qualibest

Pesquisa

Uso de apps de delivery de refeição

Como os aplicativos de entrega de comida pronta mudaram as relações dos clientes com os restaurantes?

Sobre a pesquisa

O **Instituto QualiBest** investiga a relação dos brasileiros com os aplicativos de delivery de refeição desde 2018. Esta é a **terceira onda** do estudo e neste infográfico você verá os resultados com comparativos da onda anterior.

Amostra da pesquisa

1200 pessoas que responderam a pesquisa em questionário online elaborado pelo **QualiBest.** A amostra – que representa o perfil dos usuários de Internet no país – levou em conta faixa etária, classificação econômica, sexo, estado, cidade e região do país. Todos os entrevistados pertencem ao painel de respondentes do **QualiBest.** A margem de erro é de **2.8 pp pontos percentuais**. O perfil da amostra foi bastante similar ao estudo realizado em 2020 que teve **1.500** entrevistas (**2.5pp** de erro).

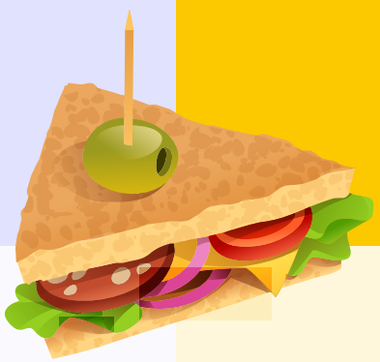
Dados Demográficos

2020

47% masc
53% fem

2022

47% masc
53% fem



Idade	2020	2022
Até 19 anos	20%	17%
De 20 a 29 anos	24%	24%
De 30 a 39 anos	23%	27%
De 40 a 50 anos	22%	20%
51 anos ou mais	11%	12%
Média de idade:	33,4 anos	34,1 anos

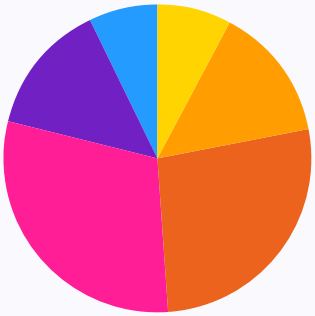
Dados Econômicos

2020

A1 - 8%

2022

A1 - 10%



- B1 - 14%
- B2 - 27%
- C1 - 30%
- C2 - 14%
- D/E - 7%

- B1 - 11%
- B2 - 26%
- C1 - 22%
- C2 - 20%
- D/E - 11%

Capital		Região Metropolitana		Interior	
2020	2022	2020	2022	2020	2022
37%	37%	29%	30%	34%	33%

Centro Oeste	2020	6%	2022	7%
Sudeste	2020	56%	2022	53%
Sul	2020	19%	2022	17%
Nordeste	2020	15%	2022	16%
Norte	2020	4%	2022	7%

Sistema Operacional do Smartphone

Android

2022
87%

iOS(iPhone)

2022
10%

Outros

2022
3%

2020 84%

2020 13%

2020 3%

Uso de apps

Houve um **ligeira redução** no percentual dos internautas que encomendaram ou contrataram algum tipo de **produto / serviço** através de **aplicativos (apps)** ou sites utilizando um smartphone em relação à **2020**, quando vivíamos o auge da **pandemia.**

2022	**88,0%**
2020	**92,5%**

Tipos de produtos e serviços

Os itens **mais essenciais** como gás, alimentos em mercados, água e serviços gerais apresentaram **aumento** em relação à 2020.

Já os itens que podem ser economizados mais facilmente como **comidas prontas**, mobilidade, ingresso, serviços educacionais e beleza apresentaram **queda.**

comparação entre: 2020 e 2022

Delivery de refeições / comidas prontas	76%	↓ 68%	-8%

Mobilidade (táxi, carros particulares, etc.)	61%	↓ 54%	-7%
Entrega de gás	42%	↑ 49%	7%
Serviços de motoboy / entrega express	39%	↓ 37%	-2%
Compra de alimentos em supermercados / mercados	36%	↑ 43%	7%
Ingressos (Ingresso.com, Ingressofacil, etc.)	30%	↓ 24%	-6%
Serviços educacionais	29%	↓ 22%	-7%
Serviços de agendamento ou atendimento em casa de salão de beleza, estética, maquiagem, massagem, bem-estar, etc.	28%	↓ 21%	-7%
Hospedagem (Hotel Urbano, Airbnb, etc.)	26%	↓ 23%	-3%
Entrega de água	21%	↑ 26%	5%
Compra de bebidas alcoólicas de lojas	18%	↑ 22%	4%
Serviços de Petshop (leva e traz, banho e tosa, etc.)	13%	↑ 16%	3%
Serviços gerais (encanador / bombeiro, eletricista, etc.)	10%	↑ 13%	3%
Serviço de guincho de veículo	9%	9%	
Serviços domésticos (diarista, faxina)	6%	6%	
Assinatura de clubes de bebidas alcoólicas (vinho, cerveja, etc)	6%	↑ 8%	2%
Nenhum desses	7%	↑ 8%	1%
Índice de Multiplicidade	4,9%	↓ 4,8%	0,1%

Perfil do Usuário de apps de Delivery de Refeições

76%
2020

68%
2022

O % de usuários de Apps de Delivery foi reduzido de **76%** para **68%** da amostra.

2022

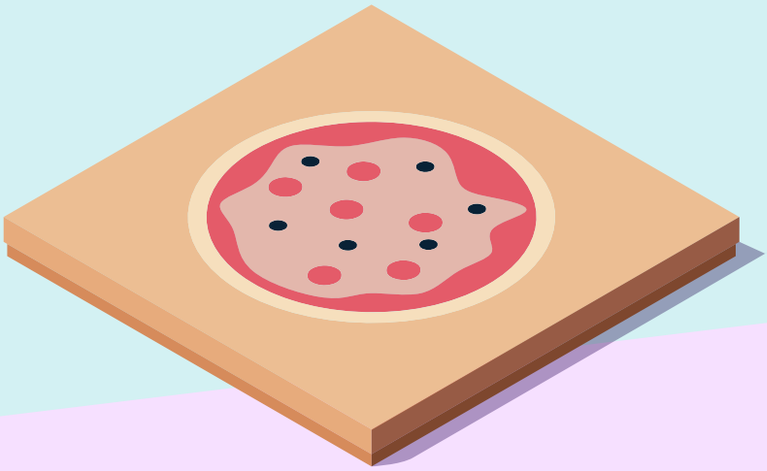
Os dados abaixo consideram a base dos usuários que utilizaram os aplicativos de delivery de refeição.
2020 - 1133 entrevistados | 2022 - 789 entrevistados

47% masc
53% fem

Classe AB: 56%
(3 p.p maior que em 2020)

Região:
56% Sudeste

Ticket médio: o valor médio por refeição **aumentou** de **R$43,00** para **R$59,00**.



Meios de Pagamento

pix
powered by Banco Central

Os usuários **aumentaram** as formas de pagamentos (usavam **2,3** e agora **2,7** meios de pagamento) e **reduziram** o pagamento em dinheiro.

O pagamento com cartão de crédito **cadastrado no site/ app** manteve-se no mesmo patamar de 2020 (quando houve um grande **crescimento** em relação à **2018**).

Neste ano o destaque está no PIX que teve 53% das menções.

	2020	2022
Dinheiro	61%	54%
Cartão de crédito/débito na máquina	59%	59%
PIX	X	53%
Cartão de crédito cadastrado no site/app	41%	38%
Cupom de desconto do aplicativo	33%	28%
Cartão de crédito cadastrado em algum serviço de pagamento (Paypal, PagSeguro, Mercado Pago, etc.)	20%	22%
Vale refeição e alimentação	18%	16%
Índice de multiplicidade	2,3	2,7

Vantagens e Desvantagens

Vantagens	2020	2022
O pedido é feito online, não preciso ficar esperando ser atendido numa ligação telefônica.	70%	69%
Comodidade, posso comer um prato do restaurante que eu gosto sem sair de casa/ trabalho.	70%	67%
A oportunidade de utilizar cupons de descontos.	63%	62%
Processo de compra é mais fácil/ ágil, meus dados já estão armazenados.	57%	57%

Desvantagens		
Pagar pela taxa de entrega/ o valor da taxa de entrega.	41%	36%
O pedido às vezes vem errado.	33%	33%
Demora muito para entregar o pedido.	26%	29%
O pedido se danifica no transporte.	22%	24%

As principais **vantagens** permanecem as mesmas. As principais desvantagens também continuam as mesmas. Porém, houve uma **redução de 5pp** na principal **desvantagem** (Pagar pela taxa de entrega/o valor da taxa de entrega).

A oportunidade de conhecer novos restaurantes/ estabelecimentos

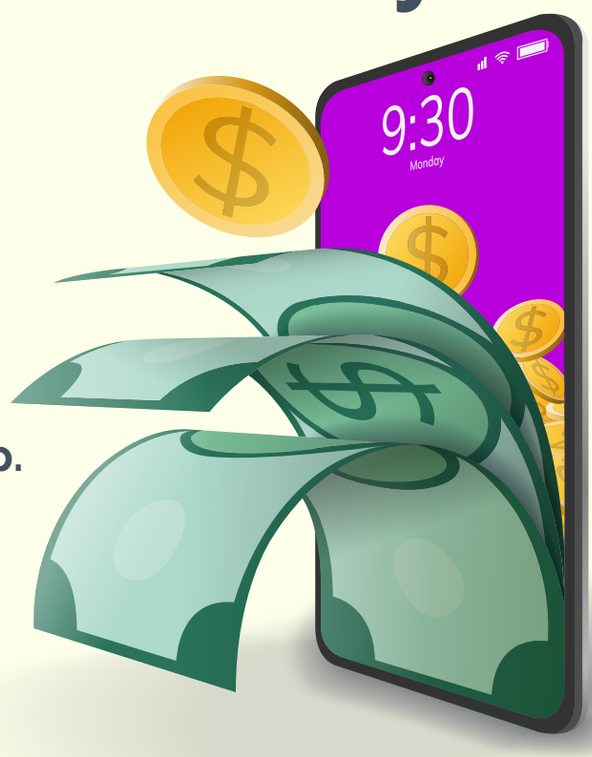
6 em cada 10 usuários de app delivery escolhem um restaurante para ir depois de já ter experimentado o menu em casa, via aplicativo.

E **48% dos usuários de app** percebem como uma **vantagem** a oportunidade de conhecer novos restaurantes/ estabelecimentos.

Uso do App de Delivery

O uso **mais frequente** dos Apps de Delivery continua sendo nos **finais de semana** e **feriados.**

O **segundo momento** mais frequente (Quando quero comer alguma coisa **diferente** que não sei preparar), **caiu 4pp.** Mais um indicativo de que a economia está sendo um **fator importante.**



	2020	2022
Aos finais de semana / feriados	67%	68%
Quando quero comer alguma coisa diferente que não sei preparar	65%	61%
Quando não tenho tempo para preparar algo em casa	48%	51%
Quando estou muito ocupado e não consigo sair pra comer	41%	42%

Conhecimento, Uso e Consideração

> Na média, os respondentes **citaram menos marcas** tanto para conhecimento, uso ou consideração.

> Isso corrobora a informação que estão usando **menos aplicativos.**

Qual(is) dos Aplicativos de Delivery de Refeições/comidas prontas você conhece/ já usou/considera usar?

	conhece	já usou	considera usar
iFood	98%	87%	81%
Rappi	62%	20%	33%
99Food	62%	20%	32%
James	15%	3%	7%
Loggi	13%	3%	4%
Glovo	6%	1%	3%

Aiqfome	13%	7%	9%
Delivery Much	11%	4%	5%
PedidosJá	6%	2%	3%
Cornershop	9%	3%	5%
Delivery diretamente com a empresa/marca (Habib's, China in Box, Pizza Hut, Mac Donalds, Dominos, etc.)	29%	18%	18%
Multiplicidade	3,3	1,8	2,1

Fechamento

Assim como em 2020, **iFood** continua dominando as citações de conhecimento e consideração. E principalmente no **uso**, quase **70pp acima** da segunda menção (Rappi e 99 Food).

Quer saber mais sobre o estudo?
Acesse o **QualiBest Analytics**, nosso dashboard com todos os dados deste estudo.

Clique aqui.

Sobre o Instituto QualiBest
Pioneiro em pesquisas online, o **Instituto QualiBest** acumulou, ao longo dos anos, uma série de ferramentas inovadoras, que vêm transformando a forma de conduzir **pesquisa de mercado** e buscar respostas para **projetos qualitativos e quantitativos** de diversos níveis de complexidade. Além disso, compartilha com o mercado **com regularidade** seus estudos proprietários.

Para saber mais, acesse: **www.institutoqualibest.com.br**

qualibest