

PANORAMA

FEV 2025

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

ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



FEV
2025

PANORAMA Mobile Time/Opinion Box

ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



SOBRE ESTA PESQUISA

Panorama Mobile Time/Opinion Box - Assistentes de IA e Mensageria no Brasil é uma pesquisa independente produzida por uma parceria entre o site de notícias **Mobile Time** e a empresa de soluções de pesquisas **Opinion Box**.

Nesta edição foram entrevistados 2.099 brasileiros com mais de 16 anos de idade que acessam a Internet e possuem smartphone, respeitando as proporções de gênero, idade, renda mensal e distribuição geográfica desse grupo.

As entrevistas foram feitas on-line entre 15 e 30 de janeiro de 2025. 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 - Assistentes de IA e Mensageria no Brasil - fevereiro de 2025**.

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



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 1 milhão de consumidores em todo o país. Confira outros ebooks, pesquisas, cases, dicas e tutoriais no blog.opinionbox.com.

www.opinionbox.com



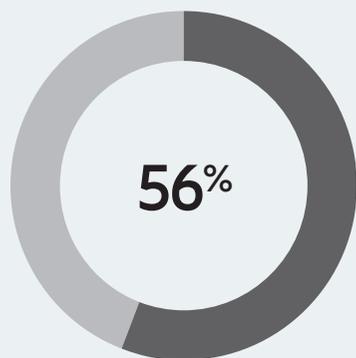
Assistentes de IA no Brasil

GRÁFICO 1

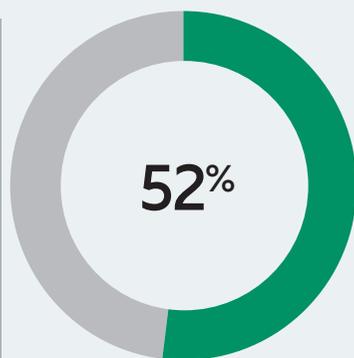
PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ CONVERSARAM COM ASSISTENTES DE IA

Pergunta: Você já conversou com o assistente virtual ChatGPT/Meta AI no WhatsApp/Meta AI no Instagram/Gemini/Claude?

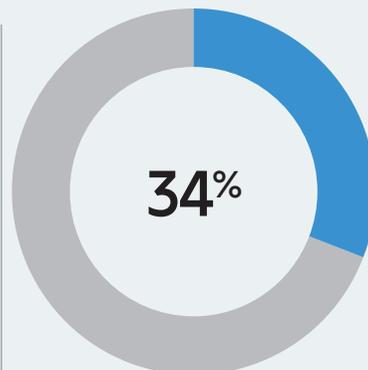
Base: 2.099 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



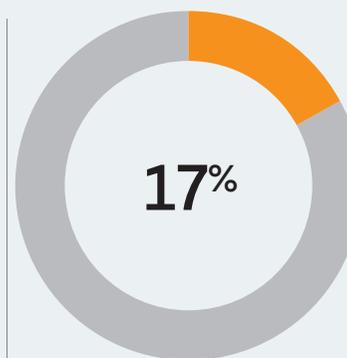
ChatGPT



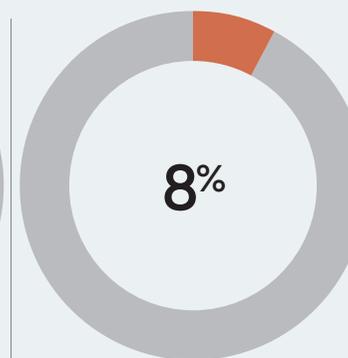
Meta AI
no WhatsApp



Gemini



Meta AI
no Instagram



Claude

FEV
2025

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL

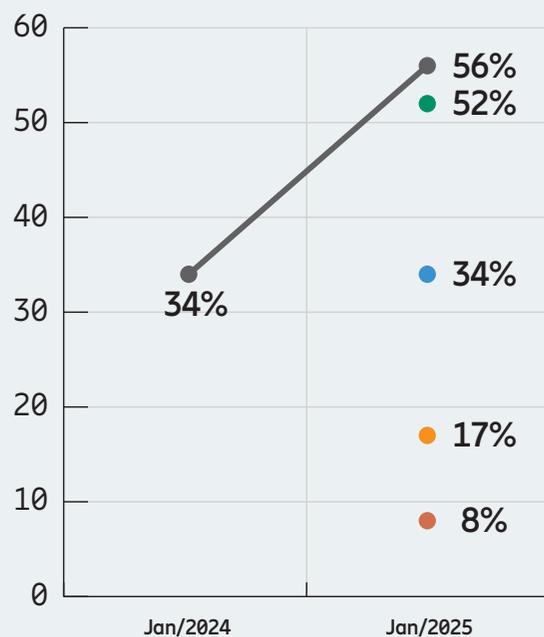


GRÁFICO 2

EVOLUÇÃO NO USO DE ASSISTENTES DE IA PELOS BRASILEIROS

Pergunta: Você já conversou com o assistente virtual ChatGPT/Meta AI no WhatsApp/ Meta AI no Instagram/Gemini/Claude?

Bases: 2.112 (jan24) e 2.099 (jan/25) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



● ChatGPT ● Meta AI no Instagram
● Meta AI no WhatsApp ● Claude
● Gemini

TABELA 1

FREQÜÊNCIA DE CONVERSAS POR ASSISTENTE DE IA

Pergunta: Com que frequência você conversa com o assistente virtual ChatGPT/Meta AI no WhatsApp/ Meta AI no Instagram/Gemini/Claude?

Bases: 1.184 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já conversaram com o ChatGPT; 1.075 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já conversaram com a Meta AI no WhatsApp; 709 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já conversaram com o Gemini; 315 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já conversaram com a Meta AI no Instagram; 171 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já conversaram com o Claude.

	Todo dia	Quase todo dia	Algumas vezes por semana	Algumas vezes por mês	Quase nunca	Nunca
ChatGPT	12%	15%	21%	28%	23%	1%
Meta AI no WhatsApp	8%	9%	20%	23%	38%	2%
Gemini	10%	11%	23%	25%	29%	2%
Meta AI no Instagram	19%	19%	24%	19%	18%	1%
Claude	24%	17%	24%	19%	14%	2%





GRÁFICO 3

PRINCIPAIS UTILIZAÇÕES DE ASSISTENTES DE IA NO BRASIL

Pergunta: Marque para quais finalidades você conversa com assistentes virtuais com IA, como ChatGPT, Gemini ou Claude

Base: 1.354 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já conversaram com assistentes de IA

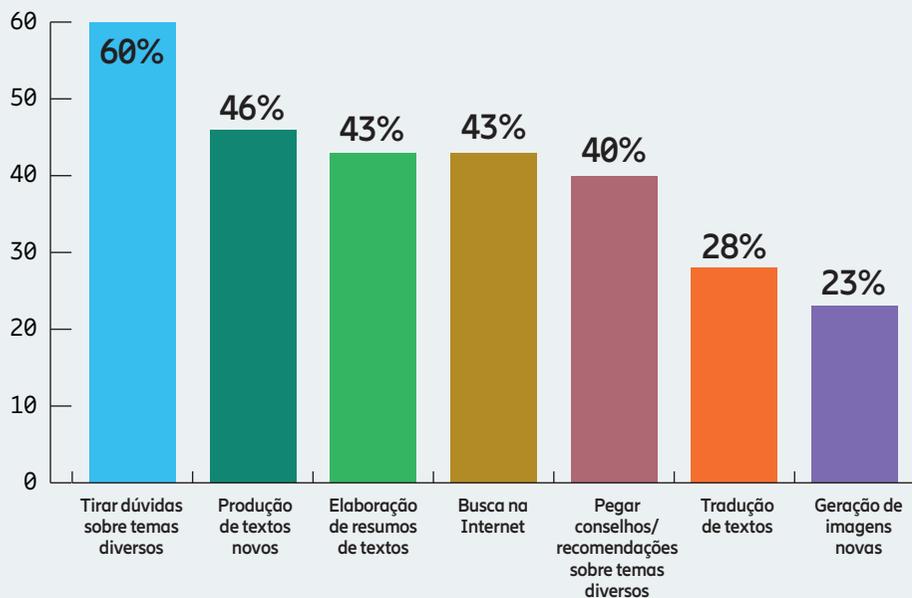
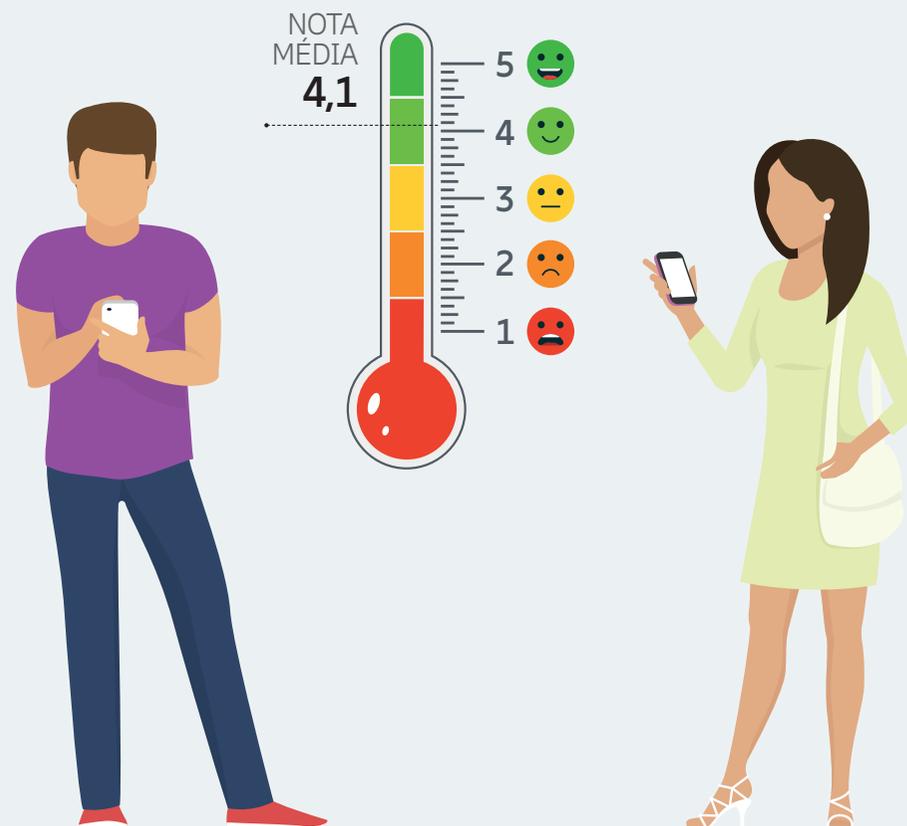


GRÁFICO 4

MÉDIA DE SATISFAÇÃO DO BRASILEIRO NAS CONVERSAS COM ASSISTENTES DE IA

Pergunta: Em uma escala de 1 a 5, em que 1 é muito insatisfeito e 5 é muito satisfeito, qual o seu grau de satisfação em relação à sua experiência com assistentes virtuais com IA como ChatGPT, Gemini e Claude?

Base: 1.354 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já conversaram com assistentes de IA



FEV
2025

PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

**ASSISTENTES DE IA
E MENSAGERIA NO BRASIL**



Destaques

ChatGPT em ascensão.

Em apenas um ano subiu de 34% para 56% a proporção de brasileiros com smartphone que já conversaram com o ChatGPT. A diferença por gênero que havia sido notada na edição anterior não aparece mais: a proporção é a mesma entre homens e mulheres: 56%. Mas a análise por idade aponta uma popularidade maior entre os mais jovens: 76% daqueles entre 16 e 29 anos já conversaram com o ChatGPT, ante 58% do público de 30 a 49 anos; e 36%, daqueles com 50 anos ou mais. Também há diferença de acordo com a renda familiar mensal: 68% dos brasileiros com smartphone das classes A e B já conversaram com o ChatGPT, enquanto o percentual cai para 58% na classe C e para 51% nas classes D e E.

Meta AI no WhatsApp ameaça liderança do ChatGPT.

A Meta AI, uma das mais novas assistentes de IA no mercado, já representa uma ameaça à liderança do ChatGPT, pelo menos no que diz respeito à proporção de brasileiros

que já utilizaram essas ferramentas. 52% dos brasileiros com smartphone já conversaram com a Meta AI no WhatsApp. A proporção é maior entre homens (56%) que entre mulheres (48%). Por faixa etária, os jovens de 16 a 29 anos lideram (69%), seguidos pelo grupo de 30 a 49 anos (50%) e com 50 anos ou mais (38%). A diferença por classe social é bem menor que a verificada no ChatGPT: classes A e B (55%), classe C (51%) e classes C e D (52%). O alto percentual de brasileiros que já conversaram com a Meta AI no WhatsApp se explica pelo fato de a ferramenta estar disponibilizada com destaque dentro do aplicativo de mensageria, que é o mais popular do Brasil, presente em 99% dos smartphones de acordo com esta mesma pesquisa (veja mais à frente esse dado), enquanto o ChatGPT precisa ser instalado ou acessado via browser separadamente.

Meta AI no Instagram não decolou.

Se no WhatsApp a Meta AI está sendo muito experimentada, o mesmo não

acontece dentro do Instagram, aonde também está disponível: somente 17% dos brasileiros com smartphone a utilizaram no app de rede social. A diferença para o WhatsApp se deve à forma como a Meta AI é apresentada em cada aplicativo. Enquanto no WhatsApp a Meta AI é a primeira ferramenta que aparece, logo no alto da primeira tela, no Instagram é preciso entrar dentro da opção de mensagens diretas para encontrá-la.

Gemini faz mais sucesso nas classes D e E.

Entre os assistentes de IA medidos nesta pesquisa, o Gemini foi o único a apresentar uma popularidade maior nas classes sociais de menor renda que nas demais. Enquanto 37% dos brasileiros com smartphone das classes D e E afirmam que já conversaram com o Gemini, os percentuais são de 34% na classe C e 26% nas classes A e B. A forte presença de aparelhos Android de baixo custo no Brasil pode ser a explicação para isso. Entre homens, 38% já conversaram com o Gemini,

ante 31% das mulheres. Por faixa etária, o resultado é o seguinte: 16 a 29 anos (40%); 30 a 49 anos (34%); 50 anos ou mais (27%).

Claude é o assistente com mais engajamento.

Embora seja o assistente de IA com menor penetração no Brasil, o Claude é aquele com os usuários mais engajados: 41% o utilizam todo dia ou quase todo dia. Para efeito de comparação, esse percentual nos outros IAs monitorados por esta pesquisa foram os seguintes: Meta AI no Instagram (38%), ChatGPT (27%); Gemini (21%) e Meta AI no WhatsApp (17%).

Todos os casos de uso de IA registraram aumento.

Todos os casos de uso de assistentes de IA monitorados por essa pesquisa registraram aumento de utilização em um ano. Aqueles com maior crescimento foram tirar dúvidas sobre temas diversos; gerar textos novos; e buscar na internet: os três avançaram 5 pontos percentuais em um ano.



Panorama dos serviços de mensageria móvel

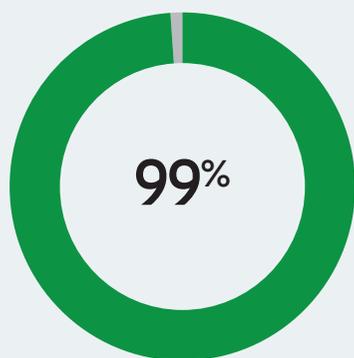
GRÁFICO 5

A POPULARIDADE DOS PRINCIPAIS MENSAGEIROS

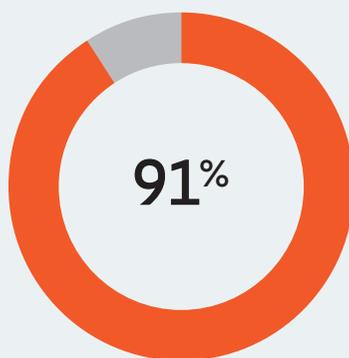
(% DA BASE DE SMARTPHONES QUE TEM CADA APP INSTALADO)

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

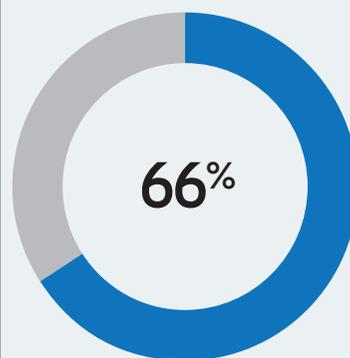
Base: 2.099 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



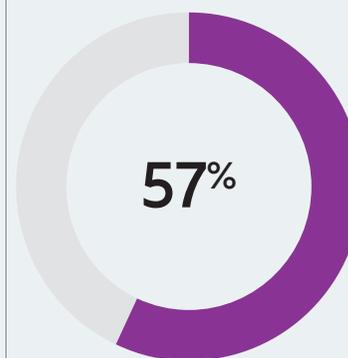
WhatsApp



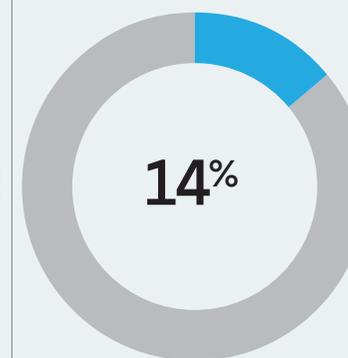
Instagram



Facebook Messenger



Telegram

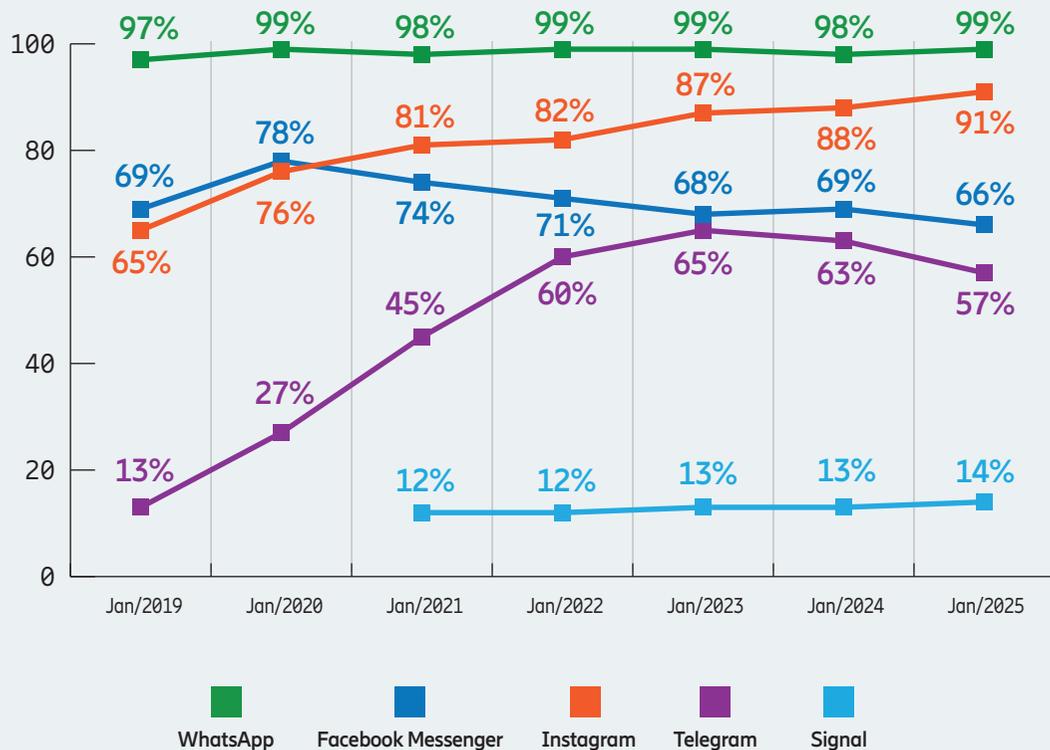


Signal

GRÁFICO 6

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

Bases: 2.053 (Jan/19); 1.915 (Ago/19); 1.987 (Ja/20); 1.983 (Ago/20); 2.026 (Jan/21); 2.038 (Ago/21); 2.107 (Ja/22); 2.073 (Ago/22); 2.086 (Jan/23); 2040 (Jul/23); 2.112 (Jan/24), 2.099 (Jan/25) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



TABELA 2

A FREQUÊNCIA DE USO DE CADA MENSAGEIRO

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

Bases: 2.075 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.382 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.906 internautas que têm o Instagram instalado; 1.198 internautas que têm o Telegram instalado; e 288 internautas que têm o Signal instalado

	Todo dia	Quase todo dia	Algumas vezes por semana	Algumas vezes por mês	Quase nunca	Nunca
WhatsApp	93%	4%	2%	1%	0%	0%
Instagram	76%	13%	7%	2%	1%	0%
Facebook Messenger	20%	17%	20%	14%	25%	4%
Telegram	19%	19%	22%	15%	22%	3%
Signal	26%	18%	16%	14%	17%	10%





TABELA 3

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

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

Bases: 2.065 MAUs de WhatsApp; 979 MAUs de Facebook Messenger; 901 MAUs de Telegram; 212 MAUs do Signal; 1.875 MAUs do Instagram. **N.D.** = Não disponível **N.V.** = Não verificado

	WhatsApp	Telegram	Facebook Messenger	Signal	Instagram
Troca de mensagens de texto	85%	53%	68%	29%	69% (Instagram Direct)
Troca de imagens	73%	29%	41%	27%	79% (Publicação de fotos)
Troca de mensagens de áudio	79%	27%	25%	29%	N.V.
Troca de vídeos	64%	25%	28%	26%	57% (Publicação de vídeos)
Chamadas de voz	74%	11%	8%	26%	12%
Troca de desenhos (emojis e gifs)	60%	17%	18%	20%	N.V.
Videochamadas	68%	10%	6%	20%	9%
Stories	36%	10%	30%	22%	79%
Envio de dinheiro	11%	6%	N.D.	N.D.	N.D.
Pagamento de compras	7%	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
Participação em canais	23%	56%	N.D.	N.D.	N.D.
Transmissão de vídeos ao vivo (Lives)	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	12%
Compartilhamento de localização	56%	8%	N.D.	N.D.	N.D.
Envio de mensagens em listas de transmissão	20%	-	-	-	-

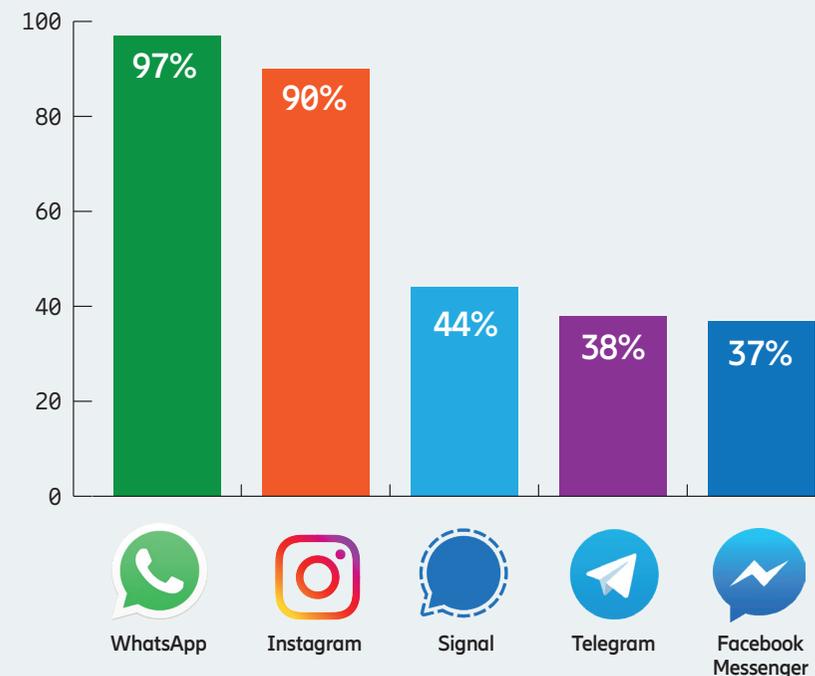
GRÁFICO 7

GRAU DE FIDELIDADE

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

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

Bases: 2.075 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.382 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.906 internautas que têm o Instagram instalado; 1.198 internautas que têm o Telegram instalado; e 288 internautas que têm o Signal instalado



FEV
2025

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



GRÁFICO 8

RISCO DE DESINSTALAÇÃO

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

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

Bases: 2.075 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.382 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.906 internautas que têm o Instagram instalado; 1.198 internautas que têm o Telegram instalado; e 288 internautas que têm o Signal instalado

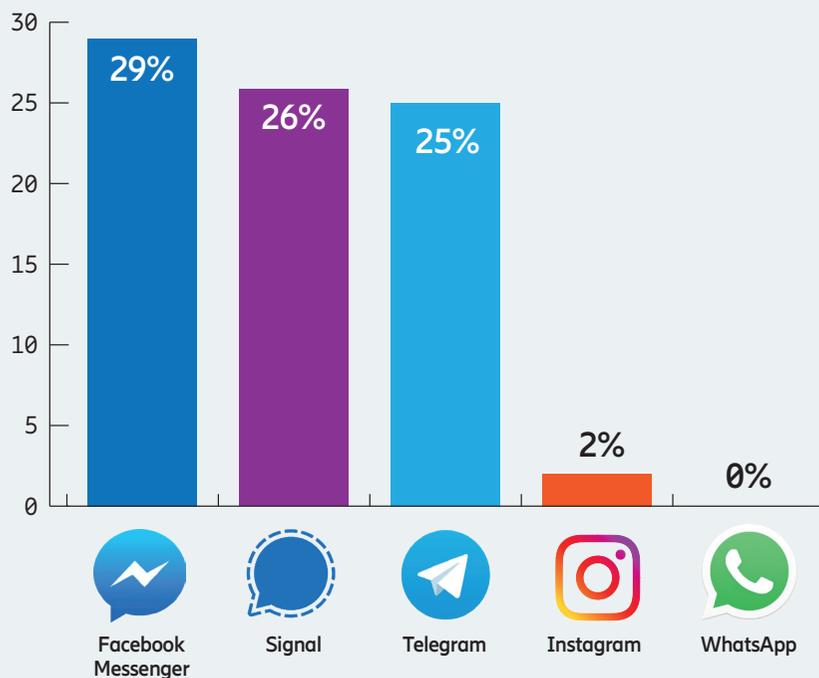


GRÁFICO 9

FREQUÊNCIA DE ENVIO DE SMS

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

Base: 2.099 internautas que possuem smartphone

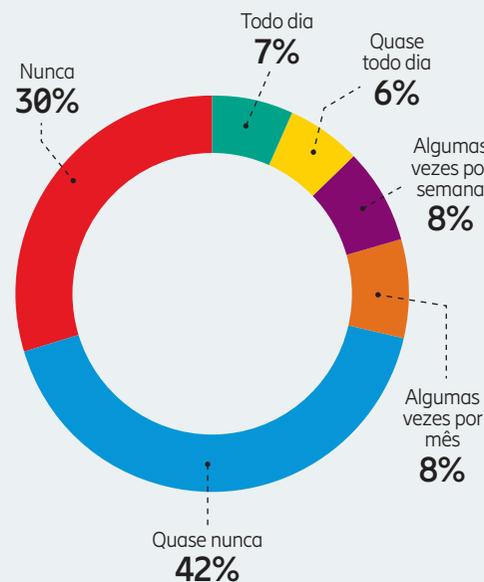
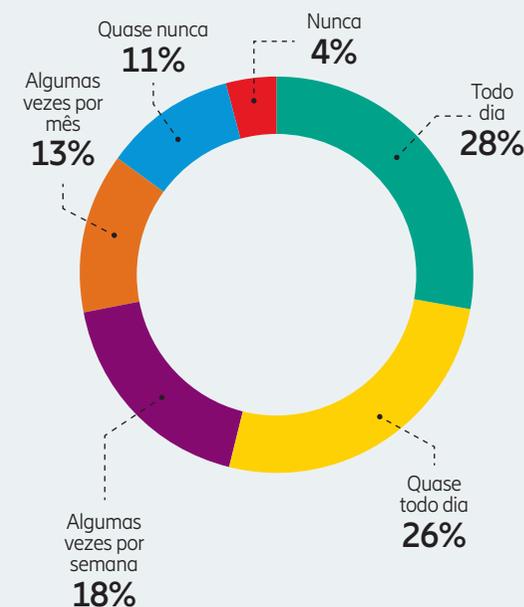


GRÁFICO 10

FREQUÊNCIA DE RECEBIMENTO DE SMS

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

Base: 2.099 internautas que possuem smartphone



FEV
2025

PANORAMA

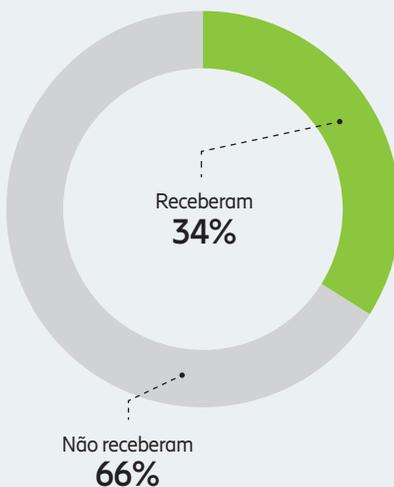
Mobile Time/Opinion Box

GRÁFICO 11

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RECEBERAM UMA MENSAGEM DE RCS

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

Base: 2.099 internautas que possuem smartphone



WhatsApp: listas de transmissão, Pix e compartilhamento de localização.

O WhatsApp se mantém seguro na liderança entre apps de mensageria no Brasil, instalado em 99% dos smartphones nacionais e sendo utilizado todo dia ou quase todo dia por 97% dos seus usuários. Três funcionalidades do app foram medidas por essa pesquisa pela primeira vez: envio de mensagens por listas de transmissão; envio de Pix; e compartilhamento de localização. 20% dos usuários ativos mensais (MAUs, na sigla em inglês) do WhatsApp enviam mensagens por listas de transmissão; 11% enviam Pix; e 56% compartilham sua localização através do app. No caso da localização, há uma diferença significativa de uso dependendo da classe social: enquanto 71% daqueles das classes A e B utilizam essa funcionalidade, a proporção cai para 62% na classe C e 47%, nas classes D e E.

ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



Destaques

Telegram confirma queda.

O Telegram vem perdendo usuários no Brasil. De um ano para cá, diminuiu de 63% para 57% a proporção de brasileiros com smartphone que tem esse aplicativo de mensageria instalado. Esta é a segunda edição desta pesquisa com queda consecutiva de penetração do Telegram. Esse é o menor percentual do app nos últimos três anos. E a tendência é de que caia mais ao longo de 2025, a julgar pela frequência de uso do app. Em um ano, diminuiu de 50% para 38% a proporção de usuários do Telegram que abrem o app todo dia ou quase todo dia. E subiu de 18% para 25% a daqueles que não o abrem nunca ou quase nunca.

Messenger no menor patamar histórico.

O Facebook Messenger atingiu seu menor patamar histórico nesta pesquisa em penetração nos smartphones brasileiros. Agora, está instalado em 66% da base nacional – era 69% um ano atrás.

Chama a atenção também a queda no uso de certas funcionalidades ao longo dos últimos 12 meses. A proporção de usuários ativos mensais do Messenger que publicam stories diminuiu de 44% para 30%. A daqueles que fazem chamadas de voz caiu de 14% para 8%. E a dos que realizam videochamadas, de 14% para 6%.

Signal perde engajamento.

O Signal conseguiu se manter relativamente estável em penetração no Brasil, instalado em 14% dos smartphones nacionais (alta de 1 ponto percentual em 12 meses). No entanto, perdeu em engajamento. Caiu de 56% para 44% a proporção dos seus usuários que abrem o app todo dia ou quase todo dia. Note-se, contudo, que está à frente de rivais bem mais conhecidos, como Telegram e Messenger. Entre seus MAUs, a proporção dos que fazem videochamada no Signal diminuiu de 28% para 20%. E a dos que publicam stories caiu de 30% para 22%.

FEV
2025

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



Raio-X no WhatsApp

GRÁFICO 12

O QUE O BRASILEIRO FARIA SE SUA OPERADORA MÓVEL SUSPENDESSE O WHATSAPP ILIMITADO DE SEU PLANO?

Pergunta: Se a sua operadora móvel não oferecer mais acesso gratuito ao WhatsApp, você...

Base: 2.075 internautas que têm o WhatsApp instalado



GRÁFICO 13

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO QUE SEGUÊ CANAIS NO WHATSAPP

Pergunta: Você segue algum canal no WhatsApp?

Base: 2.075 internautas que têm o WhatsApp instalado

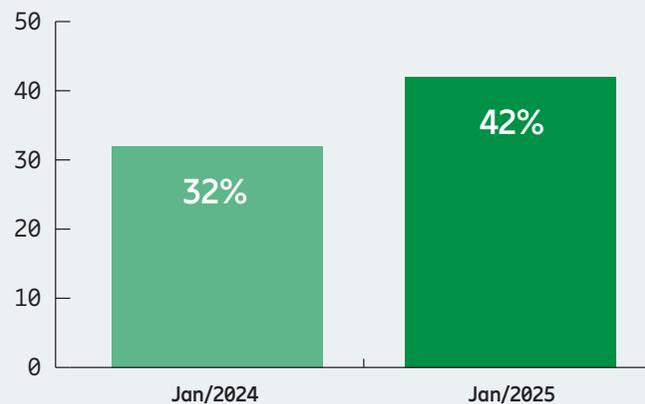
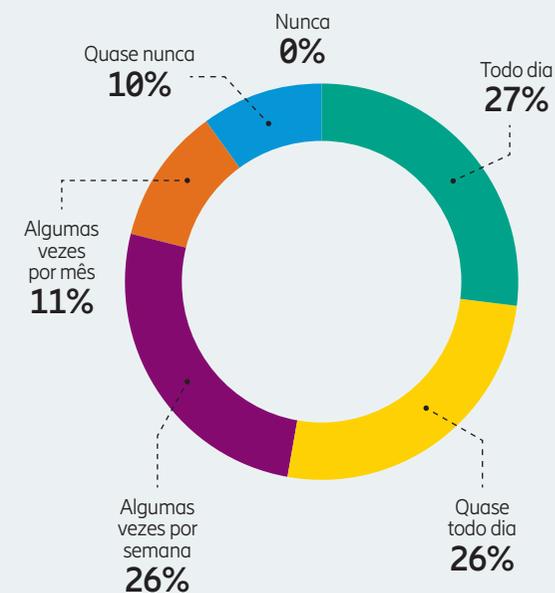


GRÁFICO 14

FREQUÊNCIA DE ACESSO A CANAIS NO WHATSAPP

Pergunta: Pensando nos últimos meses, com que frequência você olha conteúdo em canais do WhatsApp?

Base: 863 internautas que possuem celular, têm WhatsApp instalado e seguem algum canal no WhatsApp





**ASSISTENTES DE IA
E MENSAGERIA NO BRASIL**

GRÁFICO 15

POPULARIDADE DE CANAIS POR TEMAS

Pergunta: Marque os temas de canais que você segue no WhatsApp.

Base: 863 internautas que possuem celular, têm WhatsApp instalado e seguem algum canal no WhatsApp

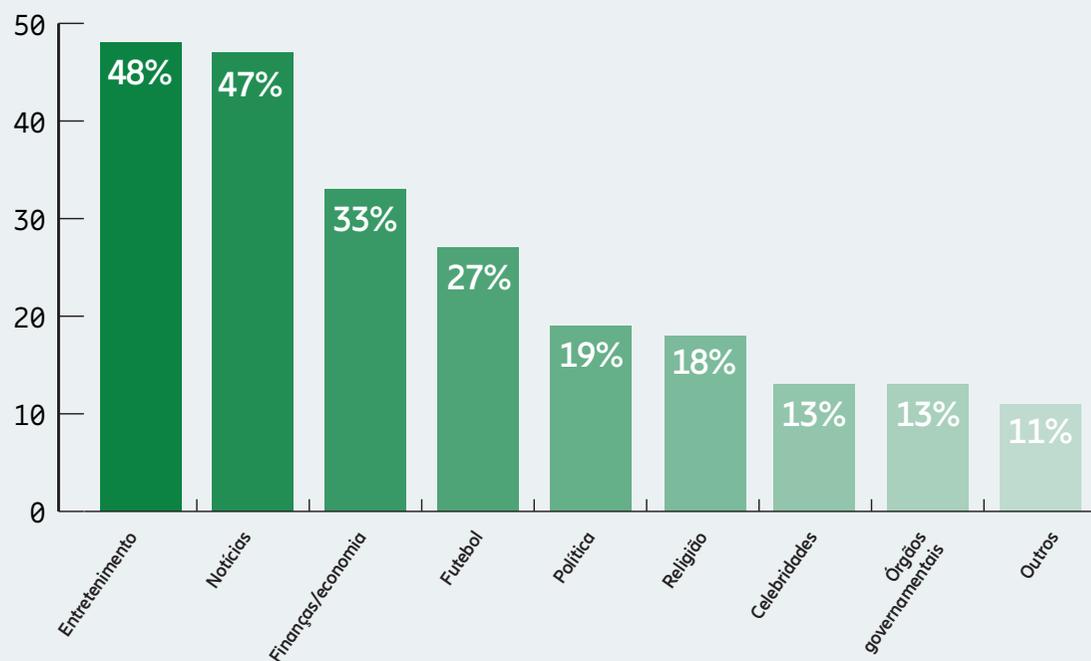
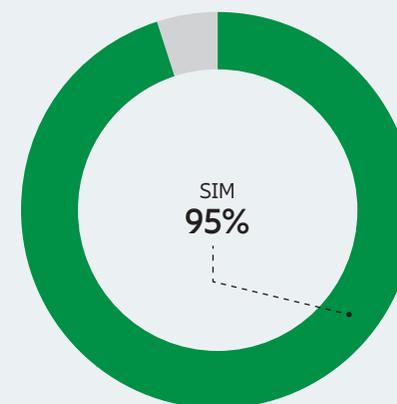


GRÁFICO 16

**PROPORÇÃO QUE PARTICIPA DE
GRUPOS NO WHATSAPP**

Pergunta: Você participa de algum grupo no WhatsApp?

Base: 2.075 internautas que têm o WhatsApp instalado



FEV
2025

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



GRÁFICO 17

POPULARIDADE DE GRUPOS POR TEMA

Pergunta: Marque os temas de grupos de WhatsApp dos quais você participa.

Base: 1.963 internautas que possuem celular, têm WhatsApp instalado e participam de algum grupo no WhatsApp

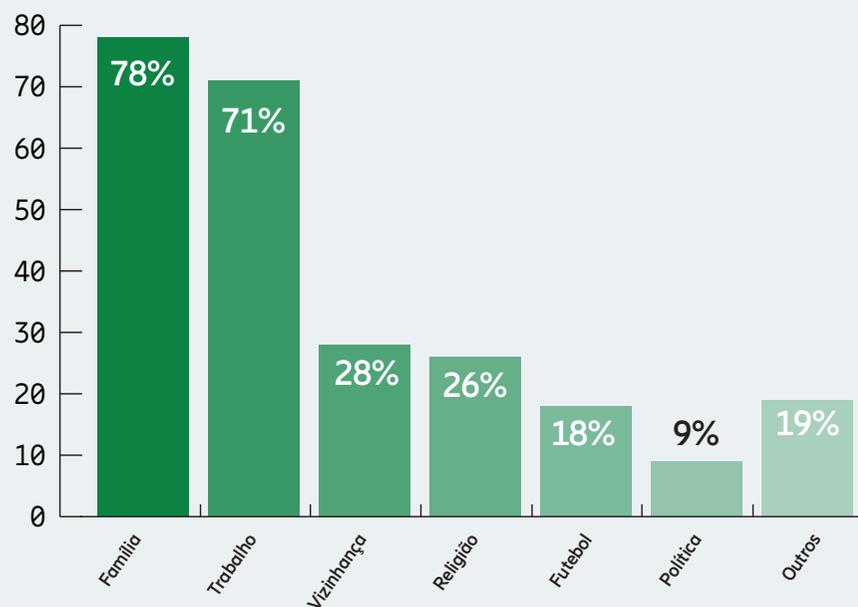


GRÁFICO 18

PROPORÇÃO QUE CADASTROU CHAVE PIX NO WHATSAPP

Pergunta: Você cadastrou sua chave Pix dentro do WhatsApp para fazer e receber pagamentos?

Base: 2.075 internautas que têm o WhatsApp instalado

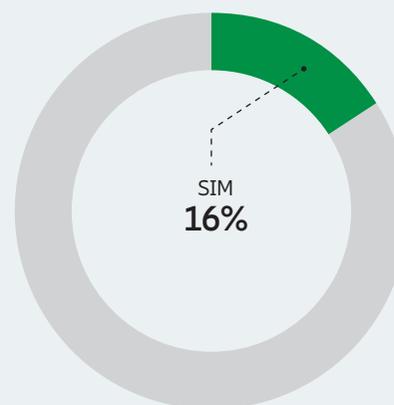
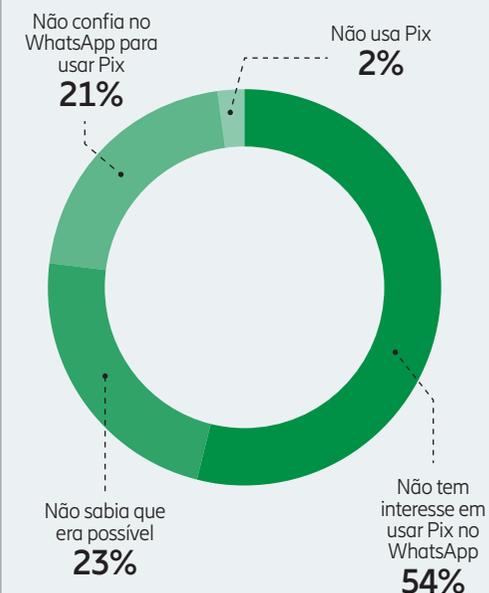


GRÁFICO 19

RAZÕES DAQUELES QUE NÃO CADASTRARAM CHAVE PIX NO WHATSAPP

Pergunta: Por que você não cadastrou ainda sua chave Pix dentro do WhatsApp?

Base: 1.741 internautas que têm o WhatsApp instalado mas não cadastraram chave Pix nele



FEV
2025

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

GRÁFICO 20

PROPORÇÃO QUE REALIZA CHAMADAS DE VOZ NO WHATSAPP

Pergunta: Marque as formas de comunicação/ferramentas que você utiliza no WhatsApp.

Base: 2.065 MAUs de WhatsApp

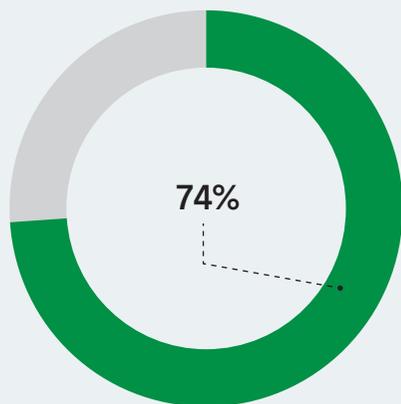


GRÁFICO 21

FREQUÊNCIA DE USO DE CHAMADAS DE VOZ NO WHATSAPP

Pergunta: Pensando nos últimos meses, com que frequência você realiza chamadas de voz pelo WhatsApp?

Base: 1.529 MAUs do WhatsApp que realizam chamadas de voz pelo WhatsApp



ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



GRÁFICO 22

GRAU DE SATISFAÇÃO COM CHAMADAS DE VOZ NO WHATSAPP

Pergunta: Em uma escala de 1 a 5, onde 1 é péssimo e 5 é excelente, que nota você daria para a qualidade da chamada telefônica via WhatsApp?

Base: 1.529 MAUs do WhatsApp que realizam chamadas de voz pelo WhatsApp



FEV
2025

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



GRÁFICO 23

EM QUE REDE O BRASILEIRO FAZ CHAMADAS DE VOZ PELO WHATSAPP?

Pergunta: Você realiza chamadas de voz pelo WhatsApp...

Base: 1.529 MAUs do WhatsApp que realizam chamadas de voz pelo WhatsApp

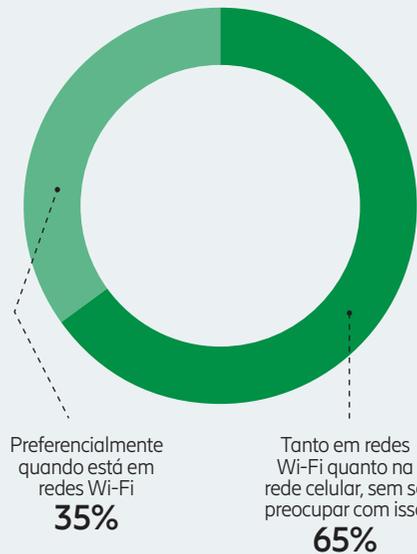


GRÁFICO 24

VOZ NO WHATSAPP X PLANO DE MINUTOS DAS OPERADORAS

Pergunta: Você realiza mais ligações pelo WhatsApp ou pelo seu plano de minutos da operadora móvel?

Base: 1.529 MAUs do WhatsApp que realizam chamadas de voz pelo WhatsApp

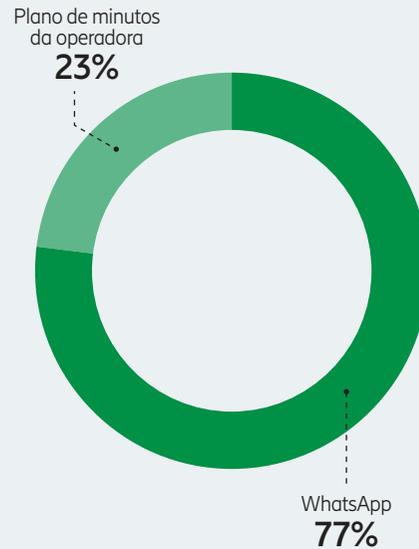


GRÁFICO 25

SPAM NO WHATSAPP

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

Base: 2.075 internautas que têm o WhatsApp instalado

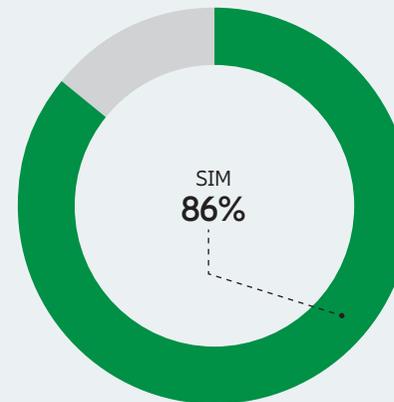
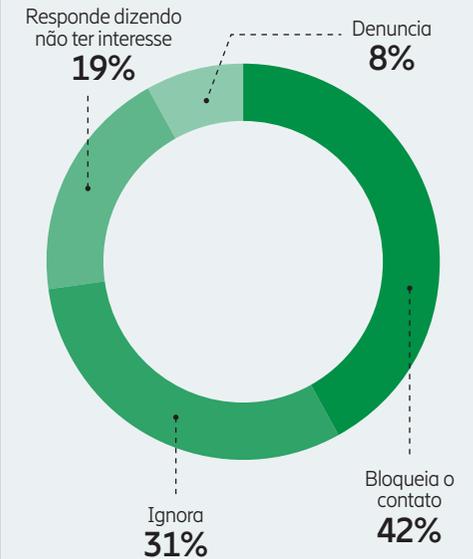


GRÁFICO 26

REAÇÃO AO SPAM NO WHATSAPP

Pergunta: Quando você recebe uma mensagem indesejada no WhatsApp de alguém tentando vender produtos ou serviços que não te interessam, o que você faz?

Base: 1.790 internautas que têm o WhatsApp instalado e já receberam spam no aplicativo



FEV
2025

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



Destaques

Fidelidade ao WhatsApp.

Se sua operadora móvel cortasse o WhatsApp ilimitado, 53% dos brasileiros trocariam de operadora. O percentual é mais alto entre as pessoas das classes A e B (62%), que entre aqueles da classe C (56%) ou das classes D e E (48%). Os mais jovens, com 16 a 29 anos, são os menos propensos a trocar de operadora por causa disso (47%). Mas nos grupos de 30 a 49 anos e de 50 anos ou mais a proporção é de 55%.

Canais ganham tração.

Em um ano subiu de 32% para 42% a proporção de usuários do WhatsApp que seguem algum canal dentro do app de mensageria. Essa forma de consumo de conteúdo é mais popular entre os jovens de 16 a 29 anos (53%) do que entre aqueles com 30 a 49 anos (41%) ou com 50 anos ou mais (32%). Há também uma diferença de acordo com a renda familiar mensal. As classes D e E são aquelas com a maior proporção de seguidores de canais no WhatsApp (43%), em comparação com a classe C (42%) e as classes A e B (38%).

. Baixa quantidade de canais. A maioria dos brasileiros seguem poucos canais. 43% daqueles que utilizam essa funcionalidade acompanham apenas um ou dois canais. E 27%, três ou quatro. Apenas 30% seguem cinco canais ou mais.

Grupos: família e trabalho em primeiro lugar.

95% dos brasileiros que usam WhatsApp participam de algum grupo de conversa no app de mensageria. Os temas mais populares desses grupos são família (78%) e trabalho (71%). Vizinhaça (28%) e religião (26%) aparecem à frente de futebol (18%) e política (9%). Em futebol, a diferença por gênero é significativa: 35% dos homens participam de grupos sobre o tema, contra apenas 5% das mulheres. A participação em grupos de política também apresenta uma predominância masculina (13%) em vez de feminina (6%). As mulheres, por sua vez, estão mais presentes em grupos de vizinhaça (30%) que os homens (24%).

Pix no WhatsApp entre jovens das classes D e E.

No ano passado, o WhatsApp ganhou a funcionalidade de cadastro de chaves Pix, para que usuários brasileiros possam enviar e receber pagamentos instantâneos dentro de conversas no aplicativo. A novidade teve maior adesão entre os jovens das classes D e E. 22% dos brasileiros com 16 a 29 anos cadastraram sua chave Pix no WhatsApp, ante 15% daqueles com 30 a 49 anos e 13% daqueles com 50 anos ou mais. Nas classes D e E, a adesão foi de 21% dos brasileiros, contra 14% na classe C e 7% nas classes A e B.

Pix no WhatsApp: falta de interesse e receio com segurança.

Quais as razões para 84% dos brasileiros com WhatsApp não terem cadastrado ainda sua chave Pix no aplicativo? A maioria (54%) afirma não ter interesse nessa funcionalidade, provavelmente porque os outros meios para envio e recebimento de Pix já lhe atendem suficientemente bem.

Mas 21% têm receio em relação à segurança do WhatsApp para isso. E 23% desconheciam essa funcionalidade.

Chamadas no WhatsApp X chamadas pela rede de voz das operadoras.

O brasileiro prefere fazer uma ligação pelo WhatsApp do que pela rede de voz da sua operadora móvel. 74% dos brasileiros com WhatsApp realizam chamadas de voz através do app de mensageria e 77% deles dizem que preferem ligar dessa forma em vez de usar o plano de minutos da sua operadora. Isso se reflete no grau de satisfação quanto a esse serviço no WhatsApp: em média, o brasileiro dá nota 4,1, em uma escala de 1 a 5, para a qualidade das chamadas de voz no app de mensageria. O uso é frequente: 60% fazem ligações pelo WhatsApp todo dia ou quase todo dia. E a maioria (65%) não se importa de fazê-lo pela rede de dados da operadora, provavelmente porque isso não é descontado do seu pacote de dados, pois a maioria das teles oferece WhatsApp ilimitado.



Relacionamento com marcas

GRÁFICO 27

PROPORÇÃO DE USUÁRIOS QUE SE COMUNICAM COM MARCAS PELO APP

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

Bases: 2.065 MAUs de WhatsApp; 979 MAUs de Facebook Messenger; 901 MAUs de Telegram; 212 MAUs do Signal; 1.875 MAUs do Instagram

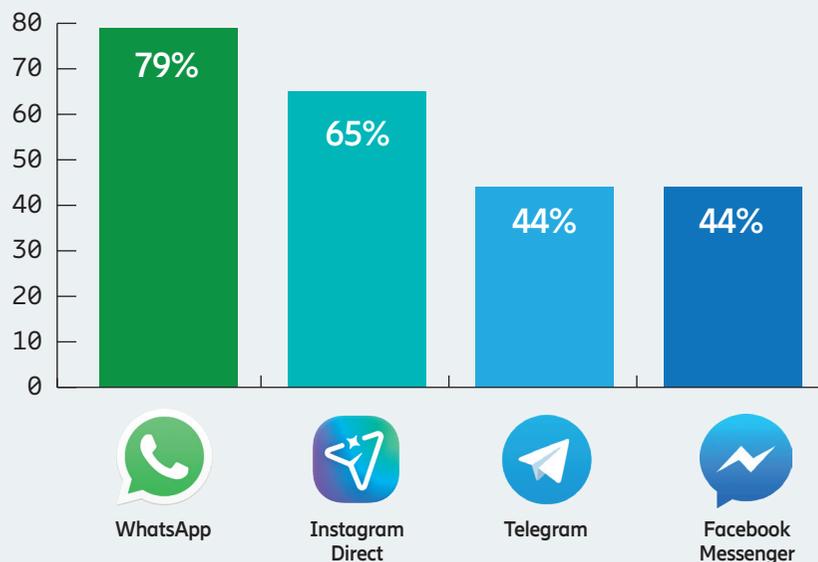


TABELA 4

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

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

Bases: 1.628 usuários de WhatsApp; 525 usuários de Facebook Messenger; 522 usuários de Telegram; e 1.182 usuários do Instagram que já se comunicaram com marcas através desses apps

	WhatsApp	Instagram	Facebook Messenger	Telegram
Tirar dúvidas/ pedir informações	80%	75%	49%	55%
Receber suporte técnico	68%	42%	35%	45%
Comprar produtos e serviços	63%	66%	53%	48%
Receber promoções	55%	58%	49%	52%
Cancelar serviços	43%	23%	24%	25%

FEV
2025

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL

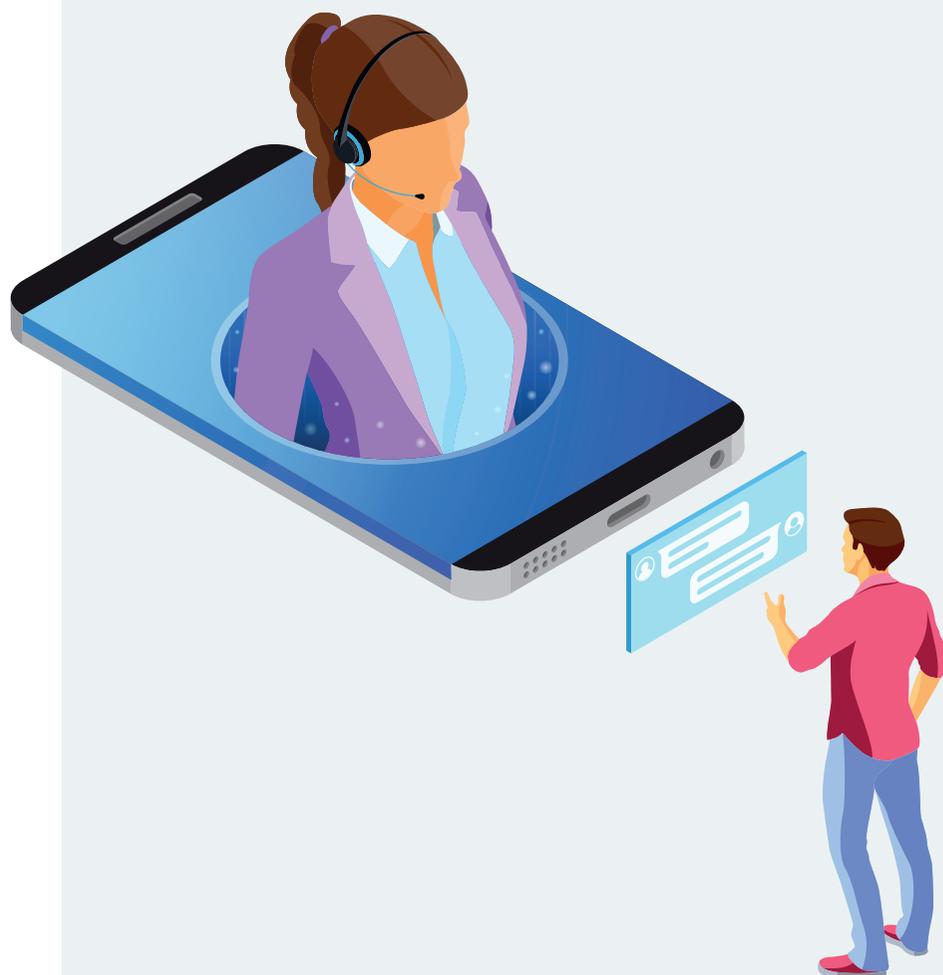
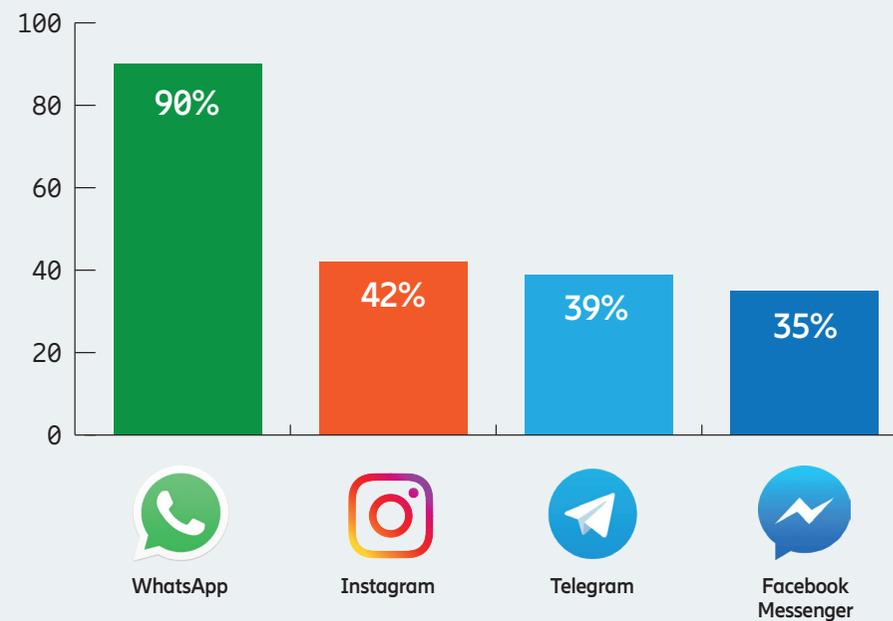


GRÁFICO 28

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

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

Bases: 2.075 internautas que têm o WhatsApp instalado; 1.382 internautas que têm o Facebook Messenger instalado; 1.906 internautas que têm o Instagram instalado; 1.198 internautas que têm o Telegram instalado; e 288 internautas que têm o Signal instalado



FEV
2025

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

GRÁFICO 29

SATISFAÇÃO COM ATENDIMENTO POR BOT EM CADA CANAL

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

Bases: 1.870 usuários de WhatsApp, 486 usuários de Facebook Messenger, 805 usuários do Instagram Direct, e 466 usuários de Telegram que já conversaram com robôs nos respectivos apps de mensageria



ASSISTENTES DE IA E MENSAGERIA NO BRASIL



Destaques

WhatsApp como canal de relacionamento com marcas.

O WhatsApp é o principal canal de relacionamento entre marcas e consumidores quando comparados os diferentes apps de mensageria usados no Brasil. 90% dos usuários do WhatsApp afirmam que se comunicam com marcas pelo app. A proporção é maior entre os jovens de 16 a 29 anos (94%), do que entre aqueles de 30 a 49 anos (91%) ou aqueles com 50 anos ou mais (85%). É mais comum pessoas das classes A e B (97%) falarem com marcas pelo WhatsApp do que aquelas da classe C (93%) ou das classes D e E (86%).

Messenger e Telegram perdem espaço.

Em um ano, tanto Messenger quanto Telegram tiveram reduções na proporção de seus usuários que se comunicam com marcas através desses apps, com quedas de 3 e 4 pontos percentuais, respectivamente.

Telegram como canal de vendas.

Embora esteja sendo menos usado no relacionamento entre consumidores e empresas, foi notado um aumento no uso do Telegram pelos brasileiros para compra de produtos e serviços: em um ano subiu de 41% para 48% a proporção dos usuários do Telegram que se comunicam com marcas no app e o consideram um canal adequado para compras.

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



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