

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!



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

dia a dia dos brasileiros

Pelo menos uma vez por semana

Videochamadas dentro do WhatsApp

Todas as mensagens são silenciadas

34% destes afirmam ficar com o app aberto o dia todo.

Com que frequência você abre o WhatsApp para ler ou enviar mensagens? Meu WhatsApp fica o dia todo aberto 34%

Várias vezes ao dia 61% Pelo menos uma vez ao dia 2%

1%

71%

73%

63%

60%

Menos do que uma vez por semana 1% 1% Raramente Quais recursos do WhatsApp você utiliza para se comunicar? Troca de mensagens de texto 88% Troca de mensagens de áudio 80% Chamadas de voz dentro do WhatsApp 72%

Troca de imagens

Troca de vídeos

Troca de desenhos (emojis e gifs) 53% Publicação de stories (no WhatsApp são chamadas de "Meu status") 34% Com relação às notificações de mensagens do seu WhatsApp: São todas ativadas, com exceção de algumas pessoas ou grupos 38% Todas as mensagens são ativadas 32% Todos os grupos são silenciados 23%

7%

Você tem o hábito de usar o WhatsApp no computador?

Menos do que usava

Não 27% Você usa mais... *Responderam apenas aqueles que usam o WhatsApp no computador O WhatsApp no celular 88% O WhatsApp Web (no computador) 12%

Sim

Usando igual 46% Mais do que usava 44%

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

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

10%

Vou usar menos do que uso agora 10% Vou usar igual 63% Vou usar mais do que uso agora 27%



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

37%

Excelente

Excelente

84%

95%

28%

19%

27%

36%

48%

32%

19%

54%

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,

no WhatsApp

1% 2%

Péssimo

24% Algumas vezes por semana 8% Algumas vezes por mês 3% Quase nunca

Todo dia

Quase todo dia

*Responderam apenas aqueles que realizam chamadas

pelo plano do celular

pelo plano do celular

pelo plano do celular

Igual a das chamadas feitas

Algumas vezes por semana

Algumas vezes por mês

Pior que a das chamadas feitas

16% 45% Você diria que a qualidade das chamadas de voz do WhatsApp é: *Responderam apenas aqueles que realizam chamadas Melhor que a das chamadas feitas

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

Com que frequência você realiza videochamadas pelo WhatsApp? *responderam apenas aqueles que realizam videochamadas Todo dia 19% Quase todo dia 21%

Quase nunca

O que você acha da qualidade das videochamadas via WhatsApp? *Responderam apenas aqueles que realizam videochamadas 1% 2% 16% 43% Péssimo Com que objetivos você faz videochamadas? *Responderam apenas aqueles que realizam videochamadas

1%

Para falar com a família

Para falar com amigos

Para trabalho/reuniões

Outros contextos



GRUPOS E COMUNIDADES no WhatsApp

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

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

Sim

Não

5%

39%

55%

26%

24%

36%

33%

26%

brasileiros - afinal, 94% participam de algum grupo no aplicativo.

seu interesse.

Você participa de grupos no WhatsApp?

Grupos de escola/faculdade/estudos

Grupos de promoções e descontos

Grupos de vendas de produtos

Grupos de empresas

Seja para planejar um encontro com seus melhores amigos, para ficar por dentro

Que tipo de grupo você participa *Responderam apenas aqueles que participam de grupos Grupos de família 74% Grupos de amigos **72%** Grupos de trabalho **58%**

Grupos do meu prédio/condomínio 26% Grupos de orações/religião **25%** Grupos de moradores do bairro 19%



Para fazer pesquisas 23% Para descobrir novos grupos 20% Para vender produtos 15% Outro motivo

2%

2%

Por que você não utilizou as comunidades do WhatsApp *Responderam apenas aqueles que <u>não</u> participam de comunidades Não conhecia a função 43% Acredito que as comunidades acumulam muitas mensagens 27% Não gosto de participar de grupos 18% 17% Não achei prático de usar Nas comunidades 11% compartilham muitas fake news

Outro motivo

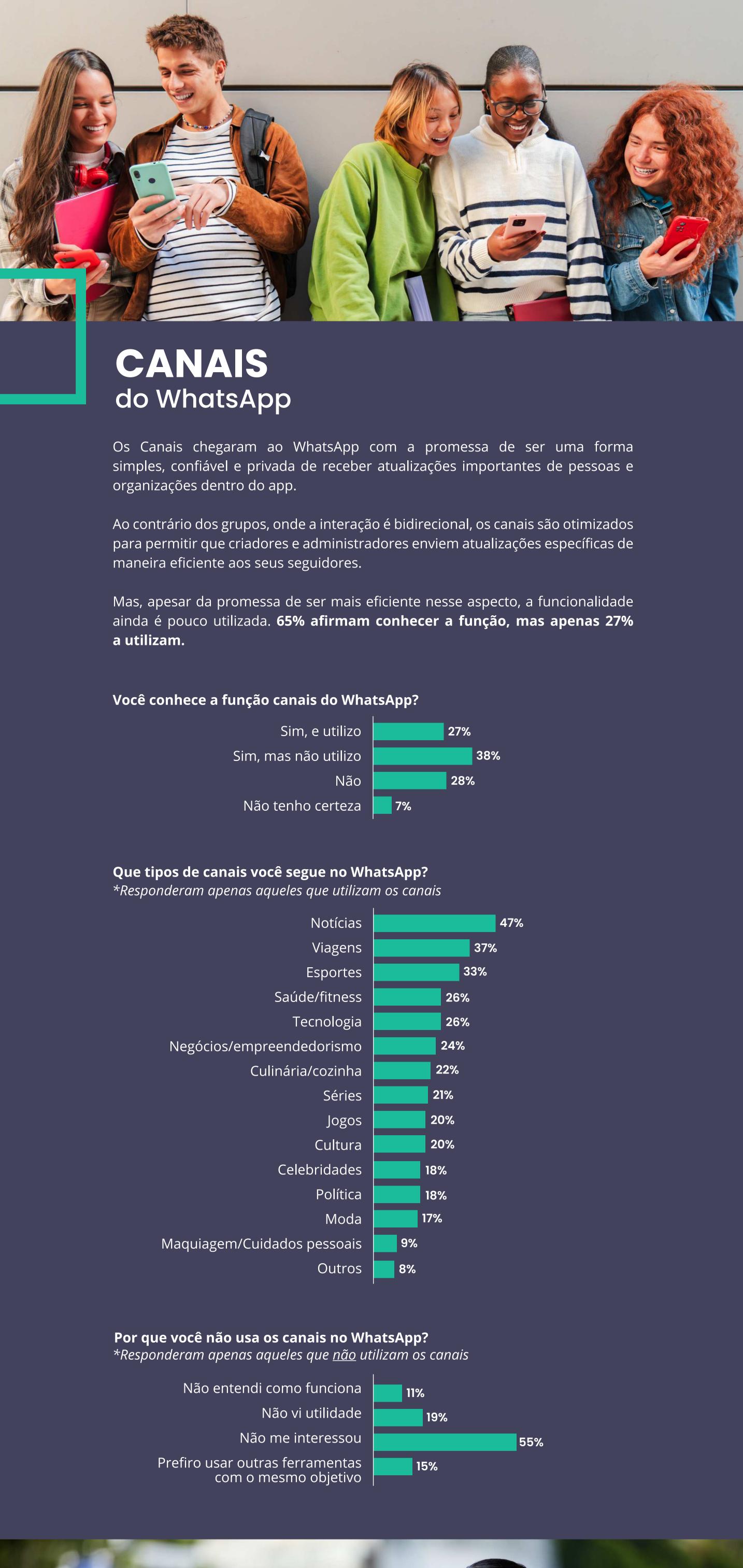
Para que você utiliza as comunidades do WhatsApp?

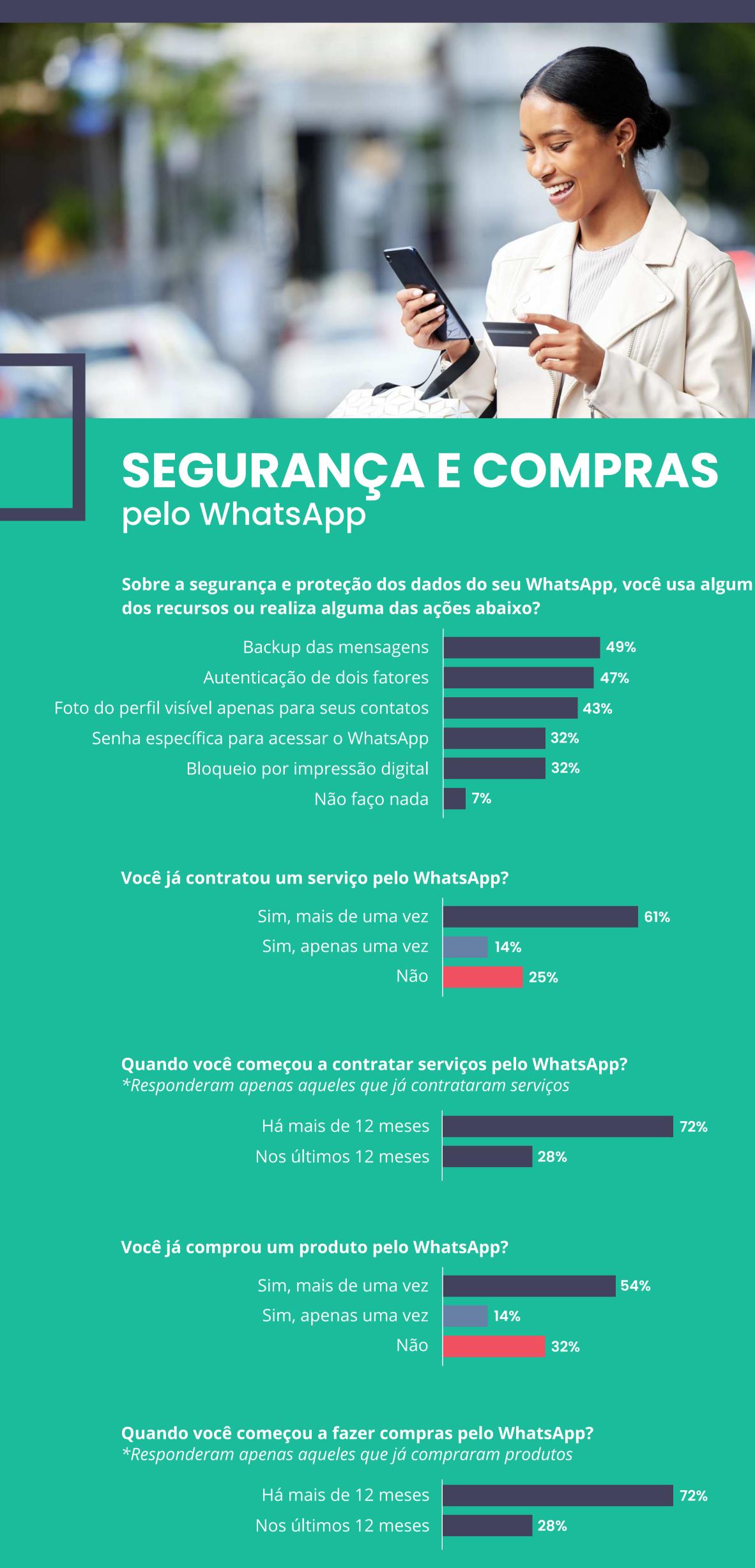
Para participar de grupos que tenho interesse

Para deixar o meu WhatsApp mais organizado

Para conversar com os meus amigos

*Responderam apenas aqueles que participam de comunidades







Qual foi o meio de pagamento utilizado para fazer a compra?

Pix copia e cola

WhatsApp Pay

Pix

Boleto

71%

82%

52%

46%

38%

20%

6%

*Responderam apenas aqueles que já compraram produtos

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

Para receber promoções

Para receber novidades e conteúdos da empresa

Para cancelar serviços

Para tirar dúvidas / pedir informações **75%** Para receber suporte técnico 67% Para comprar produtos e serviços 60%

*Responderam apenas aquelas que se comunicam com marcas e empresas

Você se comunica com marcas e empresas através do WhatsApp?

Sim

Não

18%

45% Não acho adequado se comunicar com uma marca ou empresa através do WhatsApp 1% 1% Outros 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 Mais de uma vez por semana 17% 30% Uma vez por semana Uma vez a cada duas semanas 14% Uma vez por mês 12% Com menos frequência 13% Sem uma frequência definida 14%

> um **ótimo canal para se** comunicarem com empresas afirmam **não gostar** de quando as empresas usam respostas automáticas no WhatsApp não se importam de receber publicidade no WhatsApp, desde que tenha fornecido

Você já recebeu pelo WhatsApp mensagens e ofertas comerciais de

Sim

Não

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

*Responderam apenas aqueles que já receberam mensagens de empresas

empresas que você nunca tinha conversado por este canal?

consideram o WhatsApp

seu número para a empresa

16%

84%

Concordo totalmente

72%

62%

61%

58%

39%

32%

31%

/Concordo

Bloqueio o contato antes de ver o que é 18% Apenas ignoro 34% Leio e, se me interessar, eu respondo a mensagem 46% Leio e respondo a mensagem de qualquer forma 2%



Discordo totalmente

/Discordo

11%

10%

16% a vida sem WhatsApp Eu gostaria de poder separar o meu 13% WhatsApp pessoal e profissional Eu recebo muitas notícias no WhatsApp 27% que não me interessam Eu recebo muitas piadas e memes no 36% WhatsApp que não me interessam

no WhatsApp

25%

10%

Siga:

Eu recebo muitas fake news

Eu acho que as Fake News enviadas por

responder as mensagens no WhatsApp

WhatsApp podem influenciar

Eu gosto de usar as reações para

Eu já não lembro mais como era

negativamente as pessoas



40%

documentos públicos quanto privados, desde que acompanhados do devido crédito à fonte: Opinion Box: Pesquisa WhatsApp - Junho/2025 1.126 entrevistas com usuários do WhatsApp Margem de erro: 2,9pp. Coleta em Março e Abril de 2025

AVISO LEGAL

O compartilhamento dos dados e análises contidos neste relatório são permitidos tanto em

Classe social

AB

CDE

18%

Acesse: opinionbox.com . blog.opinionbox.com

82%

Quer fazer sua própria pesquisa? opinion L box CONHEÇA AS SOLUÇÕES DO OPINION BOX