

PANORAMA

 **mobiletime**

opinion  box

DEZ2024

PAGAMENTOS
MÓVEIS E
COMÉRCIO MÓVEL
NO BRASIL



DEZ
2024

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 2.259 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 novembro de 2024.

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



Este relatório é de autoria de Fernando Paiva, editor do **Mobile Time** e jornalista com 24 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**, **MobiMeeting** 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 – dezembro de 2024**.

QUEM SOMOS



SOBRE MOBILE TIME

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

www.mobilettime.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.

www.opinionbox.com



Panorama - Pagamentos presenciais



GRÁFICO 1

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 acima?

Base: 2.259 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

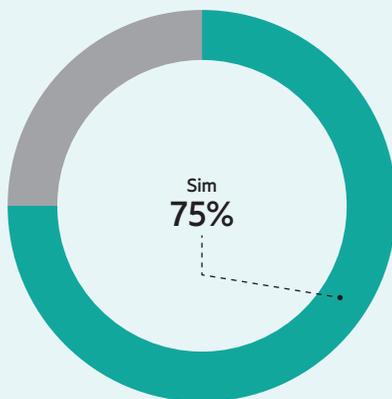


GRÁFICO 2

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: 2.007 (Ago/20); 2.100 (Ago/21); 2.085 (Ago/22); 2.044 (Ago/23); 2.259 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.



DEZ
2024

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box



PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



GRÁFICO 3

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 acima?

Base: 2.259 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

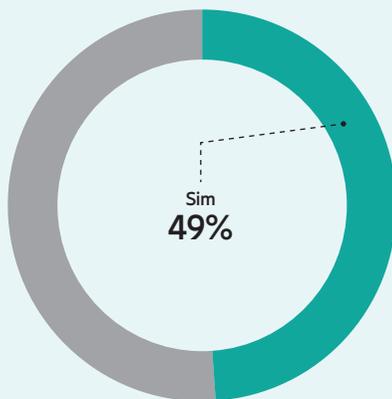


GRÁFICO 4

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); 2.007 (Ago/20); 2.100 (Ago/21); 2.085 (Ago/22); 2.044 (Ago/23); 2.259 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

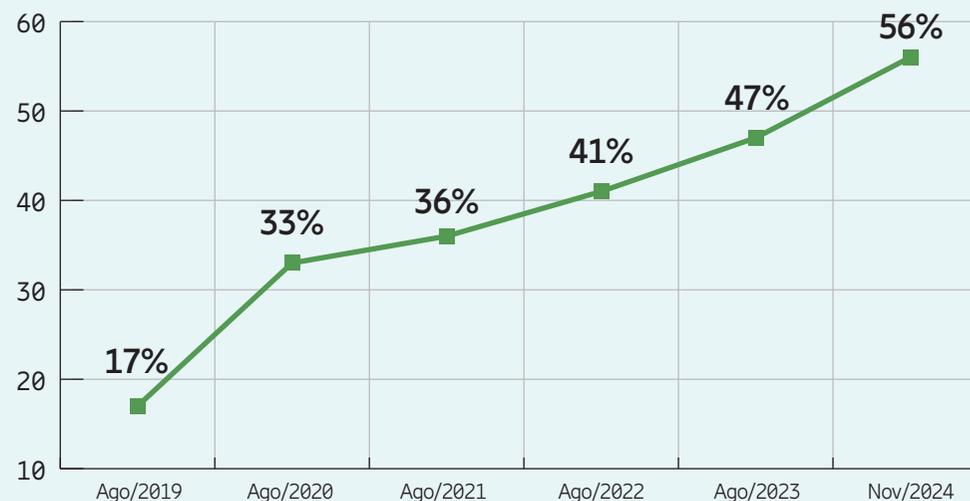




GRÁFICO 5

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: 2.259 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

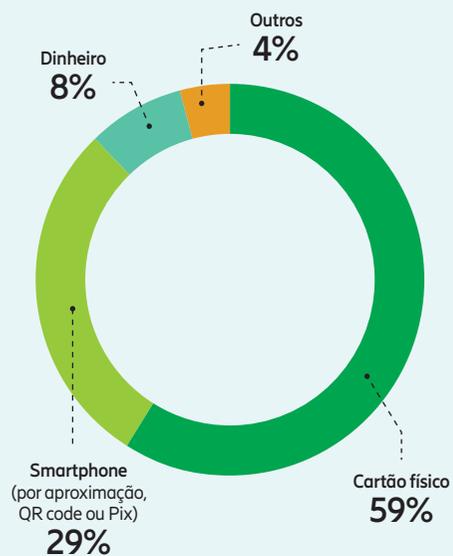
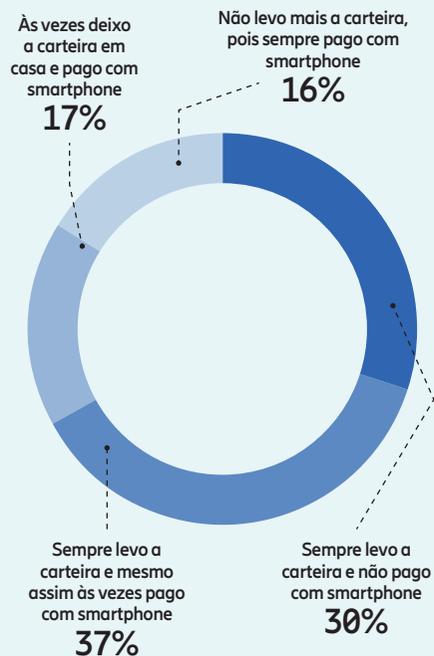


GRÁFICO 6

CARTEIRA x SMARTPHONE

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

Base: 2.259 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





Destaques

• Pix impulsiona QR code

Em quatro anos, saltou de 48% para 89% a proporção de brasileiros que já fizeram pagamentos escaneando um QR code com seu smartphone. E no último ano subiu de 64% para 75% a proporção que fizeram pelo menos um pagamento através de QR code nos últimos 30 dias. A popularização dessa forma de pagamento está relacionada ao sucesso do Pix integrado às máquinas de POS.

• Aproximação

No caso do pagamento por aproximação usando o smartphone, a proporção de brasileiros que já tiveram essa experiência aumentou de 17% em 2019 para 56% em 2024. E, no último ano, passou de 38% para 49% a proporção de brasileiros que fizeram pelo menos um pagamento por aproximação com seu smartphone nos últimos 30 dias. A popularização de carteiras digitais dentro do smartphone, como Google Wallet, Apple Pay e Samsung Pay, impulsiona essa forma de pagamento. A chegada do Pix por aproximação deve contribuir ainda mais ao longo de 2025.



• Dinheiro e cartões perdem força, enquanto smartphone ganha tração

Ao longo do último ano caiu de 13% para 8% a proporção de brasileiros que preferem pagar com dinheiro em lojas físicas. A preferência pelo cartão de plástico, seja de débito ou de crédito, por sua vez, diminuiu de 63% para 59%, enquanto o smartphone deu um salto de 20% para 29% – vale lembrar que isso inclui tanto pagamento por aproximação com carteiras digitais quanto com Pix por QR code. Na prática, há uma tendência de desmaterialização do dinheiro e do cartão de plástico, que estão sendo incorporados ao smartphone.

• Carteira obsoleta

Um ano atrás, o comportamento mais comum do brasileiro (36%) era levar sempre consigo a carteira e não usar o smartphone para pagar. Esse grupo agora caiu para 30%. E o comportamento mais habitual atualmente é o brasileiro sempre levar a carteira mas mesmo assim às vezes pagar com o smartphone (37%). Além disso, subiu de 10% para 16% a proporção dos que nem levam mais a carteira no bolso, pois preferem sempre pagar com o smartphone.



Panorama - Comércio móvel

GRÁFICO 7

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: 2.259 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

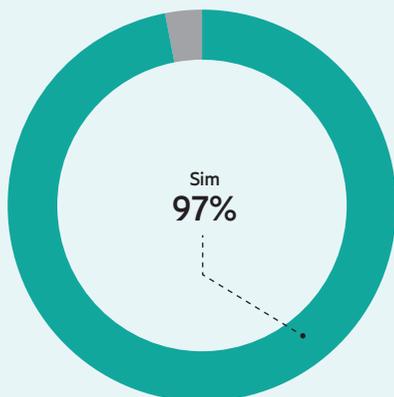


GRÁFICO 8

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: 2.187 brasileiros que já fizeram compras de mercadorias por app ou site móvel

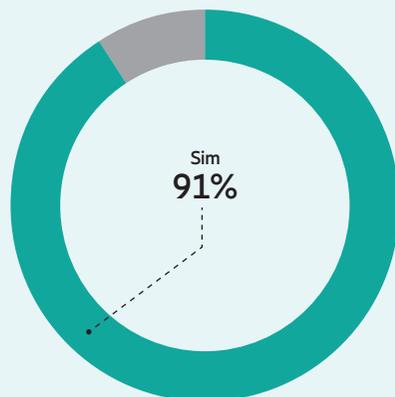


GRÁFICO 9

FREQUÊNCIA DE COMPRA POR APP OU SITE MÓVEL

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

Base: 2.187 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

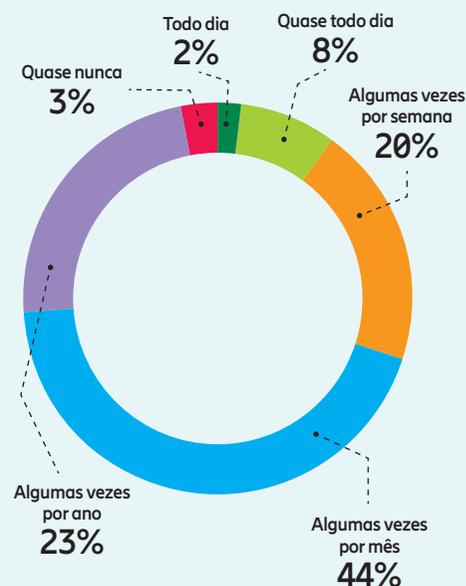


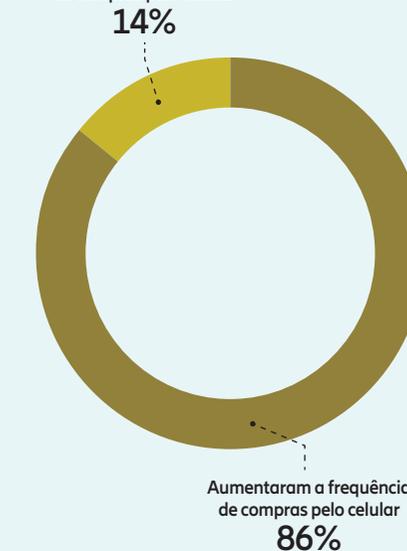
GRÁFICO 10

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

Não aumentaram a frequência de compras pelo celular





PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

TABELA 1

PREFERÊNCIA DE CANAL DE COMPRA DO BRASILEIRO POR CATEGORIA DE PRODUTO

Pergunta: Marque em qual desses canais você mais costuma comprar cada produto a seguir:

Base: 2.187 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

Categoria	Celular	Computador	Loja física
Livros	58%	14%	28%
Cosméticos	53%	9%	38%
Acessórios de moda	52%	9%	39%
Roupas	48%	9%	43%
Calçados	45%	9%	46%
Remédios	38%	7%	55%
Itens de higiene pessoal	31%	6%	63%
Ração e outros itens para pets	29%	7%	64%
Alimentos	24%	5%	71%
Produtos de limpeza	20%	6%	74%

GRÁFICO 11

O QUE O BRASILEIRO MAIS GOSTA NA EXPERIÊNCIA DE M-COMMERCE?

Pergunta: O que você mais gosta na experiência de compra através de um app ou site no smartphone?

Base: 2.187 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

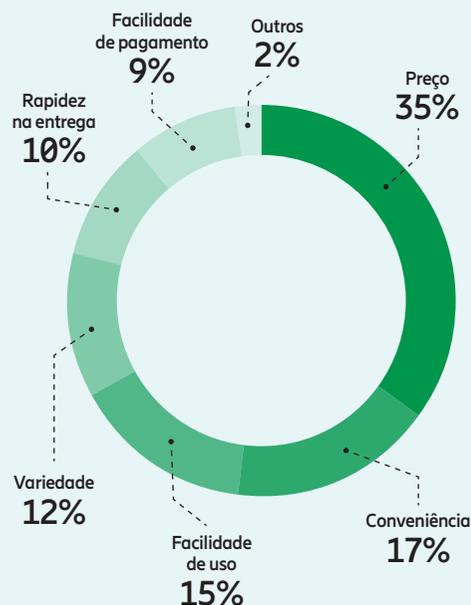
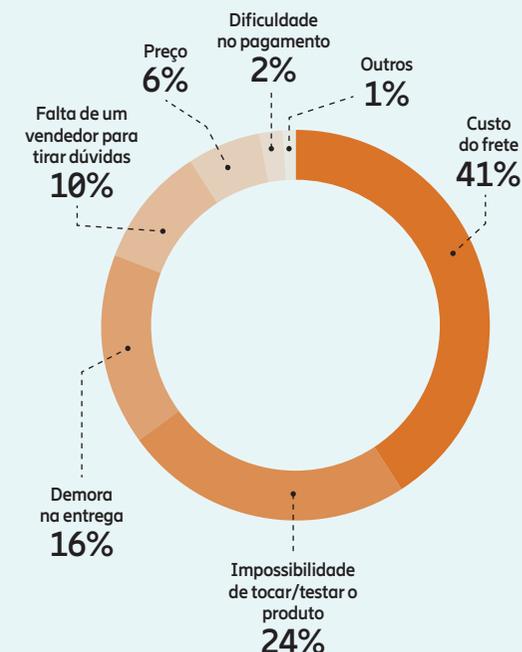


GRÁFICO 12

O QUE O BRASILEIRO MENOS GOSTA NA EXPERIÊNCIA DE M-COMMERCE?

Pergunta: O que você menos gosta na experiência de compra através de um app ou site no smartphone?

Base: 2.187 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone





PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

GRÁFICO 13

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

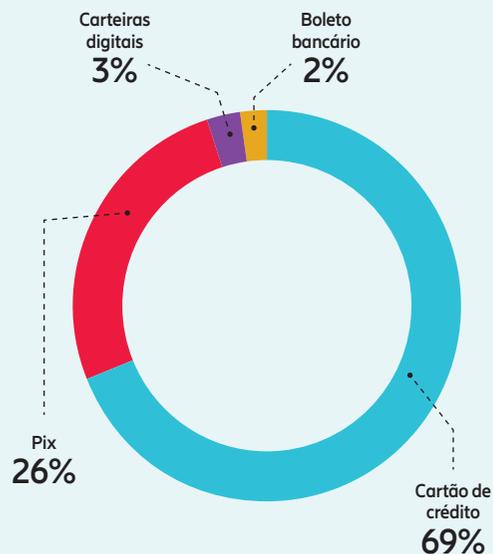


TABELA 2

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

	App	Novembro de 2024
1	Shopee	25%
2	Mercado Livre	19%
3	Amazon	17%
4	iFood	7%
5	Livelo*	5%
6	Shein	4%
7	Magazine Luiza	4%

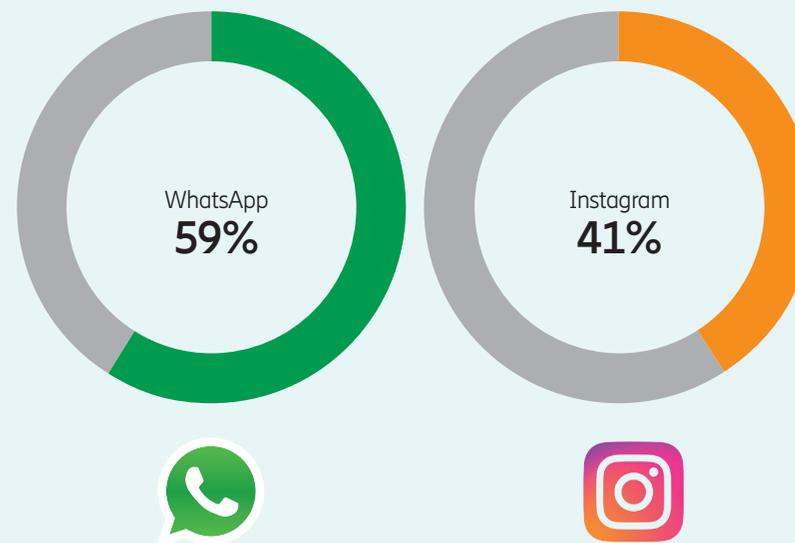
*É preciso levar em conta que pontos na Livelo são um dos benefícios disponibilizados aos respondentes da pesquisa, assim como pontos no Dotz, recargas em celulares etc.

GRÁFICO 14

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?

Base: 2.187 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone



DEZ
2024

PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

**PAGAMENTOS MÓVEIS E
COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL**



Destaques

- **M-commerce:** uma realidade brasileira. Fazer compras através de apps ou sites no celular virou um hábito natural do brasileiro, independentemente da idade ou da classe social. É difícil encontrar alguém que tenha smartphone e que nunca experimentou comprar uma mercadoria física através do aparelho: 97% dos brasileiros já o fizeram. E, desse grupo, 91% realizaram compras pelo smartphone nos últimos 30 dias, um aumento de 3 pontos percentuais em relação a um ano atrás. A recorrência de uso desse canal está aumentando. Em um ano, passou de 6% para 8% os que compram por apps e sites móveis quase todo dia, e de 15% para 20% os que fazem isso algumas vezes por semana.

- **Celular X computador X loja física.** Livros, cosméticos e acessórios de moda estão entre as categorias de produtos que o brasileiro mais prefere comprar pelo smartphone, em vez de ir a uma loja física ou usar o computador. No caso de roupas e calçados há praticamente um

empate técnico entre celular e loja física. Curiosamente, a compra em uma loja física é preferida pelo brasileiro quando se trata de itens recorrentes, como alimentos, produtos de limpeza, itens de higiene pessoal, remédios e ração para pets. Das categorias listadas na pesquisa, em nenhuma delas o computador é o meio preferido para compras, o que reflete a baixa penetração desse equipamento nas residências do país.

- **Preço e conveniência no m-commerce.** O preço é o melhor atributo na experiência de compra em apps e sites móveis, assim apontado por 35% dos consumidores móveis brasileiros. Isso decorre, provavelmente, das inúmeras promoções e descontos oferecidos em apps de marketplaces. Porém, recortes por classe social e idade revelam fotografias diferentes. Entre pessoas das classes A e B, por exemplo, a característica mais importante na experiência do m-commerce é a conveniência, dizem 29% delas, ante apenas 13% dos brasileiros das classes D e E. A conveniência também é mais apreciada entre as pessoas mais velhas: 19% dos brasileiros com 50 anos ou mais indicam essa característica como a que mais gostam na experiência do m-commerce,

ante 12% dos jovens entre 16 e 29 anos. Quanto ao preço, 37% dos entrevistados que pertencem às classes D e E, assim como 37% daqueles da classe C, o indicam como aquilo que mais gostam nas compras em apps e sites móveis, contra 28% dos consumidores das classes A e B.

- **Custo do frete é o vilão.** O custo do frete é o maior vilão do comércio móvel brasileiro. Ele é apontado por 41% dos consumidores móveis nacionais como aquilo que menos gostam na experiência de compra em apps e sites móveis. É o campeão em todos os recortes sociodemográficos, seja por gênero, faixa etária ou classe social.

- **Demora na entrega desagrada aos jovens.** Quem mais se incomoda com a demora na entrega do m-commerce são os jovens de 16 a 29 anos: 23% deles reclamam que isso é o que menos gostam quando compram por apps ou sites móveis. O percentual cai para 15% na faixa entre 30 e 49 anos, e diminui para 11% no grupo com 50 anos ou mais.

- **Classes A e B sentem falta de poder tocar ou testar os produtos.** Os consumidores com maior poder aquisitivo (classes A e B) são os que mais se incomodam com a impossibilidade de tocar ou testar produtos no m-commerce: 33% deles dizem que isso é o que menos gostam na experiência de compra por apps ou sites, atrás apenas do custo do frete (38%). Entre consumidores da classe C, 26% reclamam de não poder testar, e o percentual cai para 18% nas classes D e E.

- **Shopee, Mercado Livre e Amazon.** A Shopee e o Mercado Livre continuam sendo os apps favoritos dos brasileiros para compras no smartphone. Ambos cresceram na preferência do consumidor nacional ao longo do último ano: a Shopee passou de 21% para 25%, e o Mercado Livre, de 16% para 19%. Mas o maior crescimento foi da Amazon, que passou de 12% para 17%, e agora está na terceira posição. WhatsApp e Americanas, que figuravam no ranking de 2023, não alcançaram o mínimo de 3% de citações desta vez para serem incluídos.



Panorama - Serviços O2O - corridas de carro e moto; ingressos; delivery de comida; e hospedagem

GRÁFICO 15

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: 2.024 (Ago/19); 2.007 (Ago/20); 2.100 (Ago/21); 2.085 (Ago/22); 2.044 (Ago/23); 2.259 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

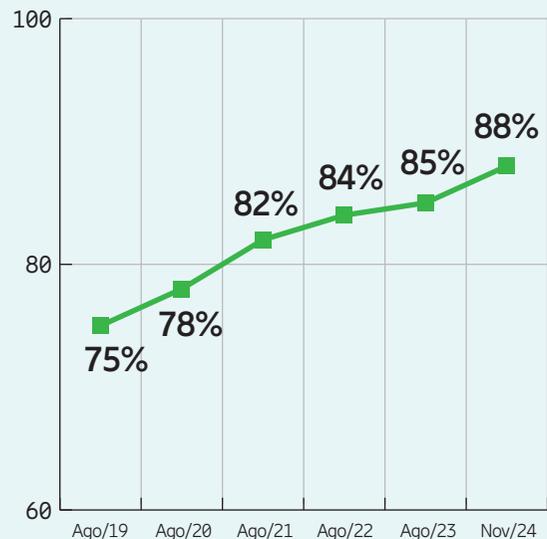


GRÁFICO 16

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: 1.567 (Ago/20); 1.720 (Ago/21); 1.757 (Ago/22); 1.739 (Ago/23); 1.997 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app

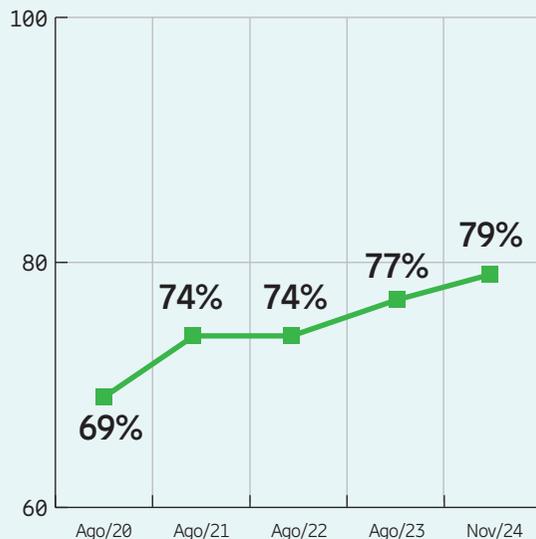


GRÁFICO 17

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA CORRIDA DE AUTOMÓVEL/TAXI

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

Bases: 1.997 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app

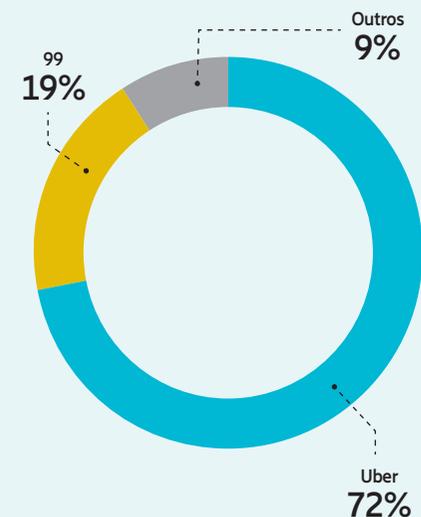




GRÁFICO 18

TIPOS DE CARRO/CORRIDA MAIS SOLICITADOS PELOS BRASILEIROS

Pergunta: Que tipo de serviço de corrida de automóvel você pede com MAIS frequência?

Base: 1.997 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app

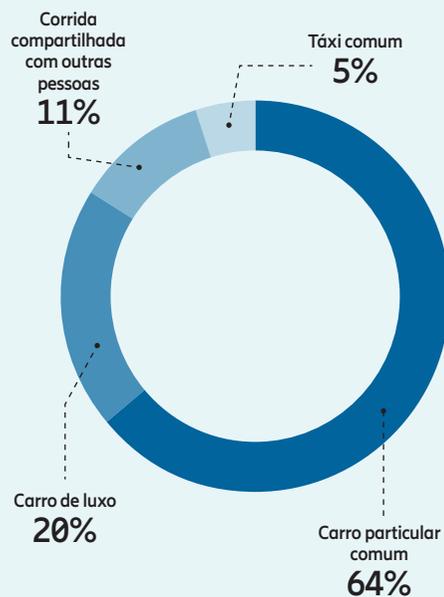


GRÁFICO 19

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM CORRIDA DE MOTO POR APP

Pergunta: Você já solicitou uma corrida de moto através de um aplicativo no smartphone para se deslocar pela cidade?

Base: 2.259 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

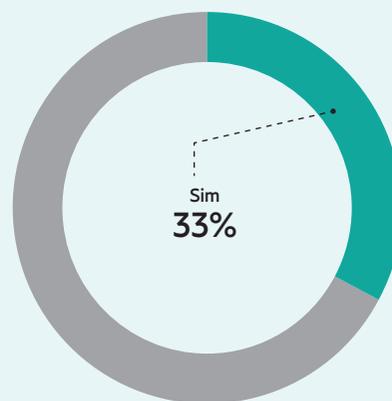


GRÁFICO 20

PROPORÇÃO DE MAUS ENTRE USUÁRIOS DE APPS DE CORRIDA DE MOTO

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você solicitou uma corrida de moto através de um aplicativo no smartphone para se deslocar pela cidade?

Base: 743 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de moto via app

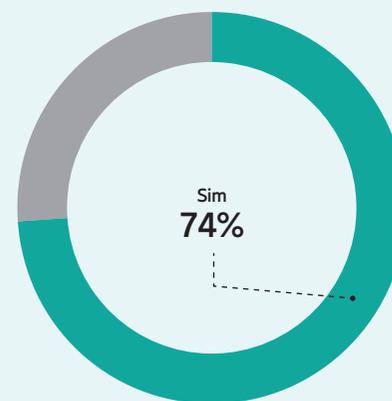
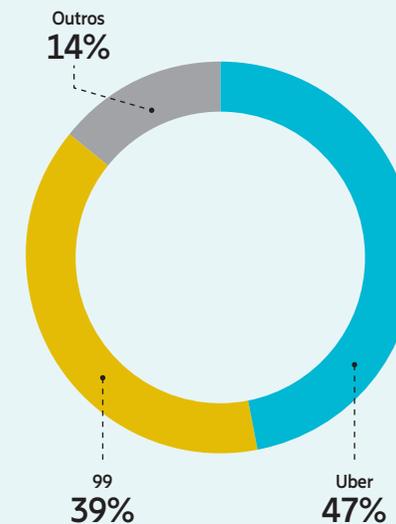


GRÁFICO 21

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA CORRIDA DE MOTO

Pergunta: Qual app você usa com MAIS frequência para pedir corridas de moto?

Bases: 743 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de moto via app





PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

GRÁFICO 22

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM REFEIÇÃO ATRAVÉS DE APP

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

Bases: 2.024 (Ago/19); 2.007 (Ago/20); 2.100 (Ago/21); 2.085 (Ago/22); 2.044 (Ago/23); 2.259 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

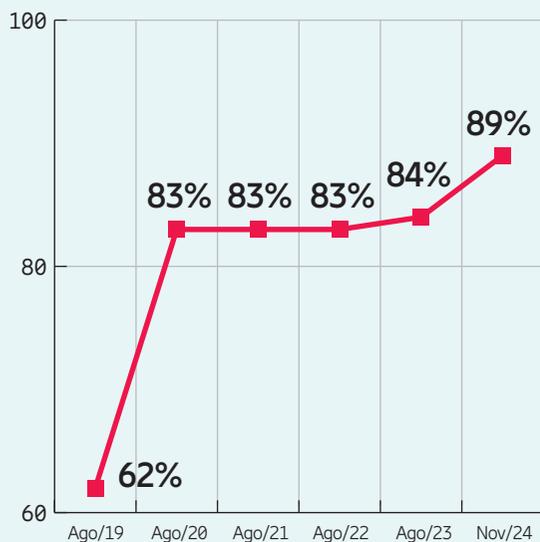


GRÁFICO 23

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: 1.659 (Ago/20); 1.733 (Ago/21); 1.725 (Ago/22); 1.717 (Ago/23); 2.003 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app

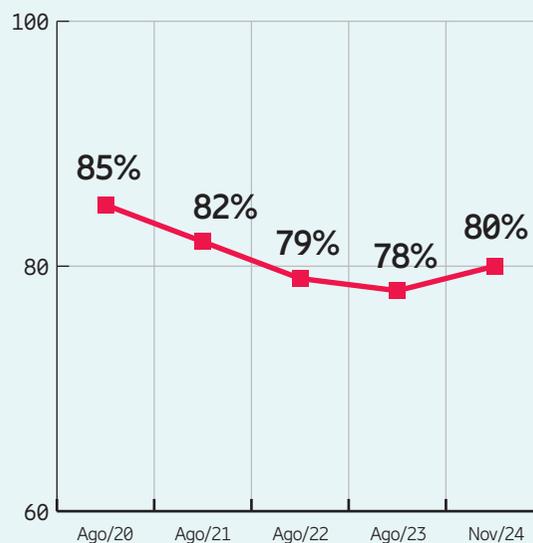
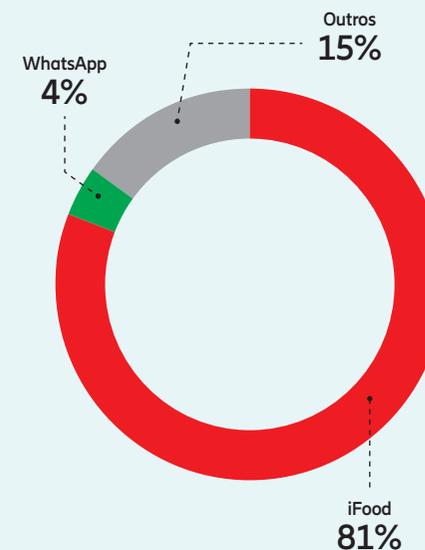


GRÁFICO 24

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA DELIVERY DE COMIDA

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

Bases: 2.003 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app





PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

GRÁFICO 25

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: 2.024 (Ago/19); 2.007 (Ago/20); 2.100 (Ago/21); 2.085 (Ago/22); 2.044 (Ago/23); 2.259 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



GRÁFICO 26

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: 790 (Ago/20); 772 (Ago/21); 959 (Ago/22); 982 (Ago/23); 1.258 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app



GRÁFICO 27

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA COMPRA DE INGRESSOS

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

Base: 1.258 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app

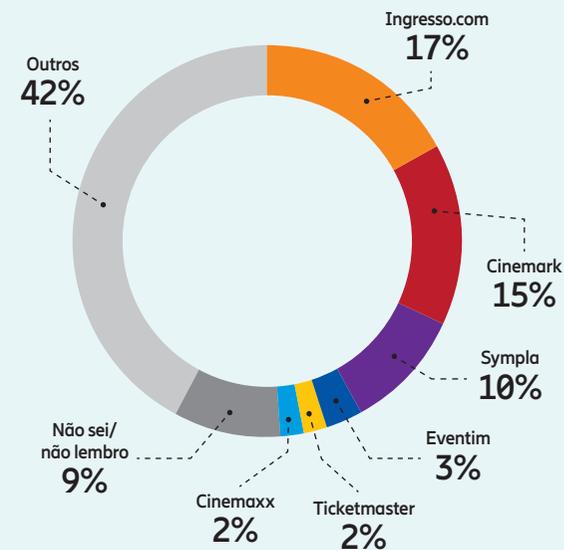


GRÁFICO 28

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: 2.024 (Ago/19); 2.007 (Ago/20); 2.100 (Ago/21); 2.085 (Ago/22); 2.044 (Ago/23); 2.259 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

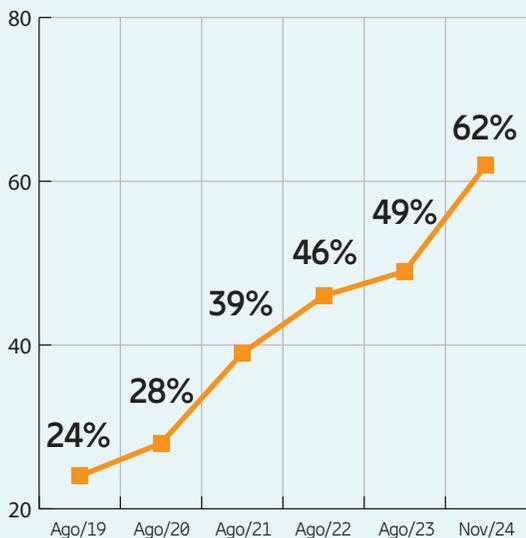
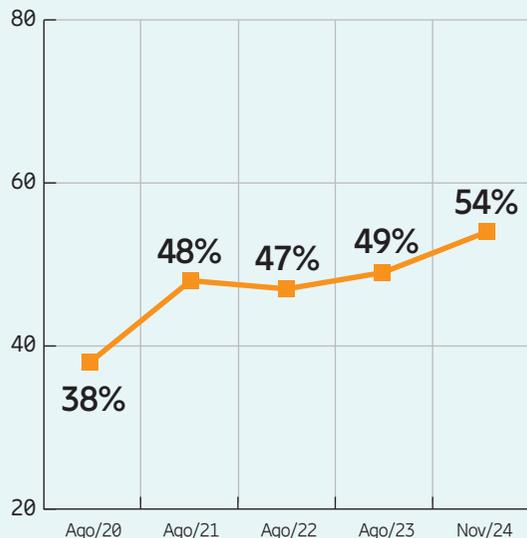


GRÁFICO 29

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: 565 (Ago/20); 818 (Ago/21); 954 (Ago/22); 998 (Ago/23); 1.398 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app



PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

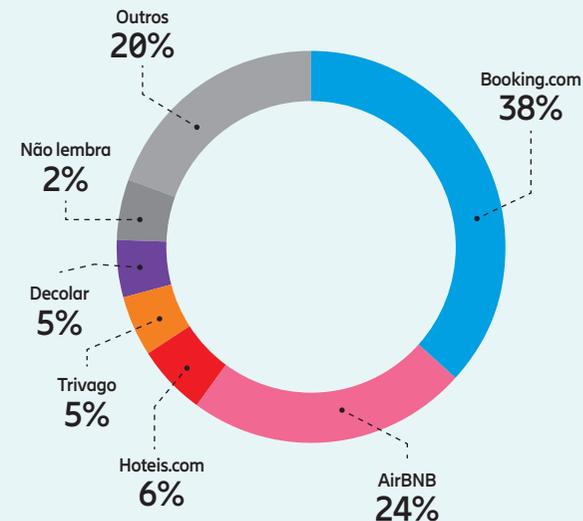


GRÁFICO 30

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA RESERVA DE HOSPEDAGEM

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

Bases: 1.398 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app





Destaques

• Carros de aplicativo

Em cinco anos a proporção de brasileiros com smartphone que já solicitaram uma corrida de carro via app passou de 75% para 88%. Nas classes A e B, o percentual é de 94%, ante 89% na C e 86%, na D e E. Não há diferença significativa por gênero ou idade. O Uber lidera como app preferido desse segmento, apontado por 72% dos usuários, seguido pelo 99, favorito de 19%. A preferência do Uber é maior que a média nas classes A e B (79%) e C (75%), e menor nas classes D e E (66%). Também se nota uma diferença na análise por faixa etária: entre pessoas com 50 anos ou mais, a preferência pelo Uber está acima da média (78%), enquanto no grupo de 30 a 49 anos está exatamente na média (72%) e entre os jovens de 16 a 29 anos fica abaixo (65%). Com o 99 é o inverso, ele apresenta percentual acima da sua média entre os mais jovens (22%); fica exatamente na média no grupo de 30 a 49 anos (19%) e abaixo entre os mais

velhos (15%). Também é o inverso na análise por classe social: o 99 performa melhor nas classes D e E (21%) que nas classes C (18%) e A e B (16%).

• A moda da moto

O mais novo serviço de mobilidade urbana solicitado por app nas grandes cidades é o de mototáxi. Pela primeira vez, este segmento foi verificado por esta pesquisa. Constatou-se que 33% dos brasileiros com smartphone já solicitaram uma corrida de moto através de app. A experiência é mais comum entre jovens de 16 a 29 anos (45%), que no grupo de 30 a 49 anos (33%) ou com 50 anos ou mais (22%). Há também variação significativa no recorte por classe social: classes A e B (17%), classe C (29%) e classes D e E (43%). Ou seja, o perfil médio de quem pede corrida de moto por app é de jovem das classes D e E. Nesse mercado, a competição está mais acirrada do que no naquele de carros, com Uber (47%) um pouco à frente do 99 (39%) na preferência dos usuários.

• Delivery de comida

Em cinco anos, subiu de 62% para 89% a proporção de brasileiros que já pediram uma refeição através de app ou site móvel. Nas classes A e B, 93% já pediram comida pelo smartphone. Os percentuais também são altos nas classes C (90%) e D e E (86%). O iFood é o líder absoluto, preferido de 81% dos usuários. No distante segundo lugar, citado por 4% dos respondentes, está o WhatsApp.

• A digitalização dos ingressos

Em cinco anos subiu de 29% para 56% a proporção de brasileiros que já compraram ingressos de eventos através de apps ou sites móveis. O uso do ingresso virtual, com QR code, é cada vez mais comum em festivais de música e estádios de futebol, superando o uso do papel. Nas classes A e B, 65% dos consumidores já experimentaram, ante 49% nas classes D e E e 59% na C. A compra de ingressos no celular é também mais comum entre os jovens de 16 a 29 anos (63%), que entre as pessoas com 30 a 49 anos (54%) ou com 50 anos ou mais (52%). O Ingresso.com continua sendo o líder de mercado, mas perdeu um pouco de espaço em um ano, baixando de 21% para 17%

a proporção que o cita como o aplicativo que mais utiliza para comprar ingressos. Agora, está tecnicamente empatado com o Cinemark, apontado por 15% dos respondentes.

• Hospedagem digital em alta

O segmento de reserva de hospedagem por app foi o que mais cresceu no Brasil dentre aqueles monitorados por essa pesquisa nos últimos cinco anos: passou de 24% para 62% a proporção de brasileiros que já experimentaram fazer uma reserva via app. Chama a atenção o salto do último ano para cá de 13 pontos percentuais – era 49% em 2023. Booking.com é o preferido de 38% dos usuários desse serviço (mesmo percentual do ano passado), seguido pelo Airbnb, que cresceu 5 pontos percentuais em um ano, apontado agora como o favorito por 24% dos respondentes.



Panorama - Empréstimos e seguros móveis

GRÁFICO 31

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: 2.100 (Ago/21), 2.033 (Mar/22), 2.085 (Ago/22), 2.112 (Mar/23), 2.044 (Ago/23), 2.259 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

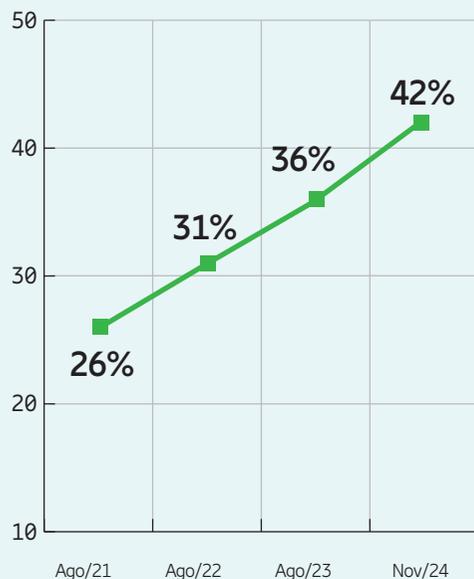


GRÁFICO 32

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

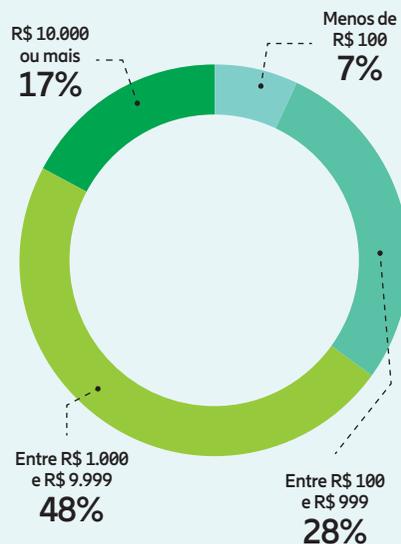


GRÁFICO 33

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: 2.100 (Ago/21), 2.085 (Ago/22), 2.044 (Ago/23), 2.259 (Nov/24) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

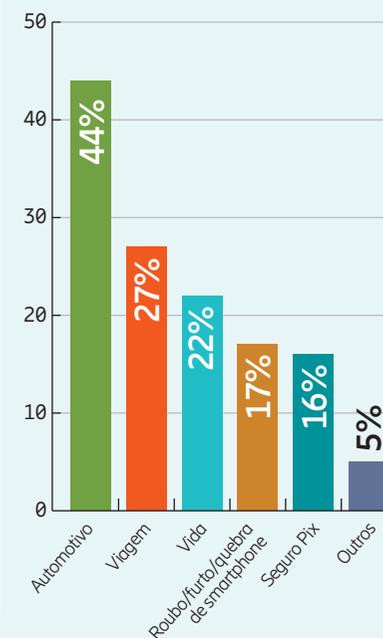


GRÁFICO 34

PROPORÇÃO POR TIPO DE SEGURO CONTRATADO NO CELULAR

Pergunta: Marque qual ou quais seguros você contratou através do smartphone

Base: 614 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já contrataram um seguro através de app





Destaques

• **Empréstimo a um clique de distância:** Em três anos, entre 2021 e 2024, subiu de 26% para 42% a proporção de brasileiros que já contrataram um empréstimo através do smartphone. A facilidade do processo e o avanço de tecnologias de score de crédito com inteligência artificial a partir da combinação de histórico financeiro e dados coletados do próprio aparelho contribuem para esse avanço. A prática é mais comum entre homens (46%) que entre mulheres (38%). Por idade, o grupo que mais fez isso é aquele entre 30 e 49 anos (45%), em comparação com os jovens de 16 a 29 anos (42%) e as pessoas com 50 anos ou mais (38%). Na análise por renda familiar mensal, os brasileiros que mais recorrem a empréstimos pelo celular são os das classes D e E (46%). Na classe C, 42% já o fizeram e nas classes A e B foram 32%.

• **Seguros avançam:** Nos últimos três anos, passou de 14% para 27% a proporção de brasileiros com smartphone que já contrataram algum seguro através de app ou site móvel. Homens (30%) já experimentaram esse canal para a contratação de seguros mais que mulheres (25%). Não há diferença significativa por idade ou classe social. Seguro de carro é o mais contratado por app ou site móvel (44%), seguido por seguro viagem (27%) e de vida (22%). Notou-se uma queda significativa em um ano dos brasileiros que declaram ter feito seguro contra roubo, furto ou quebra de smartphone, de 32% para 17%.



Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box

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



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 sobre identificação e autenticação digital através de smartphones



Pesquisa anual sobre o hábito de uso de smartphones por crianças e adolescentes de 0 a 16 anos



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Relatório anual que revela uma fotografia do mercado brasileiro de redes celulares privadas (RCPs), segmentado por tecnologia, setor da economia, região do País e arquitetura de rede.



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



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