

Somos a Transformação Digital da Pesquisa

PiniOn

PiniOn para **ifood**



13 Fev. 2026

Objetivo e Metodologia

Pesquisa quantitativa nacional com objetivo de **acompanhar a evolução da opinião pública** de preços no setor

Resultados Macro: Análise do resultado macro da pesquisa, com recortes pontuais.

Target: Amostra de consumidores de aplicativos de *Delivery* nos últimos 6 meses

Margem de erro de 2.5% | Intervalo de confiança: 95%

Leitura: Aeração de no mínimo 80% para 1 Onda, ou seja, responde 1 e fica 1 sem responder.

*Valores em **vermelho**, estatisticamente menor que os demais dentro da sua categoria, e **azul**, maior.



Com quem conversamos

1533 respondentes

GÊNERO

♀ → 52,3%
♂ → 47,7%

CLASSE SOCIAL

AB → 35%
C → 65%

FAIXA ETÁRIA

18-24 → 13,9%
25-34 → 20%
35-44 → 21%
45+ → 45,1%

REGIÃO

Sudeste → 43,1%
Nordeste → 26,1%
Sul → 15,1%
Norte → 7,9%
Centro-Oeste → 7,9%

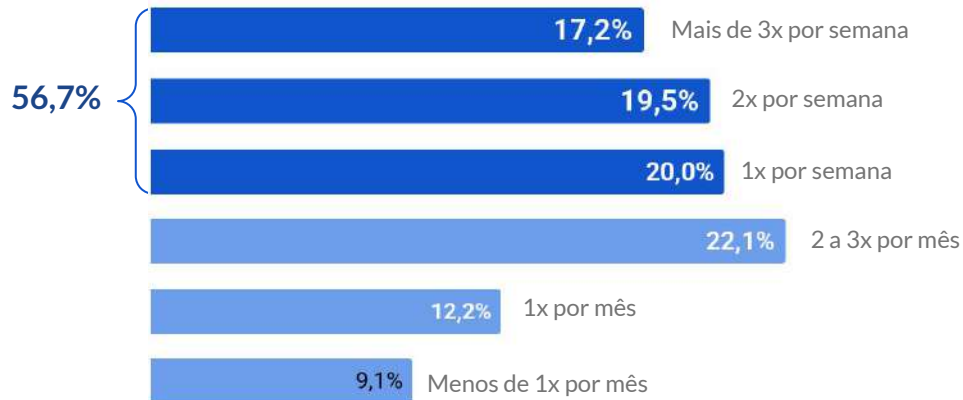
TIPO DE REGIÃO

Metropolitana → 76,4%
Não-metropolitana → 23,6%

Em uma escala onde 1 é
“esquerda” e 10 é “direita”,
onde você se enquadraria?

Esquerda → 20,5%
Centro → 26,3%
Direita → 53,2%

56,7% dos respondentes utilizam aplicativos de Delivery pelo menos 1 vez por Semana e 91% uma vez ao mês.



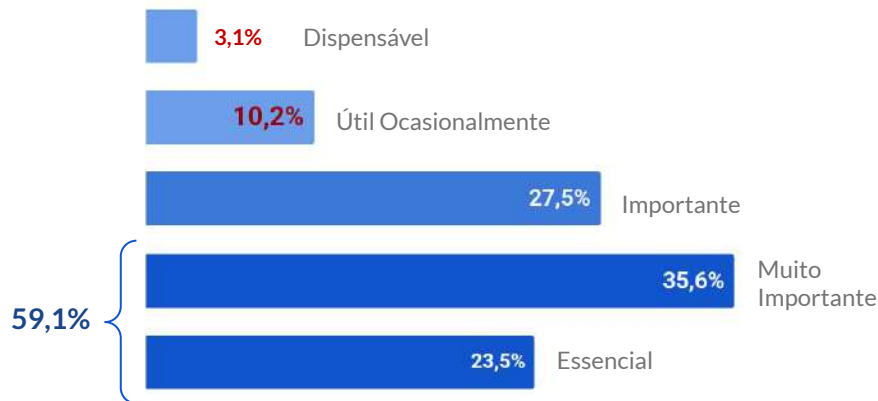
→ “1 Vez por Mês” e “Menos de 1 Vez por Mês” são **significativamente inferiores** a outras opções;

→ “1 Vez por Semana” (20%) > “Mais de 3 Vezes por Semana” (17,2%), porém “2 Vezes por Semana” não;

→ “2 a 3 Vezes por Mês” **significativamente maior** que “Mais de 3 Vezes por Semana”, porém **não maior** que 1 e 2 Vezes por Semana;

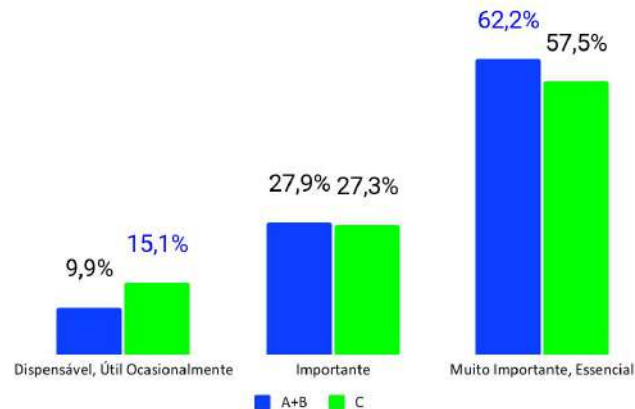
→ **Classe A+B (21,8%)** > Classe C em “Mais de 3 vezes por semana”.

59,1% dos respondentes consideram Muito Importante ou Essencial o Delivery.



→ **Muito Importante (35,6%) e Importante (27,5%)** são **maiores** que outras seleções.

→ **Feminino (27,7%) > Masculino (19%)** em **Essencial**



→ Classe **A+B (27,7%) > C (21,3%)** em **Essencial**, assim como **Útil Ocasionalmente + Dispensável** de Classe **A+B (9,9%) < Classe C (15,1%)**

→ **Direita (63,6%) > Esquerda (54,9%) e Centro (53,6%)** em **Muito Importante + Essencial**

Preço e Praticidade



1º Custo Benefício

46,1%

Preço Baixo e Promoções

41,0%

Taxa de Entrega ou Frete Grátis

34,8%

Rapidez na Entrega



2º - Eficiência Operacional

28,7%

Conveniência/Praticidade

19,4%

Facilidade de Pagamento



3º - Atributos do Produto

27,5%

Qualidade da Comida/Produto

24,1%

Variedade de restaurantes / estabelecimentos

8,0%

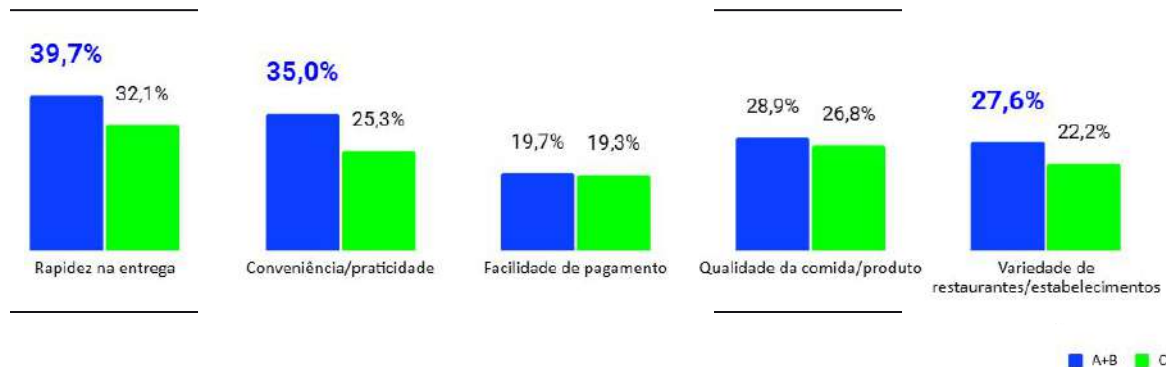
Programa de fidelidade/cashback

0,1% Outros

→ Cruzando a Importância de Delivery com Peso na Decisão (Q2 e Q3), a sensibilidade a **Preço e Promoções** é **maior** entre quem considera o delivery **"Importante"** (53,3%) ou **"Muito Importante"** (46,3%), superando a média geral (46,1%). Já nos **extremos** — usuários para os quais o serviço é "Essencial", "Útil Ocasionalmente" e "Dispensável" — esse fator perde força, com **valores abaixo de 41,7%**.

Preço e Praticidade

→ A **Classe A+B** é **significativamente maior** que a Classe C em **Eficiência Operacional e Atributos do Produto**



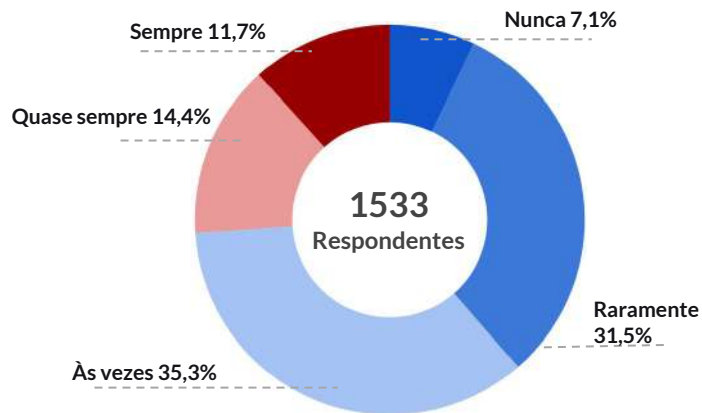
Outros destaques demográficos:

→ Em **Preço Baixa e Promoções**, **25-34 (52,8%)** foi **maior** que 18-24 (43%), 34-44 (43,5%) e 45+ (45%)

→ Em **Facilidade de Pagamento**, **Região Não Metropolitana (26,2%)** > Região Metropolitana (17,3%)

→ **Esquerda (49%)** é **maior** que Direita (43%) em **Preço Baixo e Promoções** e **maior (34%)** que Centro (28%) e Direita (26,9%) em **Conveniência/Praticidade**

Com que frequência você monta um pedido em um app de delivery, mas desiste antes de finalizar o pagamento?

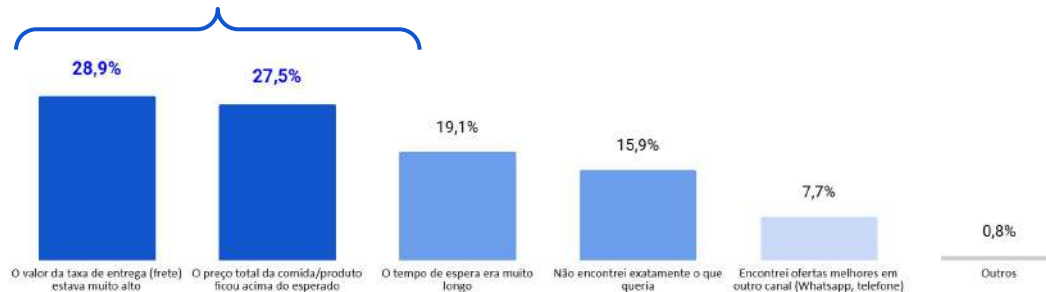


Direita (32,9%) apresentou maiores percentuais em desistência.



Pensando nessas vezes que você desistiu, qual costuma ser o **PRINCIPAL** motivo?

56,4% da base que já desistiu de pedido (1424 respondentes), desistiu por causa do **PREÇO**.



→ Respondentes com seleções **Quase sempre** e **Sempre** de **desistência** estão mais distribuídos entre outras opções.
 → Similarmente, os **32,9% de Direita** com seleções **Quase sempre** e **Sempre** de **desistência**, estão distribuídos em 23,5% no Preço Total, 23,5% Taxa de entrega alta, 22,4% tempo de espera longo e 17,2% em não encontrei o que queria



Respondentes que selecionaram **Quase sempre** e **Sempre** na questão anterior.

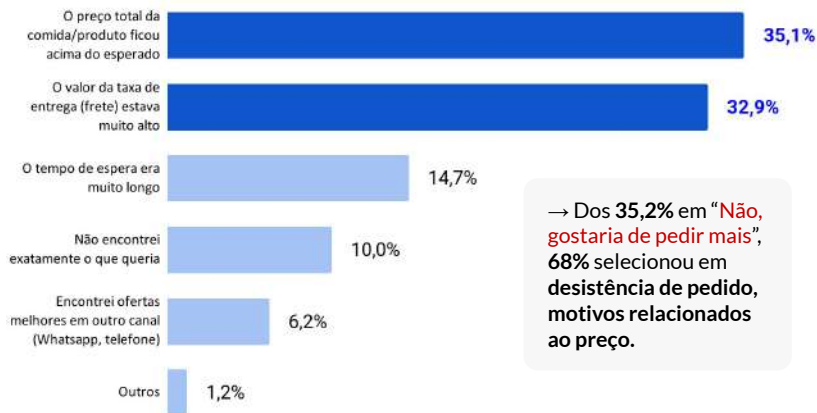
35,2% dos respondentes gostaria de pedir mais delivery por aplicativo

Hoje, você pede delivery por aplicativo na frequência que gostaria?



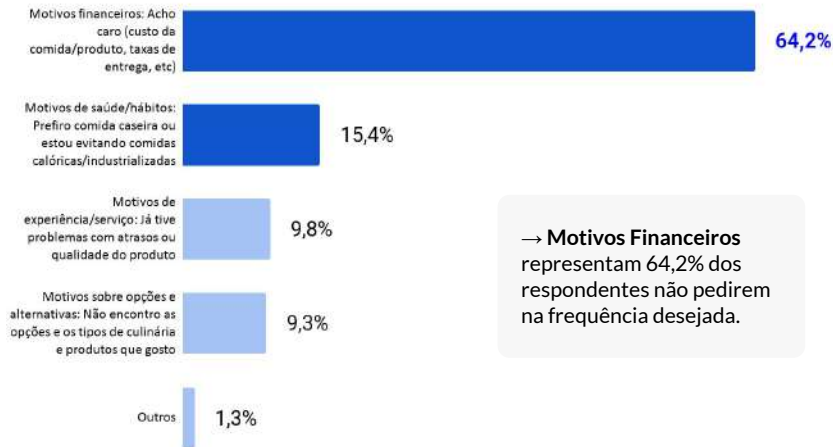
Total de respondentes: 1533

Pensando nessas vezes que você desistiu, qual costuma ser o PRINCIPAL motivo?



→ Dos 35,2% em "Não, gostaria de pedir mais", 68% selecionou em desistência de pedido, motivos relacionados ao preço.

Qual o PRINCIPAL motivo para que você não peça delivery por aplicativo na frequência que gostaria?



→ Motivos Financeiros representam 64,2% dos respondentes não pedirem na frequência desejada.

Total de respondentes: 539

O que faria você AUMENTAR o uso de delivery por aplicativo?



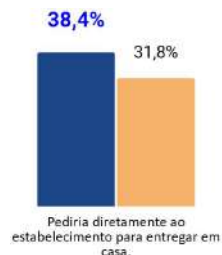
Destaques Demográficos:

→ “Preços mais baixos dos restaurantes/estabelecimentos” da **Direita (39,1%) menor** que Esquerda (57,3%) e Centro (47,7%).

→ “Mais promoções e descontos” em **Região Metropolitana (56,6%) maior** que Não Metropolitana (46,7%). **Classe A+B (59,8%)** também **maior** que Classe C (52%).

→ “Preços mais baixos dos restaurantes/estabelecimentos” em **Região Metropolitana (48%) maior** que Não Metropolitana (39,2%).

Se o preço do delivery nos aplicativos subisse a ponto de você parar de usar, qual seria sua **PRINCIPAL** alternativa para obter esses itens



Destaques Demográficos:

Comportamento distinto entre idades:

→ “Mudaria o hábito de consumo de refeições” **maior** em **18-24 (29,6%) e 25-34 anos (30,3%)** em relação 35-44 (23,9%) e 45+ (20,7%).

→ “Compraria pessoalmente em lojas físicas” **maior** em **35-44 (26,4%) e 45+ anos (31,5%)** em relação 18-24 (22,5%) e 25-34 (26,4%).

Distinção entre sexos:

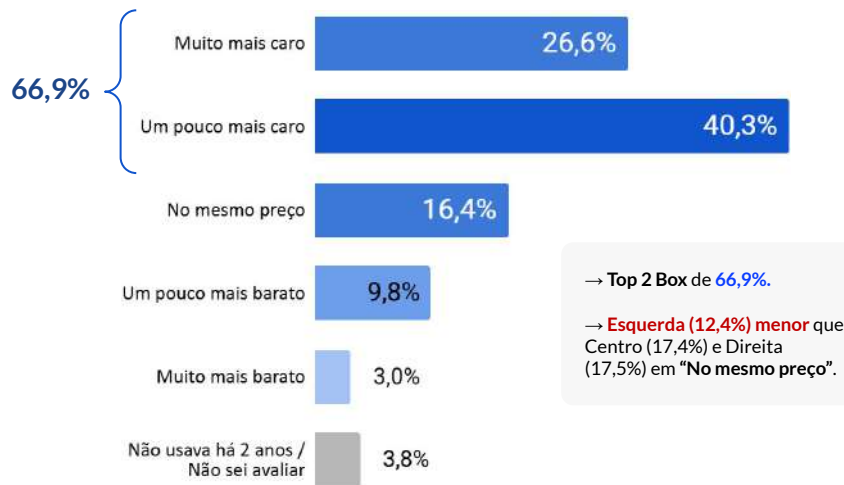
→ Enquanto o público **Masculino (27,6%)** é **maior** que Feminino (21,7%) em “Mudaria o hábito de consumo”, em “Pediria diretamente ao estabelecimento para entregar em casa” **Feminino (36,5%)** é **maior** que Masculino (31,6%).

Distinção entre Classes:

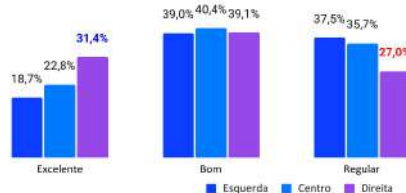
→ Enquanto a **Classe A+B (38,4%)** é **maior** que C (31,8%) em “Pediria diretamente ao estabelecimento para entregar em casa”, em “Compraria pessoalmente em lojas físicas” **Classe C (29,5%)** é **maior** que A+B (22,2%)

Custo aumentou, porém 66% dos respondentes consideram que o custo-benefício dos aplicativos de delivery valem a pena

Pensando no custo total (pedidos + taxas) dos aplicativos de deliveries 2 ANOS ATRÁS, você diria que, nos dias de hoje, esse custo está:



Como você avalia o custo-benefício dos aplicativos de delivery atualmente?



→ Top 2 Box de 66%;

→ **SUL (17%) menor** que outras regiões em Excelente (SE 23% - N 28%);

→ Quanto **maior a idade maior a nota em Bom**, do contrário em Excelente;

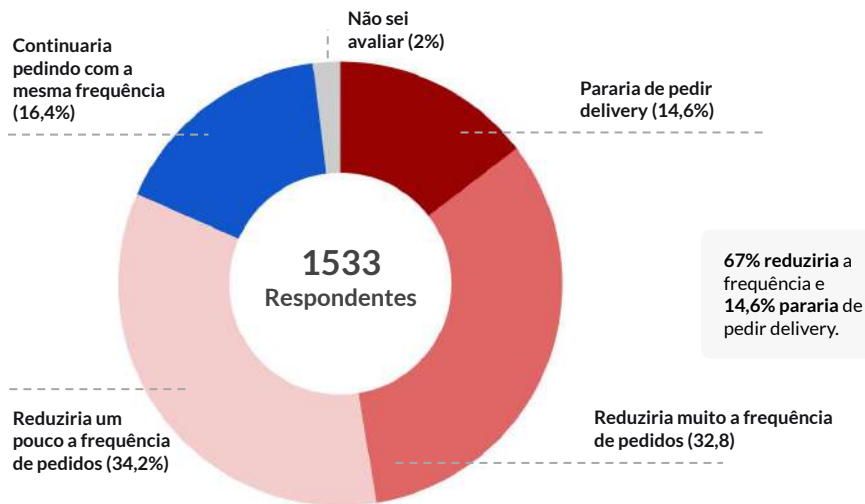
→ **Classe C (32,9%) > Classe A+B (28,7%);**

→ **Direita com maior nota em Excelência e a menor em Regular.**



Diante do aumento, 67% dos respondentes reduziria frequência de pedidos

Pedidos 25% mais caros. O que o respondente faria?



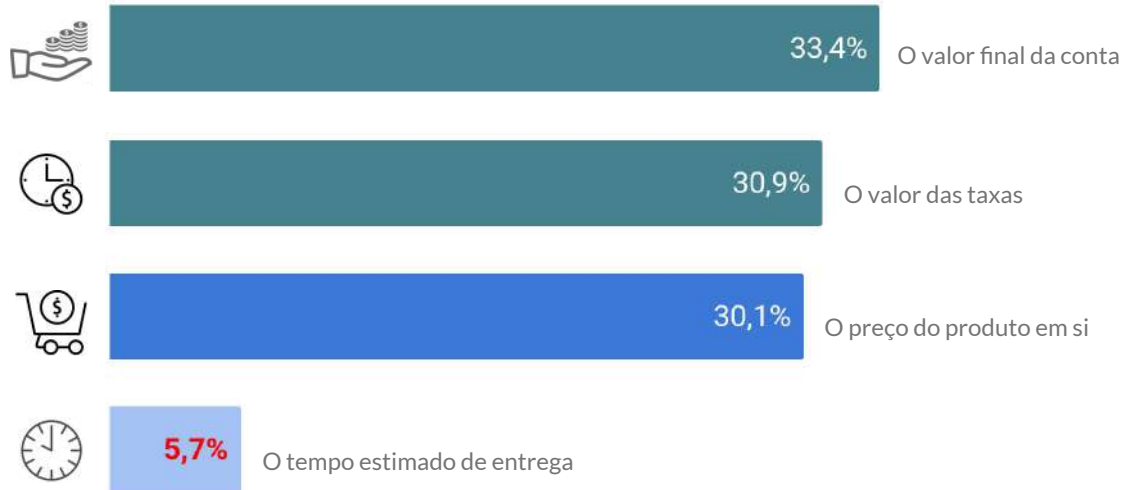
→ Enquanto a **Classe A+B (37,1%)** é maior que C (32,6%) em "Reduziria um pouco a frequência de pedidos", porém **Classe C (16,5%)** é maior em "Pararia de pedir delivery";

→ **Região Não Metropolitana (38,4%)** maior que Região Metropolitana (32,9%) em "Reduziria um pouco a frequência de pedidos";

→ **Direita (22%)** maior que Esquerda (10,2%) e Centro (10,2%) em "Continuaría Pedindo"; porém **Direita (27,2%)** é menor que Esquerda (36,2%) e Centro (41,4%) em "Reduziria muito a frequência de pedidos".

→ **Feminino (35,2%)** é maior que Masculino (30,2%) em "Reduziria muito a frequência de pedidos"

O que mais pesa na sua escolha?



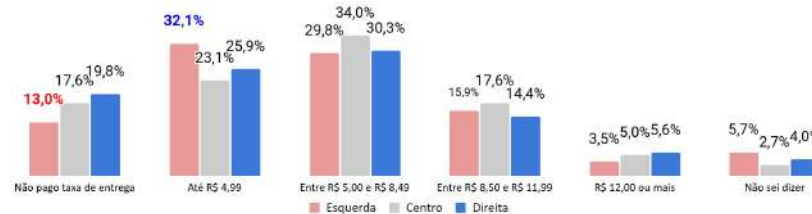
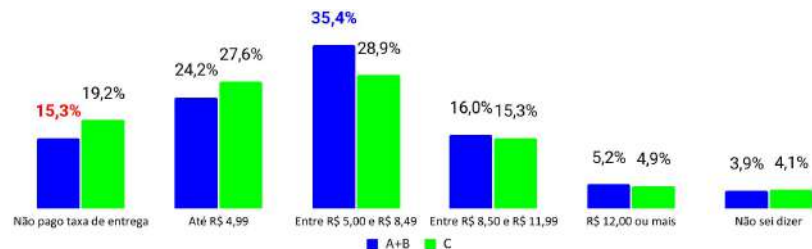
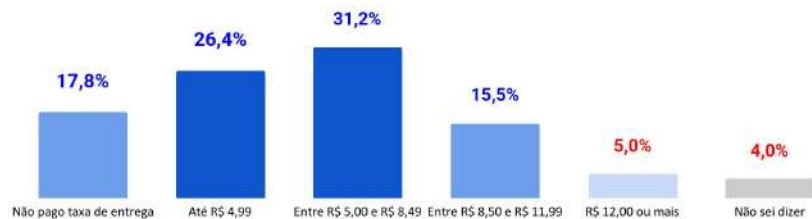
→ O consumidor demonstra uma percepção **pulverizada sobre o peso financeiro**: não há um único fator **isolado** que defina a escolha, com a importância **dividida** quase igualmente entre os **três pilares de custo**. O **impacto no bolso é soberano**, tornando o tempo de entrega um fator secundário;

→ **Região SE (35,9%) e Sul (42%)** acima de 30% em “O valor final da conta”;

→ **Direita (29,6%) menor** que Centro (36,2%) e Esquerda (39,7%) em “O valor final da conta”;

→ **Esquerda (21,3%) menor** que Centro (29,5%) e Direita (33,7%) em “O preço do produto em si”.

Quanto, em média, você costuma pagar de **taxa de entrega** (frete) quando faz um pedido no aplicativo de delivery?



→ Cada uma das faixas principais de valor é **significativamente superior** a todos os patamares que vêm **abaixo** na escala de frequência, exceto “R\$ 12,00 ou mais” e “Não sei dizer” são os únicos estatisticamente equivalentes entre si.

→ As seleções de valores que o respondente costuma **pagar de taxa de entrega** nos pedidos desenha um formato próximo de **sino**: a maioria se **concentra no meio**, aceitando pagar taxas moderadas, enquanto os **extremos** (taxa zero ou valores muito altos) **perdem força**.

→ O grande destaque é que o valor **entre R\$ 5,00 e R\$ 8,49** apresentou a maior aceitação, **sendo significativamente maior** que todas as opções.

→ **Classe A+B (35,4%) maior** que C (28,9%) em “Entre R\$5,00 e R\$8,49”, porém **A+B (15,3%) é menor** que C (19,2%) em “Não pago taxa de entrega”.

→ **Esquerda (32,1%) maior** que Centro (23,1%) e Direita (25,9%) em “Até R\$ 4,99”, porém **Esquerda (13%) é menor** que Centro (17,6%) e Direita (19,8%) em “Não pago taxa de entrega”.

Q13 - Pedidos de delivery ficaram aproximadamente 25% mais caros. O que você faria?					
Q16 - Quanto, em média, você costuma pagar de taxa de entrega	Continuaria pedindo com a mesma frequência	Não sei avaliar	Pararia de pedir delivery	Reduziria muito a frequência de pedidos	Reduziria um pouco a frequência de pedidos
Não pago taxa de entrega	26,0%	1,1%	19,0%	27,5%	26,4%
Até R\$ 4,99	15,6%	1,5%	13,3%	35,1%	34,6%
Entre R\$ 5,00 e R\$ 8,49	14,4%	0,6%	13,2%	33,3%	38,5%
Entre R\$ 8,50 e R\$ 11,99	13,4%	1,3%	11,8%	38,7%	34,9%
R\$ 12,00 ou mais	18,2%	1,3%	22,1%	28,6%	29,9%
Não sei dizer	4,8%	22,6%	16,1%	21,0%	35,5%

Os dois extremos:

→ Quem **Não paga taxa de entrega** ou **paga R\$ 12,00 ou mais** apresentam os **maiores percentuais** em “**Continuaria pedindo com a mesma frequência**” e “**Pararia de pedir delivery**”.

A redução é um consenso:

→ **Independente** do valor que costumam pagar em **taxa de entrega**, há **maior concentração e similarmente distribuído** entre “**Reduziria muito**” e “**Reduziria pouco**” a frequência de pedidos

Q13 - Agora imagine o seguinte: a partir de hoje, seus pedidos de delivery feitos nos mesmos estabelecimentos e comprando os itens de sempre, ficaram aproximadamente 25% mais caros. Na prática, por exemplo, um pedido que antes custava em torno de R\$ 40 passaria a custar em torno de R\$ 50, ou ainda um que custava em torno de R\$ 80 passaria a custar R\$ 100. E aí, o que você faria?

Q16 - Quanto, em média, você costuma pagar de taxa de entrega (frete) quando faz um pedido no aplicativo de delivery?

Total de respondentes: 1533



Aprendizados



56,7% dos respondentes **utilizam aplicativos de Delivery** pelo menos **1 vez por Semana** e **91%** uma vez ao mês.

59,1% dos respondentes consideram **Muito Importante** ou **Essencial** o Delivery. Com **Classe A+B** e **Direita acima** de suas respectivas **comparações**

O que mais pesa na decisão do consumidor em ordem decrescente:
Custo Benefício, **Eficiência Operacional** e **Atributos do Produto**



Barreiras de Preço x Aumento de Custo

56,4% da base que já desistiu de pedido, **desiste por causa do PREÇO**. Em que **Direita** apresentou **maiores** percentuais em **desistência** em relação outras posições.

35,2% dos respondentes **gostaria de pedir mais delivery por aplicativo** e **Motivos Financeiros** representam **64,2%** dos respondentes **não pedirem na frequência desejada**.

Mais promoções e descontos, Frete Grátis e Preços mais baixos dos estabelecimentos poderiam **aumentar** o uso **Delivery**



Barreiras de Preço x Aumento de Custo

A **redução** é um consenso: independente do valor que costumam pagar em **taxa de entrega**, há **maior concentração** e similarmente distribuído entre “**Reduziria muito**” e “**Reduziria pouco**” a **frequência de pedidos**.

Quem **não paga taxa de entrega** ou **paga R\$ 12,00 ou mais** apresentam os **maiores** percentuais em “**Continuaria pedindo com a mesma frequência**” e “**Pararia de pedir delivery**”.

PiniOn

