

Estado de São Paulo

Hábitos de consumo por aplicativos 2023-2024¹

INTRODUÇÃO

A presente edição do *Seade SP TIC* aborda os hábitos de consumo *on-line* dos residentes no Estado de São Paulo, com foco específico na utilização de aplicativos para aquisição de mercadorias ou contratação de serviços. As informações analisadas resultam de pesquisa realizada pela Fundação Seade, em 2023 e 2024,² por meio de coleta remota, utilizando Unidade de Resposta Audível (URA).

Os resultados revelam que metade da população usou aplicativos³ para compras ou contratação de serviços, sendo o celular seu principal meio de acesso – patamar inalterado entre 2023 e 2024. As compras por aplicativos são bastante usuais: cerca de um quarto desses consumidores o fizeram diariamente, sendo que o uso semanal foi reportado por 63% dos entrevistados. Essa frequência pode ser associada ao tipo de serviço ou produto consumido, majoritariamente alimentação e transporte.

A utilização de aplicativos é maior entre jovens, mais escolarizados e de maior renda. Como é comum na adoção das tecnologias de informação e comunicação (TICs), o hábito de realizar compras por aplicativos é menos frequente entre os segmentos de baixa renda, idosos e pessoas com menor nível de escolaridade.

Entre 2023 e 2024, houve ainda um aumento na frequência de compras diárias ou semanais entre pessoas com menor escolaridade e rendimentos. Consumidores desses estratos passaram a realizar compras com mais constância, enquanto houve diminuição naqueles que o fazem esporadicamente.

O celular foi o dispositivo mais utilizado entre os consumidores de produtos ou serviços por meio de aplicativos, reforçando a importância desses aparelhos no acesso a bens, serviços e uso da internet. Cartão de crédito é a modalidade de pagamento utilizada por 61% desses consumidores em 2024, percentual um pouco menor que o do ano anterior, devido ao aumento de cinco pontos percentuais no uso do pix, que passa a ser utilizado por quase um quarto dos entrevistados.

USO DE APLICATIVO PARA COMPRAR OU CONTRATAR SERVIÇOS

De acordo com os resultados da pesquisa, no Estado de São Paulo, em 2024, 50% da população usa aplicativos para adquirir mercadorias, solicitar entregas ou serviços, proporção muito semelhante à do ano anterior. As diferenças entre os moradores da capital e do interior se assemelham às verificadas no levantamento de 2023: 53% dos usuários da capital utilizam aplicativos enquanto 49% do interior o fazem.

O consumo por meio de aplicativos é maior na faixa de 30 a 44 anos, segmento etário que faz uso com maior frequência, do comércio eletrônico⁴ e cresce conforme aumenta a escolaridade e o nível de renda. Apenas no segmento de 60 anos e mais, o percentual de consumidores por aplicativos é inferior à média estadual, sendo significativamente menor que os observados para os mais jovens.

1. A pesquisa primária foi realizada pela Fundação Seade entre residentes no Estado de São Paulo. Comparações com resultados de outras pesquisas publicadas nos boletins SP TIC não são adequadas, em decorrência da aplicação de metodologia com procedimentos estatísticos distintos.

2. A pesquisa contou com amostras de 4.061 entrevistas (22 a 24 de fevereiro de 2023) e 14.481 (08 de janeiro a 21 de março de 2024), compostas exclusivamente por pessoas de 18 anos ou mais.

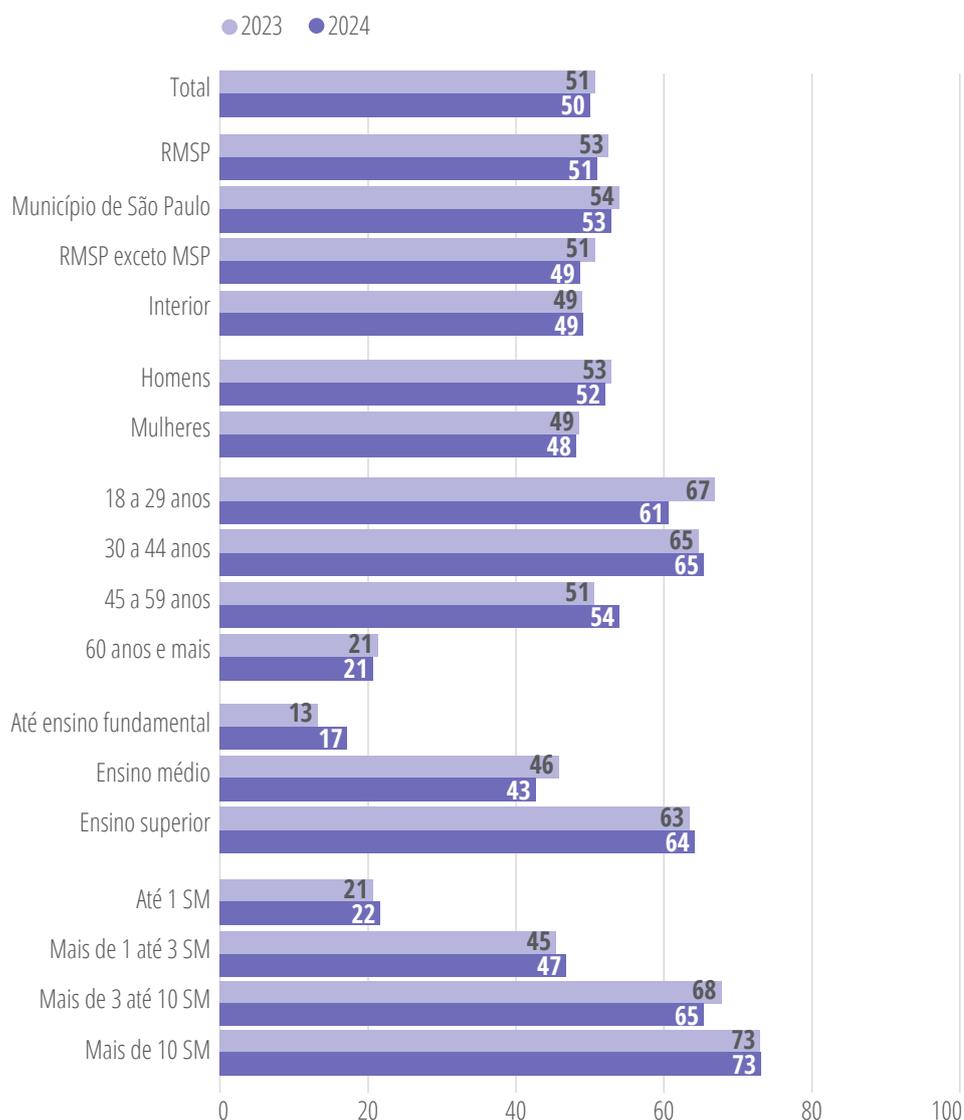
3. A pesquisa considera o mês anterior à entrevista como período de referência.

4. FUNDAÇÃO SEADE. *Hábitos de consumo pela internet 2023-2024*. (Boletim SP TIC 18). Disponível em: <https://sptic.seade.gov.br/wp-content/uploads/sites/16/2024/05/seade-sptic-maio-2024-habitos-consumo-internet.pdf>. Acesso em: 24 maio 2023.

Considerando a escolaridade, apenas os consumidores com ensino superior superam a média estadual dentre os compradores por aplicativo (64%), enquanto apenas 17% dos que possuem até ensino fundamental realizam compras por este meio. Pessoas cujas famílias auferem mais de três salários mínimos aderem mais a essas compras, diferença que reflete desigualdades tanto no acesso como na utilização das tecnologias de informação.

Gráfico 1 – População que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, por atributos pessoais (1)

Estado de São Paulo, 2023-2024, em %



(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda familiar total.

Quanto à frequência de uso de aplicativos no comércio eletrônico, 27% dos moradores do Estado de SP afirmam ter realizado aquisições diariamente, enquanto 63% o fazem pelo menos uma vez por semana, 25% ao menos uma vez ao mês e apenas 12% declaram realizar esse tipo de compra esporadicamente. Esses dados indicam que os consumidores das compras por aplicativo o fazem com bastante regularidade, situação verificada também em 2023.

O segmento que realiza mais compras por meio de aplicativos diariamente é composto por pessoas entre 18 e 29 anos (34%). Nesse grupo, as habitualidades diária ou semanal atingem juntas o índice de 71%, mais de dois terços desse grupo etário.

A frequência diária de compras por aplicativos declina conforme aumenta a idade: no grupo de 60 anos e mais somente um quinto dos usuários realiza esse tipo de compra diariamente. Em situação

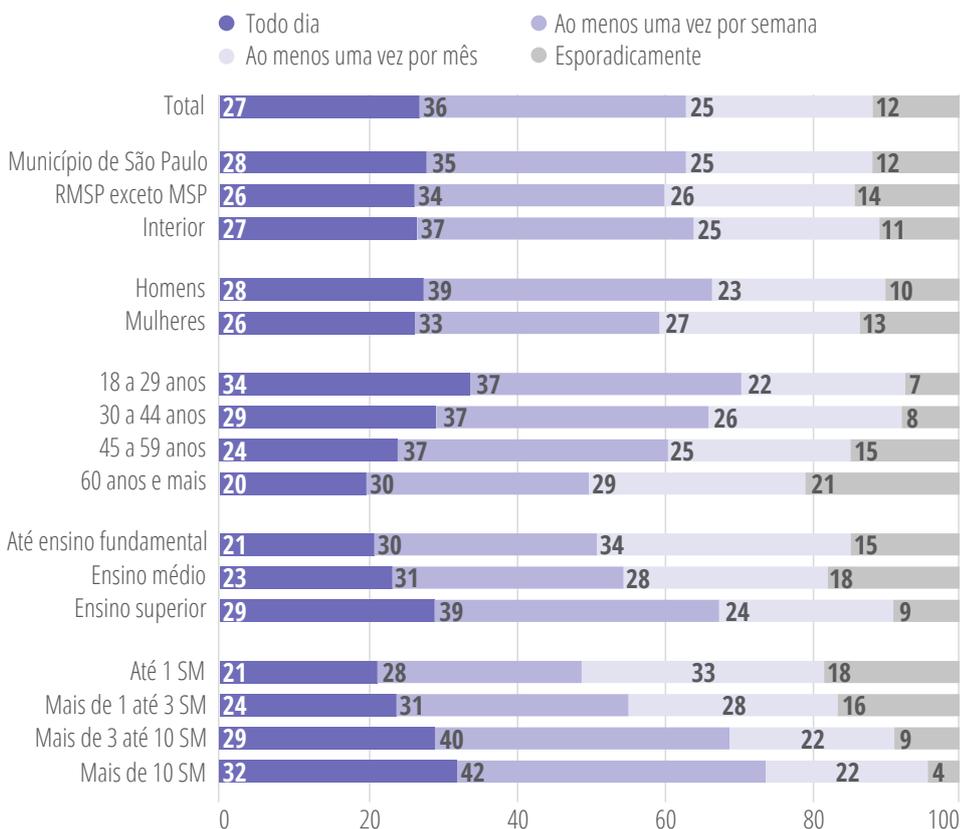
oposta, consumidores com maior escolaridade e situados em famílias mais ricas apresentam percentuais superiores de compra nessa periodicidade.

Apesar das compras por aplicativos registrarem índices inferiores entre os grupos etários de menor escolaridade e rendimentos, a pesquisa registra, entre 2023 e 2024, uma maior habitualidade na adesão desses segmentos a essa modalidade de compras. Entre os consumidores com até ensino fundamental, o hábito de realizar compras diárias/ao menos uma vez por semana apresentou um acréscimo de 23 p.p. no biênio – variação de 28% para 51%. Ainda entre as pessoas dessa escolaridade, o índice dos que reportaram hábito apenas esporádico decresceu de 34% para 15%. A maior habitualidade pode estar associada à crescente oferta de aplicativos de compras populares, cujas mercadorias e políticas de preços têm ampliado o contingente de usuários do *e-commerce*.

Também é crescente a habitualidade dos residentes em famílias com rendimentos de até um salário mínimo. Nesse grupo o hábito de realizar compras diárias/ao menos uma vez por semana cresceu seis p.p. no biênio – variação de 43% para 49%, enquanto a habitualidade esporádica decresceu de 28% para 18%.

Gráfico 2 – População que usou aplicativo para compra, entrega ou serviço no último mês, por atributos pessoais (1), segundo frequência

Estado de São Paulo, 2024, em %



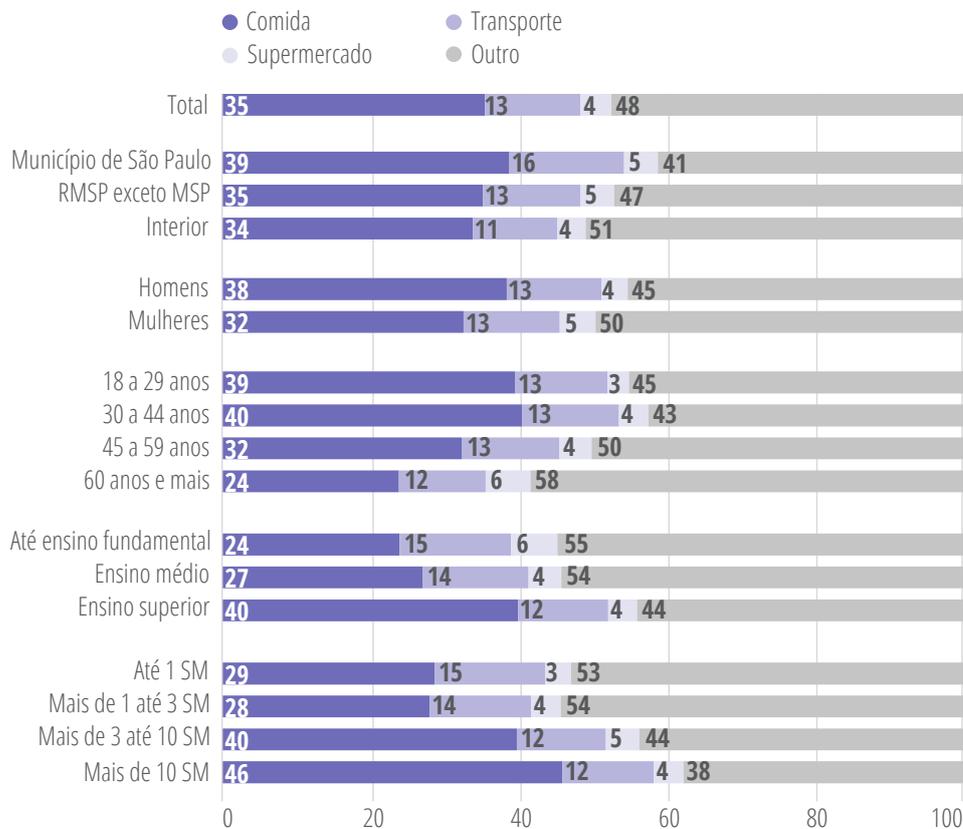
(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda familiar total.

Última compra por meio de aplicativo

Indagados sobre o produto adquirido na última compra efetuada por aplicativos, 35% dos moradores do Estado indicaram comida (refeições e lanches), enquanto 13% contrataram serviços de transporte. As duas faixas etárias mais jovens, com maior escolaridade e componentes de famílias mais ricas apresentam os maiores índices de aquisição de comida na última compra. Com relação à pesquisa realizada em 2023, houve redução de 6 p.p. na proporção de pessoas que apontaram comida como a última compra realizada por aplicativo, acompanhada de igual acréscimo entre os que assinalaram outros produtos, o que sugere uma diversificação na oferta de mercadorias e serviços disponibilizados por aplicativos.

Gráfico 3 – População que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, por atributos pessoais (1), segundo tipo da última compra

Estado de São Paulo, 2024, em %



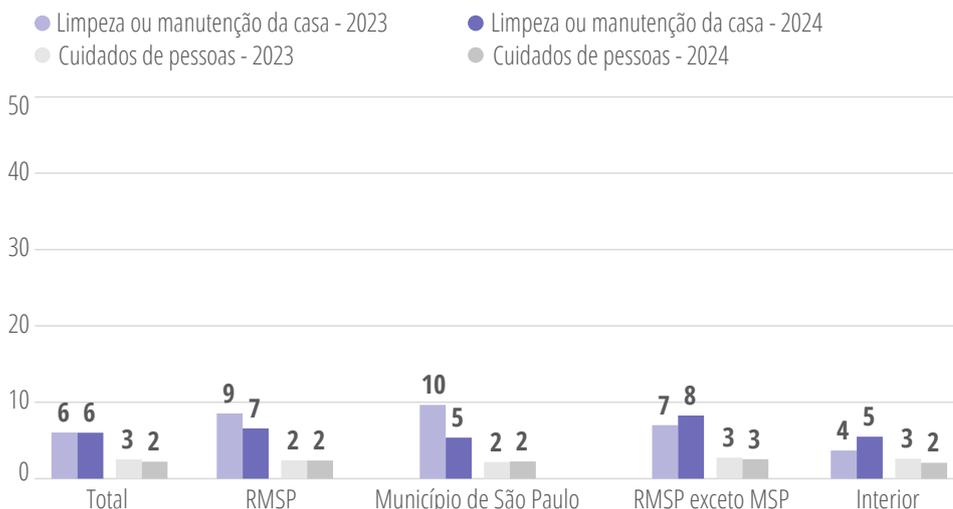
(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda familiar total.

Serviços domésticos e contratação de cuidados de pessoas

A pesquisa indagou ainda aos consumidores sobre duas modalidades de transação por aplicativos: compra de serviços de limpeza ou manutenção da casa e contratação de cuidados de pessoas. No conjunto do Estado de SP apenas 6% dos residentes contrataram, por aplicativo, serviços de limpeza e manutenção doméstica, índices que se repetem em 2023 e 2024, enquanto a contratação do cuidado de pessoas registrou patamar ainda inferior, 3% e 2%, respectivamente.

Gráfico 4 – População que usou aplicativos para contratação de serviços domésticos e de cuidados de pessoas no último mês, por região de moradia

Estado de São Paulo, 2023-2024, em %



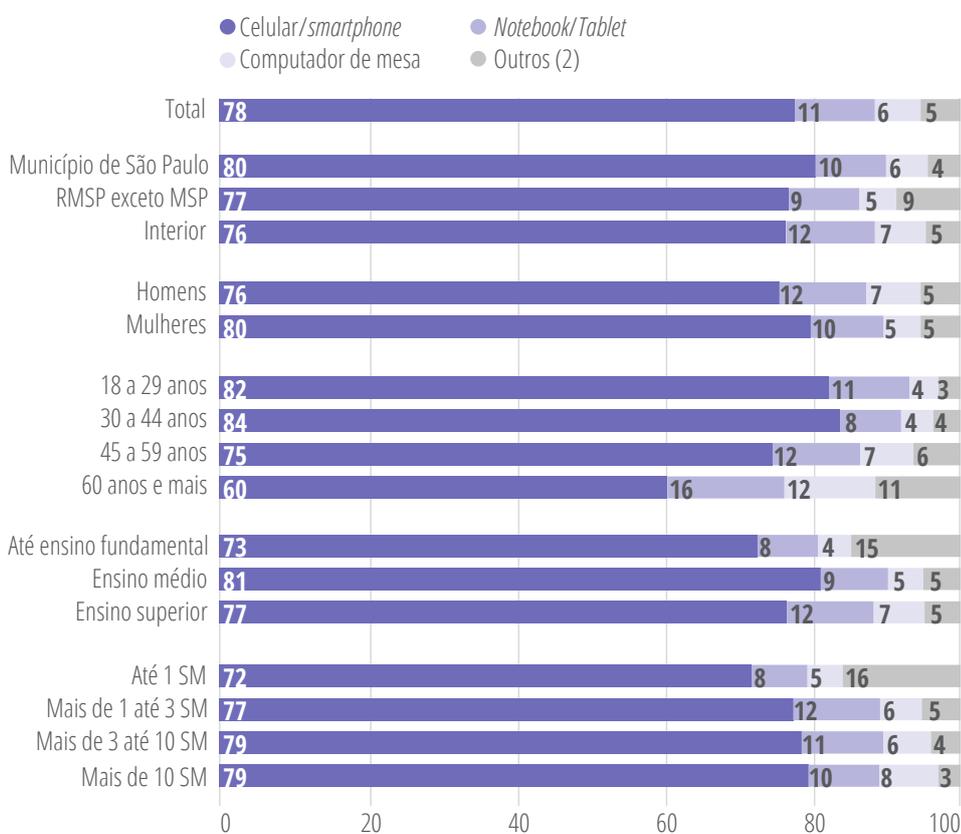
Meios de acesso a aplicativos

O celular foi o dispositivo usado por 78% dos consumidores de mercadorias ou serviços por aplicativo, mesmo patamar registrado em 2023, o que reitera a importância desses equipamentos no acesso e utilização da internet. As demais transações se deram por *notebooks*, *tablets* e computadores de mesa.

O uso do celular – apesar de preponderante em todos os segmentos demográficos e socioeconômicos analisados – é menor entre as pessoas de 60 anos e mais (60%) e aquelas que compõem famílias com rendimentos até um salário mínimo (72%).

Gráfico 5 – População que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, por atributos pessoais (1), segundo principal dispositivo usado para acessar os aplicativos

Estado de São Paulo, 2024, em %



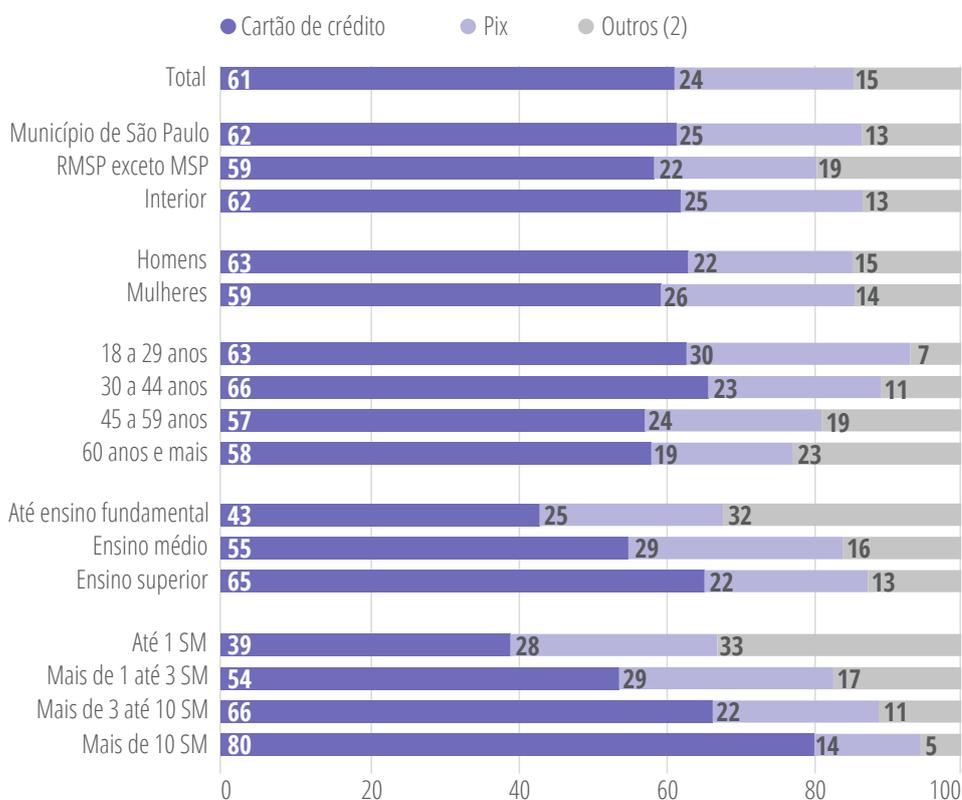
(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda familiar total.

Formas de pagamento

O cartão de crédito é a modalidade de pagamento usada por 61% dos consumidores por aplicativo, em 2024, índice um pouco menor que o registrado no ano anterior. Em contrapartida, houve um incremento de 5 p.p. na utilização do pix no biênio pesquisado, modalidade utilizada por quase um quarto dos entrevistados em 2024. A proporção de pessoas que utilizam o cartão de crédito como meio de pagamento aumenta com a elevação da renda, atingindo 80% entre os mais ricos, enquanto equivale a 39% entre as famílias cuja renda familiar é de até um salário mínimo.

Como recorrem menos ao cartão de crédito, os grupos de menor renda preferem outros meios de pagamento, como o pix (28%). Uma tendência semelhante é observada em relação à escolaridade, já que o uso do cartão de crédito aumenta entre aqueles que cursaram o ensino superior e diminui entre os menos escolarizados. O emprego do pix nas transações efetuadas por meio de aplicativos alcança o expressivo índice de 30% entre a população mais jovem, sendo a maior proporção registrada entre todas as faixas etárias.

Gráfico 6 - População que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, por atributos pessoais (1), segundo modalidade de pagamento
Estado de São Paulo, 2024, em %



(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda familiar total.
(2) Inclui boletos bancários e outras modalidades.

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa Hábitos de Consumo pela Internet e Aplicativos, 2023-2024.



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Governador do Estado
Tarcísio de Freitas

Vice-Governador do Estado
Felício Ramuth

Secretário da Fazenda e Planejamento
Samuel Kinoshita

SEADE

Presidente do Conselho Curador
Carlos Antonio Luque

Diretor Executivo
Bruno Caetano

Diretor-adjunto de Produção e Análise de Dados
Bruno Caetano (interino)

Diretor-adjunto de Comunicação e Informação
Marcelo Moreira

Diretor-adjunto Administrativo e Financeiro
Luiz Ricardo Santoro

Chefe de Gabinete
Sérgio Meirelles Carvalho

SP TIC

Responsável técnico
Maria Paula Ferreira

Equipe técnica
Elaine G. Minuci, Ida Maria Caminada Bismara, Irineu Francisco Barreto Jr., Lilia Belluzzo, Mariza Tokie W. Taira, Osvaldo Guizzardi Filho e Susana Maria Frias Pereira.

Assessoria de Editoração e Arte
Responsável técnico

Paulo Emirandetti Junior

Equipe técnica
Cristiane de Rosa Meira, Elisabeth Magalhães Erharter, Maria Aparecida Batista de Andrade, Rita Bonizzi e Vania Regina Fontanesi