

Estado de São Paulo

Hábitos de consumo por aplicativos¹

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 aplicativos² para aquisição de mercadorias ou contratação de serviços. Trata-se de pesquisa realizada pela Fundação Seade, por meio de coleta remota, utilizando Unidade de Resposta Audível (URA), entre 22 e 24 de fevereiro de 2023.³

Aplicativos exercem papel importante no comércio eletrônico, uma vez que oferecem uma experiência de uso mais intuitiva e são projetados para funcionar preferencialmente em celulares, principal equipamento utilizado pelos brasileiros para acessar a internet. É bastante plausível que a pandemia tenha impulsionado essa prática, da mesma forma que incrementou o uso da internet para educação, trabalho e acesso a serviços diversos.

Os resultados revelam que metade da população usou aplicativos⁴ para compras, entregas ou contratação de serviços, sendo o celular seu principal meio de acesso. Embora inferiores ao consumo realizado por meio de *sites* ou navegadores convencionais,⁵ as compras por aplicativos são bastante usuais: quase dois terços desses consumidores o fizeram pelo menos uma vez na semana, sendo que 26% o realizam todos os dias. Essa frequência pode ser associada ao tipo de serviço ou produto consumido, majoritariamente alimentação e transporte.

A utilização de aplicativos é maior na capital em comparação ao interior do Estado, assim como entre os jovens e jovens adultos, mais escolarizados e de maior renda. Como é frequente na apropriação das tecnologias de informação e comunicação (TICs), o hábito de compras por aplicativo é desigual e menos frequente entre os segmentos de baixa renda, idosos e menos escolarizados.

USO DE APLICATIVO PARA COMPRAR OU CONTRATAR SERVIÇOS

No Estado de São Paulo, 51% da população usa aplicativos para adquirir mercadorias, solicitar entrega ou serviços.⁶ Essa prática foi mais comum entre usuários da capital (54%), apesar de também ser significativa no interior do Estado (49%). 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 empresas de aplicativos.

Os residentes com rendimentos acima de três salários mínimos foram os que mais compraram por aplicativos, seguidos dos jovens (67%) e mais escolarizados (63%). Em contraponto, apenas 21% dos idosos e dos segmentos com menor rendimento familiar usaram essa tecnologia, atingindo pouco mais de 10% entre os menos escolarizados, reflexo das desigualdades no acesso e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

1. Os resultados analisados decorrem de pesquisa primária 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. Aplicativos são programas de *software* presentes em celulares com sistema operacional Android, iPhone (iOS) e em outros dispositivos: *notebooks*, *tablets* e *Smart TVs*. Desempenham diversas funções, como aquisição de produtos, mercadorias e serviços, troca de mensagens, *streaming*, leitura e armazenamento de dados, edição de documentos, navegação na internet, reprodução de música, etc. Ver: MAZIERO, C. A. *Sistemas operacionais: conceitos e mecanismos*. Curitiba: UFPR, 2019. Disponível em: <https://wiki.inf.ufpr.br/maziero/doku.php?id=socm:start>. Acesso em: 01 set. 2023.

3. A pesquisa contou com uma amostra de 4.061 entrevistados de 18 anos ou mais.

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

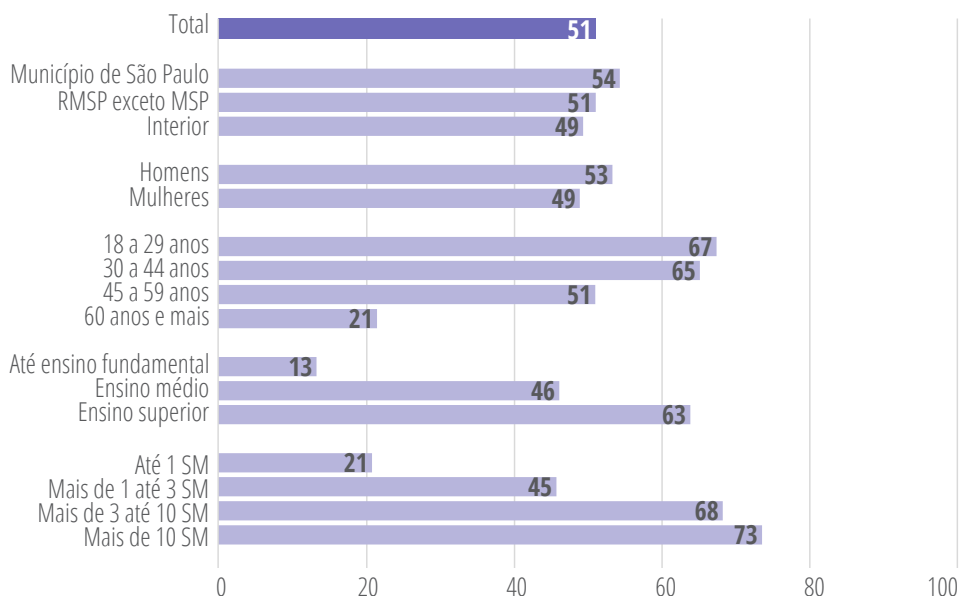
5. Conforme boletim anterior, 68% dos residentes no Estado de São Paulo declararam ter realizado compras pela *web* nos últimos 12 meses. Sobre isso ver:

FUNDAÇÃO SEADE. *Hábitos de consumo na internet*. São Paulo, ago. 2023. (Boletim SP TIC 13). Disponível em: <https://sp.tic.seade.gov.br/wp-content/uploads/sites/16/2023/08/Sptic-agosto-2023-habitos-consumo-internet.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2023.

6. No último mês em relação ao momento da entrevista.

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

Estado de São Paulo, fev. 2023, em %



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

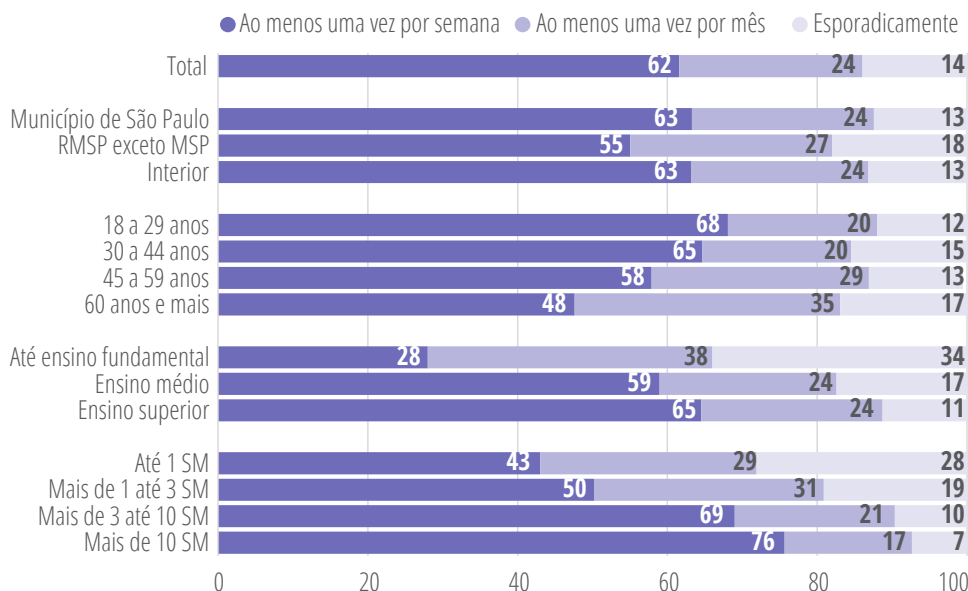
Quanto à frequência dessa prática, entre os que usaram algum aplicativo para comprar ou solicitar serviço, 62% afirmaram ter feito ao menos uma vez por semana (sendo que 26% o realizam todos os dias) e apenas 14% reportaram uso esporádico. Esses dados apontam para uma tendência, ou seja, quem faz compras ou contrata serviços por aplicativo, no geral, o faz com bastante regularidade. Esse comportamento se repete no interior e na capital.

A frequência de uso cresce conforme aumentam a escolaridade e a renda. É significativo o índice de 76% entre aqueles com renda acima de dez salários mínimos que compram por aplicativos todos os dias ou ao menos uma vez por semana – parcela 14 p.p. superior em comparação à média do Estado (62%).

Além disso, entre os mais jovens essa prática é bastante disseminada – 68% das pessoas entre 18 e 29 anos utilizaram aplicativos de compras ou serviços ao menos uma vez por semana, índice que se reduz para 48% entre as pessoas de 60 anos e mais.

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

Estado de São Paulo, fev. 2023, em %



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

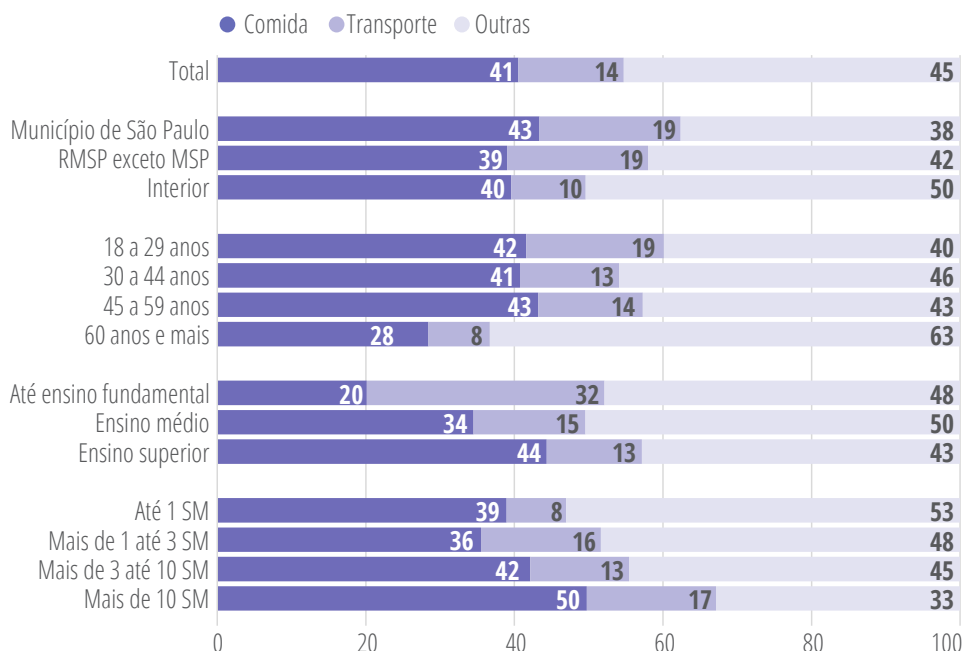
Última compra por meio de aplicativo

A pesquisa indagou os entrevistados quanto à última compra efetuada por aplicativo, sendo a aquisição de comida (refeições e lanches) o item mais citado – 41% dos usuários –, enquanto 14% reportaram serviço de transporte. O restante apontou usos de outras modalidades, como supermercado, plataformas de compras *on-line*, mercadorias e serviços diversos de limpeza, manutenção da casa ou serviços de cuidados de pessoas,⁷ o que sugere a diversidade de oferta dessa tecnologia.

Entre aqueles que compraram comida, esse hábito é cerca de 14 p.p. maior entre os jovens de 18 a 29 anos (42%), comparados às pessoas de 60 anos e mais. É possível constatar também que a prática de encomendar comida por aplicativo cresce à medida que aumentam a escolaridade e a renda, atingindo 44% entre os que possuem ensino superior e 50% entre os mais ricos.

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, fev. 2023, em %



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

Meios de acesso a aplicativos

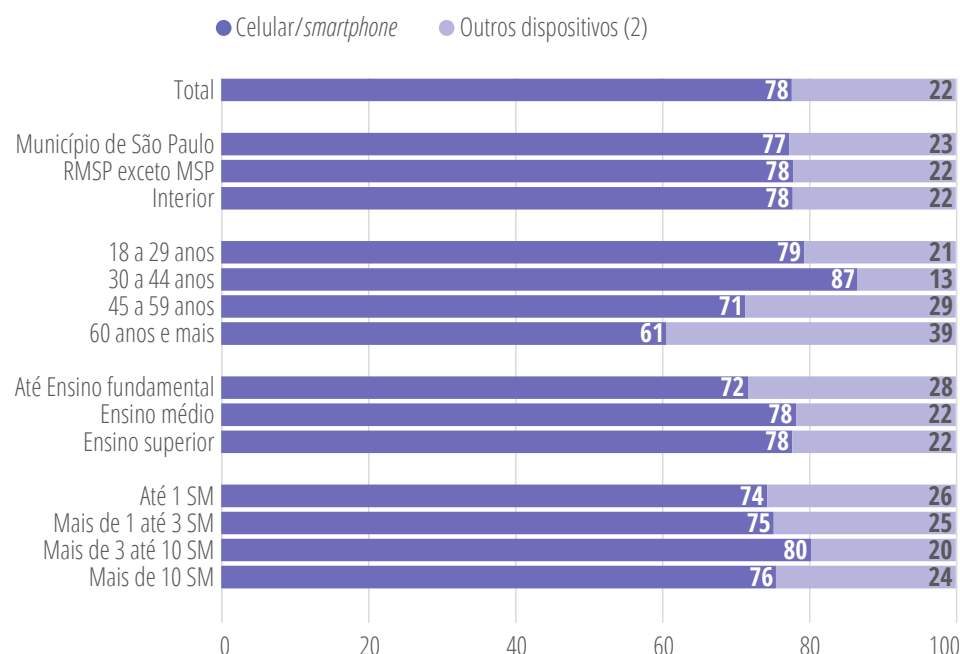
O celular foi o dispositivo usado por aproximadamente oito entre dez paulistas para adquirir mercadorias ou serviços por aplicativo, programa projetado para funcionar preferencialmente em dispositivos móveis, que, no geral, são os mais utilizados para acessar a internet. As demais transações se deram por equipamentos considerados convencionais, como *notebooks*, *tablets* ou computadores de mesa.

Nota-se que a compra por celular – apesar de preponderante em todos os segmentos demográficos e socioeconômicos analisados – é menor entre as pessoas de 60 anos e mais (61%) e aquelas que possuem até o ensino fundamental (72%). Essa situação pode derivar da menor habilidade tecnológica desses estratos, ou seja, pessoas com mais idade e menor escolaridade tendem a se sentir menos confortáveis no uso das novas tecnologias e considerar a interface dos aplicativos e *sites* de compras no celular menos intuitivas.

7. A pesquisa registra que, entre os que acessaram algum aplicativo para comprar ou pedir serviço no último mês, 6% costumam usar para contratar serviços de limpeza ou manutenção da casa e 3% para contratar serviços de cuidados de pessoas.

Gráfico 4 – 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, fev. 2023, em %



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

(2) Incluem *notebook, tablet* e computador de mesa.

Formas de pagamento

A maioria daqueles que utilizaram aplicativo para comprar ou solicitar serviço recorreu ao cartão de crédito (64%) como forma de pagamento, mas também foi relevante o uso do Pix, modalidade lançada em 2020 e referida por quase um quinto dos entrevistados. Entre as outras formas de pagamento, destacam-se os boletos bancários, reportados por 10% dos usuários.

A parcela daqueles que usam cartão de crédito como forma de pagamento cresce conforme aumenta a renda, chegando a 75% entre os mais ricos, enquanto representa 45% 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 (26%). Tendência similar é registrada quanto à escolaridade, uma vez que o uso do cartão de crédito cresce entre aqueles que cursaram ensino superior, declinando entre os menos escolarizados.

Além dessas questões, o uso do cartão de crédito também difere em termos de idade: é maior entre aqueles de 30 a 44 anos (68%) e menos frequente entre os de 18 a 29 anos (55%), provavelmente em decorrência de formas alternativas de pagamentos e uso de bancos digitais, plataformas financeiras que concedem a maior parte de seus produtos e serviços de forma *on-line*. De fato, o uso do Pix para compras por aplicativos atinge o patamar de 35% entre os mais jovens, superando todas as demais proporções observadas.



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
Carlos Eduardo Torres Freire

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, Irineu Francisco Barreto Jr., Lilia Belluzzo, Mariza Tokie W. Taira, Osvaldo Guizzardi Filho, e Susana Maria F. Pereira. Estagiárias: Clarisse de Moura R. Rossi e Rafaella Yumi Gnechchi

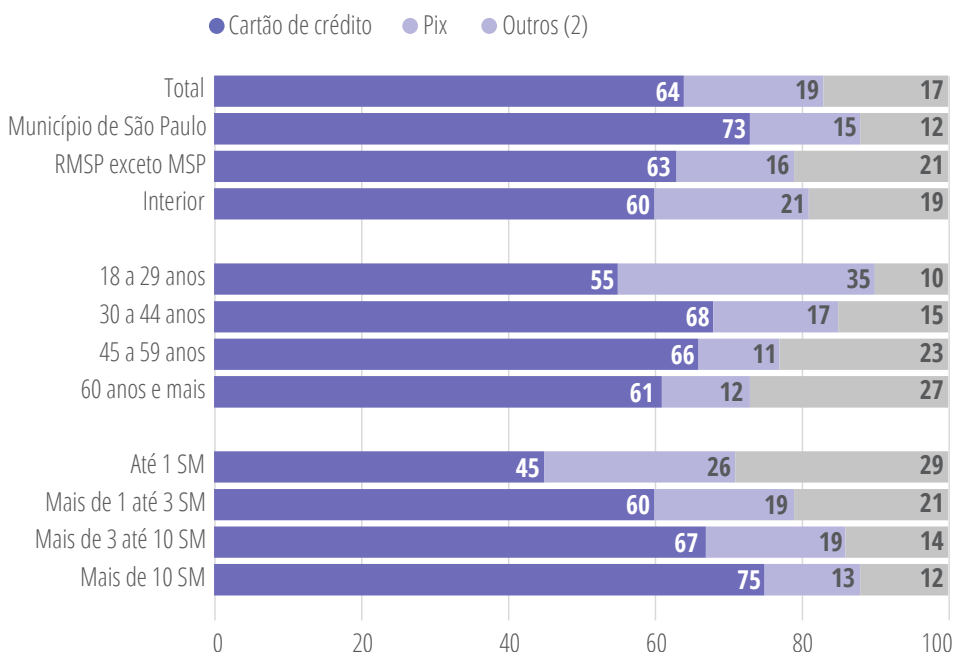
Assessoria de Editoração e Arte

Responsável técnico
Paulo Emirandetti Junior

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

Gráfico 5 – População que usou aplicativos para compra, entrega ou serviço no último mês, por atributos pessoais (1), segundo modalidade de pagamento

Estado de São Paulo, fev. 2023, em %



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

(2) Incluem boletos bancários e outras modalidades.

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