



Nosso Planeta Mobile: Brasil

Como entender o usuário de celular

Maio de 2013



Ipsos MediaCT
The Media, Content and Technology Research Specialists

Resumo executivo



Os smartphones se tornaram indispensáveis para nosso cotidiano. A difusão dos smartphones atinge 26 % da população, e esses proprietários de smartphones dependem cada vez mais de seus dispositivos. 46% acessam a Internet todos os dias no smartphone e muitos nunca saem de casa sem ele. **Implicação:** empresas que têm a rede móvel como um elemento central de sua estratégia se beneficiarão da oportunidade de envolver o novo consumidor, que está constantemente conectado.



Os smartphones transformaram o comportamento do consumidor. Pesquisa para celular, vídeo, uso de aplicativos e redes sociais estão crescendo exponencialmente. Os usuários de smartphones estão usando suas mídias para a realização de várias tarefas, e 90% usam o telefone durante outras atividades, como assistir TV (41%). **Implicação:** ao estender estratégias de publicidade para incluir a rede móvel e desenvolver campanhas integradas para várias mídias, você pode alcançar os consumidores atuais com mais eficiência.



Os smartphones ajudam os usuários a navegar pelo mundo. Aparecer em smartphones é essencial para as empresas locais. 89% dos usuários de smartphones procuram informações locais em seus telefones e 90% tomam decisões em decorrência disso, como fazer uma compra ou entrar em contato com a empresa. **Implicação:** garantir que números de telefone clicáveis apareçam nos resultados locais e aproveitar os serviços com base na localização no celular facilita o contato direto dos consumidores com as empresas.



Os smartphones mudaram o modo como os consumidores fazem compras. Os smartphones são ferramentas essenciais às compras, pois 82% dos consumidores pesquisaram um produto ou serviço no dispositivo antes da compra. A pesquisa em smartphones influencia as decisões dos compradores e as compras em canais. 30% dos usuários de smartphones fizeram uma compra pelo celular. **Implicação:** ter um site otimizado para celular é essencial. Além disso, é necessário ter uma estratégia para vários canais a fim de envolver os consumidores nos diversos caminhos até a compra.



Os smartphones ajudam os anunciantes a entrar em contato com os consumidores. Os anúncios para celular são vistos por 96% dos usuários de smartphones. Os smartphones também são um componente essencial da publicidade tradicional, pois 76% dos usuários realizaram uma pesquisa em seus smartphones depois de visualizar um anúncio off-line. **Implicação:** tornar os anúncios para celular parte de uma estratégia de marketing integrada pode aumentar o envolvimento dos consumidores.

Como entender o usuário de celular

Essa pesquisa foi desenvolvida para obter informações sobre como os consumidores usam a Internet em seus smartphones

Em detalhes:

- Fatos e estatísticas sobre a adoção e o uso de smartphones
- Comportamento de uso geral da Internet, pesquisa, vídeo, redes sociais, publicidade para celular e comércio via smartphones
- Esse relatório por país faz parte de um estudo global sobre smartphones conduzido em vários países. Acesse thinkwithgoogle.com/mobileplanet para obter acesso a ferramentas e dados adicionais



Como os smartphones são usados no **cotidiano**?



Como os consumidores **realizam várias tarefas** com seus smartphones?



Quais **atividades** os consumidores conduzem em seus smartphones?



Que papel os smartphones desempenham no processo de **compra**?



Como os consumidores respondem aos **anúncios** off-line e no celular?

Programação

- 1** Os smartphones são indispensáveis no cotidiano

- 2** Os smartphones transformaram o comportamento do consumidor

- 3** Os smartphones ajudam os usuários a navegar pelo mundo

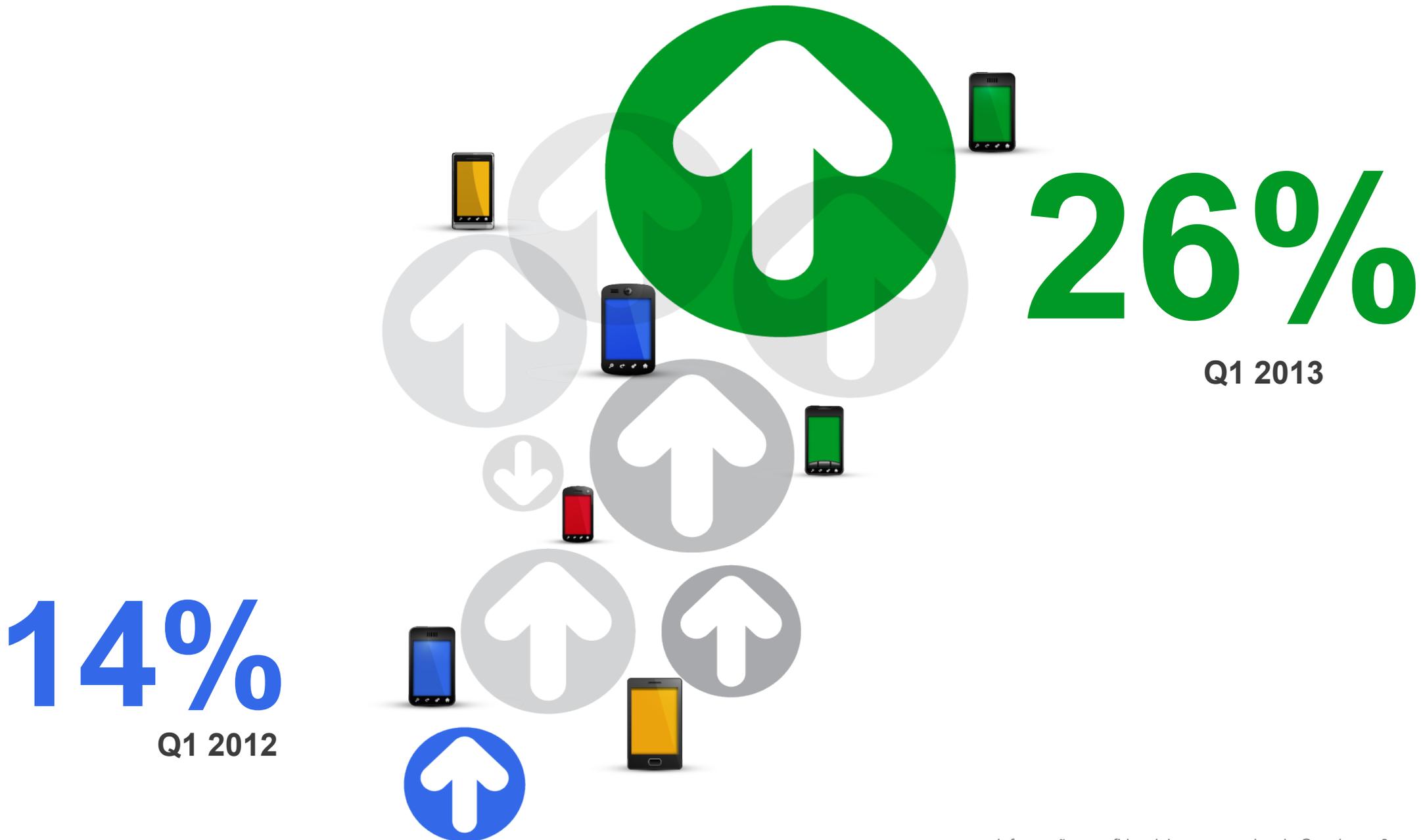
- 4** Os smartphones mudam o modo como os consumidores fazem compras

- 5** Os smartphones ajudam os anunciantes a entrarem em contato com os clientes

OS SMARTPHONES
SÃO INDISPENSÁVEIS
NO COTIDIANO



A difusão dos smartphones está aumentando



Base: população nacional representante acima de 16 anos, n= 1.000
Q1: qual (se houver) dos seguintes dispositivos você usa no momento?

Os smartphones são um elemento central de nosso cotidiano

46%

usaram seus smartphones todos os dias nos últimos sete dias

Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone n= 1.000
Q18: considerando os últimos sete dias, em quantos dias você esteve on-line com...?

Os smartphones estão sempre presentes e sempre com você

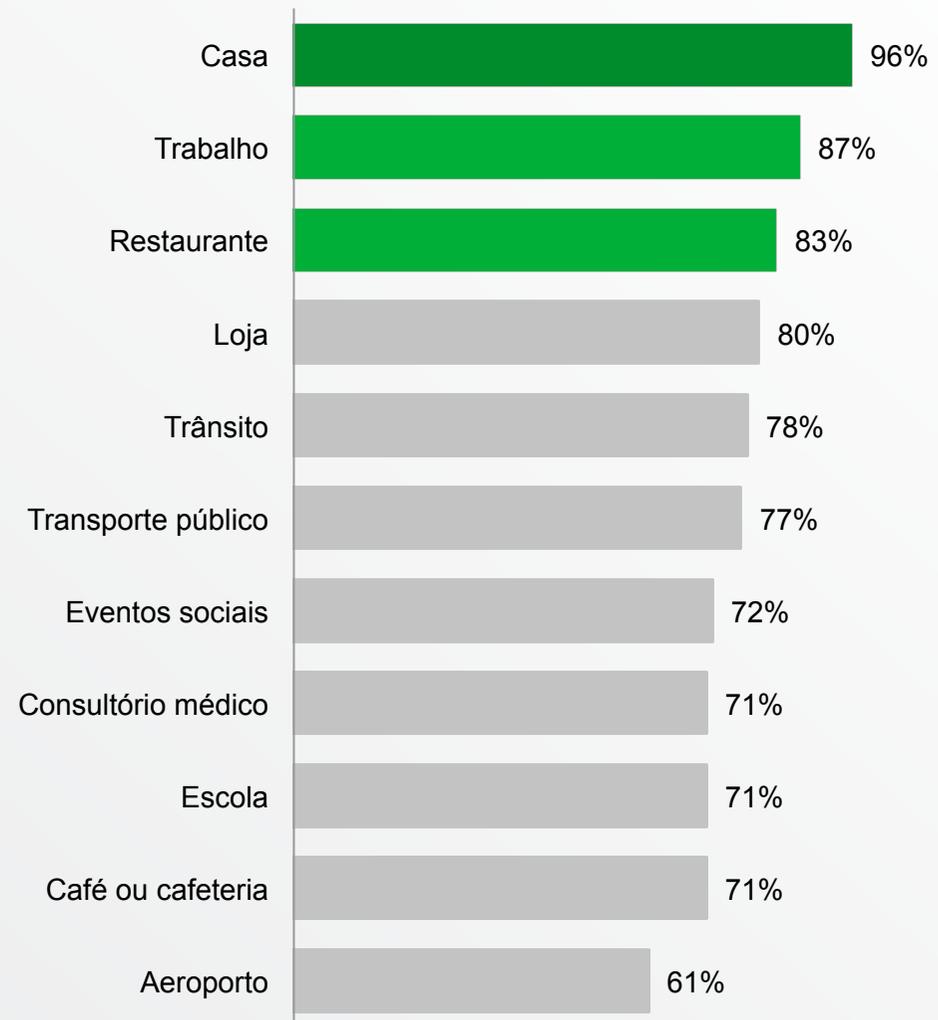


73%

não saem de casa
sem seus dispositivos

Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone n= 1.000
Q52: até que ponto você concorda com cada uma dessas declarações?, Caixas Top2;
escala de 5 – concordo totalmente a 1 – discordo totalmente. “Não saio de casa sem meu smartphone”

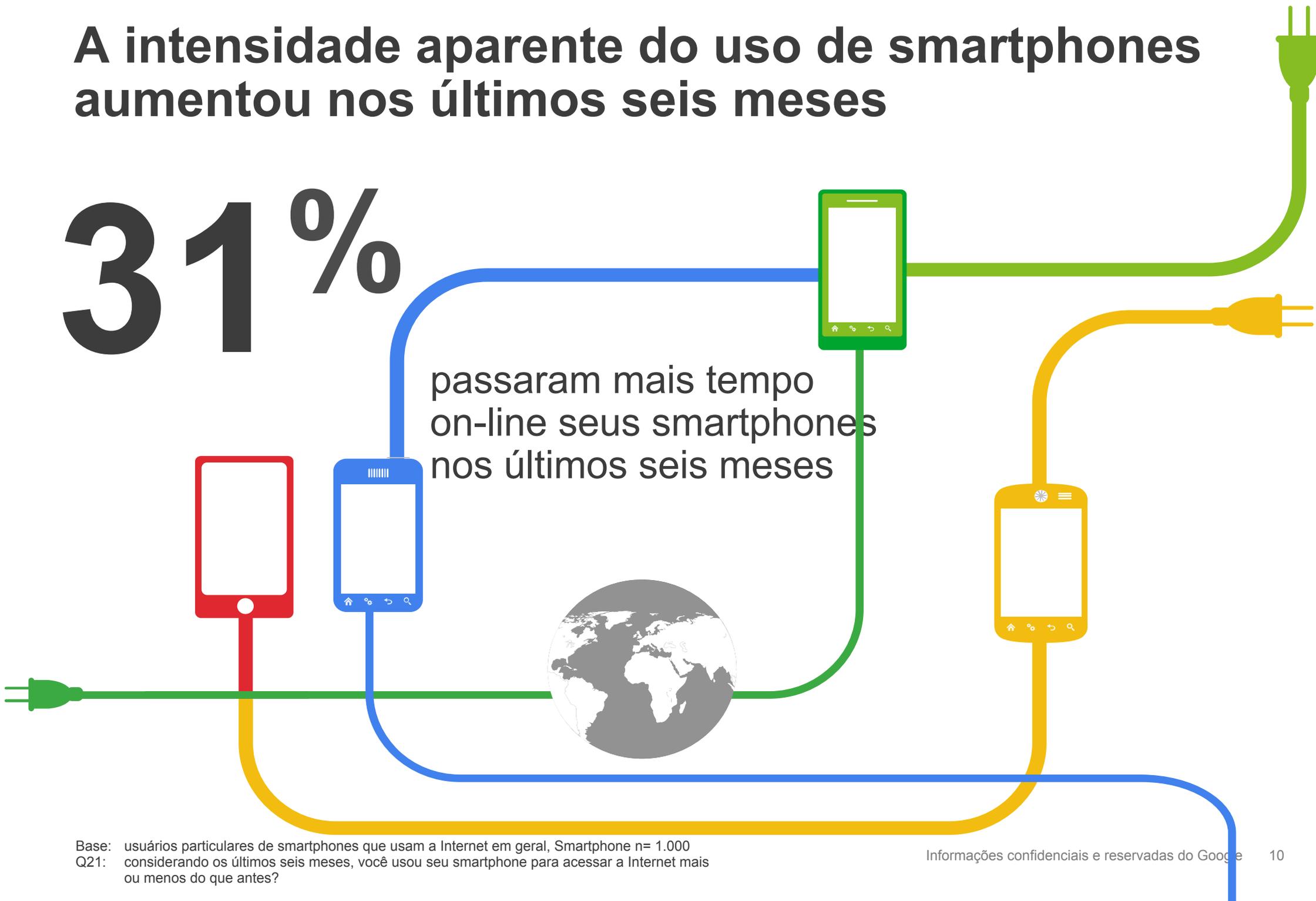
Os smartphones são usados em qualquer lugar



A intensidade aparente do uso de smartphones aumentou nos últimos seis meses

31%

passaram mais tempo on-line seus smartphones nos últimos seis meses



Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone n= 1.000
Q21: considerando os últimos seis meses, você usou seu smartphone para acessar a Internet mais ou menos do que antes?

Os smartphones se tornaram tão importantes para os consumidores que...

30%
preferem ficar sem
TV do que sem seus
smartphones



Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone n= 1.000
Q52: até que ponto você concorda com cada uma dessas declarações?, Caixas Top2; escala de 5 – concordo totalmente a 1 – discordo totalmente. Eu prefiro ficar sem TV do que sem meu smartphone. “Prefiro ficar sem TV/computador do que sem meu smartphone”

OS SMARTPHONES
TRANSFORMARAM
**O COMPORTAMENTO DO
CONSUMIDOR**



Os smartphones são um ponto de acesso importante para a pesquisa



58%

pesquisam em seus smartphones **todos os dias**

Os smartphones são úteis em nosso cotidiano



Smartphones são um portal para várias atividades



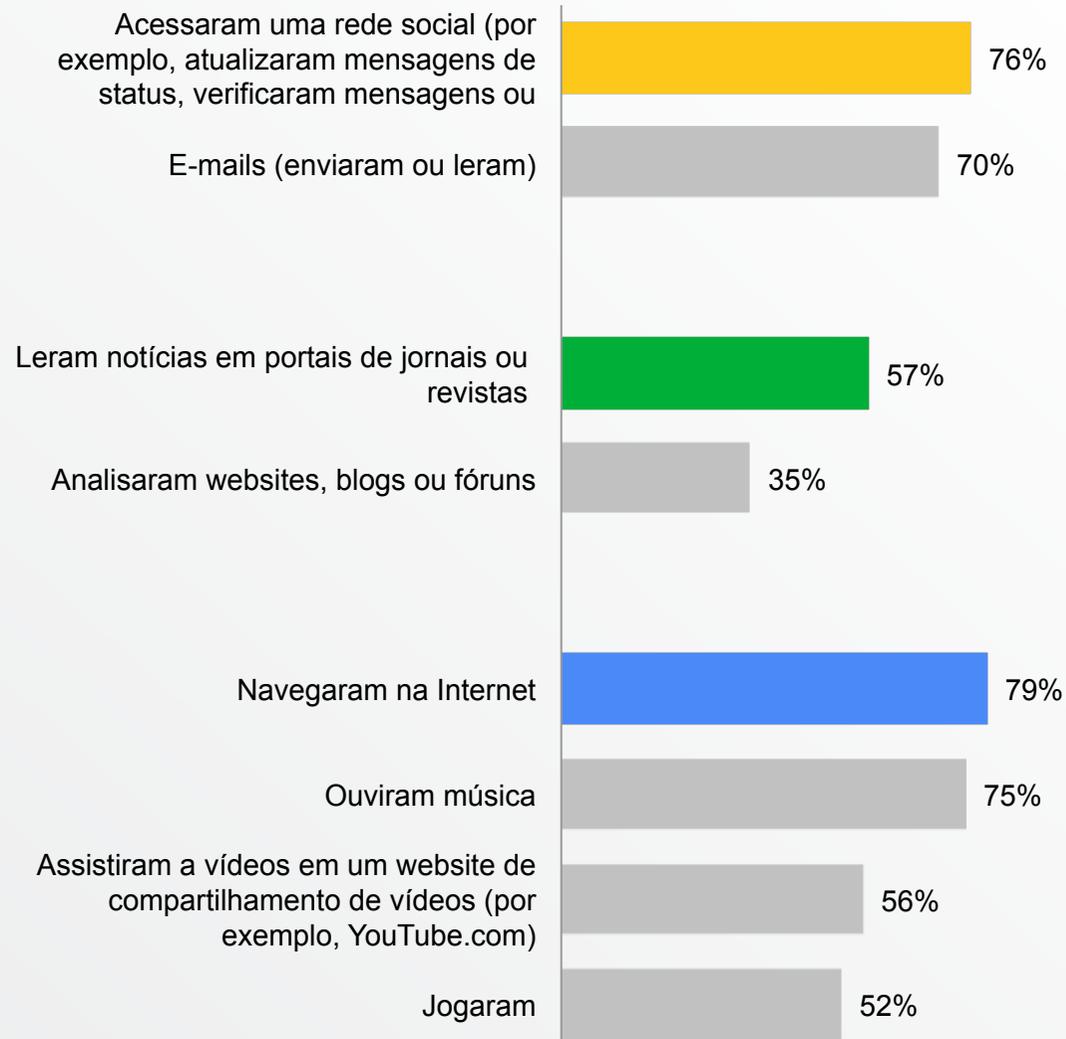
86%
Comunicação



63%
Manter-se informado



91%
Entretenimento



O uso de aplicativos é onipresente



17

aplicativos instalados em média

7

aplicativos usados nos últimos 30 dias

3

aplicativos pagos instalados em média

Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone n= 1.000

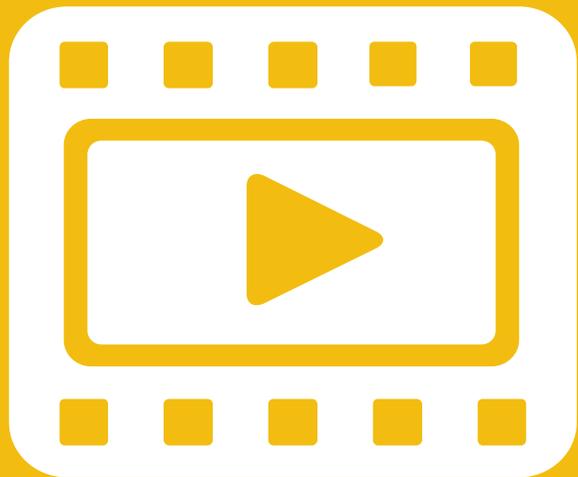
Q24: quantos aplicativos você tem atualmente em seu smartphone?

Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral e que têm, no mínimo, um aplicativo em seus smartphones, n= 990

Q25: e dos aplicativos que tem instalados no momento em seu smartphone, quantos você usou ativamente nos últimos 30 dias?

Q26: e dos aplicativos que tem instalados no momento em seu smartphone, quantos você comprou por determinado valor em uma plataforma de distribuição de aplicativos?

Os usuários de smartphones assistem a muitos vídeos



CLIQUE PARA ASSISTIR AO VÍDEO

80%

assistem a vídeos

28%

usam vídeos pelo menos
uma vez por dia

Os usuários de smartphones acessam redes sociais com frequência

92%

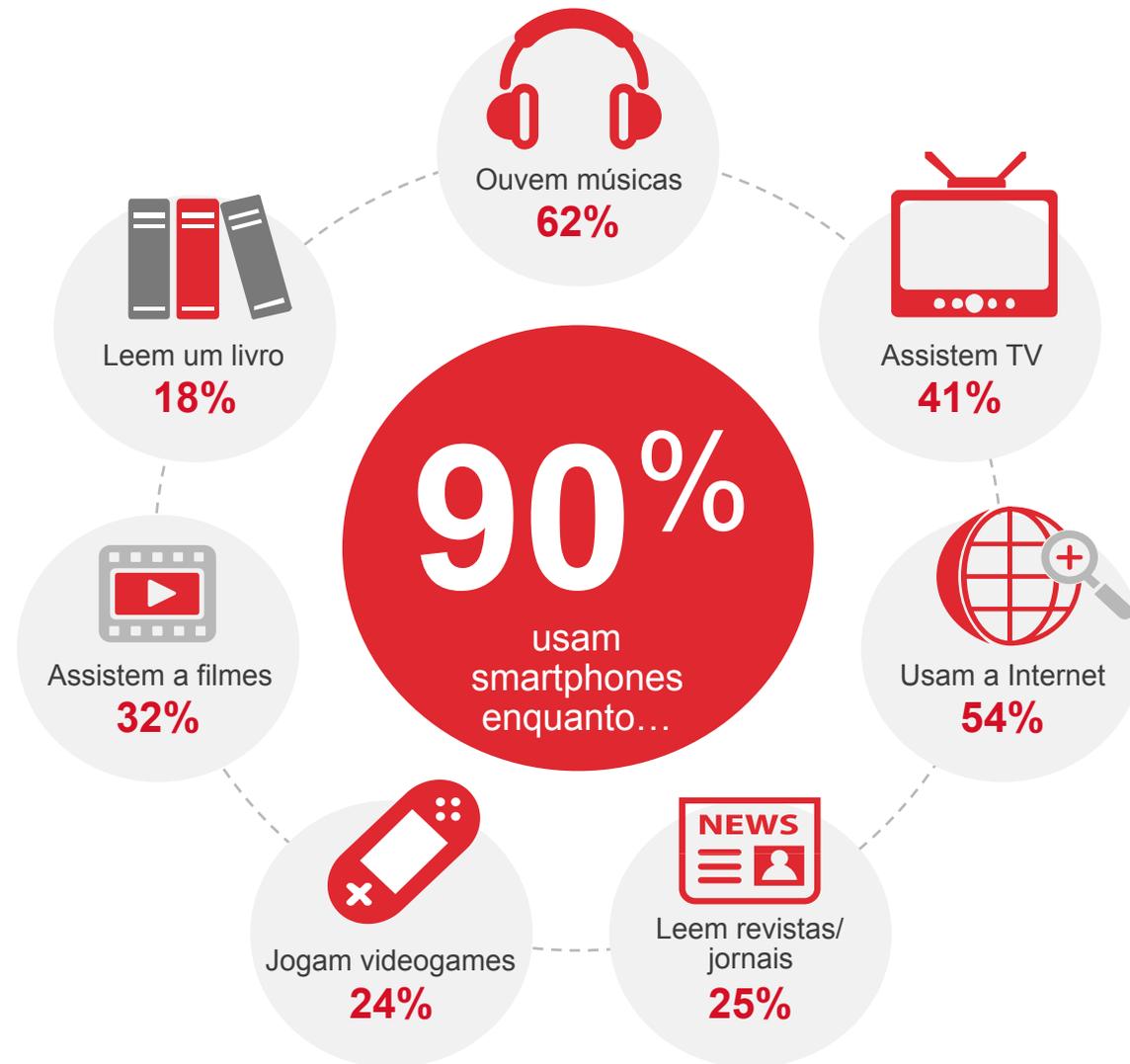
acessam
redes sociais

61%

o fazem pelo
menos uma
vez por dia

Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone = 1.000.
Q38: com que frequência você acessa um site de rede social (através de websites ou aplicativos) em seu smartphone?

Os smartphones são usados durante outras tarefas com outras mídias



Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral e que estiveram on-line ontem com seus smartphones, n= 1.000

Q22: quando você usa a Internet em seu smartphone, quais (se houver) das seguintes atividades você normalmente realiza ao mesmo tempo?

OS SMARTPHONES
AJUDAM OS
USUÁRIOS
A NAVEGAR PELO MUNDO
A SEU REDOR





89%

dos usuários de smartphones já procuraram informações locais

90%

realizaram ações em decorrência disso

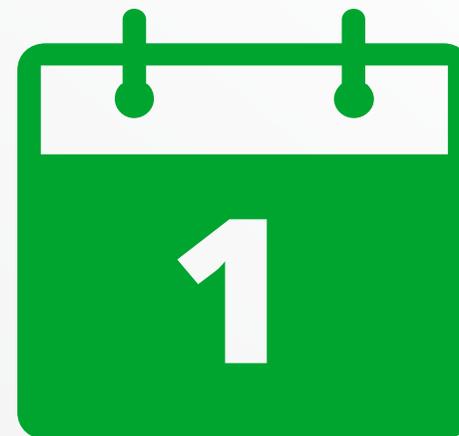
Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone n= 1.000
Q33: com que frequência você procura informações sobre serviços ou empresas locais em seu smartphone? (em qualquer momento)
Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral e que procuram informações menos de uma vez por mês em seus smartphones, Smartphone n= 887
Q34: quais das seguintes ações você realizou depois de procurar esse tipo de informação (empresas ou serviços próximos de sua região)?

Procurar informações locais é uma atividade frequente em smartphones



67%

Procuram informações locais pelo menos **uma vez por semana**



37%

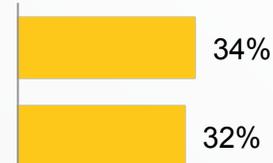
Procuram informações locais **diariamente**

Os usuários que procuram informações locais tomam ação



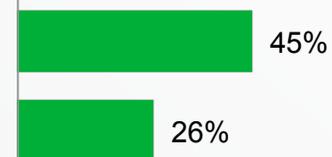
50%
entraram em contato com a empresa

Ligaram para a empresas ou o serviço
Procuraram a empresa em um mapa ou traçaram rotas até uma empresa ou um serviço



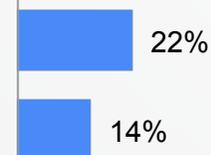
55%
visitaram a empresa

Acessaram o website da empresa ou do serviço
Visitaram uma empresa (por exemplo, loja ou restaurante)



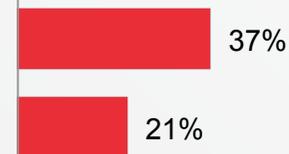
30%
falaram a outras pessoas sobre isso

Recomendaram uma empresa ou um serviço a outra pessoa
Leram ou escreveram uma avaliação sobre uma empresa ou um serviço



45%
fizeram uma compra

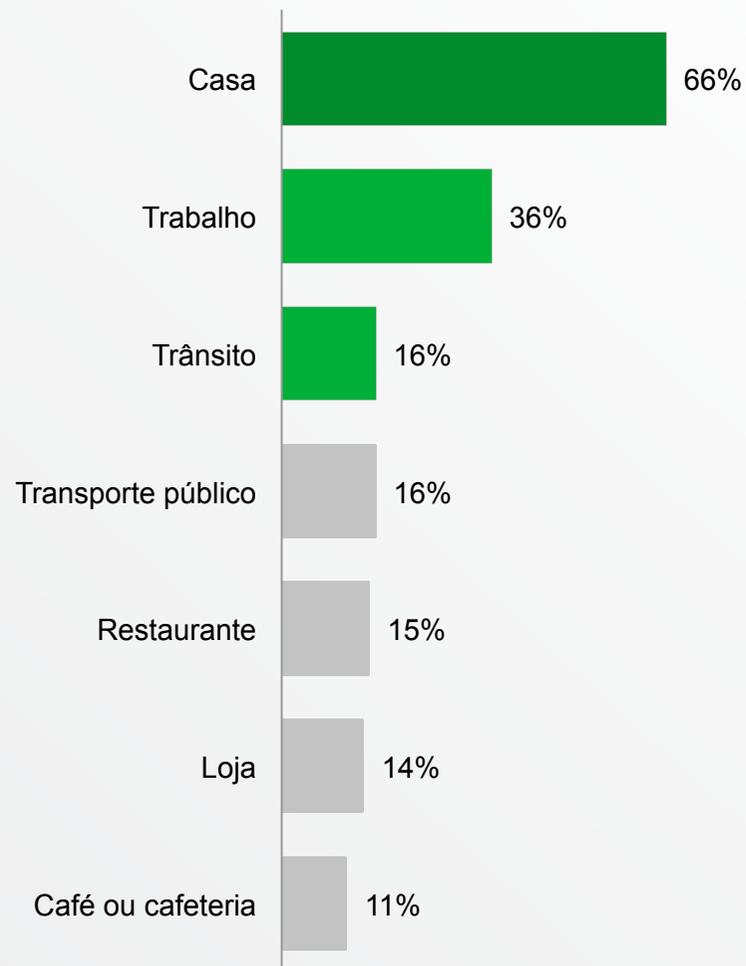
Efetuaram uma compra em uma empresa on-line
Efetuaram uma compra em uma loja



OS SMARTPHONES
MUDAM O MODO COMO OS
CONSUMIDORES COMPRAM



Os smartphones permitem que os usuários pesquisem produtos a qualquer momento, em qualquer lugar



82%

pesquisaram um
produto ou serviço
em seu celular

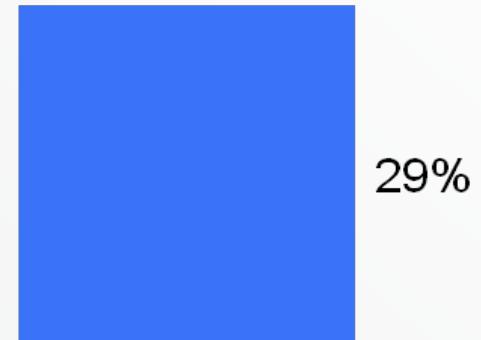


Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone n= 1.000
Q51a: onde você estava quando pesquisou produtos ou serviços com seu smartphone?

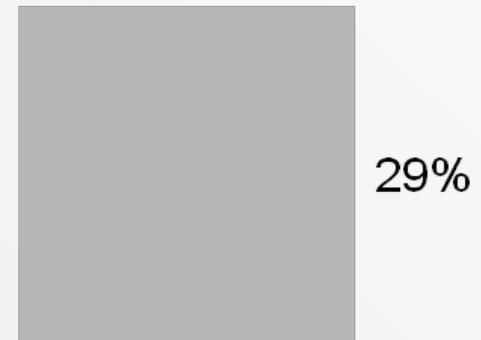
Os smartphones são nossa principal companhia nas compras



Mudei de ideia sobre a compra de um produto ou serviço em uma loja como resultado das informações que coletei com meu smartphone.

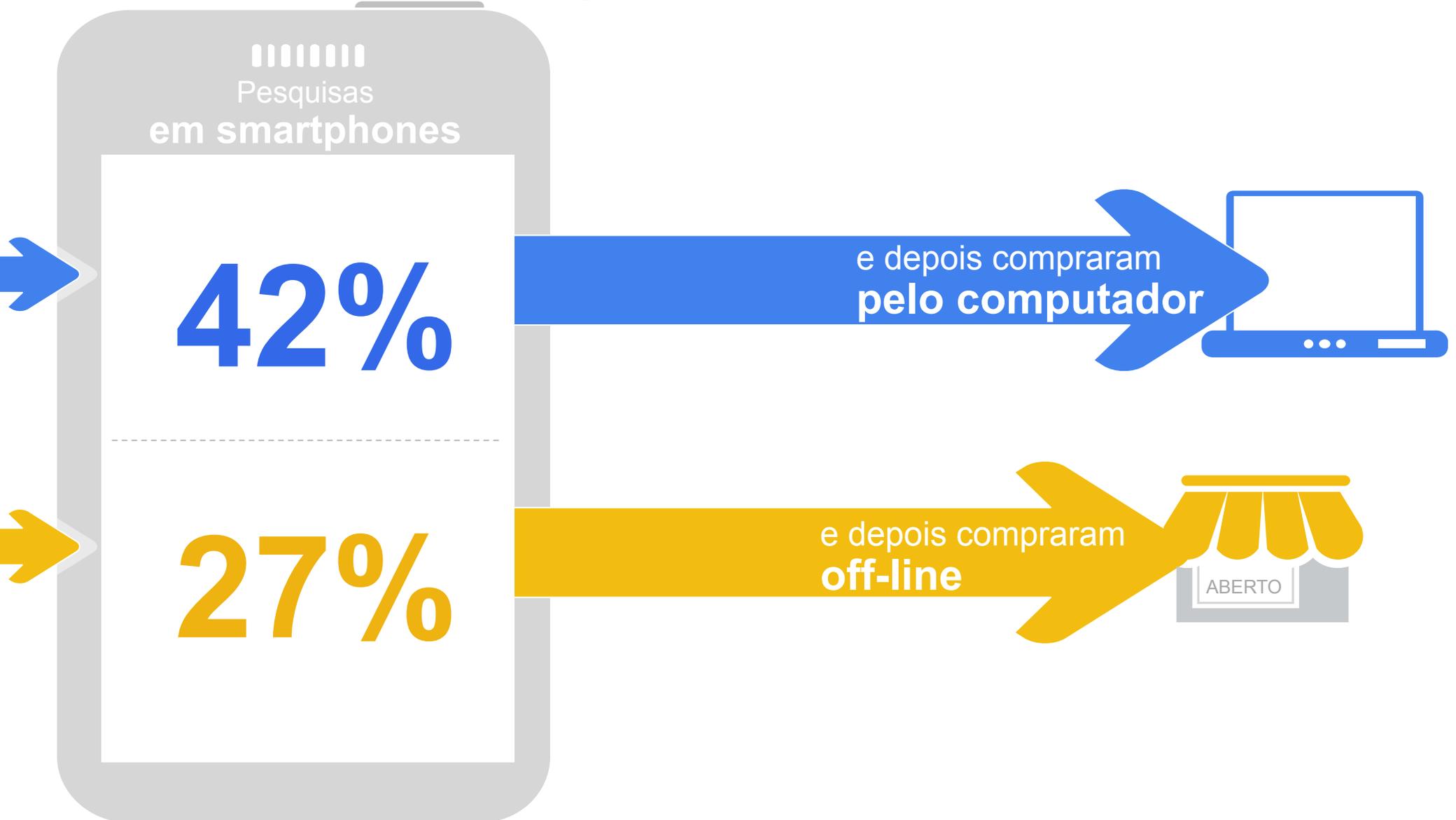


Mudei de ideia sobre a compra de um produto ou serviço on-line como resultado das informações que coletei com meu smartphone.



Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone n= 1.000
Q52: até que ponto você concorda com cada uma destas declarações? Responda em uma escala de 1 a 5. "1" significa que você discorda totalmente com a declaração e "5" significa que você concorda totalmente com a declaração.

As pesquisas que começam em smartphones resultam em compras em outros meios



Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone n= 1.000
Q48: veja a seguir vários produtos ou serviços. Para cada um desses produtos ou serviços, indique qual declaração se aplica a você.

Os smartphones são um ponto de compra emergente



CLIQUE PARA COMPRAR

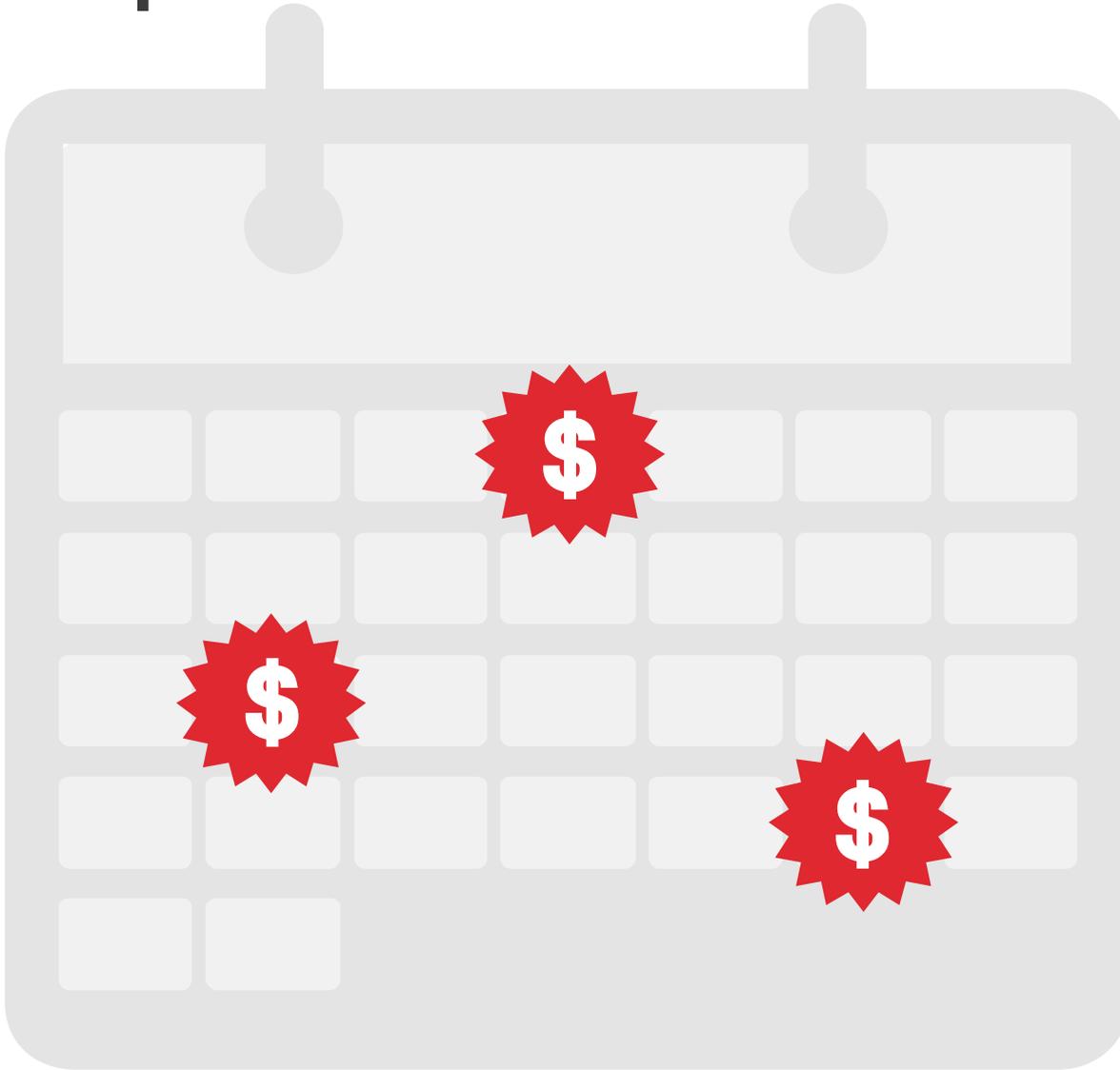
30%

dos usuários de smartphones compraram um produto ou serviço em seus smartphones

51%

desses compradores de smartphones fizeram uma compra no mês passado

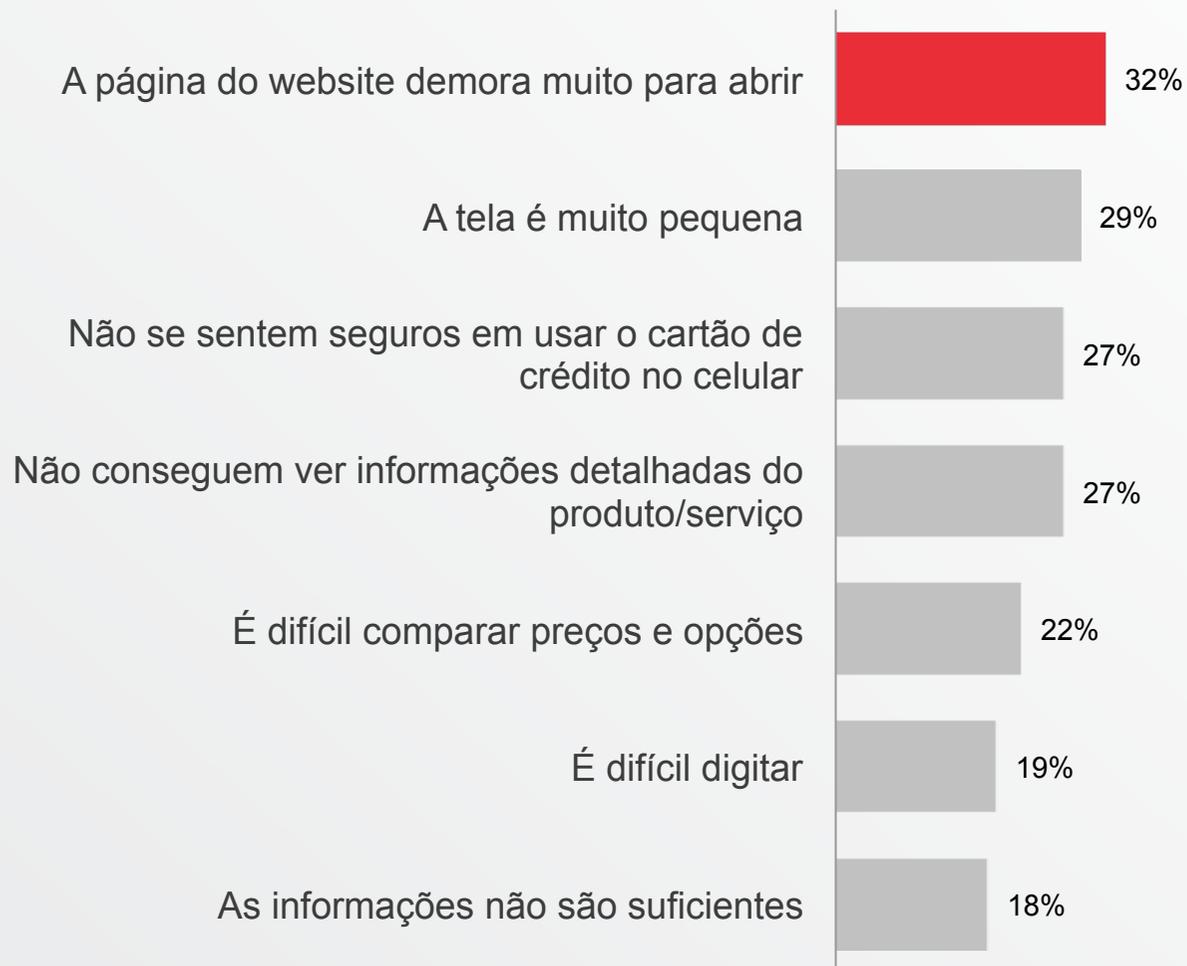
Os usuários de smartphones são compradores frequentes



59%

fazem compras pelo celular
pelo menos uma vez por mês

Ainda há barreiras ao comércio em celular



Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral e que NÃO fizeram compras pela Internet em seus smartphones n= 697

Q46: por que você não fez compras com seu smartphone? – 7 principais

Os smartphones
ajudam os anunciantes
a entrar em contato com
seus clientes



A exposição de anúncios off-line leva à pesquisa para celular



76%

realizaram uma pesquisa para celular depois de visualizar um anúncio

Local do anúncio



TV
69%



Loja/Empresa
67%



Revistas
61%



Pôsteres/Outdoors
48%



96%

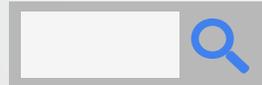
dos usuários de smartphones
percebem anúncios para celular

Base: usuários particulares de smartphones que usam a Internet em geral, Smartphone n= 1.000
Q41: com que frequência você nota anúncios quando está usando o navegador ou um aplicativo em seu smartphone? (em qualquer momento)

Os anúncios para celular impactam

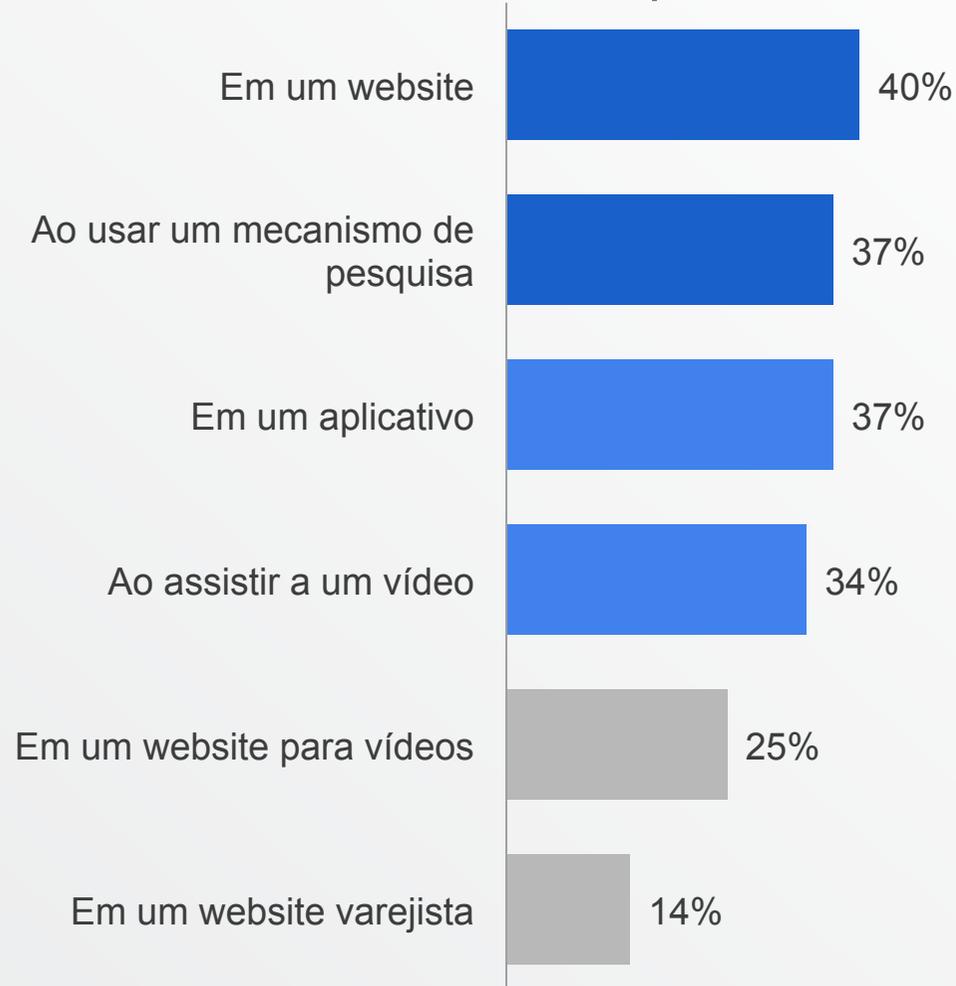
 **37%**
Quando em aplicativo

40%
Em um website 

 **37%**
Ao usar um mecanismo de pesquisa

34%
Ao assistir a um vídeo 

Onde os anúncios para celular são notados



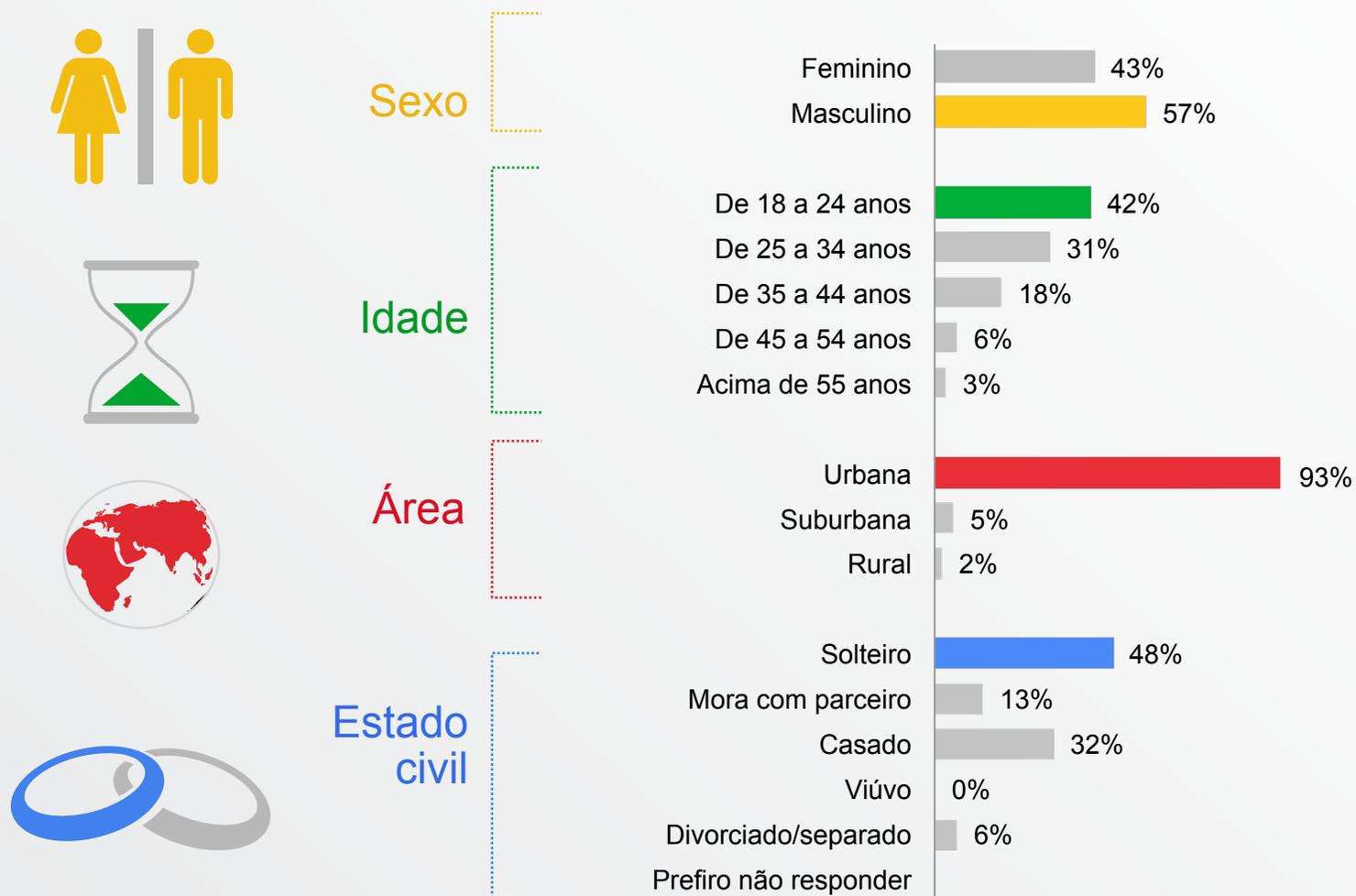
Informações Adicionais



Metodologia de pesquisa

- Em parceria com a Ipsos MediaCT, entrevistamos um total de 1.000 brasileiros adultos e usuários de Internet (de 18 a 64 anos de idade) que alegaram usar smartphones para acessar a Internet
- A distribuição está de acordo com um estudo com representatividade nacional e os dados são ponderados de acordo com idade, sexo, região, marca do smartphone, frequência de uso da Internet no celular e uso de tablet
- Smartphone é definido como “um celular que oferece recursos avançados, frequentemente com funcionalidades iguais às de um computador ou a capacidade de fazer download de aplicativos”
- Foram feitas diversas perguntas aos entrevistados sobre uso do dispositivo, pesquisa para celular, vídeo, redes sociais, Web, além de comportamento de comércio e publicidade para celular
- As entrevistas foram realizadas no primeiro trimestre de 2013

Informações demográficas



Informações demográficas



Escolaridade



Ocupação



Renda

