

Estado de São Paulo

Hábitos de consumo por aplicativos 2023 - 2025¹

INTRODUÇÃO

A nova edição do Seade *SP TIC* aborda 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 pesquisas realizadas pela Fundação Seade, em 2023, 2024 e 2025,² por meio de coleta remota, utilizando Unidade de Resposta Auditável (URA).

Em 2025, no Estado de São Paulo, 51% da população utiliza aplicativos para fazer compras ou contratar serviços pela internet, patamar estável no triênio pesquisado, com maior adesão entre usuários da capital, embora ela seja também bastante significativa no interior do Estado.

A pesquisa revela que o hábito de consumir por aplicativos é maior nas faixas etárias mais jovens, entre consumidores com ensino superior e renda familiar acima de dez salários mínimos. Em contrapartida, declina entre pessoas de 60 anos e mais, entre as que cursaram apenas o ensino fundamental e de famílias mais pobres.

O celular foi o dispositivo usado por oito entre dez residentes do Estado de São Paulo que adquiriram mercadorias ou serviços por aplicativo, comportamento estável no triênio analisado, enquanto a maioria desses consumidores recorreu ao cartão de crédito como forma de pagamento. No entanto, destaca-se a crescente adesão ao Pix, que registrou elevação de oito p.p. entre 2023 e 2025 – crescimento de 19% para 27% dos pagamentos realizados no período. Nesse triênio, o Pix se tornou o meio de pagamento mais usado entre consumidores com ensino fundamental e atinge patamar significativo entre os mais jovens e membros de famílias com renda de até um salário mínimo.

USO DE APLICATIVO PARA COMPRAR OU CONTRATAR SERVIÇOS

No Estado de São Paulo, em 2025, metade da população utiliza aplicativos para fazer compras ou contratar serviços pela internet, patamar estável no triênio pesquisado. Essa prática foi mais comum entre usuários da capital (53%), apesar de também ser significativa no interior do Estado (47%). Tal diferença pode ser explicada pela dinâmica desse modelo de negócio, que requer mercado consumidor mais amplo e concentrado geograficamente, o que é requisito para a viabilidade econômica das plataformas de aplicativos. Acrescenta-se a essa dinâmica a natureza dos principais serviços oferecidos por aplicativos, como transportes, que tendem a ser mais procurados nas cidades maiores.

De qualquer modo, os dados refletem a relevância do comércio e da prestação de serviços digitais no Estado como um todo. As compras por aplicativos se tornam uma opção pela conveniência de realizar transações em qualquer horário e lugar, a facilidade de usar *smartphones* e, eventualmente, *tablets*, além de promoções exclusivas, premiação por fidelidade e a variedade de produtos e serviços disponíveis.

O consumo por meio de aplicativos é maior nas faixas etárias mais jovens, de 18 a 29 anos (65%) e 30 a 44 anos (61%), declinando na faixa etária de 60 anos e mais (22%). Acrescente-se que essa modalidade de compras é mais utilizada por consumidores com ensino superior (64%) e renda familiar acima de dez salários mínimos (71%), segmentos estes mais afeitos ao consumo pela internet e de maior poder aquisitivo. Esse hábito diminui entre pessoas com até o ensino médio (48%),

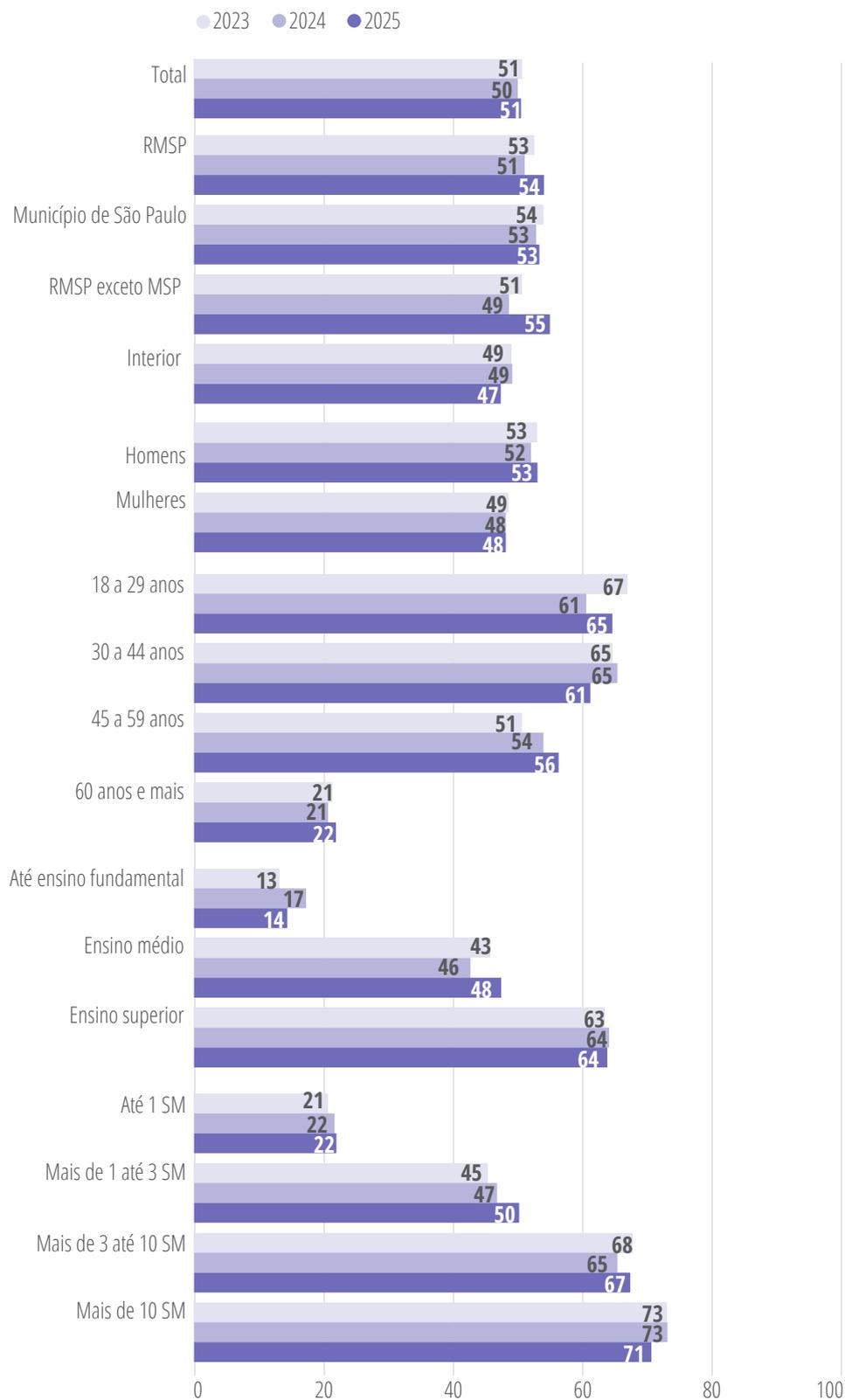
1. A pesquisa primária foi realizada pela Fundação Seade entre residentes no Estado de São Paulo. Comparações com resultados de outras pesquisas publicadas nos boletins SP TIC não são adequadas, em decorrência da aplicação de metodologia com procedimentos estatísticos distintos.

2. A pesquisa contou com amostras de 4.061 entrevistas (22 a 24 de fevereiro de 2023), 14.481 (08 de janeiro a 21 de março de 2024) e 6.746 entrevistas (09 de janeiro a 19 de março de 2025), aplicadas, exclusivamente, a pessoas de 18 anos ou mais.

contudo seu maior declínio se dá entre os consumidores com somente ensino fundamental, apenas 14% utilizam aplicativos para consumo. Fenômeno similar pode ser observado entre aqueles cujas famílias auferem até um salário mínimo (22%), bastante inferior à média do Estado. Essas diferenças refletem as desigualdades que se identificam tanto no acesso como na utilização das tecnologias de informação, evidenciando limites para ampliação da inclusão digital e seus benefícios.

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

Estado de São Paulo, 2023-2025, em %

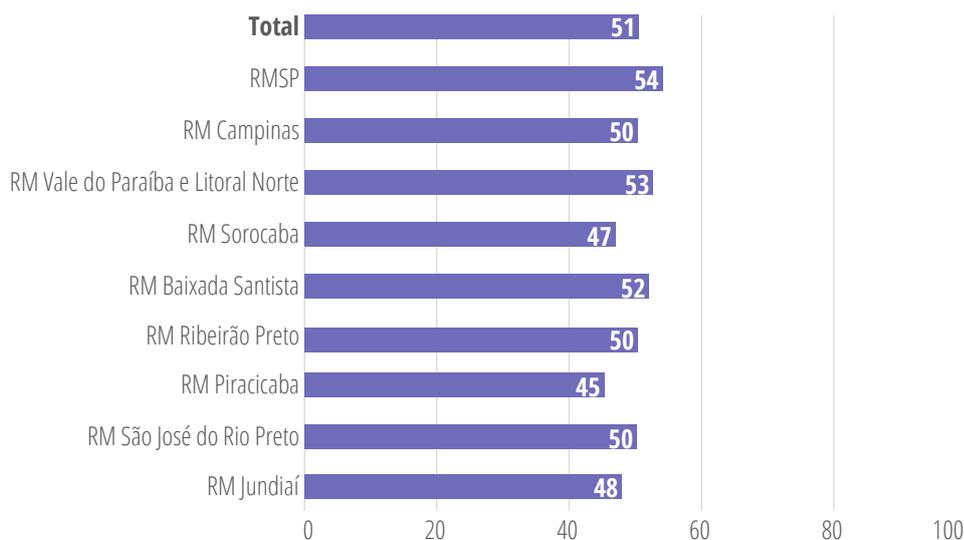


(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda mensal familiar total.

Em termos das regiões metropolitanas do Estado de São Paulo, as maiores proporções de adesão às compras por aplicativos foram registradas na Região Metropolitana de São Paulo (54%); RM do Vale do Paraíba e Litoral Norte (53%); RM Baixada Santista (52%). Em sentido oposto, as RMs de Piracicaba (45%); RM de Sorocaba (47%) e RM de Jundiaí (48%) foram menos aderentes a esse tipo de compra. Esse recorte regional apresenta proporções variadas que podem derivar do porte populacional dos municípios³ que compõem as regiões metropolitanas, uma vez que residentes de municípios maiores tendem a contar com maior oferta de produtos e serviços por aplicativos e a concentração populacional favorece esse modelo de negócios.

Gráfico 2 – População que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, por Região Metropolitana do município de residência

Estado de São Paulo, 2025, em %



Quanto à habitualidade no uso de aplicativos no *e-commerce*, 28% dos consumidores afirmam ter realizado aquisições diariamente, em 2025, enquanto 38% o fazem pelo menos uma vez por semana, 21% ao menos uma vez ao mês e apenas 13% 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 e 2024, indicando a consolidação dessa modalidade de transação.

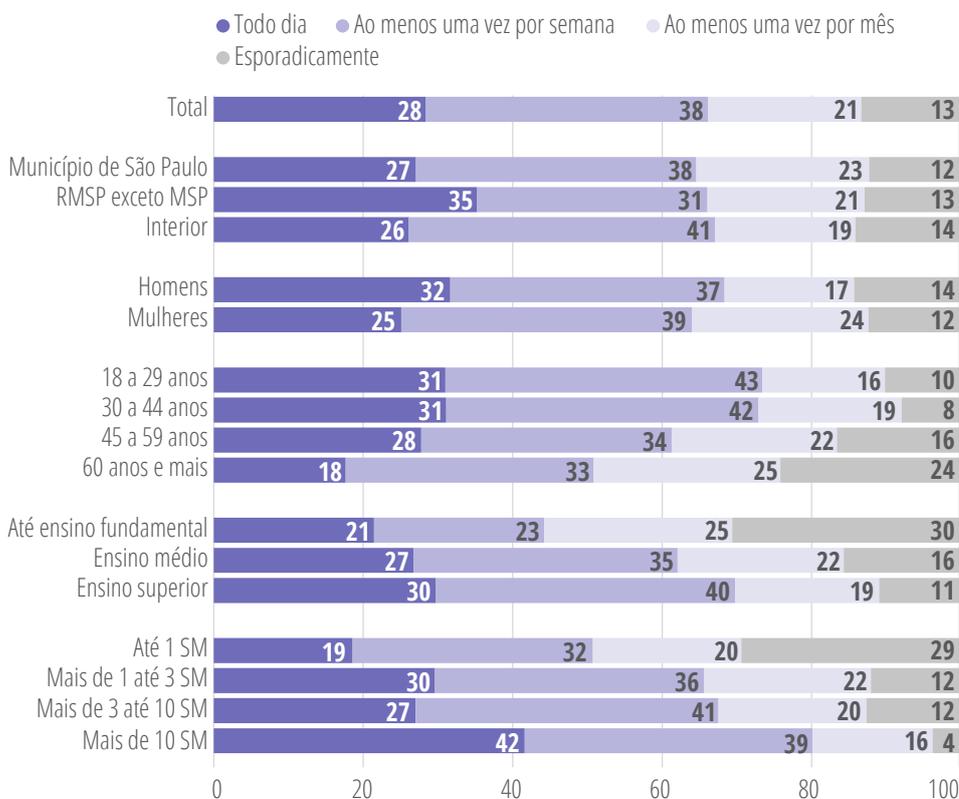
A faixa etária de consumidores que mais frequentemente utiliza aplicativos para aquisições é a referente aos mais jovens, entre 18 a 29 anos: 74% deles informam o uso de aplicativos diariamente/uma vez por semana.

A frequência diária/semanal de compras declina conforme aumenta a idade, mas segue relevante: no grupo acima de 60 anos, 51% dos consumidores por aplicativos realizam compras nessa periodicidade. Em situação oposta, consumidores com maior escolaridade e situados em famílias mais ricas apresentam maior adesão a essa periodicidade: 70% daqueles com ensino superior e 81% dos componentes de famílias com rendimento superior a dez salários mínimos compraram diariamente ou semanalmente. Já os indivíduos com até ensino fundamental e cujas famílias auferem apenas um salário mínimo consomem com menor frequência (44% e 51% respectivamente).

3. Nos municípios de até 20 mil habitantes os usuários dos aplicativos são 38% da população, patamar que atinge 52% nas cidades com mais de 500 mil habitantes.

Gráfico 3 – População que usou aplicativo para compra, entrega ou serviço no último mês, por atributos pessoais (1), segundo frequência

Estado de São Paulo, 2025, em %



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

Última compra por meio de aplicativo

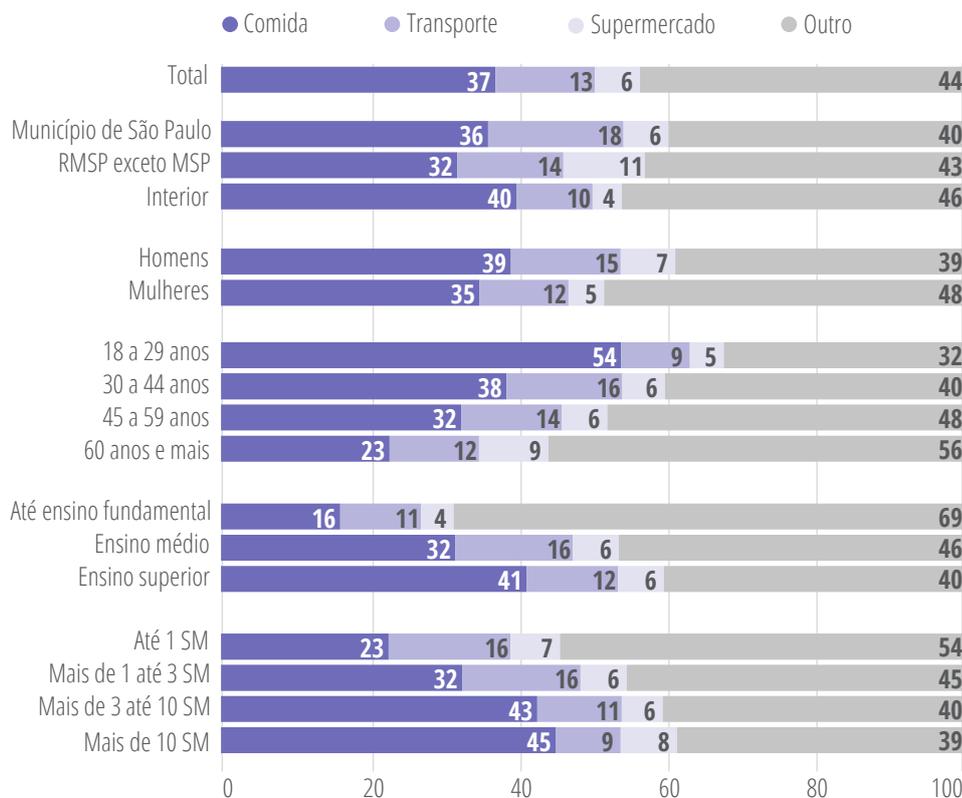
Indagados sobre o produto adquirido na última compra efetuada por aplicativos no último mês, 37% desses consumidores indicaram comida (refeições e lanches), enquanto 13% contrataram serviços de transporte. As compras de alimentação por aplicativos parecem ser mais populares pois oferecem diversidade, praticidade e rapidez, estabelecimentos de distintas especialidades culinárias e possibilidade de entrega em domicílio. Além disso, esses aplicativos costumam ter promoções, descontos e opções variadas, o que torna a experiência ainda mais atrativa.

Quando analisados os dados por atributos pessoais, observam-se maiores concentrações de compras de comida como última aquisição nas faixas etárias mais jovens (54% de 18 a 29 anos), com ensino superior (41%) e componentes de famílias mais ricas (45%). Já os consumidores com 60 anos e mais não compram comida com a mesma habitualidade: 23% apontaram alimento como produto de sua última compra. Contudo, no que diz respeito às compras de outros itens, que podem incluir medicamentos, roupas e acessórios, cosméticos ou entretenimento, o índice nessa faixa etária atinge 56%.

Também é interessante observar que 69% dos consumidores com ensino fundamental e 54% entre aqueles cujas famílias auferem rendimentos de até um salário mínimo concentram sua última compra em outros produtos, o que pode estar ainda associada à crescente oferta de aplicativos de *marketplaces*, que vendem artigos populares e de preços mais acessíveis.

Gráfico 4 – Distribuição da população que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, segundo tipo da última compra, por atributos pessoais (1)

Estado de São Paulo, 2025, em %



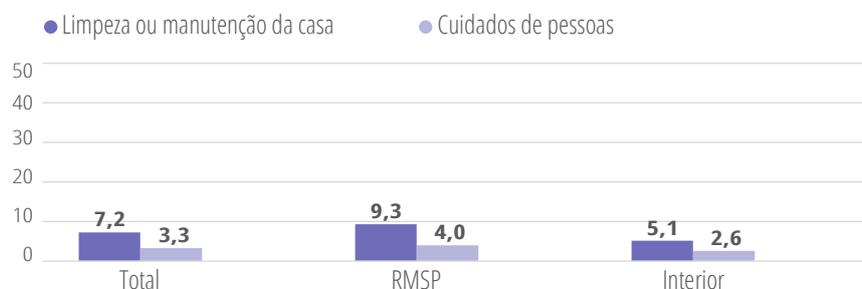
(1) A apuração dos rendimentos refere-se à renda mensal familiar total.

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 7% dos residentes contrataram, por aplicativo, serviços de limpeza e manutenção doméstica, enquanto a contratação do cuidado de pessoas registrou patamar ainda inferior, 3%.

Gráfico 5 – Distribuição da população que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, segundo tipo de serviço que costuma contratar, por região do município de residência

Estado de São Paulo, 2025, em %

**Meios de acesso a aplicativos**

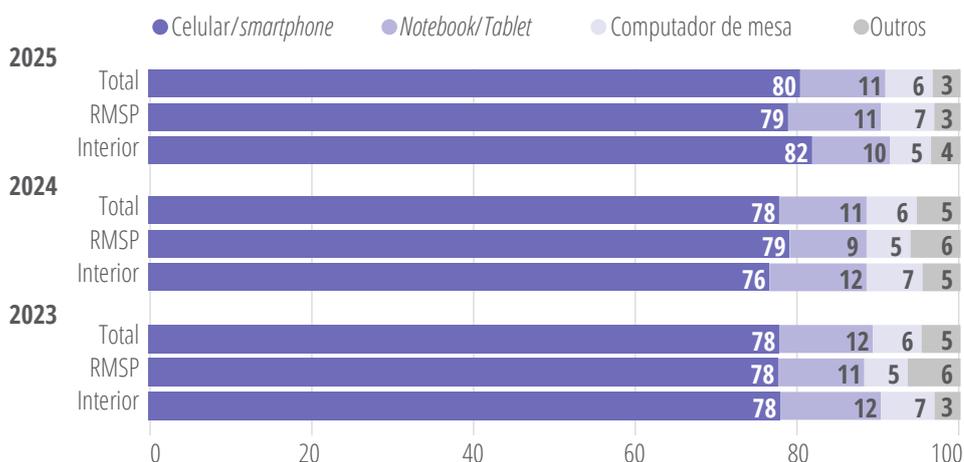
O celular foi o dispositivo usado por oito entre dez residentes do Estado de São Paulo que adquiriram mercadorias ou serviços por aplicativo, comportamento estável no triênio analisado, sendo menores as proporções dos que utilizaram *notebooks*, *tablets* ou computadores de mesa para

realizar as transações. A preponderância dos aparelhos celulares decorre desse ser o equipamento mais popular no acesso à internet, fato constatado em levantamento feito em 2024.⁴

Além desse fator, aplicativos são programas projetados para funcionar preferencialmente em dispositivos móveis e os *marketplaces* têm investido no *design* de aplicativos mais intuitivos, simplificando a navegabilidade e a interação com usuários.

Gráfico 6 – População que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, por região do município de residência, segundo principal dispositivo usado para acesso

Estado de São Paulo, 2023-2025, em %



Formas de pagamento

A maioria daqueles que utilizaram aplicativo para comprar ou para solicitar serviço recorreu ao cartão de crédito (62%) como forma de pagamento, modalidade preponderante no triênio. No entanto, destaca-se a crescente adesão ao Pix que registrou elevação de oito p.p. entre 2023 e 2025 – crescimento de 19% para 27% dos pagamentos nesse período. Esse comportamento é corroborado por dados do Banco Central do Brasil, ao apontar, em 2024, que o Pix foi o instrumento de pagamento que mais cresceu em termos de quantidade de transações no país – o aumento foi de 52%.⁵ Com isso, essa modalidade respondeu por 47% do total de transações de pagamentos realizados no Brasil (excluídas as em espécie) no último trimestre de 2024.

A parcela daqueles que usam cartão de crédito como forma de pagamento cresce conforme aumenta a renda, chegando a 79% entre os mais ricos, enquanto representa 41% entre aqueles cuja renda familiar é de até um salário mínimo. Uma vez que recorrem menos ao cartão de crédito, os segmentos com menor rendimento utilizam outras formas de pagamento, como o Pix (36%).

Tendência similar é registrada quanto à escolaridade, uma vez que o Pix foi usado como pagamento por 46% dos consumidores com até ensino fundamental – tornando-se a modalidade preponderante entre os menos escolarizados; enquanto o cartão de crédito segue como principal meio de pagamento entre aqueles que cursaram ensino superior (66%). O uso do Pix para compras por aplicativos atinge ainda o patamar de 38% entre os mais jovens, maior proporção entre os recortes etários observados. Pode-se inferir que o Pix tem se popularizado como instrumento de pagamento entre os menos escolarizados, membros de famílias mais pobres e jovens. A opção por pagamentos em outras modalidades (boleto bancário, etc.) situa-se em patamar próximo de 20% ou mais entre idosos, menos escolarizados e mais pobres.

4. Segundo estudo recente, 87% dos residentes em São Paulo utilizaram internet pelo celular. Sobre isso ver FUNDAÇÃO SEADE. *Boletim Seade SP TIC 24: Panorama das TICs no Estado de São Paulo (2014-2024): conectividade e inclusão digital*. Disponível em: <https://sptic.seade.gov.br/integra/?analise=panorama-das-tics-no-estado-de-sao-paulo-2014-2024-conectividade-e-inclusao-digital>. Acesso em 13 jun. 2025.

5. BANCO CENTRAL DO BRASIL. *Confira quais os meios de pagamentos mais utilizados no Brasil em 2024*. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/20673/noticia>. Acesso em 13 jun. 2025.



**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

**Diretora-adjunta de Produção e
Análise de Dados**

Rejane de Fátima Araújo

**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

Líli Belluzzo

Equipe técnica

Ida Maria Caminada Bismara, Irineu Francisco Barreto Jr.,
Oswaldo Guizzardi Filho e Sylvia Cioffi

Assessoria de Editoração e Arte

Responsável técnico

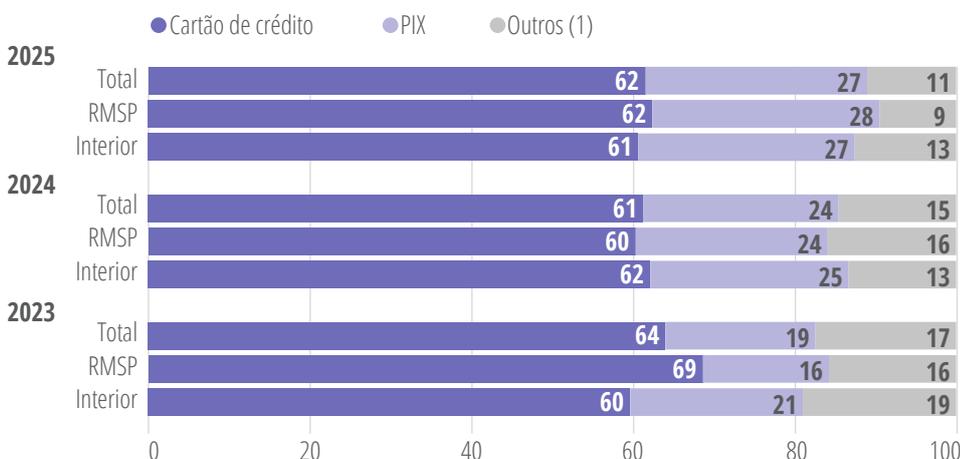
Paulo Emirandetti Junior

Equipe técnica

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

Gráfico 7 – População que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, por região do município de residência, segundo modalidade de pagamento

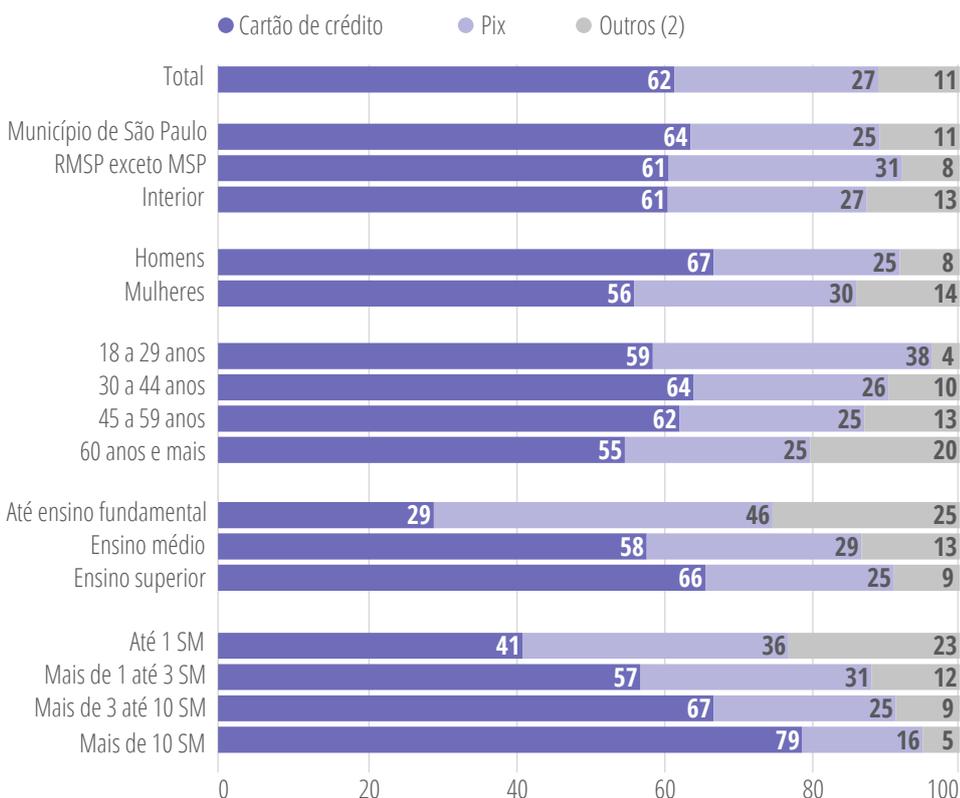
Estado de São Paulo, 2023-2025, em %



(1) Incluem boletos bancários e outras modalidades.

Gráfico 8 – População que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, por atributos pessoais (1), segundo modalidade de pagamento

Estado de São Paulo, 2023-2025, em %



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

(2) Incluem boletos bancários e outras modalidades.

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa Hábitos de Consumo pela Internet e Aplicativos, 2023, 2024 e 2025.