

# PERFIL DO CONSUMIDOR DE APLICATIVOS DE *DELIVERY* DE REFEIÇÕES NO INTERIOR DE SÃO PAULO

## AUTORES

**Arisa AINO**

Discente da União das Faculdades dos Grandes Lagos - UNILAGO

**Carolina de Almeida Coelho LANDELL**

Docente da União das Faculdades dos Grandes Lagos UNILAGO

## RESUMO

Com a rotina da população em ritmo acelerado, as pessoas têm buscado soluções fáceis e ágeis para sua alimentação e tem optado por receber a comida já pronta, utilizando-se de aplicativos de *delivery* de refeições. Os objetivos deste estudo foram: avaliar o perfil dos usuários dos aplicativos de *delivery* de comida, bem como as características dos pedidos no interior de São Paulo. Foram avaliados 52 indivíduos por meio de um questionário online. A maioria da amostra usa *delivery* de refeições 1 vez por semana, gasta em média R\$50 a R\$60 por pedido, solicita as refeições de casa, faz mais pedidos no jantar, considera a vontade de comer um alimento e a possibilidade de comer tipos de comida que não tem ou não faz em casa como critérios para fazer os pedidos. As principais escolhas alimentares foram pizza e lanches e a maioria da amostra percebe que as refeições solicitadas são menos saudáveis que sua alimentação habitual. Esses resultados demonstram uma influência negativa do *delivery* de refeições nos hábitos alimentares dos usuários e podem ajudar a elaborar estratégias para melhorar o consumo alimentar dessa população.

## PALAVRAS- CHAVE

Hábito alimentar. *Delivery*. Transição nutricional. Consumo alimentar.

## 1. INTRODUÇÃO

A população brasileira passa atualmente por um processo de “transição nutricional”, em que a prevalência de excesso de peso vem ultrapassando a desnutrição em todas as fases da vida. As mudanças do estilo de vida, a inserção da mulher no mercado de trabalho, a globalização e a industrialização estão entre os motivos para esta transição (SANTOS et al., 2019).

Com a rotina da população em ritmo acelerado, as pessoas têm buscado soluções fáceis e ágeis para seus problemas. E essa prática parece se estender também à alimentação (CONDE et al., 2022). Segundo Dalvi e Mello (2020), o estilo de vida moderno, que é caracterizado por falta de tempo, pressa e ansiedade, cria a necessidade de executar tudo de forma rápida. Um dos desdobramentos disso é que, ao invés de gastar tempo no preparo de sua refeição, a população tem optado por receber a comida utilizando-se de aplicativos de *delivery*.

A ABRASEL (Associação Brasileira de Bares e Restaurantes) mostra que o faturamento por aplicativos de *delivery* aumentou em mais de 1 bilhão só no ano de 2020 no Brasil. Conforme a Revista Exame (2020), o Brasil teve destaque na América Latina na venda de mercado por via *delivery*. Cerca de 49% da população utilizou as plataformas digitais para essa modalidade de compra (MENIGHINI et al., 2021).

O uso da internet e dos dispositivos móveis vem crescendo em todas as idades e classes sociais. E as plataformas digitais influenciam a aquisição de alimentação pelos usuários por meio de diversas estratégias de *marketing*, como propagandas, cupons de desconto e entregas grátis (ALCANTARA et al., 2021). Aplicativos de refeições há disponível uma variedade de opções de pratos para compra. O contexto físico, cultural e econômico dos indivíduos determinam quais refeições serão escolhidas (HENRIQUE, TINCANI, PACIÊNCIA, 2020).

Na Pesquisa de Orçamento Familiar (2002 - 2003) foi identificado uma mudança na alimentação da população brasileira, houve uma diminuição nos alimentos tradicionais preparados em casa como arroz, feijão, batata, pão e açúcar e o aumento de alimentos e bebidas comprados prontos como iogurte e refrigerantes o consumo foi de 1,7/kg por pessoa no ano para 5,4/kg por pessoa (LEAL, 2015).

É sabido que os pratos ultraprocessados (como hambúrgueres, salgadinhos e batatas fritas) possuem composição nutricional desbalanceada: grande aporte de calorias, gorduras, açúcares, sódio e baixo teor de fibras, vitaminas e minerais. Esses produtos contêm substâncias de uso exclusivamente industrial, as quais deixam os alimentos com cor, sabor, aroma e textura atraentes ao consumidor (BRASIL, 2014). Por serem extremamente palatáveis, os ultraprocessados tendem a substituir alimentos in natura e os minimamente processados, o que contribui para a ocorrência de doenças crônicas não transmissíveis, como diabetes, dislipidemia, hipertensão, obesidade, bem como outros danos à saúde do consumidor (MARTINS et al., 2021).

Para que soluções/alternativas possam ser propostas para o cenário aqui descrito, faz-se importante identificar o perfil dos consumidores de aplicativos de *delivery* de refeições, a sua motivação e a influência deste método de aquisição de alimentos nos hábitos alimentares desses indivíduos (MARQUÊZ, 2022).

Os objetivos deste estudo foram: avaliar o perfil e os hábitos alimentares dos usuários de aplicativos de *delivery*, a frequência e motivação de uso, alimentos mais pedidos; e se reconhecem a qualidade dos alimentos.

## 2. METODOLOGIA

Essa pesquisa consistiu em um estudo transversal e observacional, para analisar de forma qualitativa as refeições adquiridas através de aplicativos de *delivery* por adultos residentes na cidade de São José do Rio Preto, interior do estado de São Paulo, por meio de um questionário online auto aplicado.

O questionário foi respondido por 52 pessoas, as quais assinaram Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), de acordo com a Resolução 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da União das Faculdades dos Grandes Lagos (CAAE: 82200224.6.0000.5489).

Os participantes do estudo receberam via *whatsapp* o acesso ao questionário *online* disposto na plataforma “*Google Formulários*”. O questionário consistiu em 13 perguntas acerca dos dados dos participantes: perfil socioeconômico (sexo, idade, escolaridade e renda familiar), características do uso de aplicativos de *delivery* de refeições (frequência, gasto médio, motivação, locais e horários de entrega dos pedidos), tipos de alimento/bebida pedidos, fatores considerados para realizar o pedido e percepção sobre a qualidade das refeições adquiridas.

Todas as perguntas do questionário permitiam apenas 1 resposta, exceto a questão de número 11 (referente aos tipos de comidas/bebidas pedidos por *delivery*), a qual permitia mais de uma resposta. Os resultados dos questionários foram avaliados no *Google Planilhas* e estão apresentados em estatísticas descritivas e o resultado em percentuais.

### 3. RESULTADO E DISCUSSÃO

A maioria da amostra analisada no presente estudo foi do sexo o feminino (61,5%), apresentava idade entre 18 e 24 anos (51,9%), tinha como escolaridade o ensino fundamental completo (34,6%) e possuía renda mensal de até 2 salários mínimos (61,5%), conforme a Tabela 1.

Tabela 1. Perfil dos participantes do estudo.

Variáveis	Número de participantes (%)
<b>Sexo</b>	
Feminino	32 (61,5)
Masculino	20 (38,5)
<b>Idade</b>	
18 anos	3 (5,8)
18 a 24 anos	27 (51,9)
25 a 35 anos	8 (15,4)
Mais de 35 anos	14 (26,9)
<b>Escolaridade</b>	
Ensino fundamental incompleto	0 (0)
Ensino fundamental completo	18 (34,6)
Ensino superior incompleto	16 (30,8)
Ensino superior completo	11 (21,2)
Pós-graduação	7 (13,5)
<b>Renda mensal</b>	
Até 2 salários mínimos	32 (61,5)
De 3 a 4 salários mínimos	16 (30,8)
De 6 a 10 salários mínimos	4 (7,7)
Acima de 10 salários mínimos	0 (0)

Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

O perfil dos participantes do presente trabalho, com relação a gênero, idade, escolaridade e renda, é semelhante ao verificado em outros estudos que avaliaram o consumo alimentar de usuários de aplicativos de *delivery* de comida (MARQUÊZ, 2022; ALCANTARA et al., 2021; FERREIRA, LARA, WUICIK, 2021; CONDE et al., 2022), o que permitirá comparações pertinentes.

A Tabela 2 apresenta as características dos pedidos por aplicativos de *delivery*, com relação à percepção dos participantes a respeito da qualidade nutricional das refeições solicitadas, ao gasto médio por pedido, à frequência de uso de *delivery* por semana, ao local onde mais solicitam *delivery*, às refeições em que mais fazem pedidos por *delivery* e aos critérios considerados para fazer pedidos por *delivery* (2024).

Tabela 2. Características dos pedidos por aplicativos de *delivery*.

<b>Percepção da qualidade nutricional das refeições pedidas por <i>delivery</i></b>	<b>Número de participantes (%)</b>
Menos saudáveis do que sua alimentação habitual	41 (71,8)
Tão saudáveis quanto sua alimentação habitual	8 (15,4)
Mais saudáveis do que sua alimentação habitual	3 (5,8)
<b>Gasto médio por pedido</b>	<b>Número de participantes (%)</b>
R\$20 a R\$30	12 (23,1)
R\$30 a R\$40	14 (26,9)
R\$50 a R\$60	15 (28,8)
R\$60 a R\$70	5 (9,6)
Mais de R\$70	6 (11,5)
<b>Frequência de uso de <i>delivery</i> por semana</b>	<b>Número de participantes (%)</b>
1 vez por semana.	26 (83,9)
3 a 4 vezes por semana.	5 (16,1)
Todos os dias	0 (0)
<b>Local onde mais solicitam refeição por <i>delivery</i></b>	<b>Número de participantes (%)</b>
Casa.	45 (86,5)
Trabalho.	7 (13,5)
Curso ou faculdade.	0 (0)
<b>Refeições em que mais fazem pedidos por <i>delivery</i></b>	<b>Número de participantes (%)</b>
Café da manhã	1 (1,9)
Lanche da manhã	0 (0)
Almoço	7 (13,5)
Lanche da tarde	1 (1,9)
Jantar	43 (82,7)
<b>Critérios considerados para fazer pedidos por <i>delivery</i></b>	<b>Número de participantes (%)</b>
Vontade de comer aquele alimento específico	22 (51,2)
Cupom, promoção e preço	7 (16,3)
Avaliação do restaurante	13 (30,2)
Rapidez de entrega	1 (2,3)
Valor nutritivo do alimento	0 (0)

Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

De acordo com a Tabela 2 da amostra analisada nessa pesquisa, 83,9% utiliza os aplicativos de *delivery* 1 vez por semana e 16,1% utilizam-nos de 3 a 4 vezes por semana. Outros estudos encontraram respostas

parecidas como no estudo de Conde et al., (2022) revelou que a maioria pedem (17%) uma vez na semana, bem como (17%), duas vezes na semana. E no estudo Alcantara et al., 2021, a maioria pede 1-2 vezes por semana respondido por 96 pessoas (31,3%). Essa frequência pode ser fruto do fenômeno ocorrido durante a pandemia de COVID-19, em que muitas pessoas passaram a fazer uso de aplicativos de *delivery* para adquirir suas refeições. Tal modalidade de compra parece ter permanecido como um hábito na população, mesmo após esse período (FERREIRA, LARA, WUICIK, 2021).

Em relação ao local de onde costumam pedir refeição por *delivery*, 86,5% o faz em casa e 13,5%, no trabalho, semelhante ao observado no estudo de Alcantara et al., (2021), em que a maioria da amostra adquire refeições de casa. Quanto ao momento em que mais adquirem comida por aplicativos, o jantar foi a refeição em que a maioria dos interrogados (82,7%) faz mais pedidos, seguida pelo almoço (13,5%), café da manhã e lanche da tarde (ambos com 1,9%). No trabalho de Dalvi e Mello (2020), 76% dos participantes costumam pedir *delivery* por aplicativos no jantar. Marquêz (2022) relataram ter sido o jantar a refeição com maior parte dos pedidos por aplicativos (80%). No estudo de Ferreira, Lara, Wuicik (2021), 79,4% pedem no jantar, 20,9% no almoço, 17,7% nos lanches, 0,9% no café da manhã. Alcantara et al. (2021) também encontraram prevalência de pedidos no horário de jantar.

Sabe-se que os aplicativos oferecem ao consumidor a praticidade de poder consumir os alimentos que deseja, de forma rápida, sem precisar sair de casa ou cozinhar, tendo à disposição uma variedade de opções. Quando questionados sobre os critérios que consideram para realizar os pedidos, 51,2% dos participantes informaram ser a vontade de comer o alimento específico, 30,2% relataram ser a avaliação do restaurante, 16,3% afirmaram ser cupom, promoção e preço e, para 2,3%, o critério é a rapidez da entrega.

Sobre a percepção dos participantes a respeito das refeições pedidas por *delivery*, a maioria 71,8% relatou serem menos saudáveis que sua alimentação habitual, 15,4%, tão saudáveis quanto sua alimentação habitual e 5,8%, mais saudáveis que sua alimentação habitual, resultados semelhantes a outros trabalhos sobre o tema na literatura. Em concordância com os dados citados, no estudo de Dalvi e Mello (2020), 77,1% dos indivíduos consideraram que o uso frequente de *delivery* de refeições altera os hábitos alimentares de forma negativa. Na população analisada por Marquêz (2022), 57% acredita que o uso frequente de aplicativos de entrega em domicílio altera negativamente os hábitos alimentares.

Alcantara et al. (2021) encontraram que 61,6% dos avaliados acreditam que pedir comida pelos aplicativos não melhora a qualidade da sua alimentação, 64,1% percebem que não aumenta o consumo de opções que eles consideram mais saudáveis e 83,1% refere que os alimentos pedidos não são mais saudáveis que a média da sua alimentação. No trabalho desses autores, a maioria dos entrevistados concorda que o uso de aplicativos de *delivery* aumenta o consumo de fast food.

O Guia Alimentar para a População Brasileira (2006) mostra que os padrões de alimentação da população brasileira estão mudados em relação às últimas décadas, observando-se a substituição de alimentos básicos e tradicionais da cultura alimentar nacional (como arroz, feijão, frutas e hortaliças) - alimentos *in natura* e minimamente processados, por produtos prontos para o consumo. Tais produtos são chamados de “ultraprocessados” e apresentam excesso de calorias, gorduras e açúcares, bem como baixa oferta de fibras, vitaminas e minerais, o que contribui para o excesso de peso e doenças crônicas não transmissíveis (BRASIL, 2014).

Dos avaliados, 23,1% gastam, por pedido, em média, R\$20 a R\$30, 26,9% pagam R\$30 a R\$40, 28,8% desembolsam R\$50 a R\$60, 9,6% despendem R\$60 a R\$70 e 11,5% gastam mais de R\$70. Esses gastos são consideráveis para a amostra analisada no presente estudo, tendo em vista que a maioria adquire refeições por

*delivery* ao menos 1 vez na semana e tem como renda mensal média até 2 salários mínimos. Proporções de gastos similares foram encontradas na pesquisa de Ferreira, Lara, Wuicik, (2021), em que 50% da amostra avaliada gasta em média R\$20,00 a 50,00 por pedido.

Como a maioria dos participantes do presente estudo informou que o local onde mais pedem refeição por *delivery* é em casa, foram analisados os motivos apontados por eles para a utilização dos aplicativos de *delivery* em suas residências. Da amostra analisada, 57,8% relatou que o motivo seria para comer tipos de comida que não têm ou não fazem em casa, 20% para não precisarem cozinhar e 22,2% para não precisarem sair de casa conforme a figura 1.

Figura 1. Motivos de usar os aplicativos de *delivery* em casa.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

As motivações encontradas na presente pesquisa para uso dos aplicativos foram perguntas semelhantes apontadas em outros estudos. No trabalho de CONDE et al., (2022), foi divergente ao nosso estudo, pois as principais causas para uso de *delivery* de refeições foram: não precisar sair de casa (42%), possibilidade de comer qualquer tipo de comida (24%), e não ter que cozinhar (17%). Na investigação de Alcantara et al. (2021), praticidade, fome, desejo e cupom de desconto foram apresentados como os motivadores para aquisição de refeições por *delivery*. E na pesquisa de Dalvi e Mello (2020), a maioria dos participantes relatou utilizar o serviço de *delivery* pela praticidade e pela variedade de alimentos.

Quanto aos tipos de comida mais pedidos via plataformas de *delivery*, no presente estudo encontrou-se: hambúrguer/sanduíche (21,8%), pizza (19%) e açaí (18,4%), seguidos por comida japonesa (11,5%), marmitas (11,5%), doces (6,3%), porções (4%), comida fitness (2,3%), refrigerante (2,3%), sucos naturais (2,3%) e bebidas alcoólicas (0,6%) como mostra a figura 2.

Figura 2. Tipos de alimentos mais pedidos pelos participantes por aplicativos de *delivery*.



Fonte: Elaborado pelas autoras (2024).

Resultados similares foram observados em outras pesquisas. No estudo de Alcantara et al., (2021), as principais escolhas alimentares dos participantes foram pizza (74,6%), lanches (60,3%), comida japonesa (43,3%) e brasileira (refeições caseiras) (27,0%). Ferreira, Lara, Wuicik, (2021) observaram que pizza (71,5%), hambúrguer (50,6%) e comida japonesa (39,2%) foram os 3 alimentos mais pedidos por meio das plataformas digitais. E no trabalho de Dalvi e Mello (2020) 72% da amostra relatou consumir *pizza* e hambúrgueres; cerca de 43%, comida japonesa; e 23,1%, pratos brasileiros.

Com esses resultados confirma-se que embora a tecnologia ofereça grandes facilidades ao consumidor, ela permite também fácil acesso a alimentos ultraprocessados. De acordo com inquérito realizado em 2019 pela Universidade Federal de Minas Gerais – Brasil, mais de 80% dos produtos vendidos nas plataformas digitais são alimentos de baixa qualidade nutricional (CISI et al., 2019).

Visto que comorbidades tendem a surgir por meio da má alimentação, essas podem ser desencadeadas mais rapidamente com o uso contínuo dos meios de *delivery* de alimentos associado a maus hábitos alimentares (FERREIRA, LARA, WUICIK et al., 2021).

#### 4. CONCLUSÃO

A maioria da amostra faz uso do *delivery* de refeições 1 vez por semana, gasta em média R\$50 a R\$60 por pedido, solicita as refeições de casa, faz mais pedidos no jantar, considera a vontade de comer aquele alimento específico como principal critério para fazer os pedidos e tem como motivo para usar os aplicativos a possibilidade de comer tipos de comida que não tem ou não faz em casa. Entretanto, suas principais escolhas alimentares foram *pizza* e lanches e a maioria da amostra percebe que as refeições solicitadas por meio desses aplicativos são menos saudáveis que sua alimentação habitual. Tais achados demonstram uma influência negativa do uso do *delivery* de refeições nos hábitos alimentares dos usuários de *delivery* de refeições no interior de São Paulo. Esses dados podem ajudar a elaborar estratégias para melhorar o consumo alimentar dessa população.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALCANTARA, F. B. et al. A influência dos aplicativos de delivery de alimentos no hábito alimentar na região da grande São Paulo – SP. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, v. 13, n. 2, p. e6429, 18 fev. 2021.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Guia alimentar para a população brasileira** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – 2. ed., 1. reimpr. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014.
- CISI, L.; TUNES, L.; DUARTE M.; VIVEIROS, J. **Pesquisa da UFMG analisa opções de restaurantes em aplicativos de delivery Universidade Federal de Minas Gerais**. 2019.
- CONDE, M. B. M. et al. Perfil do consumidor de aplicativos de comida delivery no município de Marabá-PA. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 1, p. e51611125252, 16 jan. 2022.
- DALVI, B. M.; MELLO, J. S. A influência dos aplicativos de delivery na comensalidade e nos hábitos alimentares em tempos de distanciamento social. **repositorio.uniceub.br**, 2020.
- DELIVERY: **Tendências para este mercado em crescimento no Brasil**. Disponível em: <<https://abrase.com.br/revista/mercado/delivery-tendencias-para-este-mercado-em-crescimento-no-brasil/>>. 2024.
- FERREIRA, M. F.; LARA, N. P.; WUICIK, R. L. Aplicativos de delivery de alimentos, consumo alimentar e comportamento consumidor da população brasileira durante a pandemia da COVID-19. **repositorio.cruzeirodosul.edu.br**, 2021.
- HENRIQUE, D. C.; TINCANI, G. O.; PACIÊNCIA, B. L. Aplicativos de Delivery: entrar ou não nesta modalidade? Um estudo no segmento de foodservice voltado para jovens em uma região universitária do interior paulista. **Produto & Produção**, v. 21, n. 2, 21 jun. 2020.
- LEAL, D. Crescimento da alimentação fora do domicílio. **Segurança Alimentar e Nutricional**, v. 17, n. 1, p. 123, 9 fev. 2015.
- MARQUÊZ, A. M. A influência dos aplicativos de delivery nos hábitos alimentares e na comensalidade dos consumidores goianienses. **Pucgoias.edu.br**, 2022.
- MARTINS, K. P. S. et al. Transição nutricional no Brasil de 2000 a 2016, com ênfase na desnutrição e obesidade. **Asklepion: Informação em Saúde**, v. 1, n. 2, p. 113–132, 25 out. 2021.
- MENIGHINI, G. V. et al. Impacto da pandemia na demanda por aplicativo de delivery de alimentação em Piracicaba/SP. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 6, p. e28310615945–e28310615945, 2021.
- SANTOS, D. S. et al. Transição nutricional na adolescência: uma abordagem dos últimos 10 anos. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, n. 20, p. e477, 11 fev. 2019.