

PANORAMA

DEZ 2025



PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



DEZ
2025

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 2.309 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 11 e 27 de novembro de 2025.

Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2 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**, **Movecomm** 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 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 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 com o smartphone



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: 2.309 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

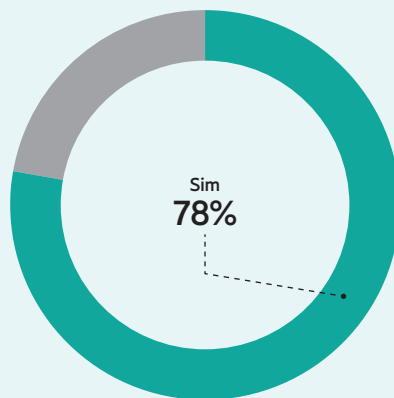
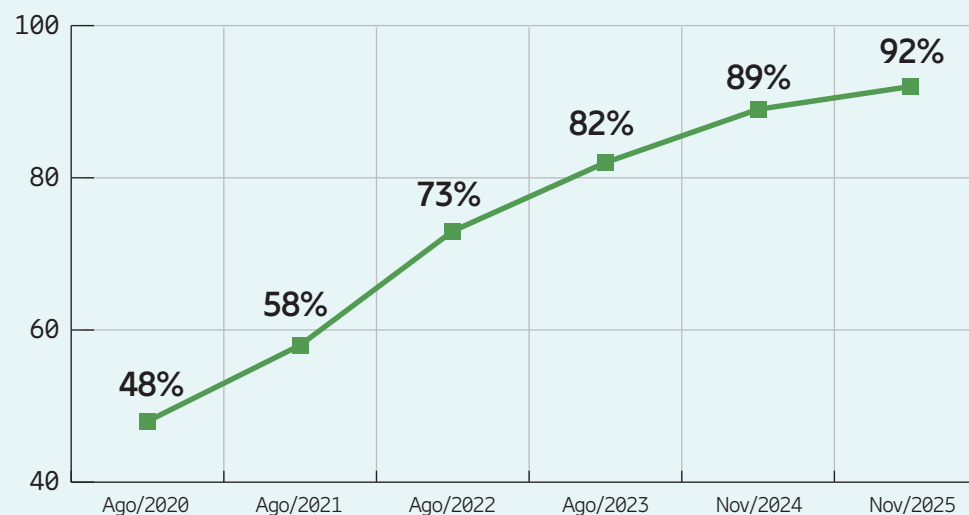


GRÁFICO 2

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); 2.309 (Nov/25) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





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: 2.309 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

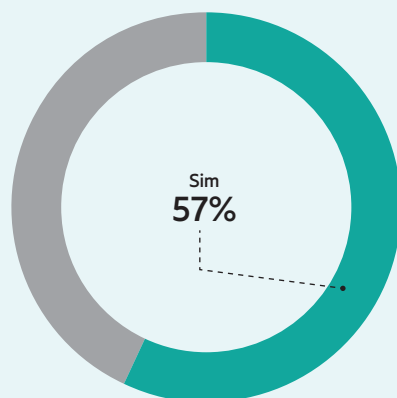
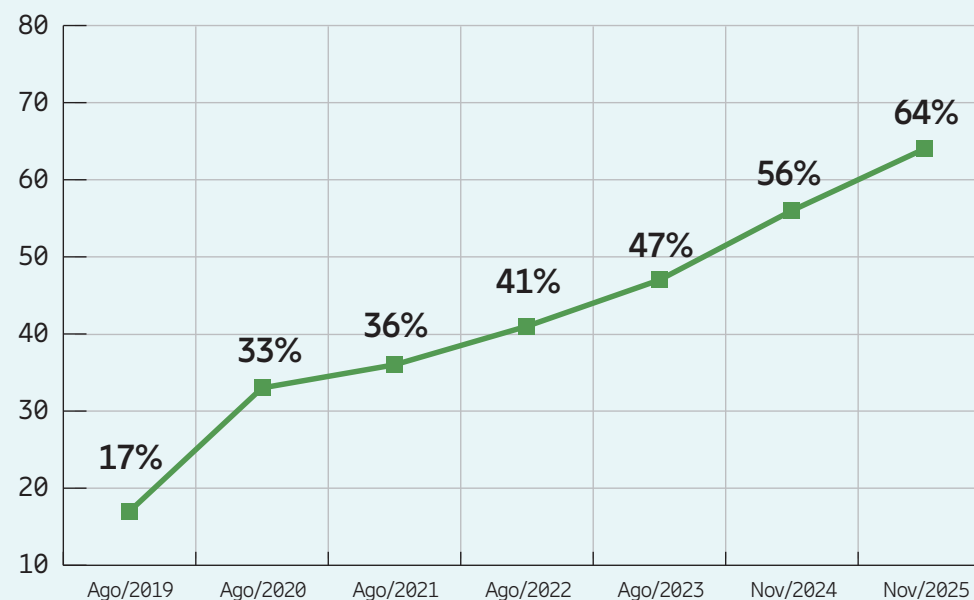


GRÁFICO 4

**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); 2.309 (Nov/25) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



DEZ
2025

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box



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: 2.309 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

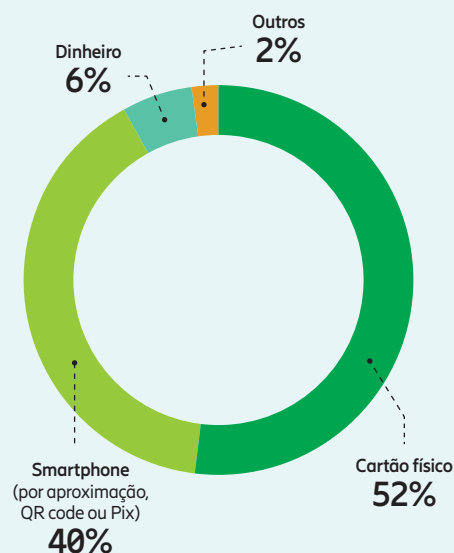
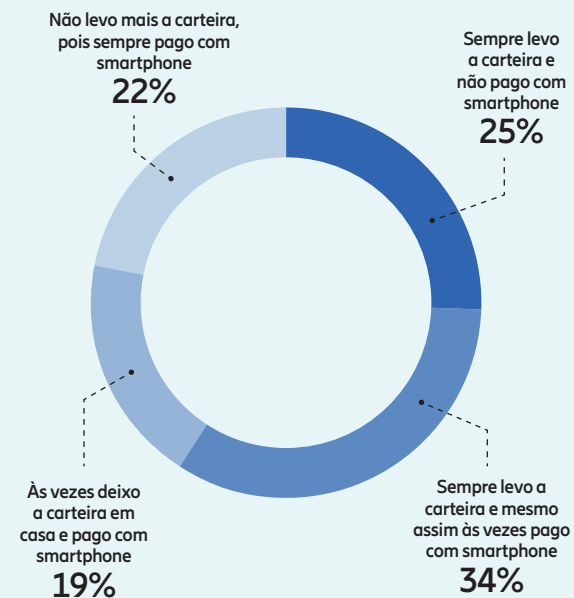


GRÁFICO 6

CARTEIRA x SMARTPHONE

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

Base: 2.309 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





Destaques

• **Pagamento por QR code é massivo.** Em cinco anos, saltou de 48% para 92% a proporção de brasileiros que já fizeram pagamentos escaneando um QR code com seu smartphone. A frequência de uso também vem aumentando. De 2023 para 2025 subiu de 64% para 78% a proporção que fizeram pelo menos um pagamento através de QR code nos últimos 30 dias. Esse meio de pagamento é mais comum entre os jovens: 96% dos brasileiros entre 16 a 29 anos que possuem um smartphone já pagaram por QR code. A proporção cai para 88% entre aqueles com 50 anos ou mais. Embora tenha começado com carteiras digitais fechadas, como aquelas de Picpay e Rappi, o que realmente popularizou o pagamento por QR code foi o Pix.

• **Salto do pagamento por 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 64% em 2025. A proporção chega a 83% entre usuários de iPhone, contra 55% daqueles com Android, em razão de nem todos os modelos com este último sistema operacional contarem com a tecnologia NFC, necessária para pagamentos por aproximação. Chama a atenção também a maior proporção entre jovens de 16 a 29 anos (77%) em comparação com o grupo de 30 a 49 anos (66%) e aquele com 50 anos ou mais (51%).

• **Frequência de pagamento por aproximação sobe.** No último ano, passou de 49% para 57% a proporção de brasileiros que fizeram pelo menos um pagamento por aproximação com seu smartphone nos últimos 30 dias. A popularização de carteiras digitais e a inclusão de NFC em aparelhos cada vez mais baratos fomentam essa forma de pagamento, assim como a facilidade cada vez maior de emissão de cartões de crédito.

• **O smartphone no lugar do cartão e do dinheiro.** O smartphone está substituindo rapidamente o cartão de plástico e o dinheiro como dispositivo de pagamento em lojas físicas. Dois anos atrás, 63% dos brasileiros diziam que o cartão de plástico era a sua forma de pagamento preferida em lojas físicas. Essa proporção caiu para 59% em 2024 e agora baixou para 52% em 2025. O dinheiro também segue em queda livre: era o preferido de 13% da população em 2023, passou para 8% no ano passado e agora, 6%. Enquanto isso, o smartphone só cresce. Era o favorito de 20% da população dois anos atrás, subiu para 29% no ano passado e agora chegou a 40%, dobrando em 24 meses. Se continuar assim, é possível que o smartphone tome a liderança em 2026.

• Jovens e usuários de iPhone preferem pagar com smartphone. Entre jovens de 16 a 29 anos e entre usuários de iPhone o smartphone já é a forma de pagamento favorita dentro de lojas físicas, apontada

por 55% e 60% das pessoas desses grupos, respectivamente. Quem mais gosta de usar cartão de plástico são os brasileiros com 50 anos ou mais: 69%. Não há diferença significativa na preferência por cartão de plástico na análise por classe social. Os segmentos com o maior percentual de preferência no uso de dinheiro em papel são os de jovens (9%), classes D e E (10%), e brasileiros das regiões Norte (10%) e Nordeste (11%).

• **Carteira em casa.** Dois em cada dez brasileiros trocaram a carteira pelo smartphone definitivamente. Em um intervalo de dois anos, mais que dobrou a proporção de brasileiros que não levam mais a carteira quando saem de casa, optando por pagar com o smartphone. Eram 10% em 2023, passaram para 16% no ano passado e agora são 22%. Essa proporção chega a 36% entre usuários de iPhone; 30%, entre pessoas das classes A e B; e 29% entre jovens de 16 a 29 anos.



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: 2.309 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

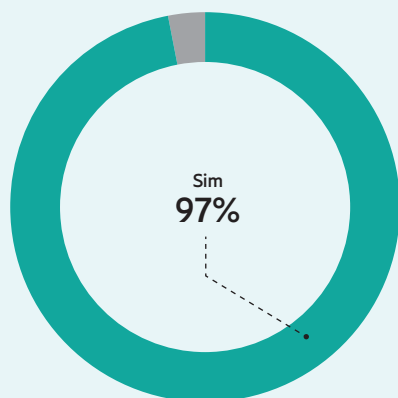


GRÁFICO 8

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

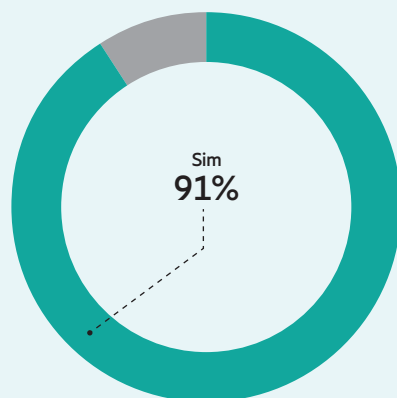


GRÁFICO 9

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

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

Base: 2.236 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

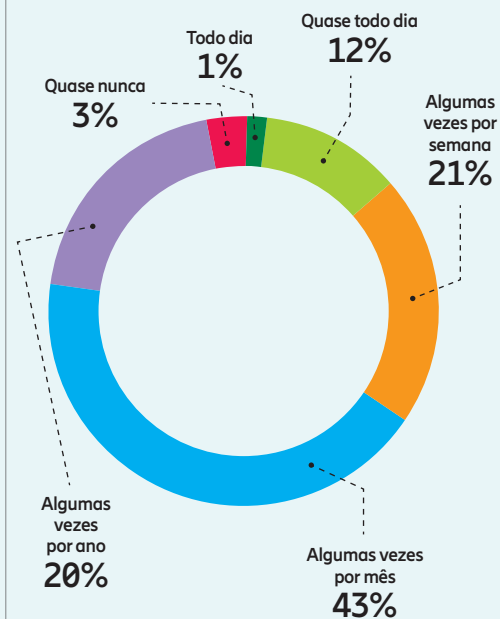


GRÁFICO 10

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

Não aumentaram a frequência de compras pelo celular

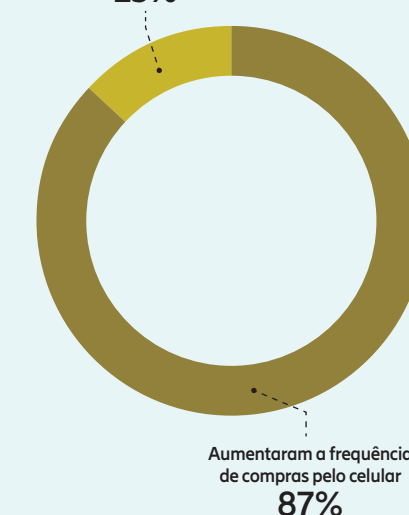


TABELA 1

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

Categoria	App ou site no smartphone	Computador	Loja física
Livros	65%	14%	21%
Acessórios de moda	65%	9%	26%
Cosméticos	62%	9%	29%
Roupas	54%	7%	39%
Calçados	52%	9%	39%
Remédios	42%	5%	53%
Itens de higiene pessoal	36%	6%	58%
Ração e outros itens para pets	34%	7%	59%
Alimentos	34%	4%	62%
Produtos de limpeza	24%	5%	71%

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

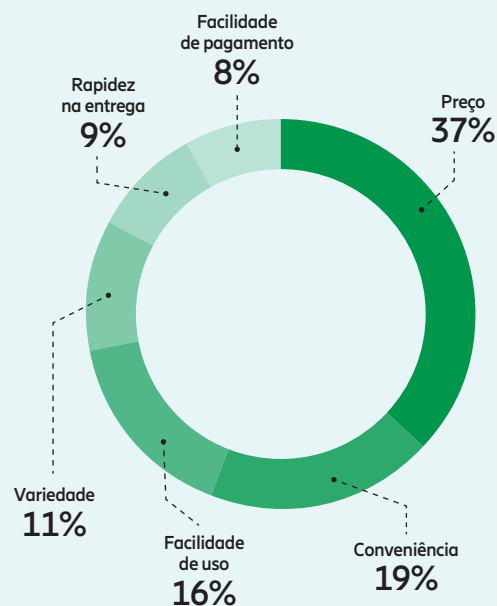


GRÁFICO 12

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

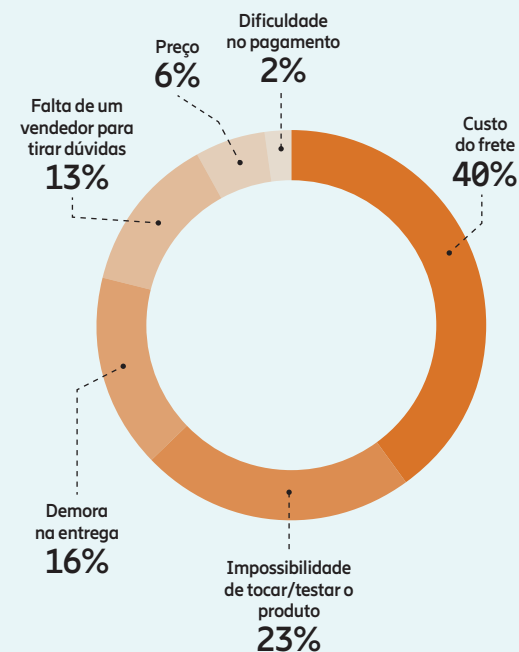


GRÁFICO 13

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

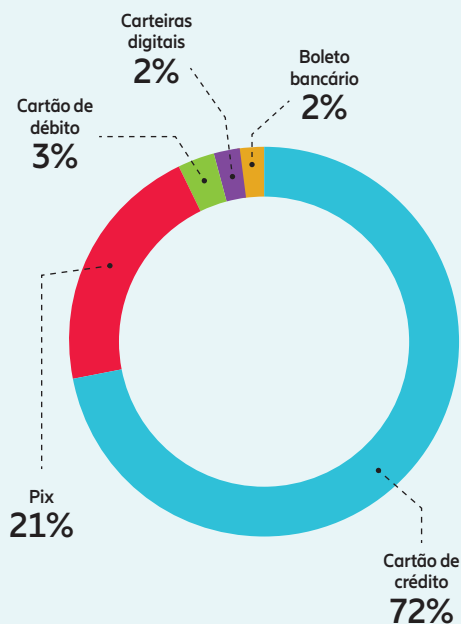


TABELA 2

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

	App	Novembro de 2025
1	Shopee	26%
2	Amazon	19%
3	Mercado Livre	17%
4	Livelo*	5%
5	iFood	4%
6	Shein	4%
7	Magazine Luiza	3%

**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.*

PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

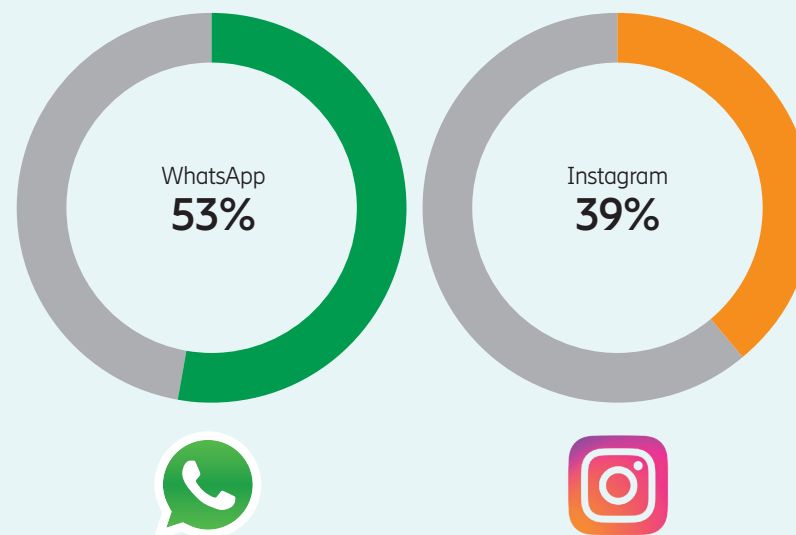


GRÁFICO 14

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





Destaques

• Celular virou canal de compras.

Nove em cada dez brasileiros com smartphone, ou 91% para ser exato, fizeram ao menos uma compra de mercadoria física através de app ou site móvel nos últimos 30 dias. A frequência de uso é maior nas classes A e B e entre brasileiros de 30 a 49 anos. 18% dos consumidores móveis de maior renda afirmam que fazem compras dessa forma todo dia ou quase todo dia. O mesmo dizem 16% daqueles na faixa de 30 a 49 anos. Na média nacional, 13% dos consumidores móveis brasileiros compram por app ou site móvel todo dia ou quase todo dia.

• **Celular X loja física.** Livros, acessórios de moda, cosméticos, roupas e calçados são as categorias de produtos monitoradas nesta pesquisa que o brasileiro prefere comprar através de app ou site móvel mais do que em lojas físicas. Por outro lado, na hora de comprar remédios, itens de higiene pessoal, produtos de limpeza, alimentos e ração para pets, o consumidor brasileiro opta por ir até uma loja. Livros são o produto que o brasileiro mais prefere comprar no smartphone (65%) e produtos de limpeza são o que o consumidor mais prefere comprar em loja física (71%).

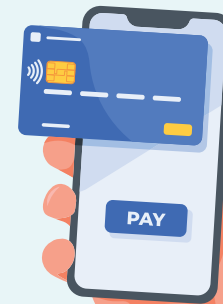
• Preço e conveniência são os pontos fortes.

Preço e conveniência são os pontos fortes do comércio móvel brasileiro. O preço é o que o consumidor nacional mais gosta na experiência de compra por app ou site móvel, segundo 37% dos entrevistados, chegando a 40% entre aqueles das classes D e E. O único segmento sócio-demográfico no qual a conveniência é mais importante que o preço na experiência de m-commerce é o das classes A e B: 30% apontaram a conveniência contra 29% que escolheram preço — na prática, um empate técnico, dentro da margem de erro da pesquisa.

• **Frete é obstáculo.** O custo do frete é citado por quatro em cada dez consumidores móveis brasileiros como o que menos gostam na experiência com m-commerce. Quem mais reclama disso são os habitantes da região Norte (47%). Vale destacar que as classes A e B reclamam mais do custo do frete (42%) do que aqueles das classes C (40%) e D e E (38%). A diferença por grupo etário é ainda mais marcante. O grupo com 50 anos ou mais são os que mais criticam o custo do frete (46%) em comparação com aqueles de 30 a 49 anos (39%) e os jovens de 16 a 29 anos (33%).

• Cartão ganha espaço e Pix perde.

Subvertendo a tendência dos últimos anos, pela primeira vez nesta pesquisa o Pix sofreu uma queda consistente na preferência do brasileiro como meio de pagamento no comércio móvel, enquanto o cartão de crédito ganhou força. Em um ano, caiu de 26% para 21% a proporção de consumidores móveis que preferem pagar com Pix dentro de apps e sites móveis, enquanto a de cartão de crédito subiu de 69% para 72%. Mas cabe ressaltar que pela primeira vez a lista incluiu a opção de cartão de débito, apontado como o meio favorito de 3% dos entrevistados.



• Shopee mantém a liderança e Amazon assume o segundo lugar.

A Shopee manteve a liderança alcançada desde 2023, agora citada por 26% dos consumidores móveis nacionais como seu app favorito para compras. Por sua vez, a Amazon vem crescendo ano a ano e agora superou pela primeira vez o Mercado Livre, conquistando a vice-liderança, citada como o app favorito de m-commerce por 19% dos brasileiros. Ano passado eram 17% e dois anos atrás, 12%. O Mercado Livre caiu de 19% para 17% em um ano.

• WhatsApp no Norte e no Centro-Oeste, Instagram entre jovens e mulheres.

Aplicativos de mensageria e redes sociais também funcionam como canais de vendas. 53% dos brasileiros dizem que já compraram produtos físicos pelo WhatsApp e 39%, pelo Instagram. No caso do WhatsApp, o percentual chega a 60% entre habitantes das regiões Norte e Centro-Oeste. No Instagram, chama a atenção o seu uso entre os jovens de 16 a 29 anos: 53% já compraram produtos pelo app. A proporção também é mais alta entre as mulheres (46%) que entre os homens (31%).



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: 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); 2.309 (Nov/25) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

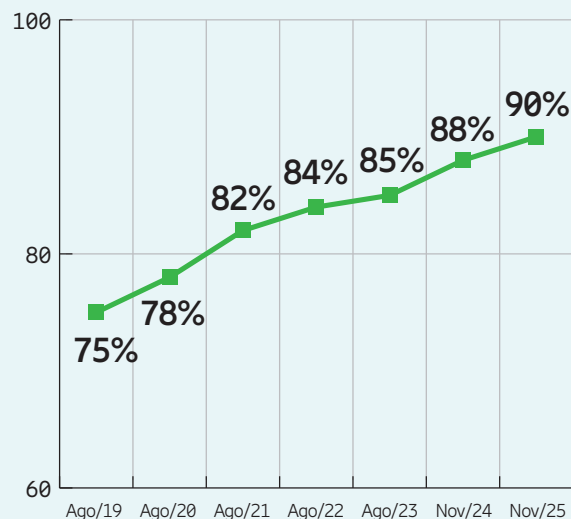


GRÁFICO 16

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); 2.073 (Nov/25) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app

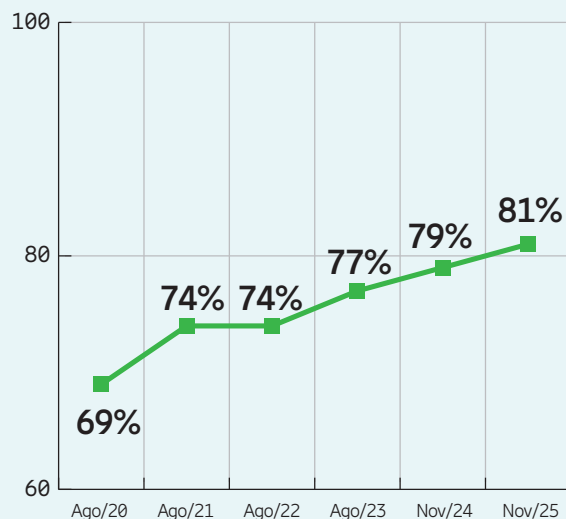


GRÁFICO 17

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA CORRIDA DE AUTOMÓVEL/TAXI

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

Bases: 2.073 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app

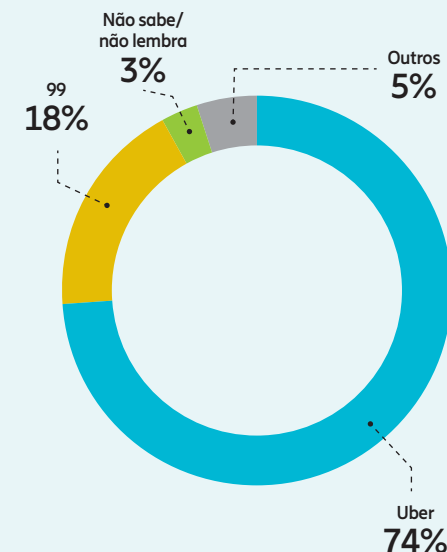




GRÁFICO 18

TIPOS DE CARRO/CORRIDA MAIS SOLICITADOS PELOS BRASILEIROS

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

Base: 2.073 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app

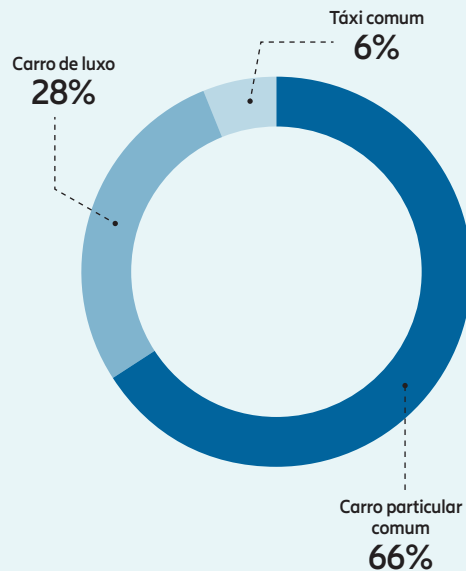


GRÁFICO 19

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: 2.309 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

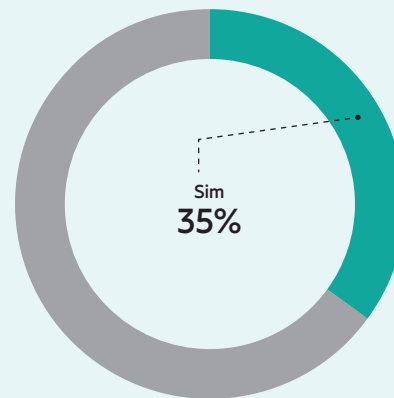


GRÁFICO 20

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

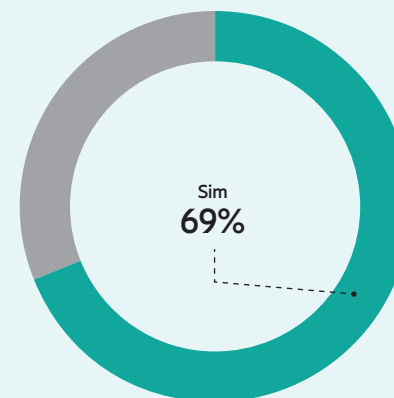


GRÁFICO 21

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA CORRIDA DE MOTO

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

Bases: 799 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de moto via app

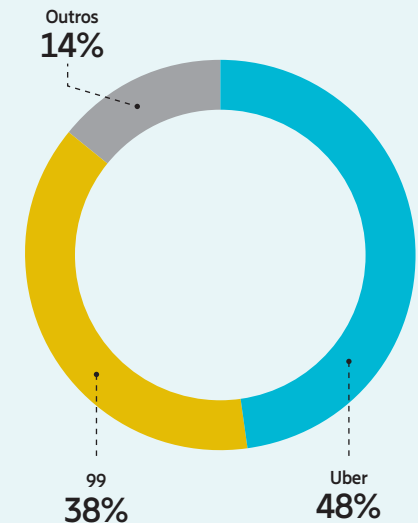




GRÁFICO 22

**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); 2.309 (Nov/25) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

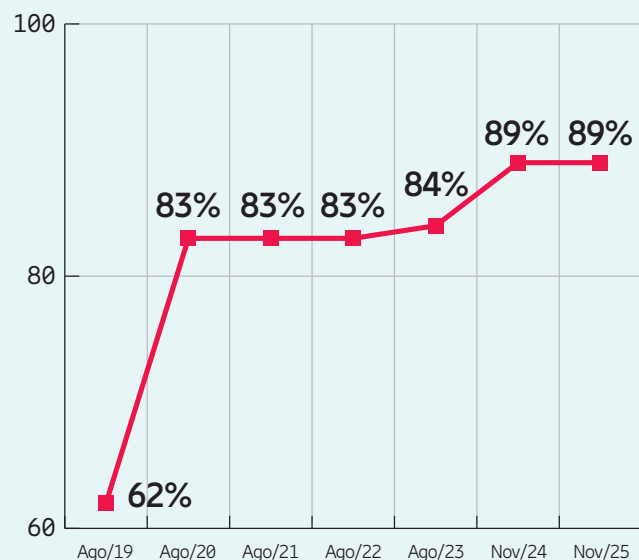


GRÁFICO 23

**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); 2.058 (Nov/25) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app

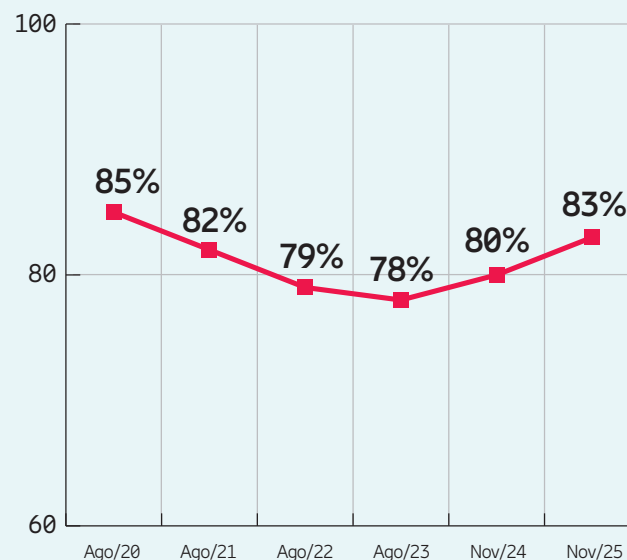


GRÁFICO 24

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

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

Bases: 2.058 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app

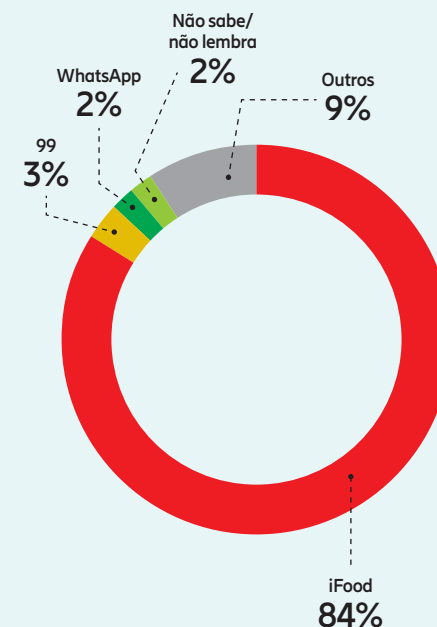


GRÁFICO 25

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); 2.309 (Nov/25) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

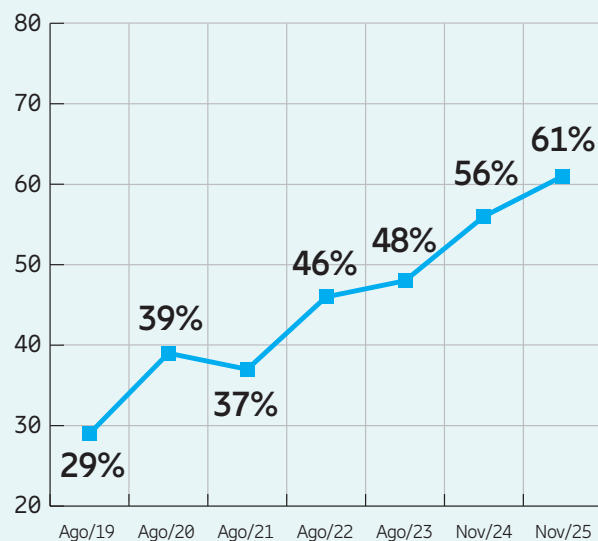


GRÁFICO 26

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); 1.416 (Nov/25) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app

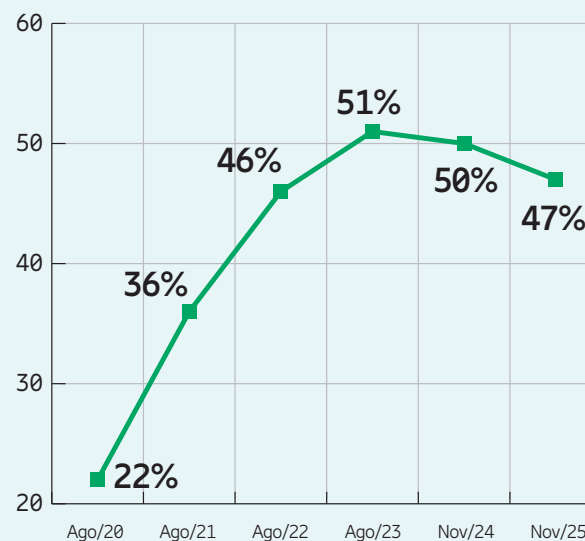


GRÁFICO 27

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA COMPRA DE INGRESSOS

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

Base: 1.416 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app

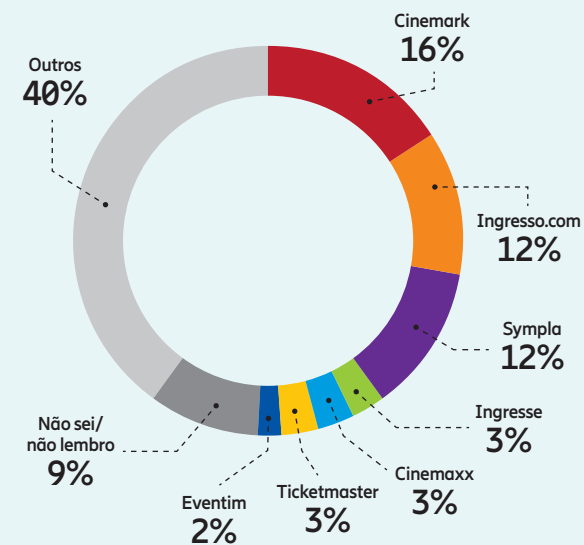


GRÁFICO 28

**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); 2.309 (Nov/25) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

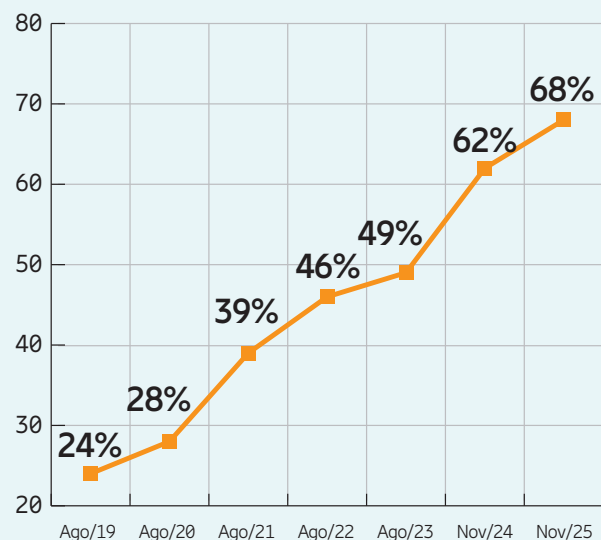


GRÁFICO 29

**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); 1.560 (Nov/25) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app

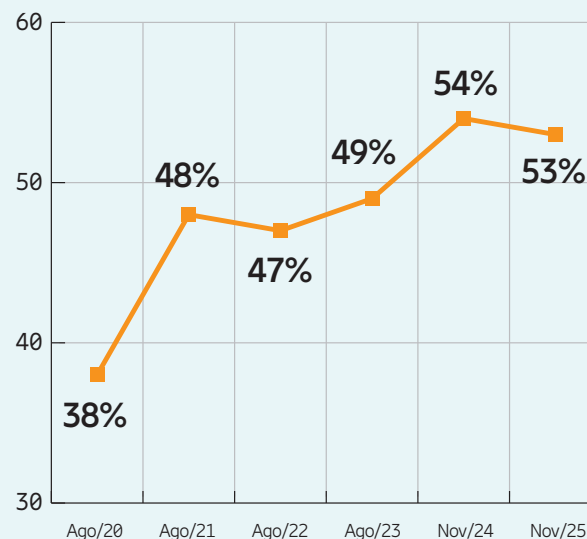
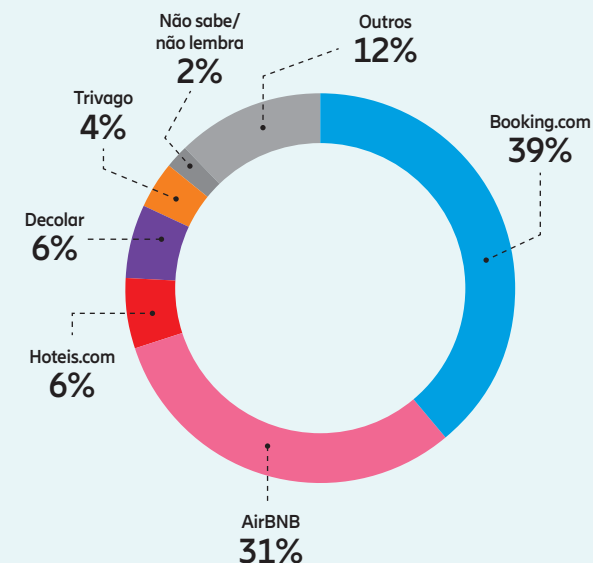


GRÁFICO 30

**APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS
PARA RESERVA DE HOSPEDAGEM**

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

Bases: 1.560 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app





Destaques

• **Carros de aplicativo: Uber sustenta liderança com folga.** Nove em cada dez brasileiros com smartphone já usaram o serviço de corrida de carro por aplicativo. Seis anos atrás, em 2019, eram 75%. Não há diferença relevante por gênero ou faixa etária, mas sim por renda familiar mensal: 95% dos brasileiros das classes A e B já usaram o serviço contra 87% daqueles das classes D e E. Entre as regiões do Brasil, o menor percentual foi verificado no Nordeste: 86%. O app preferido do brasileiro é o Uber, apontado por 74% dos usuários, seguido do 99, favorito de 18% deles. Os maiores percentuais do Uber estão nas classes A e B (81%), no grupo com 50 anos ou mais (77%) e na região Sul (81%), e seu pior desempenho acontece entre jovens de 16 a 29 anos (69%), classes D e E (66%) e região Norte (58%). A 99, por sua vez, registra seus melhores percentuais nas classes D e E (22%) e nas regiões Nordeste (21%) e Norte (23%). E seus piores desempenhos são na classe C (15%) e na região Sul (14%).

• **Moto hailing popular entre jovens das classes D e E.** 35% dos brasileiros já pediram corrida de moto através de app para se deslocar nas cidades. Trata-se de um ligeiro aumento em comparação com um ano atrás, quando eram 33%. O hábito é mais comum entre jovens de 16 a 29 anos (50%), que entre pessoas de 30 a 49 anos (35%) ou com 50 anos ou mais (24%). Há diferença significativa por classe social: entre brasileiros das classes D e E o uso é mais comum (45%) que na classe C (28%) ou A e B (23%). Homens (38%) também já experimentaram mais que mulheres (32%). Em corrida de moto a competição é mais acirrada: o Uber lidera, sendo o preferido de 48% dos usuários, e o 99 vem em segundo lugar, com 38%. No Sudeste, a diferença é pequena: Uber tem 45% e 99, 43%. No Norte há um empate técnico: 99 tem 42% e Uber, 41%. Nas demais regiões, Uber lidera com mais folga.

• **Delivery de comida: iFood na ponta, mas 99 aparece.** A proporção de brasileiros que já pediram refeição através de app no celular se manteve estável em um ano: 89%.

Mas o percentual desse grupo que encomendou uma refeição via app nos últimos 30 dias subiu de 80% para 83%, na comparação com a pesquisa de um ano atrás. O iFood conseguiu ampliar a sua liderança, passando de 81% para 84% a proporção de usuários que o apontam como o app de delivery de comida que usam com mais frequência. Porém, o 99 retornou para esse jogo recentemente e agora aparece como o preferido de 3% dos brasileiros.

• **Aumenta a venda ingressos:** Em um ano, subiu de 56% para 61% a proporção de brasileiros que já compraram ingresso para evento através de app no smartphone. Os segmentos sócio-demográficos que mais usam esse serviço são os jovens de 16 a 29 anos (70%), as classes A e B (70%), e os brasileiros da região Sudeste (65%). Os apps mais populares são aqueles que vendem ingressos para cinema, como Cinemark e Ingresso.com. Porém merece destaque o crescimento contínuo no Sympla, que agora empatou na vice-liderança com o Ingresso.com

• **AirBnB dá um salto.** De 2019 para 2025 subiu de 24% para 68% a proporção de brasileiros que já reservaram hospedagem através de aplicativo móvel. Nos últimos 12 meses, o aumento foi de 6 pontos percentuais, o maior dentre os serviços monitorados por esta pesquisa. O hábito é mais comum entre brasileiros das classes A e B (81%) do que da classe C (73%) e das classes D e E (57%). Por faixa etária, o grupo de 30 a 49 anos lidera (71%), em comparação com os de 16 a 29 anos (69%) e com 50 anos ou mais (61%). O que mais chamou a atenção nesta edição foi o crescimento do AirBnB, apontado como o app de reservas favorito de 31% dos brasileiros que usam esse serviço — eram 24% um ano atrás. Com isso, ele se aproxima do líder Booking.com, citado por 39% — eram 38% na edição anterior. O maior percentual de preferência pelo AirBnB está entre os jovens de 16 a 29 anos (40%). E o maior do Booking.com está nas classes A e B (46%).



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), 2.085 (Ago/22), 2.044 (Ago/23),
2.259 (Nov/24), 2.309 (Nov/25) brasileiros que acessam
a Internet e possuem smartphone

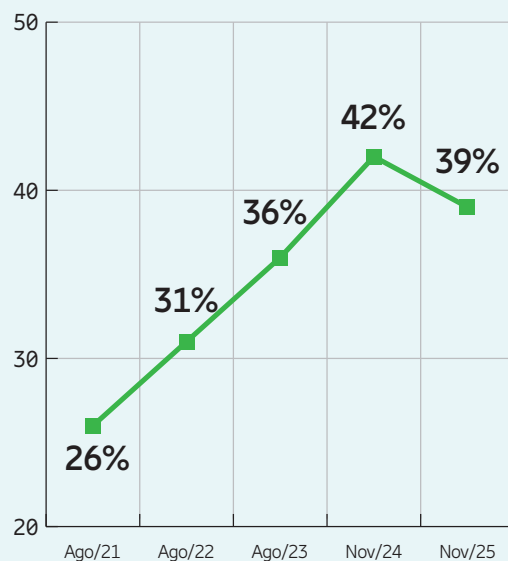


GRÁFICO 32

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

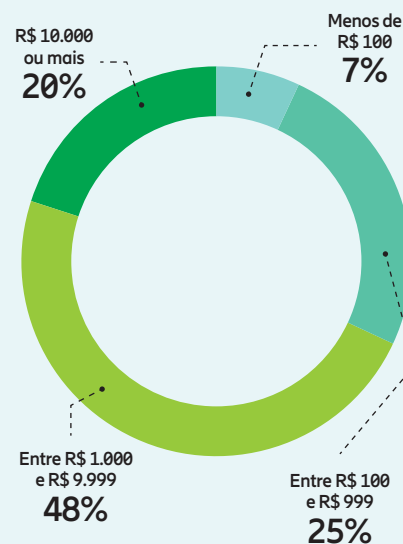


GRÁFICO 33

**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), 2.309 (Nov/25) brasileiros que acessam
a Internet e possuem smartphone

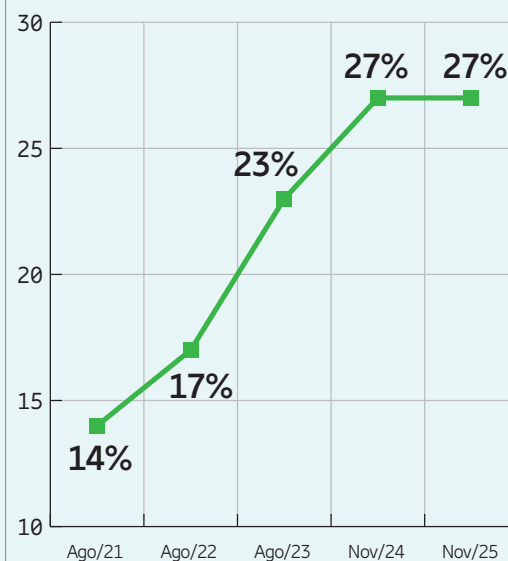
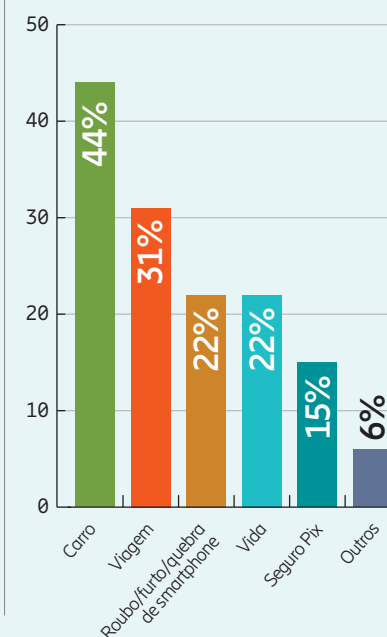


GRÁFICO 34

**PROPORÇÃO POR TIPO
DE SEGURO CONTRATADO
NO CELULAR**

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

Base: 620 brasileiros que acessam a
Internet, possuem smartphone e já contrataram
um seguro através de app





Destaques



- **Celular como canal de crédito.**

39% dos brasileiros já pegaram empréstimo através de app no celular, ou seja quatro em cada dez – 3 pontos percentuais a menos do que foi verificado no ano passado. A prática é mais comum na classe C (41%) e nas classes D e E (41%) que nas A e B (28%). Na análise por idade, os grupos de 16 a 29 anos e de 30 a 49 anos apresentam o mesmo percentual (41%) enquanto o grupo com 50 anos ou mais fica abaixo da média (34%). Chama a atenção a proporção acima da média nas regiões Norte (54%), Centro-oeste (45%) e Nordeste (44%). Quase a metade dos brasileiros que já pegaram empréstimo via app (48%) pediram um valor entre R\$ 1 mil e R\$ 9.999 da última vez.. Apenas 20% pegaram mais de R\$ 10 mil, mas a proporção sobe para 40% quando considerada apenas as classes A e B; e para 25% no Centro-Oeste.

- **Seguro via app estagnado.**

A proporção de brasileiros que já contrataram seguro via app se manteve estável em um ano: 27%. Não há diferença significativa por gênero, faixa etária ou renda familiar mensal. Na análise por região, o Norte aparece acima da média: 32% já contrataram seguro via app. E o Sul está abaixo da média: 24%. O seguro mais popular é o automotivo (44%). E os dois únicos tipos que apresentaram crescimento em um ano foram o de viagem, que passou de 27% para 31%, e o de roubo, furto ou quebra de smartphone, que subiu de 17% para 22%.

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



Pesquisa anual que traça um raio-x do mercado brasileiro de chatbots a partir de levantamento de informações junto aos desenvolvedores de robôs de conversação. Inclui guia com os contatos comerciais das empresas



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



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 sobre identificação e autenticação digital através de smartphones



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