

WhatsApp no Brasil 2025

Dados sobre o comportamento dos usuários no app de mensagens mais utilizado pelos brasileiros

Com cerca de **2 bilhões de usuários ativos ao redor do mundo**, o WhatsApp foi fundado em 2009 e surgiu como uma alternativa ao SMS. Posteriormente, em 2014, foi comprado pela Meta. Atualmente, a plataforma é considerada o aplicativo de mensagens instantâneas mais popular do planeta.

No Brasil, essa popularidade não é diferente. O país é o segundo maior em números de usuários do aplicativo, ficando atrás apenas da Índia. Segundo o **Statista**, são 147 milhões de pessoas usando o WhatsApp no Brasil, o que corresponde a 99% dos brasileiros online.

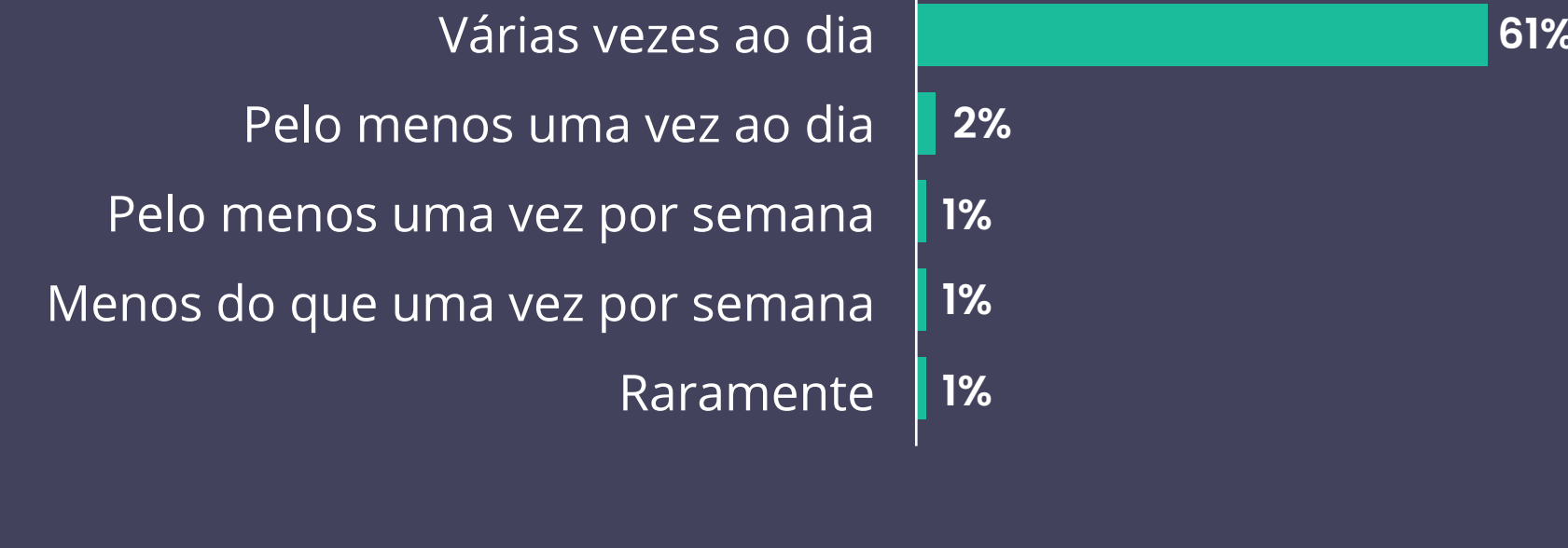
Diante desses dados, uma coisa podemos afirmar: o WhatsApp se tornou um canal essencial para os brasileiros, sendo utilizado, inclusive, para a manutenção do relacionamento entre marcas e seus consumidores, divulgação de conteúdos e até mesmo para a realização de compras.

Neste material, você confere dados atualizados sobre os principais usos do aplicativo, sua influência na comunicação pessoal e profissional, o consumo de conteúdo e produtos por meio da plataforma, e o papel do WhatsApp nas estratégias de marketing e atendimento das empresas. Boa leitura!

O USO DO WHATSAPP dia a dia dos brasileiros

Começamos nossa pesquisa investigando sobre a frequência de uso dos usuários do WhatsApp e percebemos que o aplicativo realmente é o queridinho dos usuários: **97% acessam o WhatsApp pelo menos uma vez por dia**, sendo que **34% destes afirmam ficar com o app aberto o dia todo**.

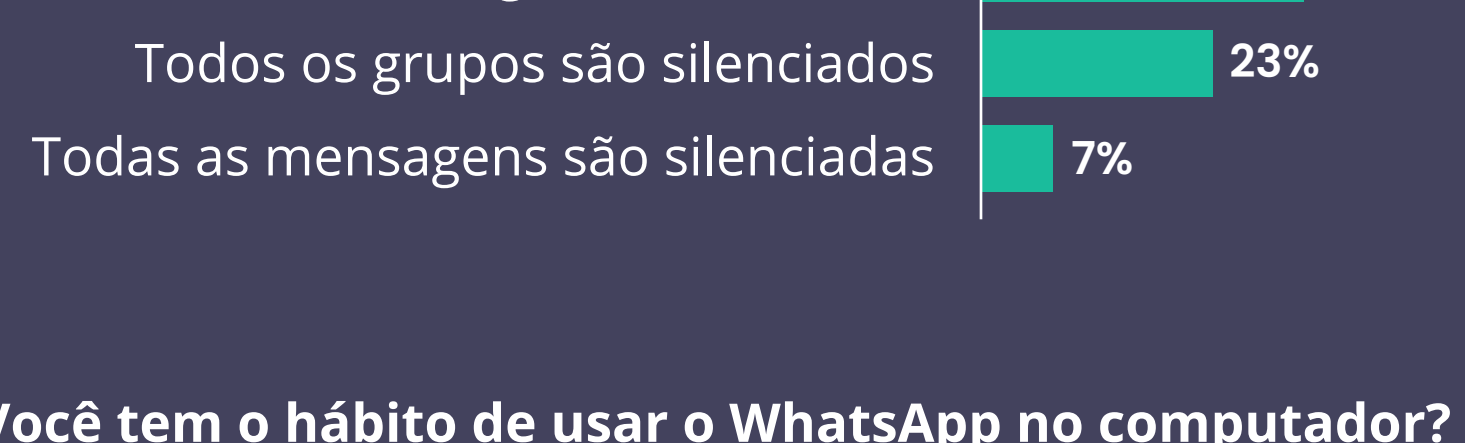
Com que frequência você abre o WhatsApp para ler ou enviar mensagens?



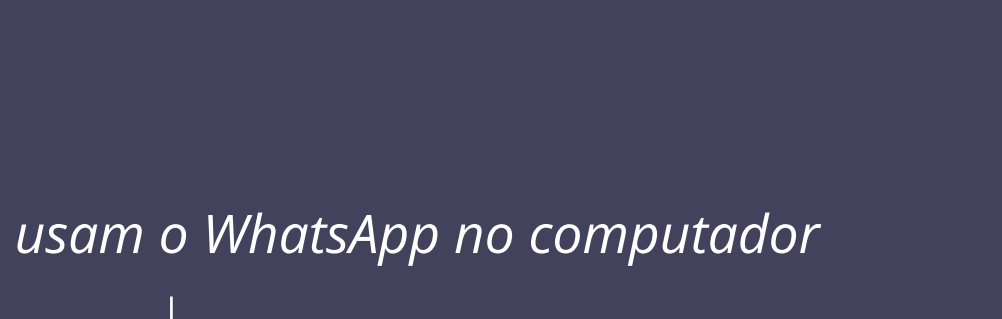
Quais recursos do WhatsApp você utiliza para se comunicar?



Com relação às notificações de mensagens do seu WhatsApp:

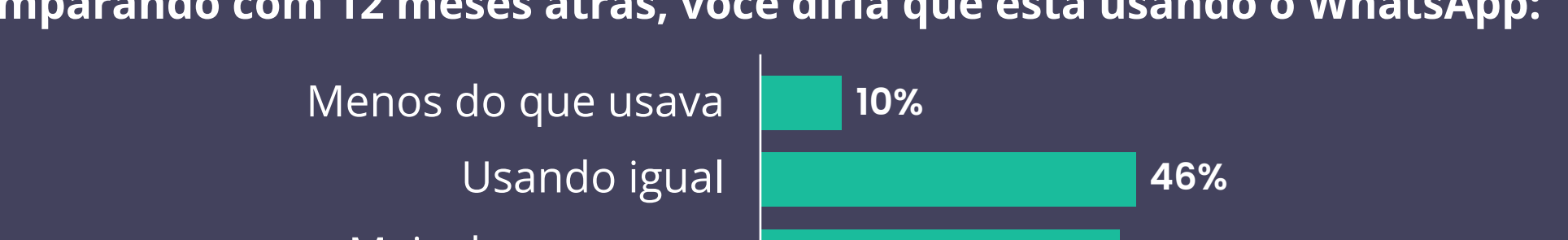


Você tem o hábito de usar o WhatsApp no computador?



Você usa mais...

**Responderam apenas aqueles que usam o WhatsApp no computador*



Comparando com 12 meses atrás, você diria que está usando o WhatsApp:



E, pensando no seu uso do WhatsApp nos próximos 12 meses, você diria que:

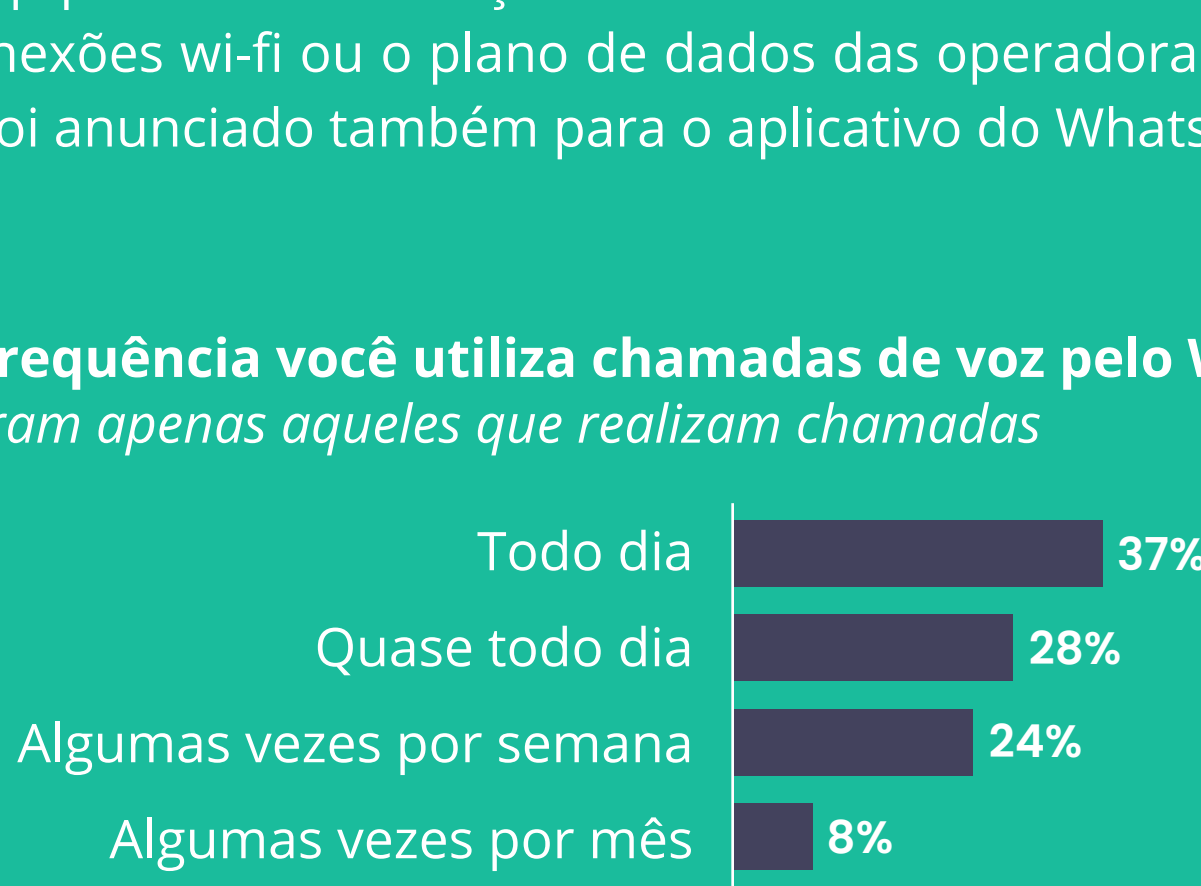


CHAMADAS DE VOZ E VÍDEO no WhatsApp

O WhatsApp permite a realização de chamadas de voz ou vídeo pelo aplicativo, usando conexões wi-fi ou o plano de dados das operadoras. Em março de 2021, o recurso foi anunciado também para o aplicativo do WhatsApp para desktop.

Com que frequência você utiliza chamadas de voz pelo WhatsApp?

**Responderam apenas aqueles que realizam chamadas*



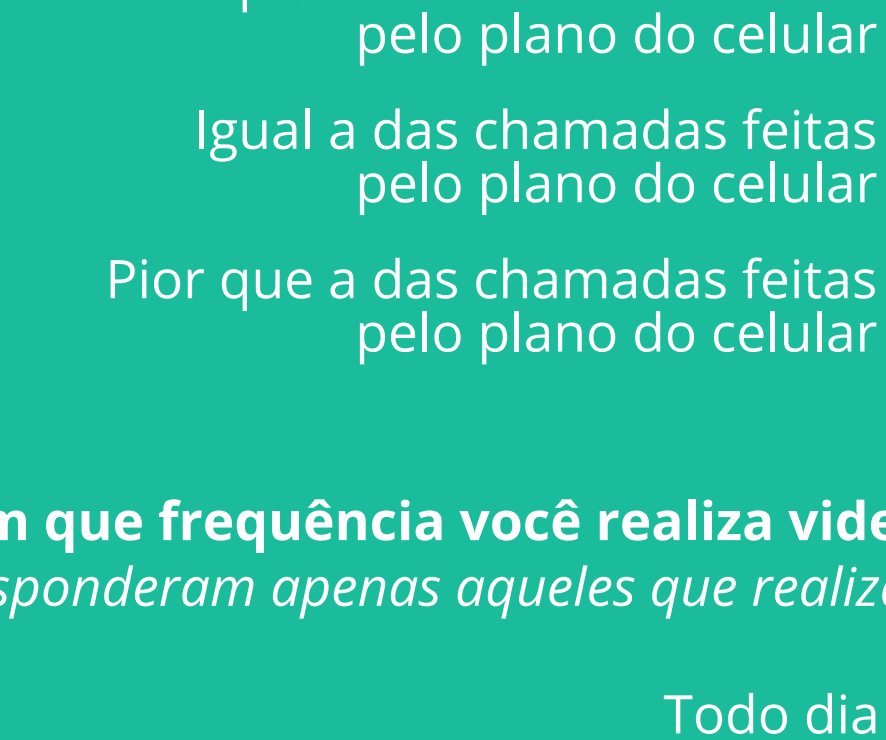
O que você acha da qualidade da chamada telefônica via WhatsApp?

**Responderam apenas aqueles que realizam chamadas*



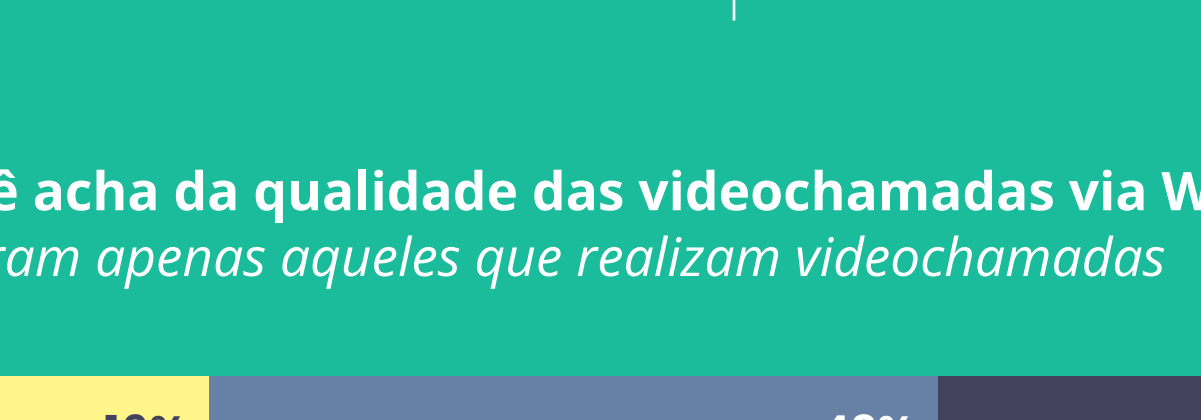
Você diria que a qualidade das chamadas de voz do WhatsApp é:

**Responderam apenas aqueles que realizam chamadas*



Com que frequência você realiza videochamadas pelo WhatsApp?

**Responderam apenas aqueles que realizam videochamadas*



O que você acha da qualidade das videochamadas via WhatsApp?

**Responderam apenas aqueles que realizam videochamadas*



Com que objetivos você faz videochamadas?

**Responderam apenas aqueles que realizam videochamadas*



GRUPOS E COMUNIDADES no WhatsApp

Seja para planejar um encontro com seus melhores amigos, para ficar por dentro dos assuntos da família ou para ficar mais integrado com as pessoas do trabalho, os grupos de WhatsApp têm uma utilização cada vez mais ampla pelos usuários brasileiros - afinal, **94% participam de algum grupo no aplicativo**.

Já as Comunidades são uma espécie de “complemento” para os grupos. Uma comunidade pode ser formada por dezenas de grupos. Dessa forma, os administradores conseguem enviar mensagens para os participantes, sendo que esses podem se conectar com outras pessoas e participar de grupos de seu interesse.

Você participa de grupos no WhatsApp?



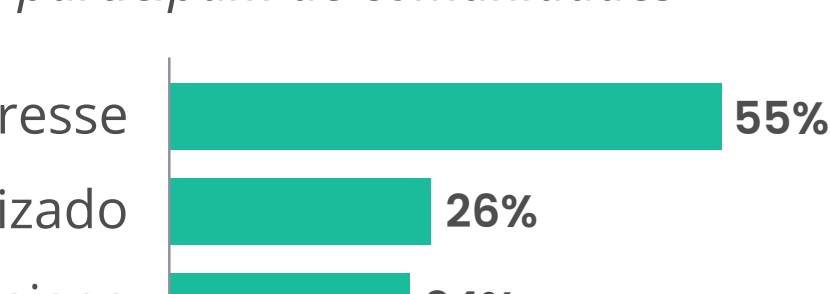
Que tipo de grupo você participa

**Responderam apenas aqueles que participam de grupos*



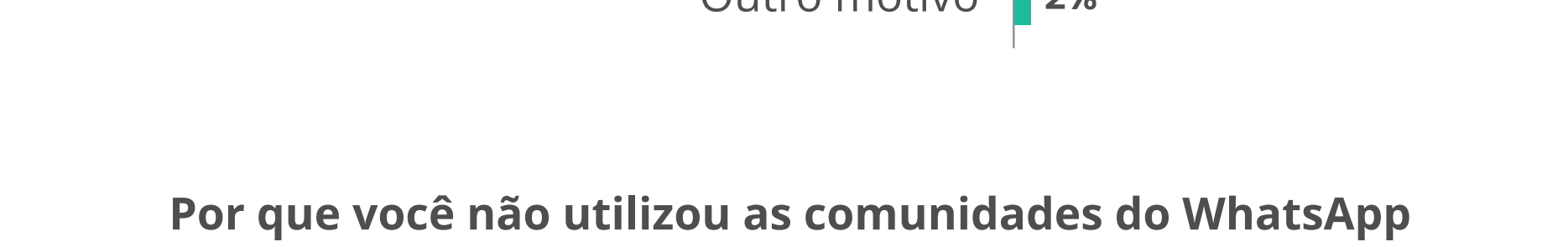
73% já saíram de grupos porque o volume de mensagens era muito alto

Você já utilizou as comunidades do WhatsApp?



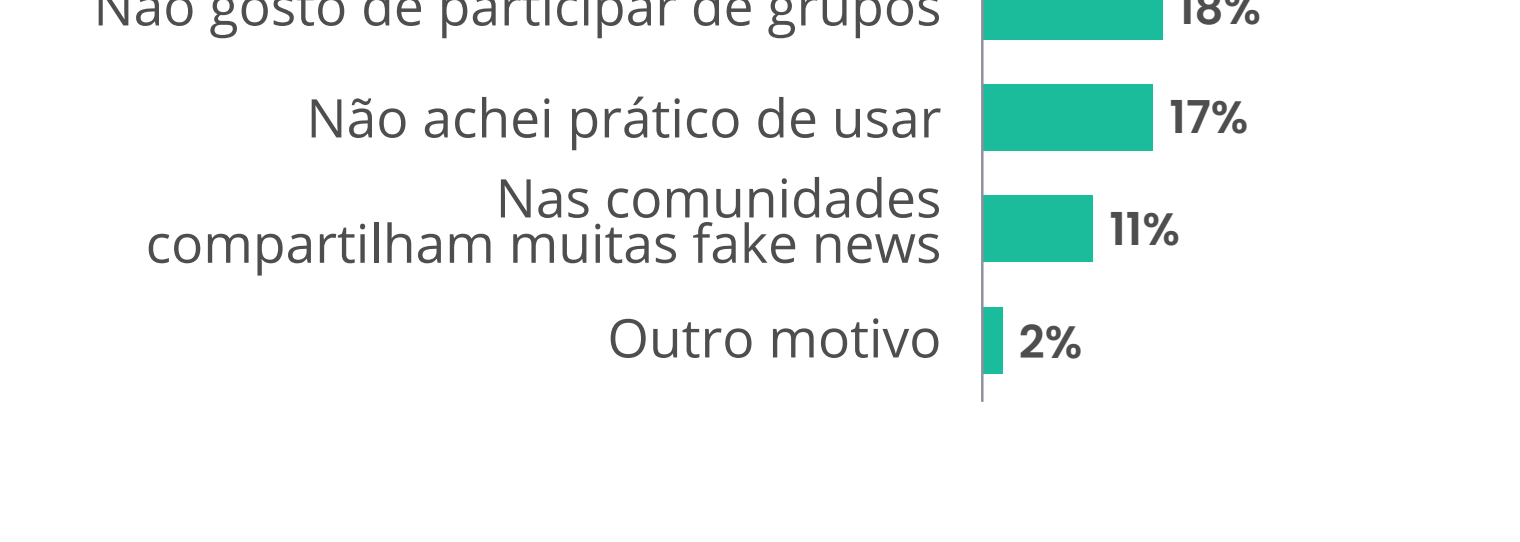
Para que você utiliza as comunidades do WhatsApp?

**Responderam apenas aqueles que participam de comunidades*



Por que você não utilizou as comunidades do WhatsApp

**Responderam apenas aqueles que não participam de comunidades*





CANAIS do WhatsApp

Os Canais chegaram ao WhatsApp com a promessa de ser uma forma simples, confiável e privada de receber atualizações importantes de pessoas e organizações dentro do app.

Ao contrário dos grupos, onde a interação é bidirecional, os canais são otimizados para permitir que criadores e administradores enviem atualizações específicas de maneira eficiente aos seus seguidores.

Mas, apesar da promessa de ser mais eficiente nesse aspecto, a funcionalidade ainda é pouco utilizada. **65% afirmam conhecer a função, mas apenas 27% a utilizam.**

Você conhece a função canais do WhatsApp?



Que tipos de canais você segue no WhatsApp?

**Responderam apenas aqueles que utilizam os canais*



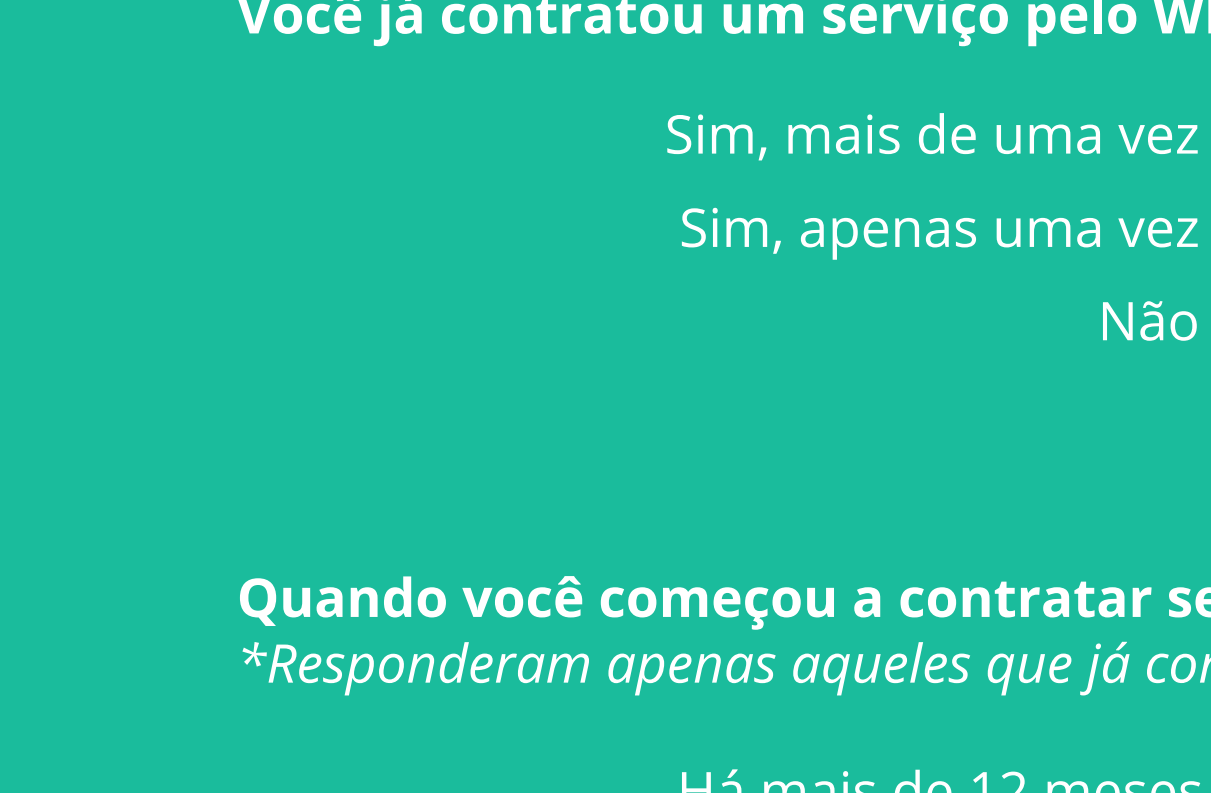
Por que você não usa os canais no WhatsApp?

**Responderam apenas aqueles que não utilizam os canais*



SEGURANÇA E COMPRAS pelo WhatsApp

Sobre a segurança e proteção dos dados do seu WhatsApp, você usa algum dos recursos ou realiza alguma das ações abaixo?



Você já contratou um serviço pelo WhatsApp?

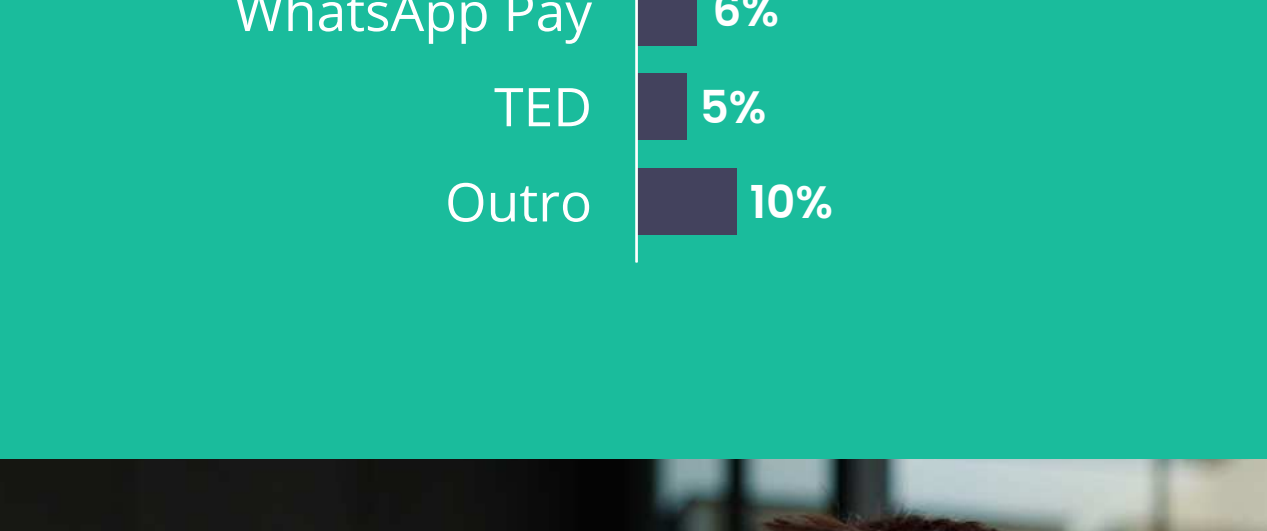


Quando você começou a contratar serviços pelo WhatsApp?

**Responderam apenas aqueles que já contrataram serviços*



Você já comprou um produto pelo WhatsApp?



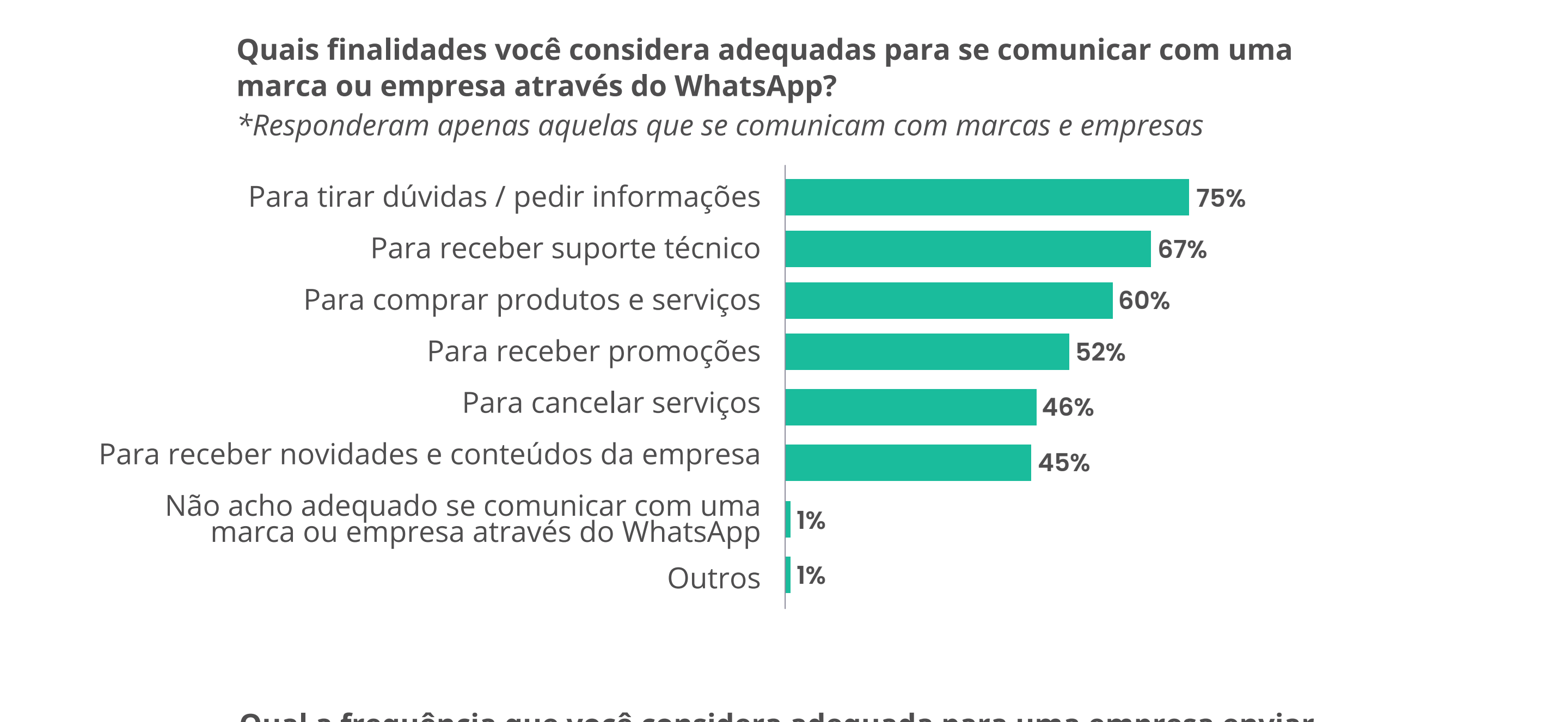
Quando você começou a fazer compras pelo WhatsApp?

**Responderam apenas aqueles que já compraram produtos*



Quando você começou a fazer compras pelo WhatsApp?

**Responderam apenas aqueles que já compraram produtos*



RELACIONAMENTO com empresas

Você se comunica com marcas e empresas através do WhatsApp?



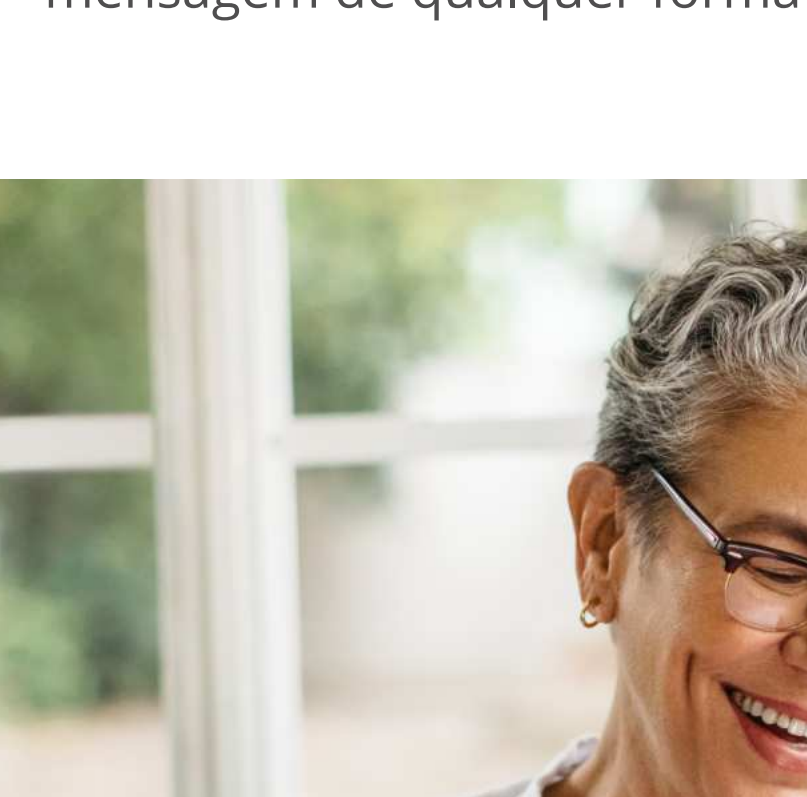
Quais finalidades você considera adequadas para se comunicar com uma marca ou empresa através do WhatsApp?

**Responderam apenas aquelas que se comunicam com marcas e empresas*



Qual a frequência que você considera adequada para uma empresa enviar mensagens para você via WhatsApp?

**Responderam apenas aquelas que se comunicam com marcas e empresas*



69% consideram o WhatsApp um ótimo canal para se comunicarem com empresas

59% afirmam **não gostar** de quando as empresas usam **respostas automáticas** no WhatsApp

51% não se importam de receber publicidade no WhatsApp, desde que tenha fornecido seu número para a empresa

Você já recebeu pelo WhatsApp mensagens e ofertas comerciais de empresas que você nunca tinha conversado por este canal?

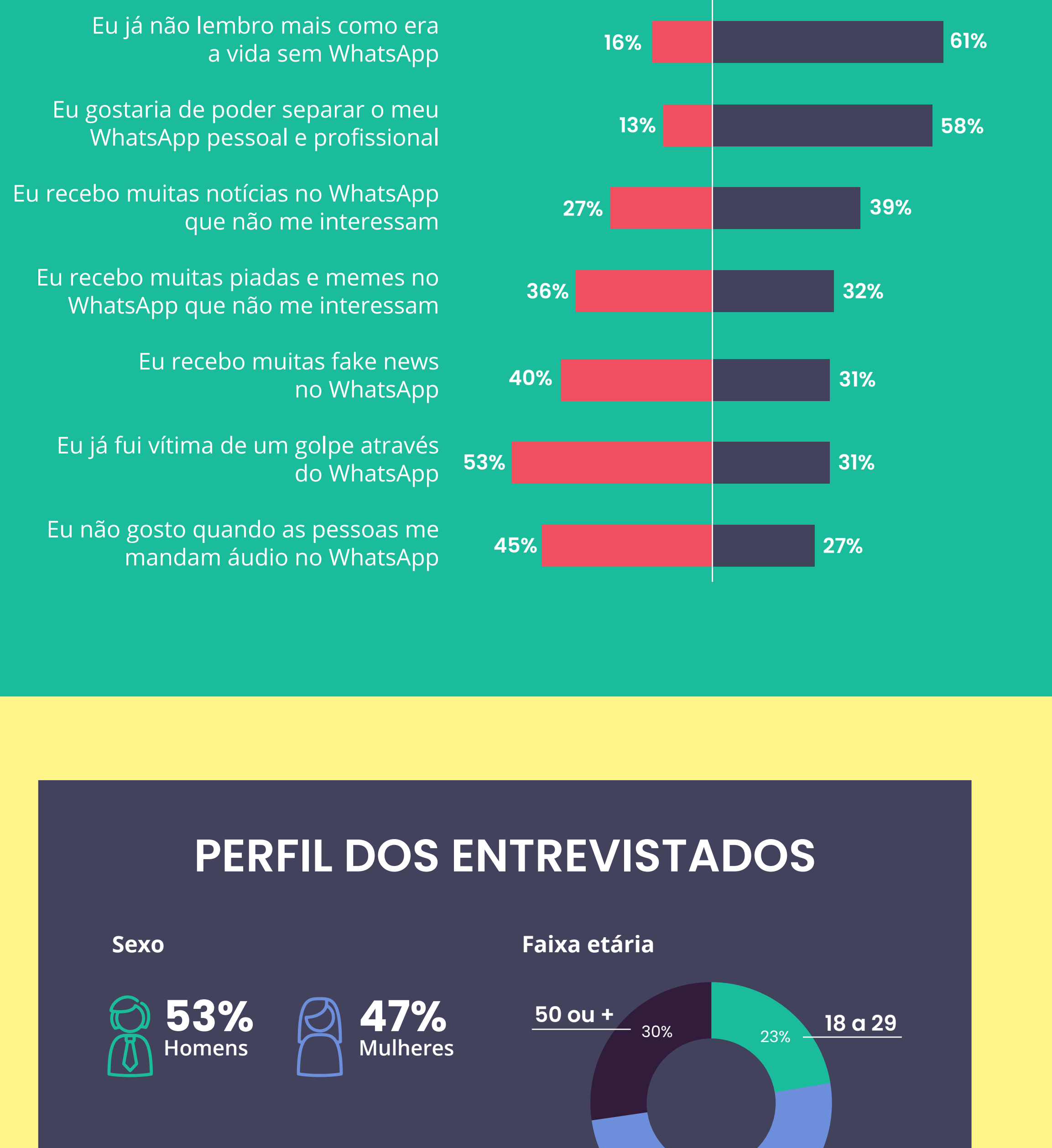


O que você costuma fazer quando recebe esse tipo de mensagem?

**Responderam apenas aqueles que já receberam mensagens de empresas*



OPINIÕES sobre o WhatsApp



PERFIL DOS ENTREVISTADOS



AVISO LEGAL
O compartilhamento dos dados e análises contidos neste relatório são permitidos tanto em documentos públicos quanto privados, desde que acompanhados do devido crédito à fonte:
Opinion Box: Pesquisa WhatsApp - Junho/2025