



# PANORAMA



**mobiletime**

opinion  box

## **Comércio móvel no Brasil**

**Abril** | 2016



## SOBRE ESTA PESQUISA

**Panorama Mobile Time/Opinion Box – Comércio móvel no Brasil** é uma pesquisa independente realizada por uma parceria entre o site de notícias Mobile Time, da Converge Comunicações, e a empresa de soluções em pesquisas Opinion Box. O questionário foi elaborado por Mobile Time e aplicado on-line por Opinion Box junto a 1.920 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone, respeitando as proporções de gênero, idade, faixa de renda e distribuição geográfica desse grupo. As entrevistas foram feitas ao longo de janeiro de 2016. A margem de erro é de 2.3 pontos percentuais. O grau de confiança é de 95%.

O compartilhamento em apresentações públicas ou privadas dos dados e das análises contidos neste relatório deve ser sempre acompanhado do devido crédito à fonte.

**Panorama Mobile Time/Opinion Box – Comércio móvel no Brasil** traz um raio-X semestral sobre os hábitos de compras dos brasileiros através de apps e sites em smartphones, com foco especial em serviços e produtos físicos (o chamado O2O, ou online-to-offline). Algumas das perguntas que esta pesquisa procura responder:



As análises contidas neste relatório são de autoria de Fernando Paiva, editor do Mobile Time, jornalista com 16 anos de experiência na cobertura do setor de telecomunicações. Paiva é especializado no mercado de conteúdo móvel e é o organizador de dois eventos que são referência nesse setor, o Tela Viva Móvel e o Forum Mobile+.

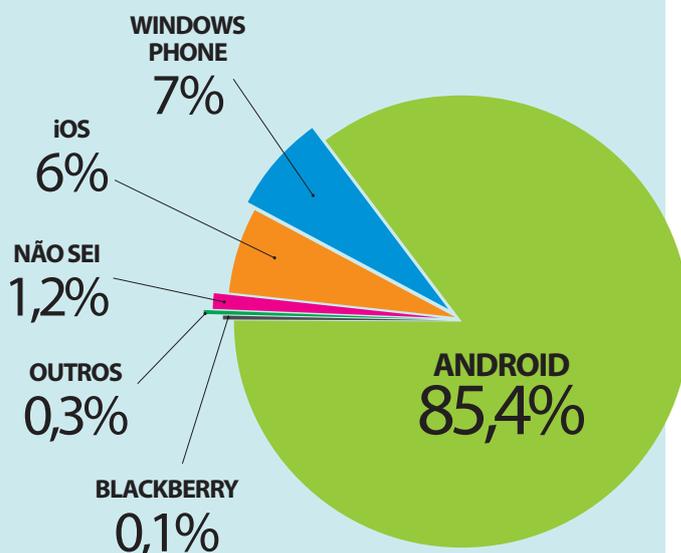
- 1) Qual a proporção de brasileiros com smartphone que já compraram bens físicos através de um app ou site móveis? Houve aumento dessa proporção desde a última edição da pesquisa, seis meses atrás?
- 2) Quais as categorias de produtos mais comprados através do smartphone?
- 3) Quais os apps ou sites mais usado para a compra de produtos?
- 4) Qual a proporção de brasileiros com smartphone que demandam os seguintes serviços via apps: corrida de táxi, delivery de refeição, hospedagem e compra de ingresso para eventos?
- 5) Quais os apps mais usados para a solicitação dos serviços de corrida de táxi, delivery de refeição, hospedagem e compra de ingresso para eventos?

[GRÁFICO 1]

### DIVISÃO POR SISTEMA OPERACIONAL

**Pergunta: Qual o sistema operacional do seu smartphone?**

**Base: 1.920 internautas com smartphone]**





## Em seis meses, base brasileira de consumidores móveis dá salto

Em apenas seis meses, entre setembro de 2015 e março de 2016, intervalo de tempo entre as duas edições da pesquisa *Panorama Mobile Time/Opinion Box – Comércio móvel no Brasil*, houve um aumento significativo na proporção de brasileiros com smartphones que dizem já ter encomendado produtos físicos através de apps ou sites móveis. Em setembro passado esse grupo de consumidores móveis representava 41% do total. Em março, subiu para 61,8%. Trata-se de um salto de praticamente 21 pontos percentuais em apenas seis meses. Cabe destacar que a pergunta no questionário foi bem precisa: “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.”

A explicação para esse salto em tão curto intervalo de tempo pode estar no esforço extra dos varejistas on-line durante a Black Friday passada para estimular vendas através dos smartphones. O Magazine Luiza reformulou seu app e deu frete grátis para quem comprasse pelo smartphone. O Netshoes passou a oferecer tráfego de dados grátis para quem navega em seu app. E outros varejistas diversos passaram a dedicar maior atenção a seus canais móveis.

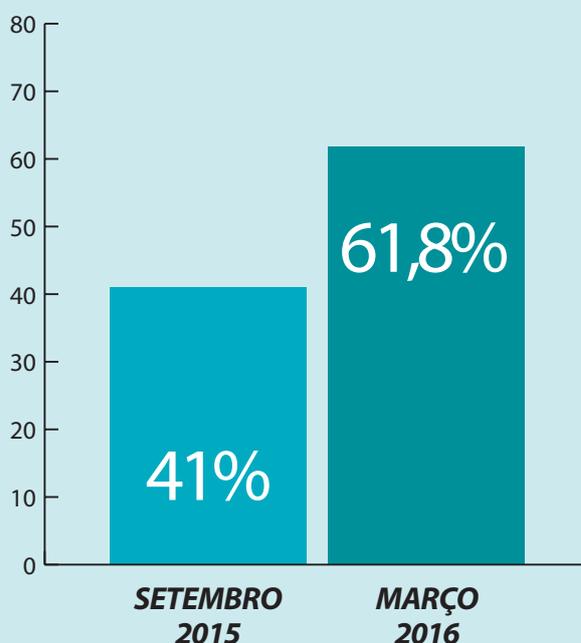
[GRÁFICO 2]

### PROPORÇÃO DE CONSUMIDORES MÓVEIS NA BASE BRASILEIRA DE USUÁRIOS DE SMARTPHONES

**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.*

**Base (na pesquisa de março de 2016):**  
1.920 internautas com smartphone





A comodidade é apontada por 62,2% daqueles que já compraram pelo smartphone como principal fator que os levaram a experimentar o comércio móvel. Outros 17% disseram que “é mais rápido” comprar pelo smartphone e 14,7%, que “é mais prático”. Apenas 4,7% apontaram que a principal razão para comprar um produto físico pelo smartphone foram promoções ou descontos oferecidos pelos varejistas.

A pesquisa mediu a frequência com que os consumidores móveis realizam compras através de apps ou sites em seus smartphones: 3,1% compram diariamente; 9,6%, pelo menos uma vez por semana; 45,7%, pelo menos uma vez por mês; e 41,6%, raramente.

As categorias de produtos mais comprados pelos consumidores móveis brasileiros foram, nesta ordem: roupas, eletroeletrônicos e livros (tabela 1).

Americanas.com, MercadoLivre, AliExpress, Submarino e iFood são os cinco apps ou sites mais citados pelos consumidores móveis brasileiros. Em relação à edição anterior da pesquisa cabe destacar a ascensão da Americanas.com, que subiu do quarto para o primeiro lugar, e do Submarino, que não figurava entre os cinco principais e agora está na terceira posição (tabela 2).

[TABELA 1]

### CATEGORIAS DE PRODUTOS MAIS POPULARES NO COMÉRCIO MÓVEL

**Pergunta:** Marque quais categorias de produtos você já encomendou através de app ou site em seu smartphone?

**Base:** 1.187 entrevistados que disseram já ter comprado um produto físico através de app ou site móveis.

CATEGORIA	% DE CONSUMIDORES MÓVEIS QUE JÁ COMPRARAM PRODUTO DESSA CATEGORIA PELO SMARTPHONE
Roupas	44,4%
Eletroeletrônicos	38,7%
Livros	32,2%
Eletrrodomésticos	25,9%
Acessórios de moda	25,6%
Cosméticos ou itens de higiene pessoal	24,1%
Refeições	20,7%
Utensílios domésticos	16,9%
Brinquedos	15,9%
CDs ou DVDs	15,6%
Artigos esportivos	15,5%
Alimentos	15,4%
Remédios	14,6%
Móveis	13,2%
Bebidas	6,8%
Artesanato	5%
Outros	11,1%



[TABELA 2]

### RANKING DOS APPS OU SITES MAIS USADOS PELOS CONSUMIDORES MÓVEIS BRASILEIROS

**Pergunta:** Cite até três apps ou sites que você usou para fazer encomendas pelo celular

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

**Base:** 1.187 entrevistados que disseram já ter comprado um produto físico através de app ou site móveis.

	APP OU SITE	%
1	Americanas.com	28%
2	MercadoLivre	28%
3	Submarino	14%
4	AliExpress	13%
5	OLX	10%
6	Casas Bahia iFood Magazina Luiza Netshoes	9%
10	iFood	8%
11	Extra.com	7%
12	Saraiva Wish	6%
14	Dafiti Peixe Urbano PontoFrio	5%

Quando analisado por sistema operacional, fica nítido como a base de usuários de iPhone é mais engajada no comércio móvel, o que faz sentido diante da sua renda familiar mensal mais alta e também diante da sua maturidade no uso de smartphones: 75% dos entrevistados com iPhone disseram já ter comprado bens físicos através de app ou site móveis. A proporção entre Androids segue praticamente a média geral, enquanto aquela entre usuários de Windows Phone está bem abaixo (42,2%). A falta de apps de comércio móvel para o sistema operacional da Microsoft pode ser a explicação para o resultado abaixo da média. A maioria dos varejistas disponibiliza primeiro o seu app para Android, por causa do tamanho da base, ou para iOS, por causa do poder aquisitivo dos usuários, dependendo do seu objetivo. Com a mudança estratégica da Microsoft de reduzir o investimento em handsets e o fim da fabricação de seus aparelhos no Brasil, a tendência a curto e médio prazo é que se diminua ainda mais o interesse no desenvolvimento de apps de m-commerce para Windows.

Com participação de apenas 0,1% sobre o total de entrevistados, os resultados da BlackBerry nessa pergunta não têm validade estatística.



[GRÁFICO 3]

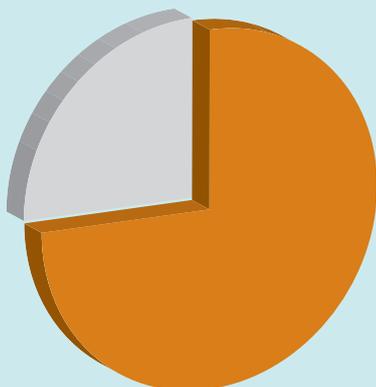
### PROPORÇÃO DE CONSUMIDORES MÓVEIS NA BASE DE CADA SISTEMA OPERACIONAL NO BRASIL

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

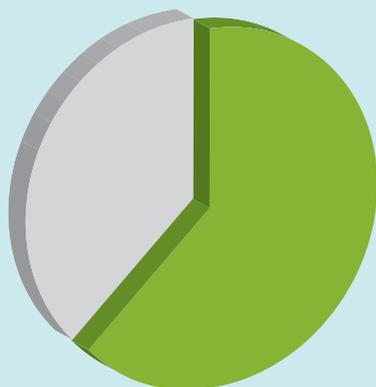
*Atenção: marque "sim" apenas se tiver comprado produtos físicos, por exemplo: roupas, comida, cosméticos etc. Bens virtuais não contam.*



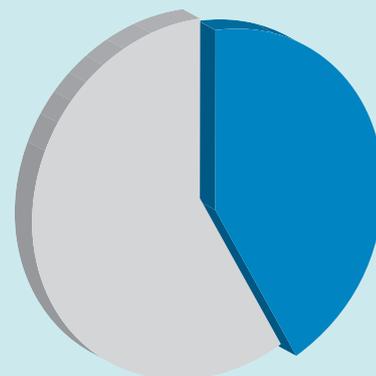
iOS  
75%



ANDROID  
62,9%



WINDOWS  
PHONE  
42,2%

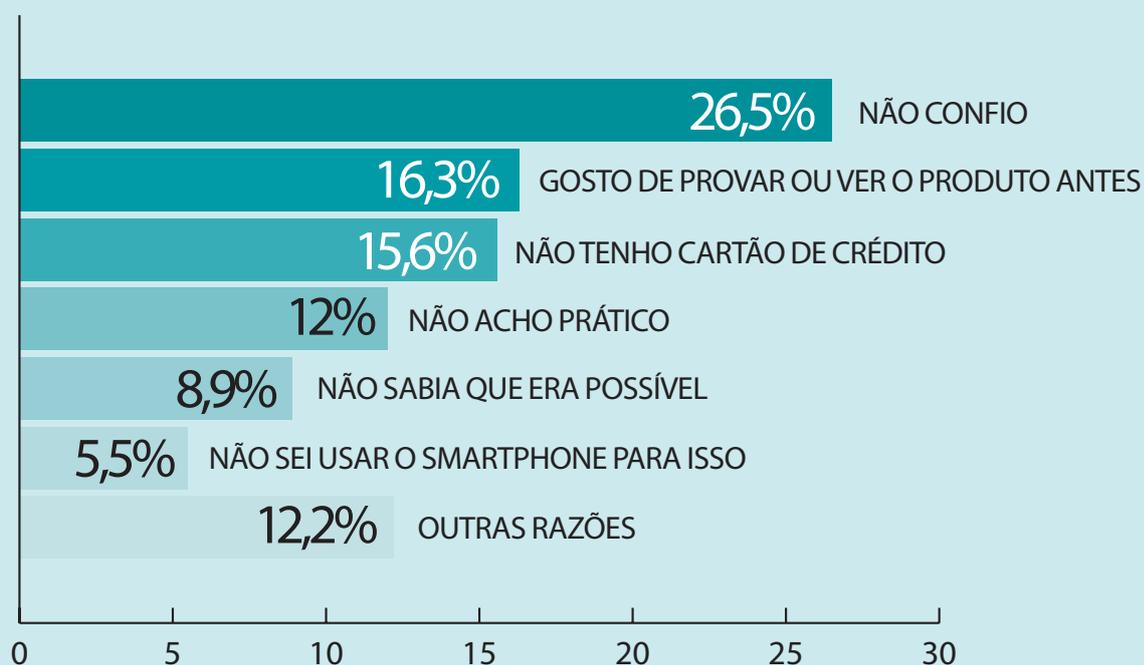


Entre aqueles que nunca compraram um bem físico pelo smartphone, o principal motivo alegado para não terem experimentado esse canal é a falta de confiança, apontada por 26,5% dos entrevistados nesse grupo (gráfico 4). Isso demonstra que os varejistas e o mercado móvel em geral ainda precisam investir mais em comunicação para transmitir a confiança que falta para o consumidor. O segundo motivo mais citado foi a impossibilidade de provar ou testar o produto antes (16,3%). Neste caso, é necessário facilitar ao máximo possível as trocas de produtos e a devolução do dinheiro no caso de o consumidor se arrepender da aquisição. A adoção de ferramentas de realidade virtual também pode ajudar, pois elas servem como uma espécie de teste antes da compra. O aplicativo do Extra.com, por exemplo, foi pioneiro nesse sentido no Brasil: permite que o consumidor visualize como ficaria uma móvel dentro de sua casa, usando a câmera do celular.

A terceira principal razão para não comprar pelo smartphone é o fato de o consumidor não ter cartão de crédito. A saída é a oferta de outras modalidades de pagamento, como a geração de um boleto, o que é oferecido em vários sites de e-commerce. Há espaço também para o crescimento de serviços de dinheiro móvel junto a esse público, como Zuum e TIM Multibank Caixa, que podem vir a se tornar opções de pagamento dentro de apps e sites de comércio móvel. Hoje a penetração desses serviços, contudo, é pequena no País. Um dos obstáculos é a falta de interoperabilidade entre essas carteiras móveis.



[GRÁFICO 4]

**MOTIVOS PARA NUNCA TER COMPRADO UM BEM FÍSICO PELO SMARTPHONE****Pergunta: Qual a principal razão para você nunca ter encomendado uma mercadoria pelo smartphone?****Base: 734 entrevistados que disseram nunca ter comprado um bem físico pelo smartphone.]**



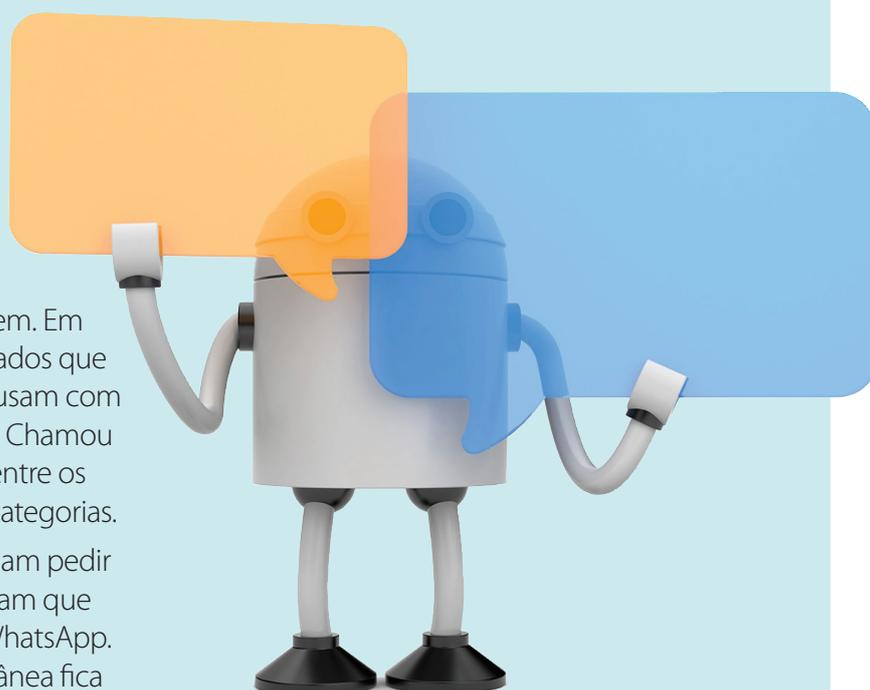
## ChatBots: mercado brasileiro dá sinais de abertura

Tal como na edição anterior, a pesquisa incluiu perguntas sobre o uso de apps de comércio móvel de quatro categorias específicas cuja utilização está mais madura no Brasil: chamada de táxi, delivery de refeição, compra de ingressos para eventos e reserva de hospedagem. Em todas elas, foi solicitado aos entrevistados que citassem livremente qual o app que usam com mais frequência para cada finalidade. Chamou a atenção a presença do WhatsApp entre os primeiros colocados em três dessas categorias.

8% dos entrevistados que costumam pedir refeição pelo smartphone responderam que o fazem principalmente através do WhatsApp. O aplicativo de comunicação instantânea fica em terceiro lugar, atrás apenas dos líderes iFood e PedidosJá, e na frente de outros apps dedicados a esse mercado, como HelloFood. A explicação é que há restaurantes e até mesmo serviços de quentinha que atendem seus consumidores através do WhatsApp.

Para chamada de táxi, 2% disseram fazê-lo principalmente pelo WhatsApp. E para reserva de hospedagem, 2% usam o aplicativo de mensagens. Novamente, a explicação está na adoção desse canal por taxistas autônomos com sua clientela fiel e por pousadas e hotéis de pequeno porte.

É importante destacar esses dados porque há uma tendência mundial de os principais aplicativos de mensagens instantâneas abrirem APIs este ano para a construção de "ChatBots". Trata-se de robôs criados por marcas ou empresas para conversar



diretamente com os consumidores através dos apps de mensagem e atender a pedidos, como uma chamada de táxi, uma entrega de pizza ou uma reserva de hotel. Se mesmo sem permitir chatbots o WhatsApp já está sendo naturalmente usado para comércio móvel, quando (e se) o aplicativo abrir uma API com essa finalidade haverá uma adoção imediata. Vale lembrar que de acordo com a pesquisa *Panorama Mobile Time/Opinion Box – Uso de Apps no Brasil*, o WhatsApp é atualmente o aplicativo mais presente na homescreen dos smartphones do País (está em 84,7% deles) e é o aplicativo favorito do brasileiro (se só pudesse ter um aplicativo, 44,9% dos brasileiros escolheria o WhatsApp).



## Táxis: 99Taxis consolida liderança, Uber sobe

Nos últimos seis meses, não houve mudança significativa na proporção de brasileiros que pedem táxi através de app no smartphone. Eram 18,2% em setembro e agora são 20,4%, dentro da margem de erro da pesquisa, portanto. Quando analisada a quebra por sistema operacional é possível notar a maior maturidade do usuário de iOS nessa atividade: 33,6% já pediram táxi ou carro de luxo através de app no smartphone contra 19,9% dos usuários com Android e 17,8% daqueles com Windows Phone.

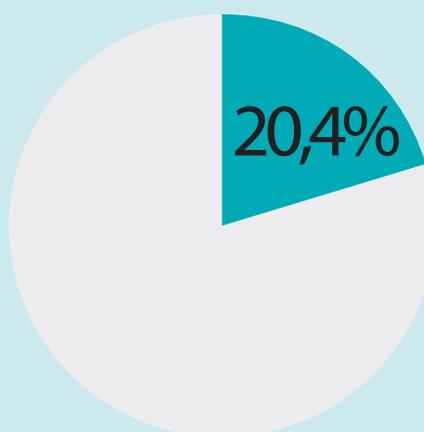
As novidades aparecem ao se analisar a preferência dos usuários nesse serviço. Se há seis meses 99Taxis e Easy Taxi apareciam quase empatados, citados por 30,4% e 24,6% dos entrevistados que costumam chamar táxi por app no smartphone, respectivamente, agora o 99Taxis consolidou definitivamente a sua liderança, apontado como o app preferido por 45,3% desse grupo. Outra novidade é a ascensão do Uber, que subiu de 9,9% pra 21%. Com certeza a polêmica em torno da disputa com os taxistas das grandes cidades ajudou na popularização do Uber. Mas cabe ressaltar que houve uma modificação da pergunta entre as duas pesquisas: em setembro o enunciado da questão não citava explicitamente táxis de luxo, apenas táxis. Desta vez foi diferente e pediu-se para o entrevistado apontar o app que usa com mais frequência para chamar um "táxi comum ou de luxo". O Easy Taxi, por sua vez, caiu para a terceira posição, citado como o favorito por 17%.

[GRÁFICO 5]

### PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM TÁXI COMUM OU DE LUXO ATRAVÉS DE APP

**Pergunta: Você já pediu um táxi comum ou de luxo através de app no smartphone?**

**Base: 1.920 internautas com smartphone**

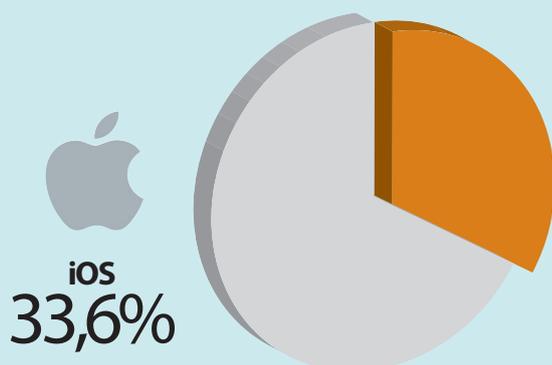




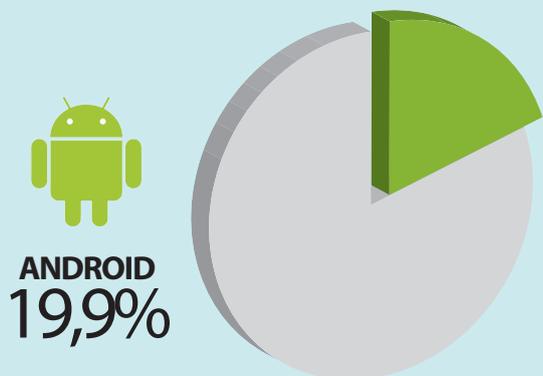
[GRÁFICO 6]

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM TÁXI COMUM OU DE LUXO POR APP**

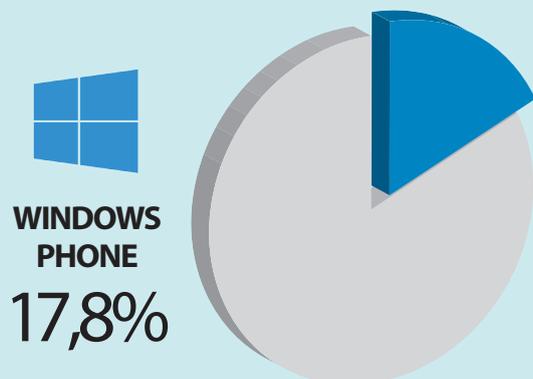
[Recorte por sistema operacional]



Base: 115 internautas com iPhone



Base: 1.640 internautas com smartphones Android



Base: 135 internautas brasileiros com Windows Phone

[TABELA 3]

**APPS DE TÁXI MAIS USADOS NO BRASIL**

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

Base: 391 entrevistados que afirmaram já ter pedido um táxi comum ou de luxo através de app no smartphone

	App	% em março de 2016	% em setembro de 2015	Varição
1	99Taxis	45,3%	30,4%	+14.9 pps
2	Uber	21%	9,9%	+11.1 pps
3	Easy Taxi	17,1%	24,6%	-7.5 pps





## Delivery: iFood aumenta liderança, PedidosJá se firma na segunda posição

A proporção de brasileiros que utilizam apps de delivery de refeições se manteve estável em relação à pesquisa anterior: 26,2%, contra 26,1% seis meses atrás. Tal como no segmento de corridas de táxi, o recorte por sistema operacional revela a maior maturidade do usuário de iPhone: 45,7% já pediram comida através de um app, contra 25,8% daqueles que têm Android e 18,5% em Windows Phone.

Na análise da preferência do consumidor, nota-se um crescimento do iFood, apontado como o favorito por 55% dos que encomendam refeições pelo smartphone. Merece destaque também a consolidação

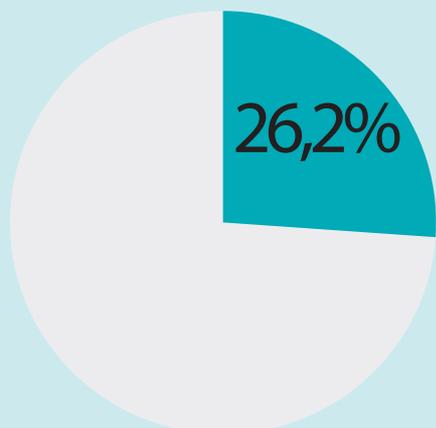
do PedidosJá como segundo colocado, apontado por 10% desse grupo. Na pesquisa anterior, nenhum outro app que não o iFood conseguiu mais de 5% de menções.

[GRÁFICO 7]

### PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM REFEIÇÃO ATRAVÉS DE APP

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

**Base: 1.920 internautas com smartphone**

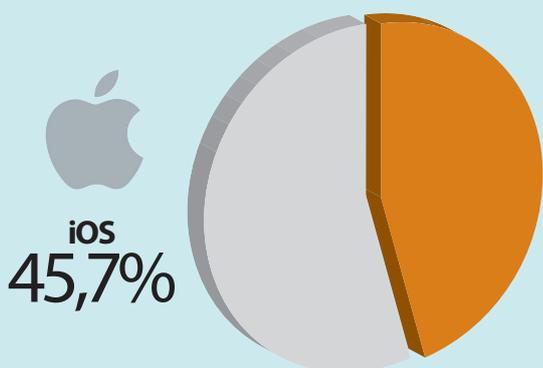




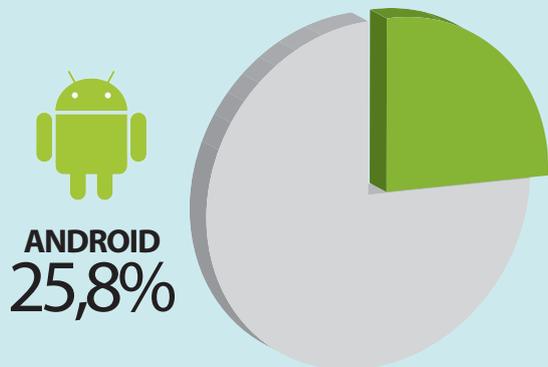
[GRÁFICO 8]

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM REFEIÇÃO POR APP**

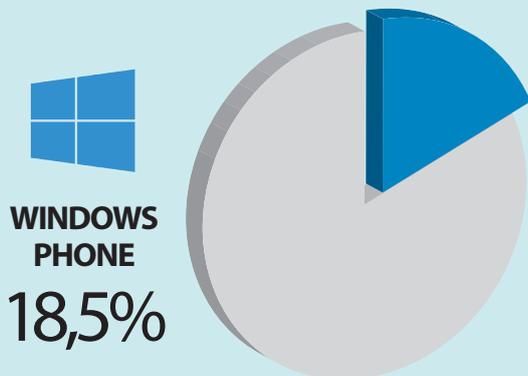
[Recorte por sistema operacional]



Base: 115 internautas com iPhone



Base: 1.640 internautas com smartphones Android



Base: 135 internautas brasileiros com Windows Phone

[TABELA 4]

**APPS DE DELIVERY MAIS USADOS NO BRASIL**

**Obs.:** Na pesquisa anterior, PedidosJá e WhatsApp registraram menos de 5% das menções.

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

**Base:** 503 entrevistados que afirmaram já ter pedido uma refeição através de app no smartphone

	App	% em março de 2016	% em setembro de 2015	Variação
1	iFood	55%	49,3%	+5.7 pps
2	PedidosJá	10%	--	N.A.
3	WhatsApp	8%	--	N.A.



## Reserva de hotel: uso segue baixo, Trivago dispara na ponta



O uso de apps para a reserva de hospedagem continua tendo a menor penetração dentre os quatro serviços medidos por Panorama Mobile Time/Opinion Box – Comércio móvel no Brasil: apenas 12% dos internautas brasileiros com smartphones declaram já ter feito isso. Seis meses atrás eram 11,6%. A variação está dentro da margem de erro da pesquisa. Como esperado, a proporção entre usuários com iPhone é maior: 19,8%, contra 11,5% do Android e 13,3% do Window Phone.

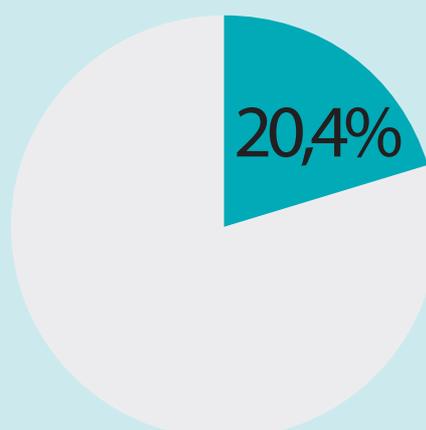
Na pesquisa anterior, ainda não havia um líder claro nesse segmento, com quatro apps figurando na faixa entre 10% e 20% das menções como título preferido. Desta vez é diferente: o Trivago, que na verdade é um metabuscador de ofertas, se isolou na primeira colocação, com 23,9%.

[GRÁFICO 9]

### PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RESERVARAM HOSPEDAGEM ATRAVÉS DE APP

**Pergunta: Você já reservou hospedagem através de app no smartphone?**

**Base: 1.920 internautas com smartphone**

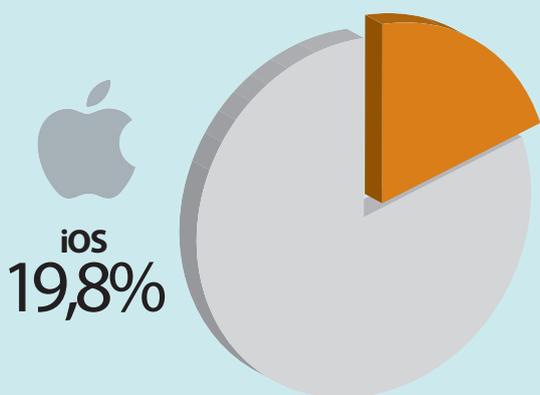




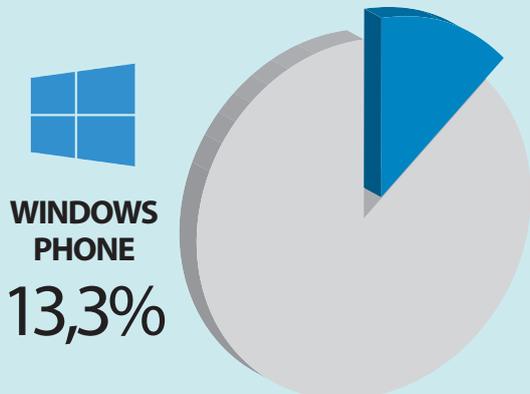
[GRÁFICO 10]

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

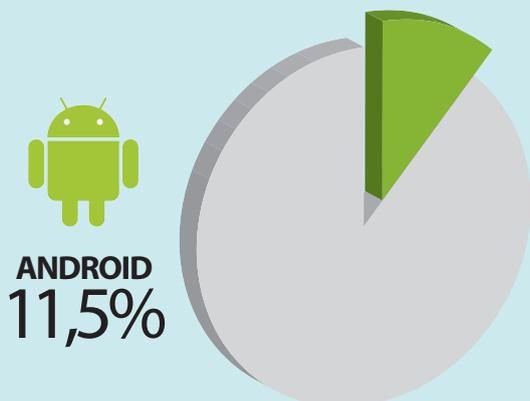
[Recorte por sistema operacional]



Base: 115 internautas com iPhone



Base: 135 internautas brasileiros com Windows Phone



Base: 1.640 internautas com smartphones Android

[TABELA 5]

**APPS DE HOSPEDAGEM MAIS USADOS NO BRASIL**

**Obs.:** Foram incluídos apenas apps que registraram mais de 5% de menções.

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

**Base:** 230 entrevistados que afirmaram já ter reservado hospedagem através de app no smartphone

	App	% em março de 2016	% em setembro de 2015	Varição
1	Trivago	23,9%	11,7%	+12.2 pps
2	HotelUrbano	16,7%	15,2%	+1.5 pp
3	Booking.com	15,2%	17,2%	-2 pps
4	Decolar.com	13,4%	11,7%	+1.7 pp



## Compra de ingressos: único segmento a registrar queda no uso

A venda de ingressos através de apps em smartphones foi a única atividade dentre as quatro acompanhadas pela pesquisa que registrou queda em seis meses. A proporção de entrevistados que disseram já ter comprado um ingresso de evento através de app para smartphone baixou de 21,4% para 17,2%. Uma possível explicação seria o controle maior nos gastos com lazer neste período de crise econômica e alta da taxa de desemprego. Vale lembrar que vários desses apps cobram uma taxa de conveniência pela venda.

O app preferido do consumidor nesse segmento continua sendo o Ingresso.com, embora tenha registrado uma queda em relação à edição anterior da pesquisa. Note-se a ascensão do Peixe Urbano, que não é focado somente na venda de ingressos, mas tem como diferencial a oferta de promoções e descontos, o que pode estar atraindo mais consumidores neste contexto econômico do País.



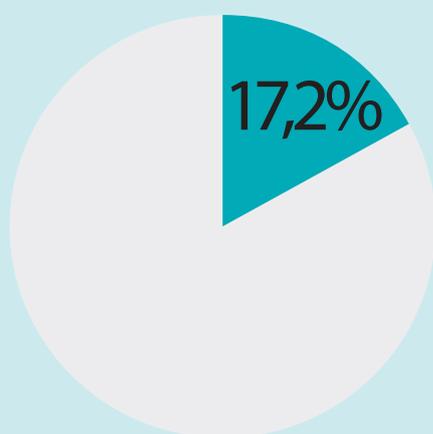


[GRÁFICO 11]

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ COMPRARAM INGRESSO ATRAVÉS DE APP**

**Pergunta: Você já comprou ingresso de cinema, teatro ou qualquer evento através de app no smartphone?**

**Base:** 1.920 internautas com smartphone



[TABELA 6]

**APPS DE VENDA DE INGRESSO MAIS USADOS NO BRASIL**

**Obs.:** Foram incluídos apenas apps que registraram mais de 5% de menções.

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

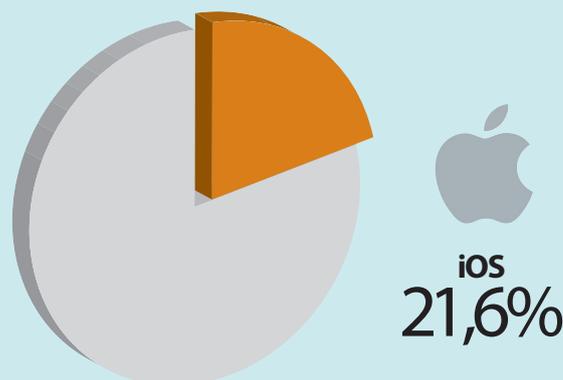
**Base:** 331 entrevistados que afirmaram já ter comprado ingressos através de app no smartphone

	App	% em março de 2016	% em setembro de 2015	Varição
1	Ingresso.com	34,7%	43,8%	-9.1 pps
2	Cinemark	9,9%	5,6%	+4.3 pps
3	Peixe Urbano	7,9%	--	--
4	Ingresso Rápido	6,3%	6%	+0.3 pp

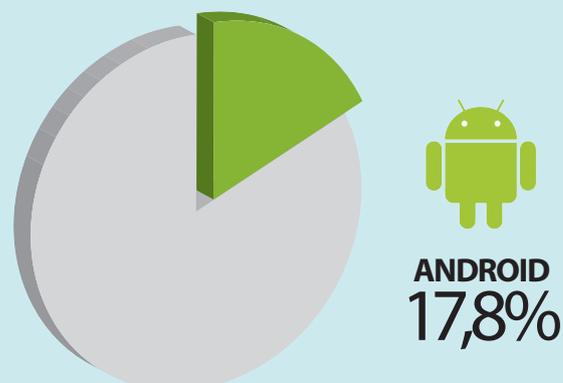
[GRÁFICO 12]

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ COMPRAM INGRESSO POR APP**

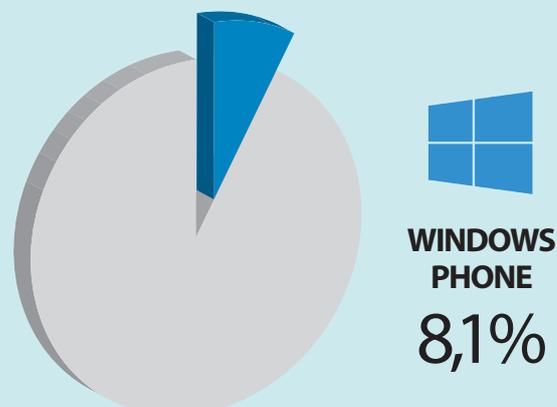
[Recorte por sistema operacional]



**Base:** 115 internautas com iPhone



**Base:** 1.640 internautas com smartphones Android



**Base:** 135 internautas brasileiros com Windows Phone



## Conclusão

A crise econômica e a redução na venda de smartphones no Brasil não foram obstáculos para o crescimento do comércio móvel no País ao longo dos últimos seis meses. Pelo contrário, vários varejistas on-line enxergaram no mobile um caminho para aumentarem suas vendas, tendo apostado na reformulação dos seus apps e na criação de ofertas especiais para esse canal, principalmente na última Black Friday.

Embora os quatro serviços medidos pela pesquisa tenham se mantido relativamente estagnados em nível de adoção, houve intensa movimentação quando analisadas as listas de preferência dos consumidores em cada um desses segmentos. Alguns apps consolidaram a sua liderança, como iFood e Trivago, e outros emergiram, como PedidosJá e Uber. A presença do WhatsApp chama a atenção, especialmente diante da tendência de que chatbots irão substituir no futuro algumas das tarefas executadas hoje por apps.





### **Sobre Mobile Time e Converge Comunicações**

Mobile Time é um site jornalístico de notícias diárias sobre a indústria móvel. É um veículo da Converge Comunicações, grupo editorial responsável também pelos sites Teletime, Tela Viva e TI Inside, além de vários eventos setoriais, incluindo os seminários Tela Viva Móvel e Forum Mobile+.

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

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