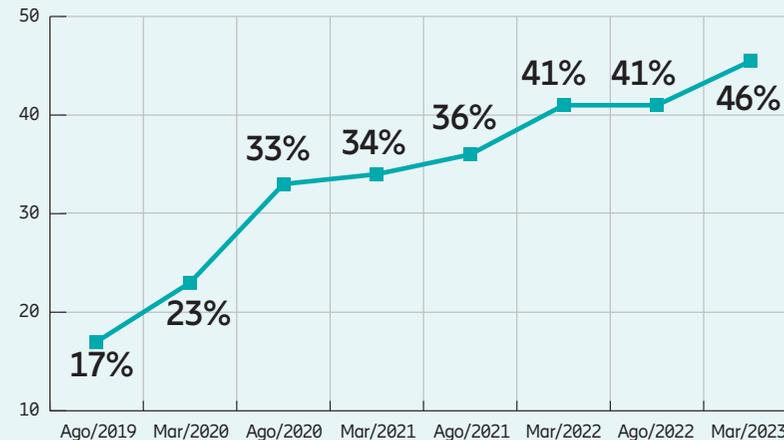


**GRÁFICO 6**

**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 ao lado?

**Bases:** 2.024 (Ago/19); 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); 2.028 (Mar/21); 2.100 (Ago/21); 2.033 (Mar/22); 2.085 (Ago/22); 2.112 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





## Contas digitais, empréstimos, Pix parcelado e seguros

O Nubank continua sendo o banco digital mais popular do Brasil. Metade dos brasileiros com smartphone afirmam ter uma conta ativa no Nubank. Em segundo lugar permanece o PicPay, com 40%, mas com uma queda de 6 pontos percentuais em relação à pesquisa anterior, realizada em agosto do ano passado. Mercado Pago, PayPal e AME completam o top 5 nas mesmas posições da edição anterior e sem variação percentual além da margem de erro. Pela primeira vez o 99Pay foi incluído na lista e chama a atenção por constar já na oitava posição, com 21%. Vale informar que foram listados somente bancos nativos digitais, ou seja, os bancos tradicionais não foram considerados nessa pergunta. Apenas 5% dos brasileiros com smartphone declaram não ter conta em nenhum banco ou carteira digitais.

A proporção de brasileiros com smartphone que já contrataram

**GRÁFICO 7**

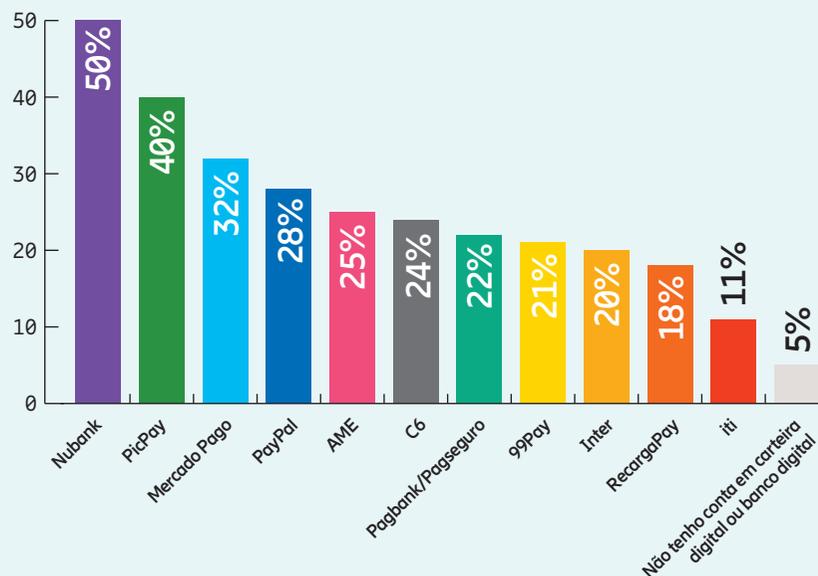
### OS BANCOS DIGITAIS/CARTEIRAS DIGITAIS MAIS POPULARES DO BRASIL

(PROPORÇÃO DE CLIENTES ATIVOS SOBRE A BASE DE USUÁRIOS DE SMARTPHONE)

**Pergunta:** Marque em qual ou quais bancos/carteiras digitais abaixo você possui uma conta ativa e que você movimenta através de app no seu smartphone

**Bases:** 2.112 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.

**Obs:** Foram incluídos somente os bancos digitais/carteiras digitais citados por mais de 10% dos respondentes

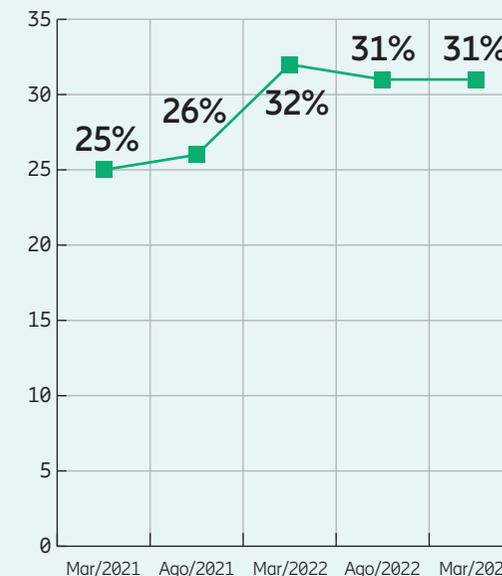


**GRÁFICO 8**

### EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ CONTRATARAM EMPRÉSTIMO VIA APP

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

**Bases:** 2.028 (Mar/21); 2.100 (Ago/21), 2.033 (Mar/22), 2.085 (Ago/22) e 2.112 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





um empréstimo via app permanece estável há um ano: 31% (Gráfico 8). Mais da metade dessas pessoas (55%) captaram da última vez um valor entre R\$ 1 mil e R\$ 10 mil (Gráfico 9). Pegar empréstimo via app é um hábito mais comum entre homens (35%), com 16 a 49 anos (33%), das classes C, D e E (32%).

Também não houve variação na proporção que fizeram compras com Pix parcelado no cartão de crédito: 32% (Gráfico 10). Neste caso, metade deles fizeram pagamentos entre R\$ 100 e R\$ 499 (Gráfico 11).

A contratação de seguro via app permaneceu estável: 19% dos brasileiros com smartphone já a fizeram (Gráfico 12). Dentro desse grupo, 48% afirmaram ter contratado seguro de carro; 31%, seguro de vida; 30%, seguro contra furto, roubo e quebra de smartphone; e 15%, outros seguros.

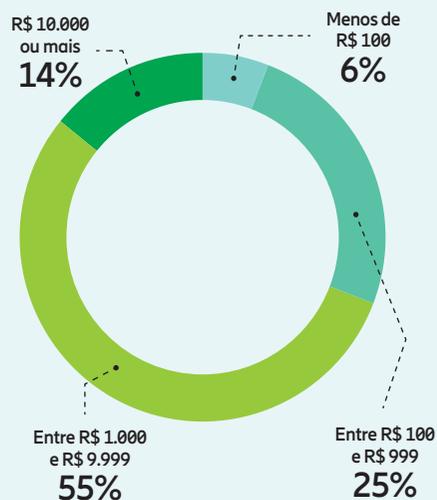
A contratação de seguro via app é mais comum entre homens (21%), de 16 a 29 anos (21%), das classes C, D e E (20%).

**GRÁFICO 9**

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

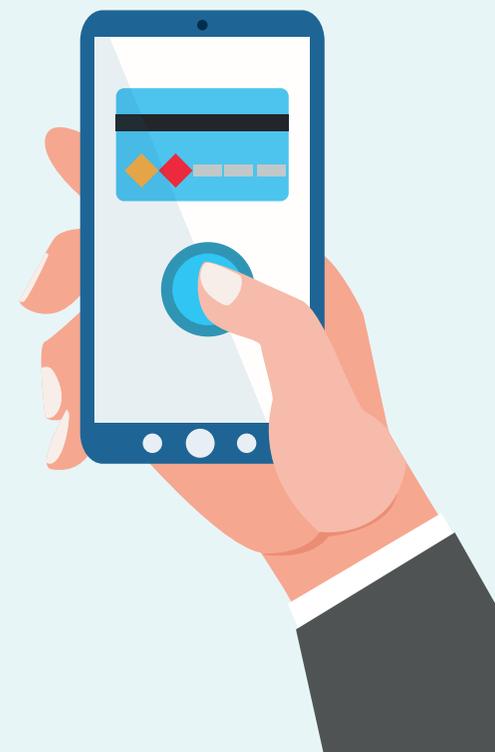
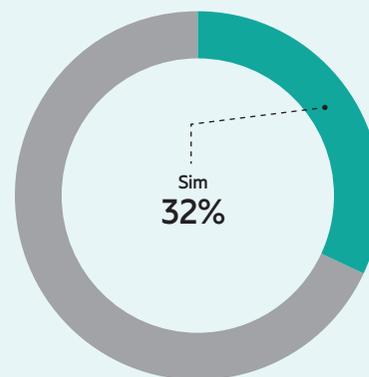


**GRÁFICO 10**

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ COMPRARAM COM PIX PARCELADO NO CARTÃO DE CRÉDITO**

**Pergunta:** Você já realizou uma compra com pagamento por Pix parcelado no cartão de crédito?

**Base:** 2.112 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



**PAGAMENTOS MÓVEIS E  
COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL**

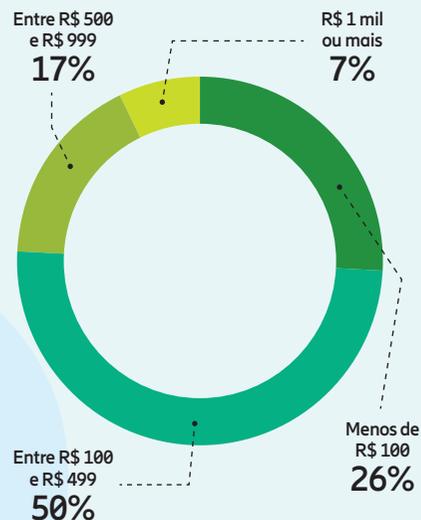


**GRÁFICO 11**

**VALOR MÉDIO DO PIX PARCELADO  
NO CARTÃO DE CRÉDITO**

**Pergunta:** Você já realizou uma compra com pagamento por Pix parcelado no cartão de crédito?

**Base:** 629 brasileiros com smartphone que já pagaram com Pix parcelado no cartão de crédito

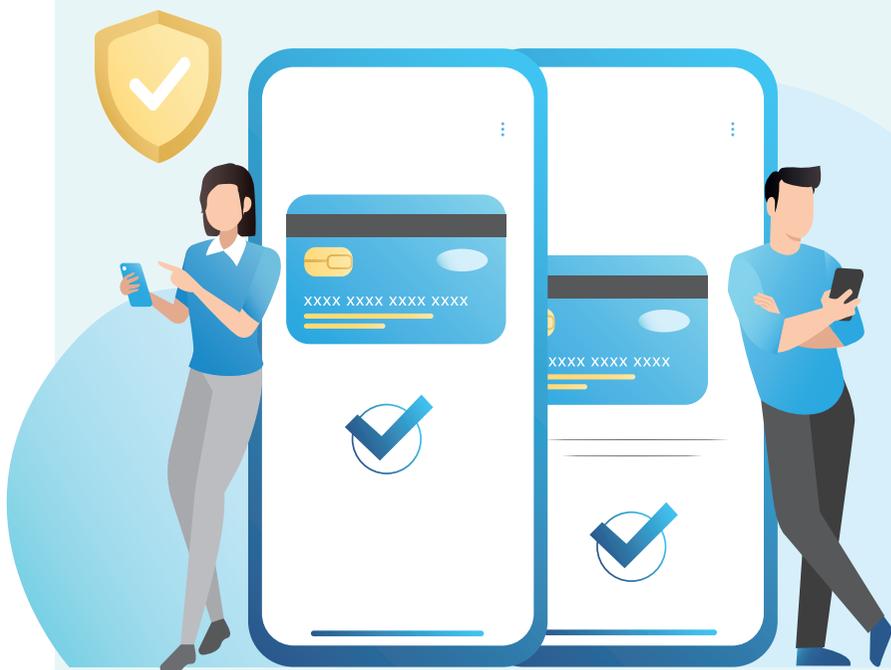


**GRÁFICO 12**

**EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO  
DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE  
JÁ CONTRATARAM SEGURO VIA APP**

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

**Bases:** 2.028 (Mar/21); 2.100 (Ago/21), 2.033 (Mar/22), 2.085 (Ago/22), 2.112 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





## 80% dos brasileiros com smartphone fizeram compras via app nos últimos 30 dias

O comércio móvel, ou seja, as compras de produtos através de apps e sites móveis continua em alta no Brasil. 94% dos brasileiros com smartphone já experimentaram comprar por app ou site móvel alguma vez na vida – esse percentual permanece estável dentro da margem de erro na comparação com seis meses atrás (Gráfico 13). E 80% realizaram pelo menos uma compra dessa forma nos últimos 30 dias (Gráfico 14). O percentual é maior entre mulheres (82%) do que entre homens (78%); e maior nas classes A e B (83%) que nas C, D e E (79%). Na análise por idade, o grupo mais adepto ao comércio móvel é o de 30 a 49 anos (84%), em comparação com aqueles de 16 a 29 anos (79%) e com 50 anos ou mais (74%).

Quando perguntado aos consumidores móveis qual costuma ser a frequência de compras via celular, 8% dizem que compram todo dia ou quase todo dia através de app ou site móvel (Gráfico 15). Esse percentual sobe para 12% se considerados os brasileiros das

classes A e B, o dobro do verificado nas classes C, D e E (6%).

81% dos brasileiros com smartphone afirmam que aumentaram a frequência de compras pelo celular nos últimos seis meses (Gráfico 16). E 83% preferem comprar pelo smartphone que pelo computador (Gráfico 17).

As cinco categorias de produtos mais compradas pelo celular continuam as mesmas da última edição da pesquisa: roupas, refeições, alimentos, cosméticos e eletroeletrônicos, nesta ordem. Porém, notou-se uma pequena queda no percentual de compradores móveis que adquiriram eletroeletrônicos nos últimos 30 dias via app ou site móvel, baixando de 36% para 32% (Tabela 1).

A satisfação do brasileiro com a experiência no comércio móvel segue altíssima, algo verificado desde a primeira vez em que isso foi perguntado nesta pesquisa: 91% dos compradores móveis dão

GRÁFICO 13

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ FIZERAM COMPRAS DE MERCADORIAS VIA APP OU SITE MÓVEL

**Pergunta:** Você alguma vez na vida já encomendou alguma mercadoria através de um aplicativo ou site no smartphone?

**Base:** 2.112 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

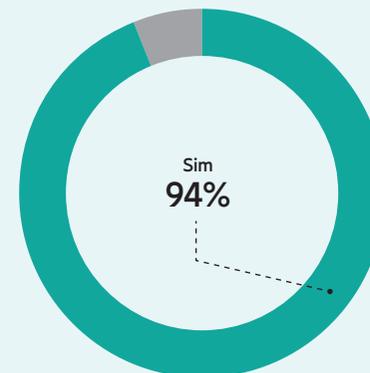
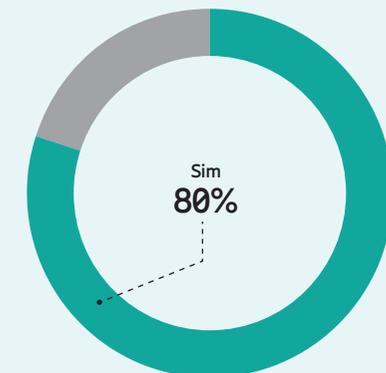


GRÁFICO 14

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE FIZERAM COMPRAS DE MERCADORIAS VIA APP OU SITE MÓVEL NOS ÚLTIMOS 30 DIAS

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

**Base:** 2.112 brasileiros que já fizeram compras de mercadorias por app ou site móvel



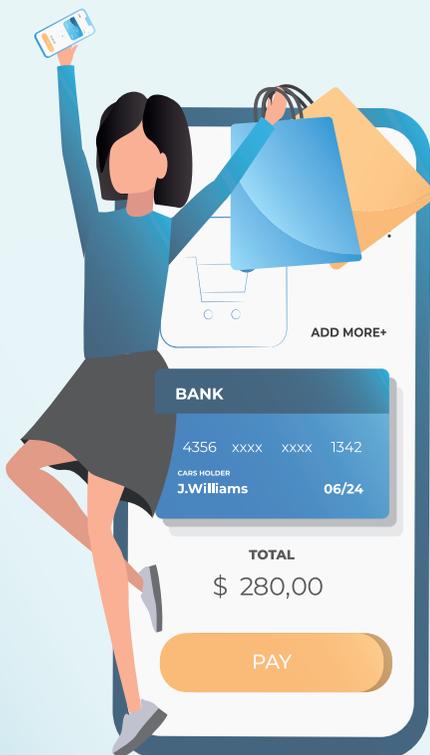


notas 4 ou 5 em uma escala de 1 a 5 nesse quesito (Gráfico 18). E as funcionalidades que mais apreciam em apps de m-commerce são: cupons de desconto (61%), cashback (46%), e entrega no mesmo dia (32%) – Gráfico 19.

É perceptível um desinteresse cada vez maior do brasileiro pela oferta de navegação gratuita em apps de m-commerce. No começo da era dos smartphones, fizeram sucesso no Brasil iniciativas desse tipo em aplicativos de compras, como Netshoes, talvez porque na época os planos de dados tinham franquias menores e o custo por MB era mais caro. Agora, com planos na casa de Gigabytes, esse tipo de oferta parece não fazer mais tanta diferença para o consumidor brasileiro. Apenas 13% apontam a navegação gratuita como uma das características mais atraentes em apps de m-commerce.

O meio de pagamento preferido do brasileiro para compras móveis continua sendo o cartão de crédito, apontado por 70% dos entrevistados (Gráfico 20). O Pix, por sua vez, vem em segundo lugar, crescendo pouco a pouco:

agora é o preferido de 21% dos consumidores móveis nacionais. Os demais meios de pagamento listados na pesquisa vêm perdendo força: carteiras digitais (5%) e boleto bancário (4%).

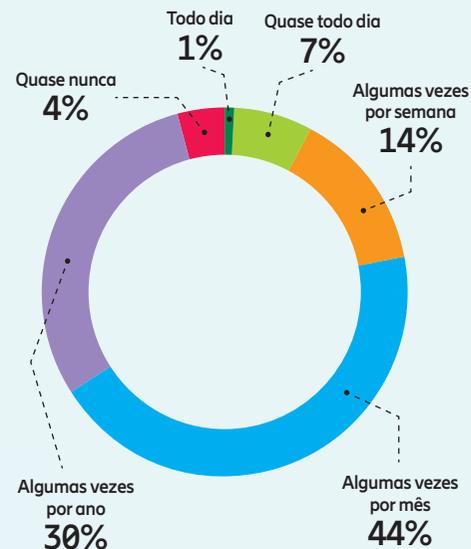


**GRÁFICO 15**

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

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

**Base:** 1.979 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone



**GRÁFICO 16**

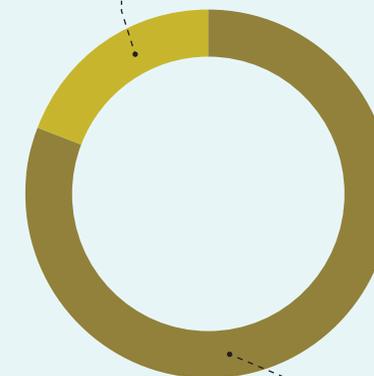
**EM COMPARAÇÃO COM SEIS  
MESES ÁTRÁS...**

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

Não aumentaram a frequência de compras pelo celular

19%



Aumentaram a frequência de compras pelo celular

81%



## PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

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

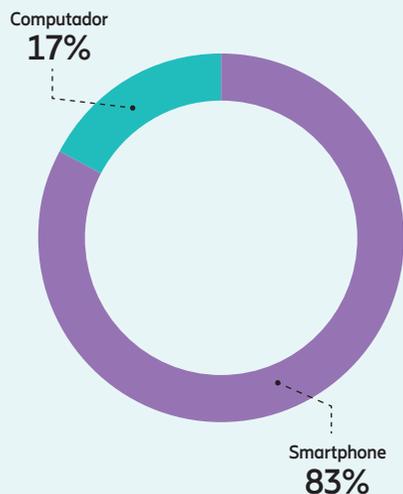


TABELA 1

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

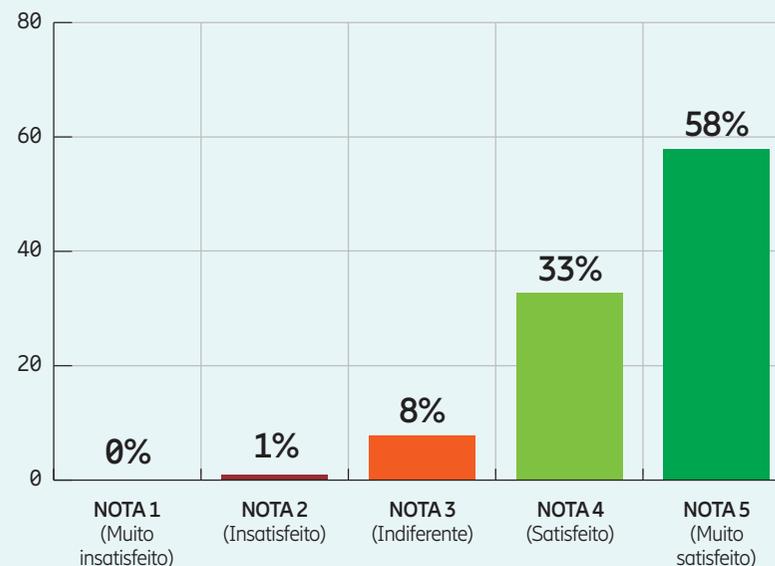
Categoria	Março 2023
Roupas	53%
Refeições	49%
Alimentos	38%
Cosméticos ou itens de higiene pessoal	37%
Remédios	35%
Eletrônicos	32%
Utensílios domésticos	30%
Elerodomésticos	28%
Acessórios de moda	27%
Livros	24%
Bebidas	23%
Artigos esportivos	19%
Brinquedos	15%
Móveis	14%
Artesanato	6%

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





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

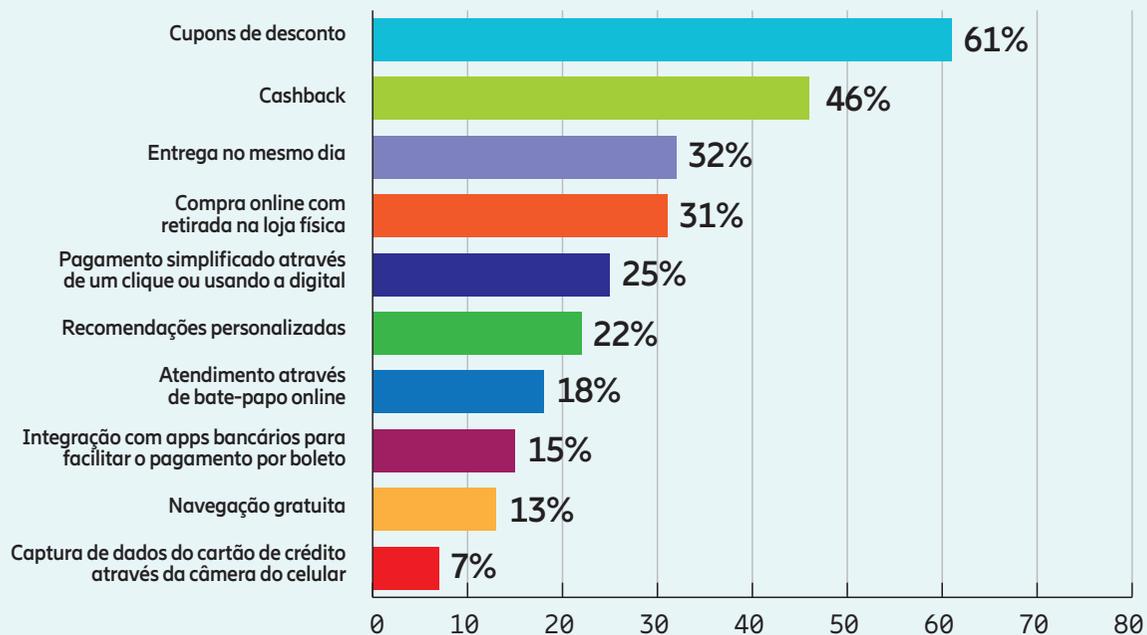
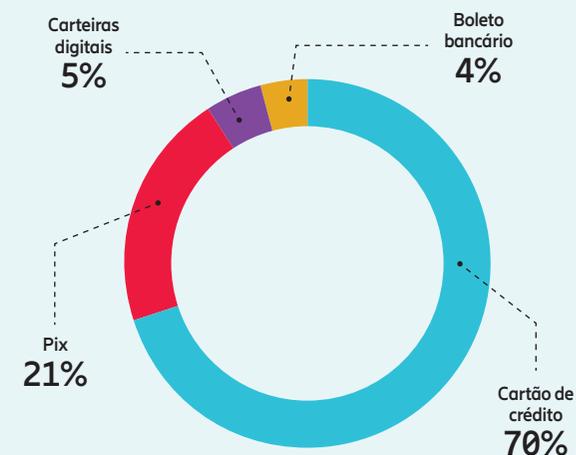


GRÁFICO 20

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





## Mercado Livre sobe e Shopee cai

A Shopee manteve a liderança como o app de compras mais popular do Brasil, apontado como o mais utilizado por 18% dos consumidores móveis do País. Porém, o app registrou uma queda de três pontos percentuais em seis meses. Foi a sua primeira redução desde que começou a ascender nesta pesquisa. Enquanto isso, o Mercado Livre, que por muito tempo fora o líder desse ranking, subiu de 13% para 17% nos últimos seis meses e agora está empatado tecnicamente com a Shopee. iFood, Amazon e Livelo completam o top 5 (Tabela 2).

Vale destacar também o papel dos apps de mensageria, que ganharam especial importância no varejo online brasileiro a partir da pandemia. O WhatsApp figura em oitavo lugar no ranking dos apps mais usados para compras no Brasil, à frente de grandes redes varejistas. E 62% dos brasileiros com smartphone afirmam já ter feito alguma compra via WhatsApp (Gráfico 21). Esse percentual tende a

aumentar com o lançamento previsto para abril da funcionalidade nativa no WhatsApp de compras por cartão de crédito, recentemente autorizada pelo Banco Central.





**TABELA 2**

**OS APPS DE M-COMMERCE  
MAIS USADOS DO BRASIL**

**Pergunta:** Qual o app que você mais usa para realizar compras pelo smartphone?

**Obs.:** Foram incluídos apenas os apps citados por 3% ou mais dos entrevistados.

**Base:** 1.979 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

	App ou site	Março de 2023
1	Shopee	18%
2	Mercado Livre	17%
3	iFood	13%
4	Amazon	12%
5	Livelo*	6%
6	Americanas	5%
7	Magazine Luiza	4%
8	WhatsApp	3%
9	Outros apps	22%

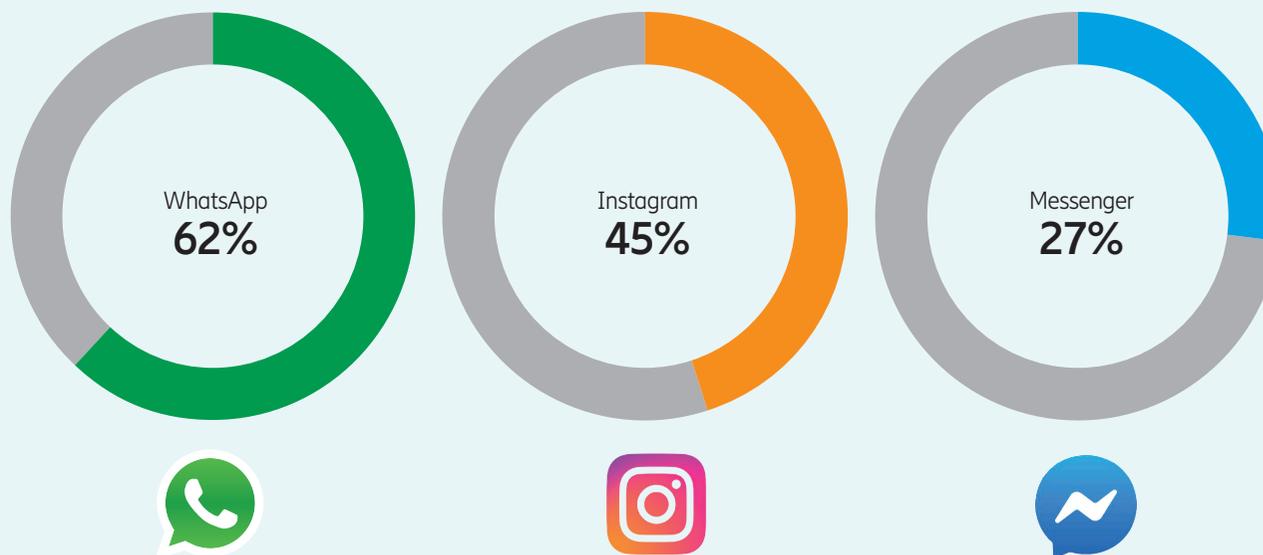
\*É preciso levar em conta que pontos na Livelo são um dos benefícios disponibilizados aos respondentes da pesquisa, assim como pontos no Dotz, recargas em celulares etc.

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





## Reserva digital de hospedagem avança, enquanto frequência de delivery de refeição cai

Com a pandemia perto do fim, um dos setores mais beneficiados é o de turismo. Isso se reflete positivamente na utilização de ferramentas digitais para reserva de hospedagem. Entre março de 2022 e março de 2023 subiu de 44% para 51% a proporção de brasileiros com smartphone que já realizaram reservas de hospedagem através de apps (Gráfico 22). Foi o maior crescimento nesse período entre os segmentos monitorados por esta pesquisa. Os usuários ativos mensais (MAUs, na sigla em inglês) desse serviço, contudo, se mantiveram estáveis em 48% (Gráfico 23).

O líder em reserva digital de hospedagem no Brasil continua sendo o Booking.com, apontado como o app favorito de 39% dos brasileiros com smartphone que já fizeram reserva dessa forma (Gráfico 24). Em segundo lugar está o o AirBNB (21%).

GRÁFICO 22

### 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); 2.058 (Mar/20); 2.028 (Mar/21); 2.033 (Mar/22); 2.112 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



GRÁFICO 23

### 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:** 655 (Mar/21); 895 (Mar/22); 1.077 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app

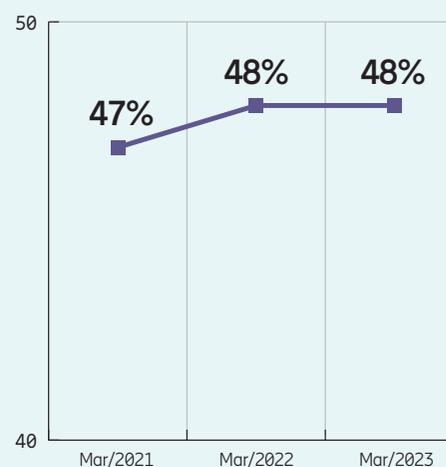
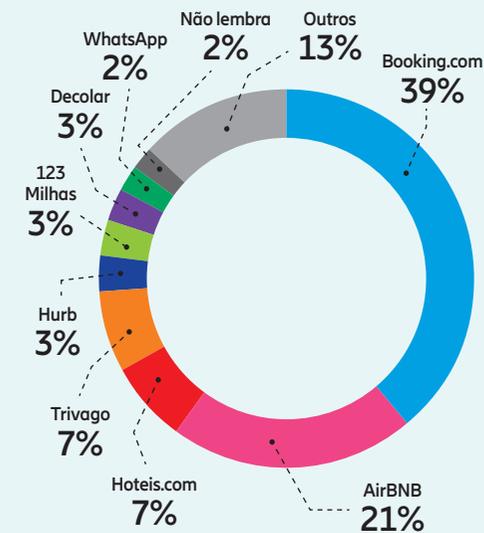


GRÁFICO 24

### APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA RESERVA DE HOSPEDAGEM

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

**Bases:** 1.077 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app





O segmento de delivery de comida, por sua vez, sofreu negativamente com o declínio da pandemia e a volta dos consumidores para as ruas. Isso é notado pela evolução da sua proporção de MAUs, ou seja, de usuários que pediram uma refeição em casa via app nos últimos 30 dias. Seu auge foi em agosto de 2020: 85%. Depois disso, o percentual vem caindo, a cada edição desta pesquisa. Um ano atrás, em março de 2022, era de 80%. Agora baixou para 77% (Gráfico 26). Cabe ressaltar, entretanto, que este é o serviço com maior penetração na população brasileira dentre os acompanhados por esta pesquisa: 86% dos brasileiros com smartphone já encomendaram uma refeição via app (Gráfico 25).

O iFood lidera com folga nesse segmento. É o app preferido de 81% dos brasileiros que pedem comida via app (Gráfico 27). O WhatsApp aparece em segundo lugar, com 6%, demonstrando o potencial desse aplicativo de mensageria para vendas de pequenos estabelecimentos comerciais.

**GRÁFICO 25**

**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); 2.058 (Mar/20); 2.028 (Mar/21); 2.033 (Mar/22); 2.112 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



**GRÁFICO 26**

**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:** 1.624 (Mar/21); 1.702 (Mar/22); 1.812 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app

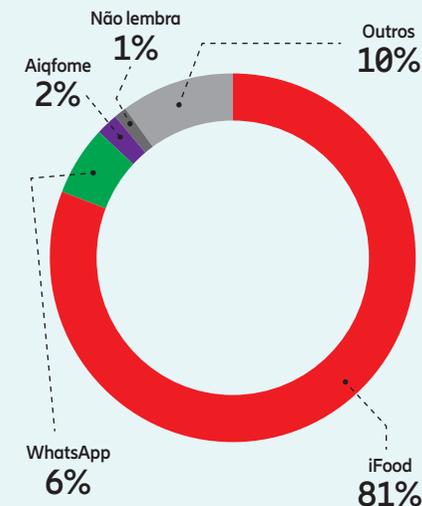


**GRÁFICO 27**

**APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA DELIVERY DE COMIDA**

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

**Bases:** 1.812 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app





Tal como o segmento de hospedagem, o de venda de ingressos para eventos também registra impacto positivo com o arrefecimento da pandemia. De um ano para cá, subiu de 44% para 48% a proporção de brasileiros com smartphone que já compraram ingressos via app (Gráfico 28). O percentual de MAUs, entretanto, permanece estável dentro da margem de erro – subiu de 41% para 42% (Gráfico 29).

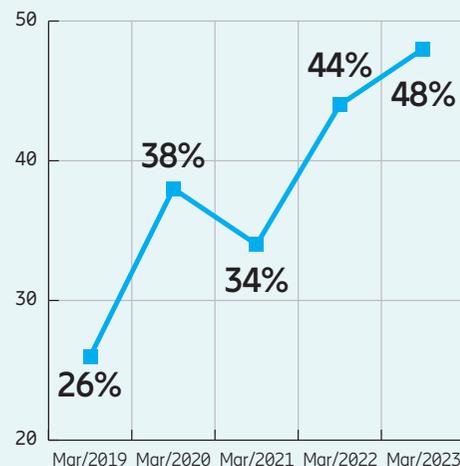
O Ingresso.com é o líder desse mercado, citado por 20% dos consumidores, mas vem perdendo força. Um ano atrás era apontado por 29%. O Cinemark, por sua vez, vem ganhando mercado e passou de 14% para 17% no mesmo intervalo de tempo (Gráfico 30). Uma curiosidade é que esse é o segmento que apresenta o maior percentual de consumidores que não lembram qual foi o app que usaram da última vez: 9%. Isso indica que seus players precisam fazer um trabalho mais forte de branding e/ou fidelização.

**GRÁFICO 28**

**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:** 2.115 (Mar/19); 2.058 (Mar/20); 2.028 (Mar/21); 2.033 (Mar/22); 2.112 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



**GRÁFICO 29**

**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:** 696 (Mar/21); 888 (Mar/22); 1.014 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app

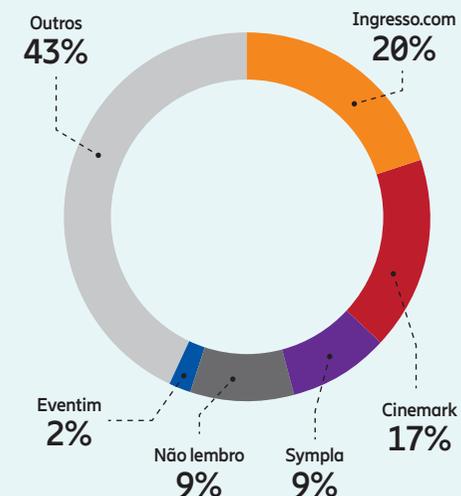


**GRÁFICO 30**

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

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

**Base:** 1.014 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app





Por fim, o mercado de apps de corridas de automóveis não apresentou alterações significativas ao longo dos últimos 12 meses. 83% dos brasileiros com smartphone já solicitaram uma corrida via app (Gráfico 31) e 74% destes o fizeram pelo menos uma vez os últimos 30 dias (Gráfico 32). O Uber permanece na liderança (74%) seguido de longe pelo 99 (21%) – Gráfico 33.



**GRÁFICO 31**

**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); 2.058 (Mar/20); 2.028 (Mar/21); 2.033 (Mar/22); 2.112 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

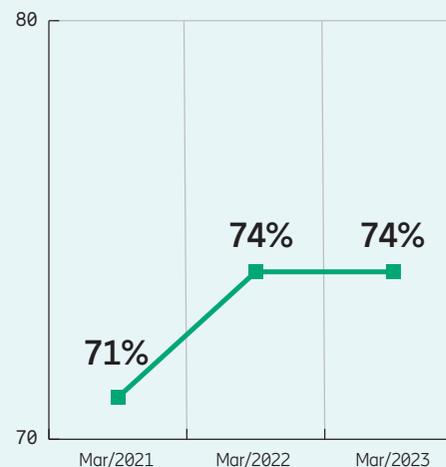


**GRÁFICO 32**

**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:** 1.649 (Mar/21); 1.702 (Mar/22); 1.758 (Mar/23) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app

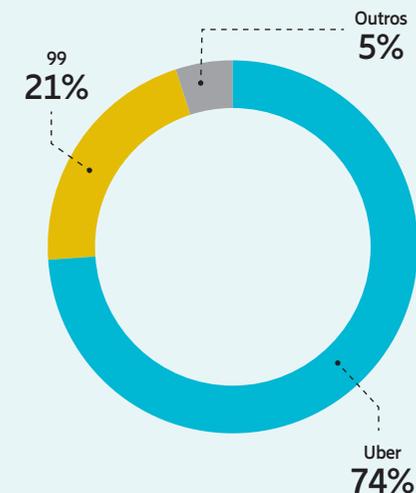


**GRÁFICO 33**

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

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

**Bases:** 1.758 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app



ABR  
2023

**PANORAMA**  
Mobile Time/Opinion Box

PAGAMENTOS MÓVEIS E  
COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



## Conclusões



Um fator novo deve mexer com o mercado nos próximos meses e alterar os resultados da próxima edição desta pesquisa: a chegada do pagamento por cartão de crédito como funcionalidade nativa do WhatsApp. O Banco Central autorizou Mastercard e Visa a lançarem a

novidade com o app de mensageria e a expectativa é de que as primeiras experiências surjam em abril. A Meta, dona do WhatsApp, informa que o pagamento com cartão vai começar pelo WhatsApp Business, app destinado a pequenas e médias empresas. Ou seja, o primeiro beneficiado será o comércio de bairro. Mas é esperado que, mais cedo ou mais tarde, a novidade chegue também para a API do WhatsApp que atende as grandes empresas.

Dependendo do modelo de negócios e, principalmente, da taxa a ser cobrada do lojista, o potencial é de que o impacto seja profundo, se levarmos em conta que o WhatsApp é o aplicativo mais popular do Brasil, instalado em 99% dos smartphones e nomeado pelo brasileiro como aquele que abre mais vezes ao longo do dia, de acordo com a pesquisa Panorama Mobile Time/Opinion Box sobre uso de apps no Brasil.

QUEM SOMOS



### SOBRE MOBILE TIME

Mobile Time é uma plataforma de conteúdo sobre a indústria móvel, com jornalismo, pesquisas e eventos.

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



### SOBRE OPINION BOX

O Opinion Box desenvolve soluções digitais inovadoras para pesquisas de mercado. Atende a milhares de clientes em diversos segmentos, desde pequenas e médias empresas até multinacionais, realizando diferentes tipos de estudos com sua plataforma online e seu painel com mais de 150 mil consumidores em todo o país. Confira outros ebooks, pesquisas, cases, dicas e tutoriais no [blog.opinionbox.com](http://blog.opinionbox.com).

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

# Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



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



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 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 hábito de uso de smartphones por crianças de 0 a 12 anos



Pesquisa sobre uso de senhas e biometria digital através de smartphones

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



# 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)