



O uso de máquinas de cartão nos Pequenos Negócios

Novembro de 2018

2ª edição





**conhecer os motivos que levam os
empresários a utilizar máquinas de cartão
de crédito/débito, assim como as
vantagens e os problemas enfrentados**



pesquisa
quantitativa

3.200 entrevistas



utilizada a metodologia quantitativa, com o emprego da técnica de pesquisa por telefone (entrevistas gravadas)

entrevistados proprietários de pequenos negócios em todas as regiões do Brasil

margem de erro de +/- 1,7%, para um intervalo de confiança de 95% - resultados gerais

mailing fornecido pelo SEBRAE

coleta de dados: entre **10/09** e **03/10** de 2018

o critério de ponderação teve como base o universo de empresas por região

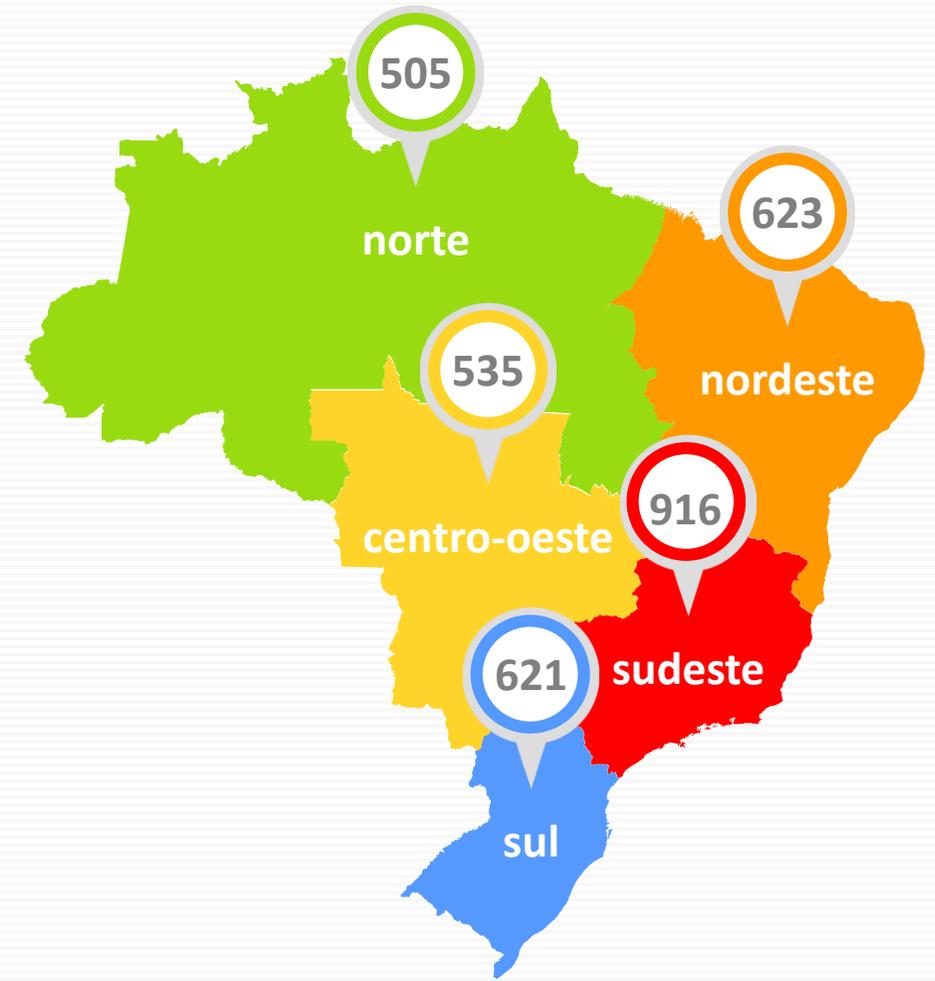
os valores apresentados foram arredondados para facilitar a leitura

o estudo obedeceu aos códigos de ética da:
ABEP, ESOMAR e à norma ABNT NBR **ISO 20.252:2012**

introdução

detalhamento das entrevistas

AC	17	PB	50
AL	32	PE	106
AM	68	PI	38
AP	15	PR	250
BA	205	RJ	120
CE	93	RN	38
DF	123	RO	94
ES	51	RR	19
GO	226	RS	215
MA	42	SC	156
MG	298	SE	19
MS	73	SP	447
MT	113	TO	112
PA	180		



introdução

detalhamento das entrevistas

por setor



serviços
979



comércio
1.559



indústria/
construção civil
662

por porte



MEI
1.382

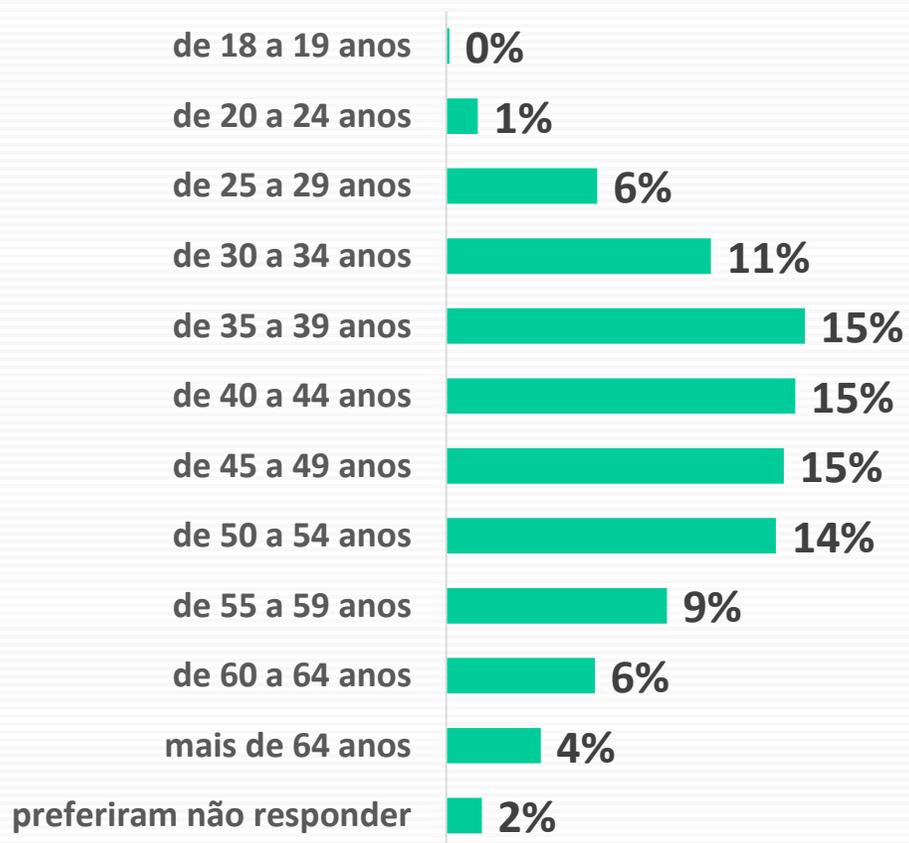


ME
1.189



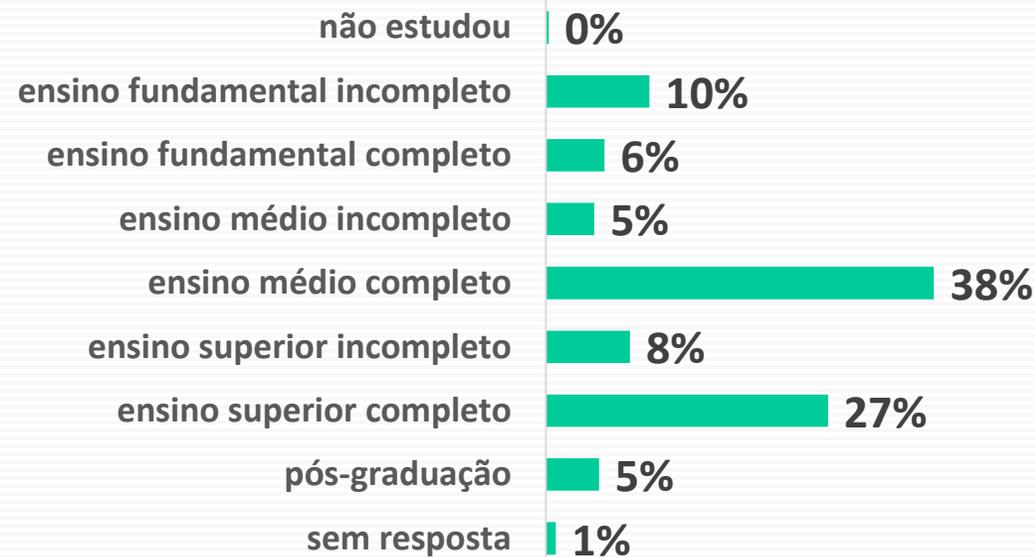
EPP
629

faixa etária



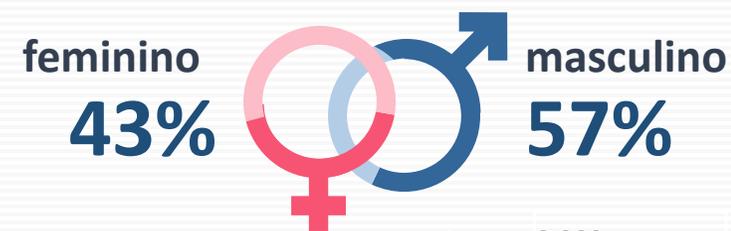
base: 3.200

escolaridade



base: 3.200

sexo



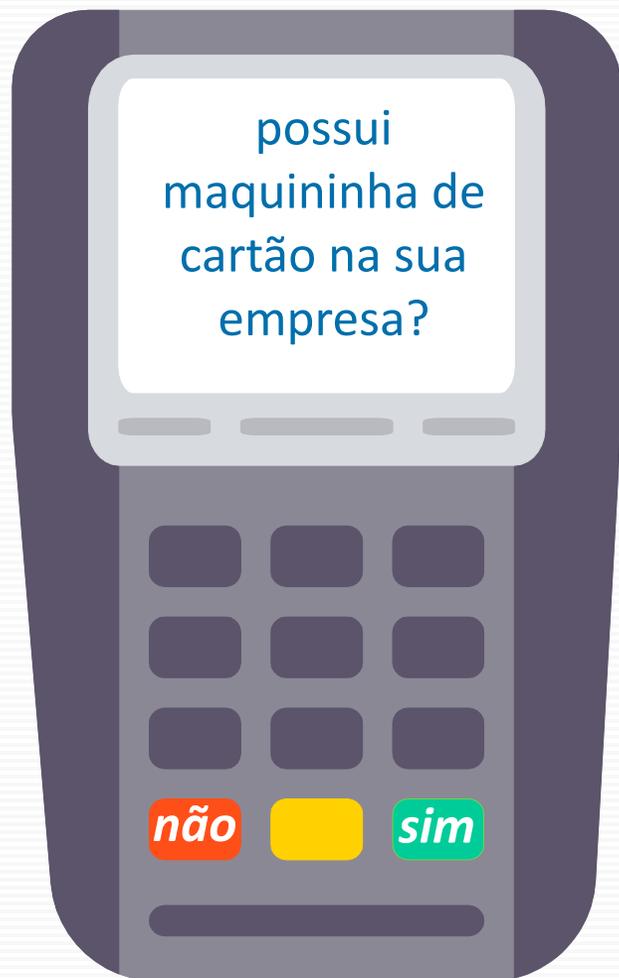
base: 3.200

[+ informações](#)



todos responderam
este bloco

posse de máquina de cartão



base: 3.200



- o uso das máquinas de cartão ainda está restrito a pouco menos de **1 em cada 2** dessas empresas entrevistadas (46%)



- ao longo desses 2 anos se observa um crescimento considerável (+19%) nessa utilização de máquinas de cartão, a despeito da situação econômica do país (P1)

	2016	2018	variação
sim	39%	46%	+19%
não	61%	54%	-12%

base: 3.803 3.200 387

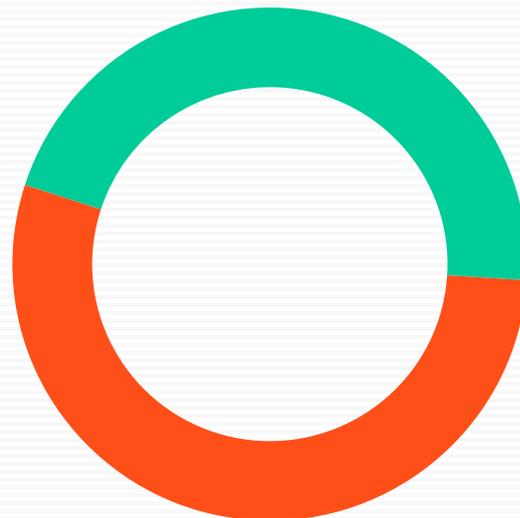
+ informações

posse de máquina de cartão



base: 3.200

46%
sim



54%
não

	MEI	ME	EPP
sim	41%	52%	51%
não	59%	48%	49%
base:	1.382	1.189	629

	S	SE	CO	NE	N
sim	41%	47%	51%	47%	48%
não	59%	53%	49%	53%	52%
base:	621	916	535	623	505

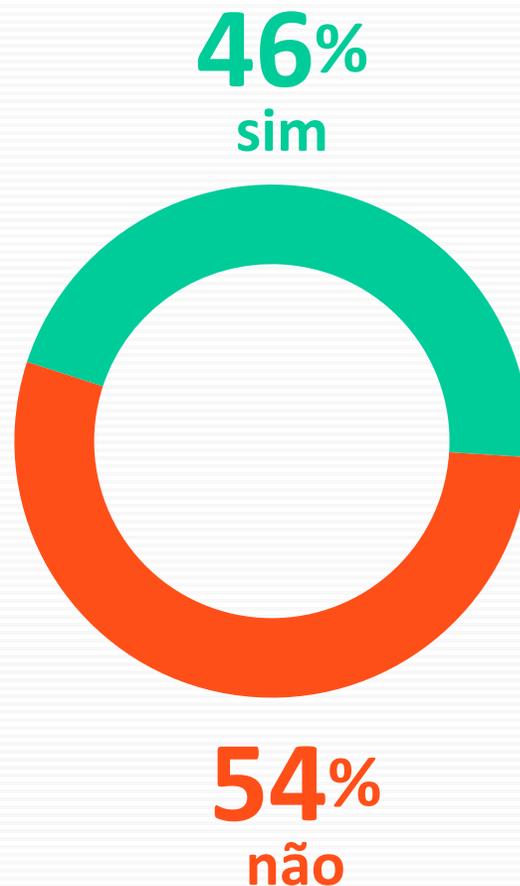
	comércio	serviço	ind. e const. civil
sim	62%	38%	29%
não	38%	62%	71%
base:	1.559	979	662

+ informações

posse de máquina de cartão



base: 3.200



masculino feminino

43%	51%
57%	49%

base: 1.878 1.322

18 a 34 anos 35 a 54 anos 55 anos ou +

52%	47%	42%
48%	53%	58%

base: 637 1.861 657

até médio incompleto médio completo superior incomp. ou +

39%	51%	46%
61%	49%	54%

base: 668 1.179 1.320

+ informações

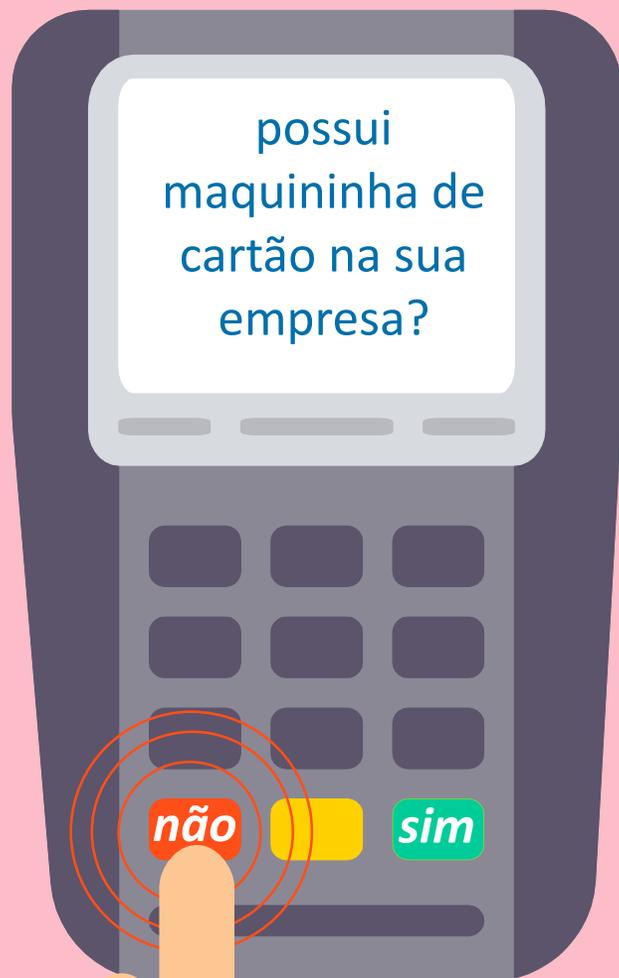
posse de máquina de cartão



	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	37%	39%	44%	44%	43%	53%	48%	50%	51%	52%	54%	34%	51%
	63%	61%	56%	56%	57%	47%	52%	50%	49%	48%	46%	66%	49%
base:	156	215	250	447	120	298	51	123	226	73	113	19	38

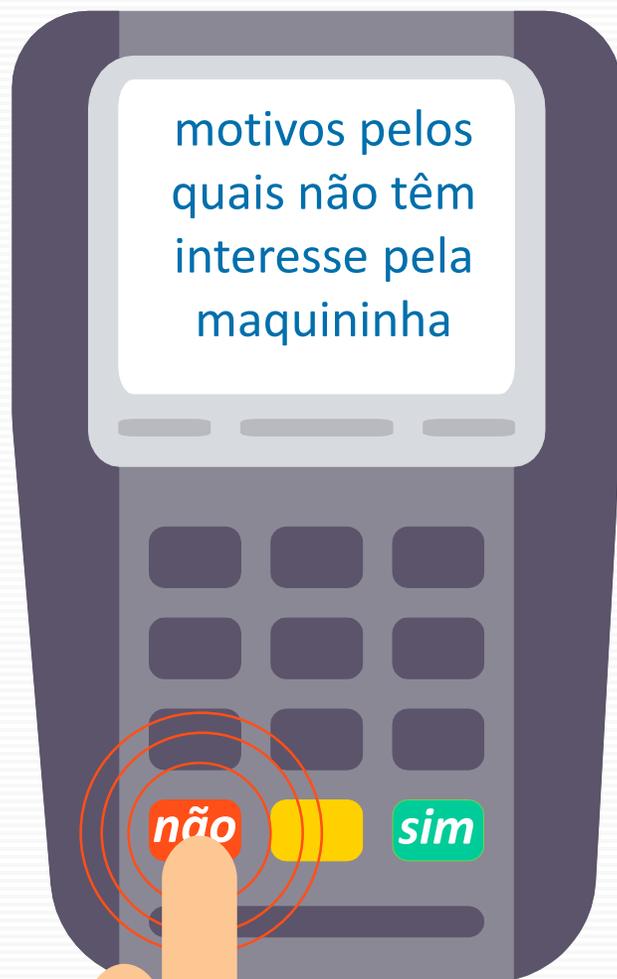
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	44%	52%	43%	36%	57%	44%	42%	49%	49%	66%	40%	28%	60%	59%
	56%	48%	57%	64%	43%	56%	58%	51%	51%	34%	60%	72%	40%	41%
base:	38	106	50	42	93	205	32	112	68	17	180	15	19	94

[+ informações](#)

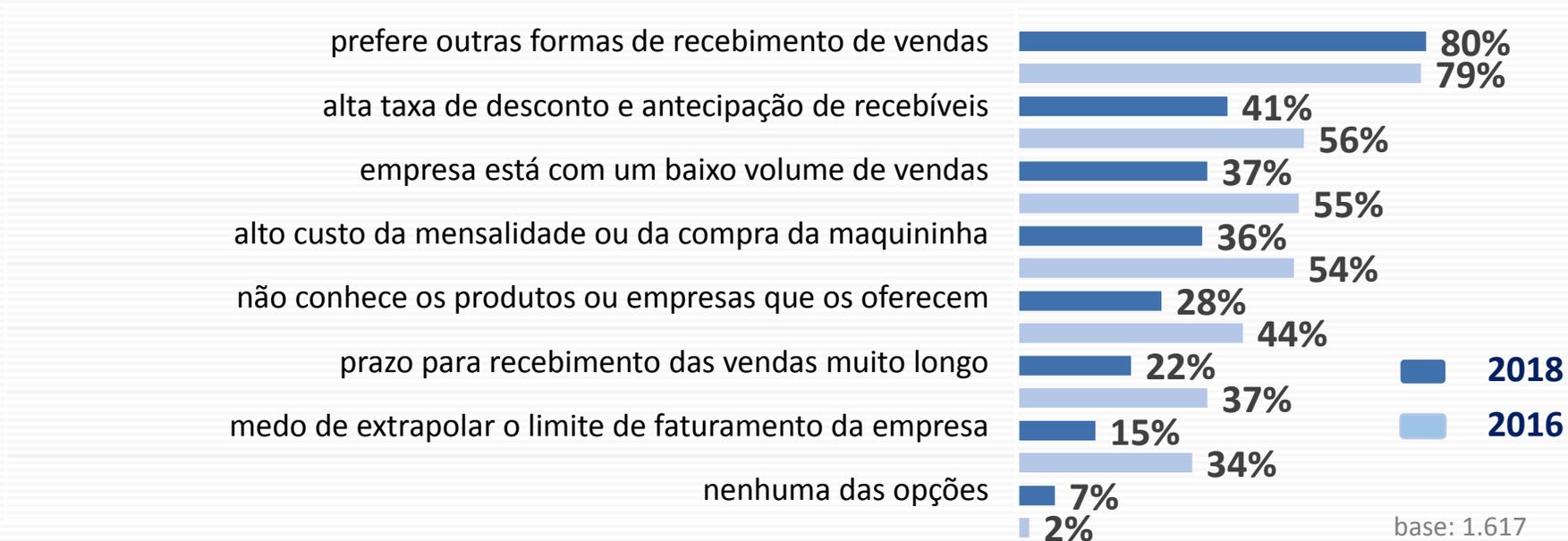


só respondeu este bloco
quem não utiliza
a maquininha de cartão
| 54% dos entrevistados |

razões para NÃO possuir



 + informações



- desconsiderando os que 'não sabem' e os que optaram por 'nenhuma das opções', na média cada entrevistado citou 2,8 alternativas, com a maioria (80%) se concentrando na 'preferência por outras formas de recebimento', a exemplo do observado na pesquisa de 2016 (P2)
- em compensação, todas as demais motivações para a não utilização da maquininha apresentaram uma expressiva redução em 2018 frente a 2016
- tais resultados configurariam uma maior pré-disposição ou mais receptividade dessas empresas para passarem a trabalhar com a 'maquininha'

P2. (Vou citar alguns motivos que levam os empresários a não terem interesse pela maquininha de cartão e gostaria que o(a) Sr.(a) indicasse quais se assemelham ao seu caso: (EST-RM)

razões para NÃO possuir

	por região					por porte			por setor		
	S	SE	CO	NE	N	MEI	ME	EPP	comércio	serviço	indústria e const. civil
prefere outras formas de recebimento de vendas	83%	82%	73%	78%	72%	78%	83%	84%	76%	80%	86%
alta taxa de desconto e antecipação de recebíveis	41%	42%	42%	40%	39%	42%	42%	35%	45%	41%	36%
empresa está com um baixo volume de vendas	32%	36%	39%	42%	44%	45%	28%	21%	48%	29%	38%
alto custo mensalidade ou da compra da maquininha	35%	37%	35%	31%	36%	37%	36%	28%	42%	34%	31%
não conhece os produtos ou empresas que oferecem	26%	29%	31%	28%	25%	34%	20%	19%	28%	25%	32%
prazo para recebimento das vendas muito longo	23%	23%	25%	17%	22%	22%	22%	20%	26%	21%	19%
medo extrapolar limite de faturamento da empresa	18%	14%	16%	15%	19%	20%	11%	7%	19%	12%	18%
nenhuma das opções	7%	7%	6%	6%	10%	6%	8%	8%	7%	8%	5%
base:	358	468	241	308	242	853	501	263	537	610	470

- as diferentes motivações para a falta de interesse pela máquina de cartão, quase sempre, estão diretamente relacionadas ao porte dessas empresas (P2)



razões para NÃO possuir

	por sexo		por idade			por escolaridade		
	masculino	feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
prefere outras formas de recebimento de vendas	81%	79%	82%	81%	79%	79%	80%	82%
alta taxa de desconto e antecipação de recebíveis	41%	42%	48%	43%	31%	37%	44%	42%
empresa está com um baixo volume de vendas	35%	41%	30%	39%	36%	46%	44%	26%
alto custo mensalidade ou da compra da maquininha	35%	37%	37%	38%	26%	32%	38%	35%
não conhece os produtos ou empresas que oferecem	27%	29%	19%	30%	28%	41%	30%	19%
prazo para recebimento das vendas muito longo	22%	22%	24%	24%	15%	20%	24%	21%
medo extrapolar limite de faturamento da empresa	13%	18%	18%	15%	15%	24%	18%	9%
nenhuma das opções	8%	6%	8%	5%	11%	7%	7%	7%
base:	1.009	608	288	933	368	404	560	634

 + informações

razões para NÃO possuir

por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
prefere outras formas de recebimento de vendas	81%	88%	81%	84%	71%	83%	82%	75%	69%	76%	77%	88%	80%
alta taxa de desconto e antecipação de recebíveis	29%	46%	45%	42%	32%	46%	45%	44%	45%	38%	37%	24%	36%
empresa está com um baixo volume de vendas	31%	32%	34%	31%	40%	40%	47%	48%	36%	24%	43%	49%	47%
alto custo mensalidade ou da compra da maquininha	25%	43%	36%	38%	27%	37%	57%	34%	39%	36%	25%	25%	32%
não conhece os produtos ou empresas que oferecem	23%	25%	28%	27%	27%	30%	46%	35%	27%	25%	39%	51%	20%
prazo para recebimento das vendas muito longo	13%	25%	29%	23%	20%	21%	34%	15%	27%	31%	27%	16%	29%
medo extrapolar limite de faturamento da empresa	13%	24%	17%	10%	15%	19%	24%	16%	15%	10%	22%	--	6%
nenhuma das opções	13%	3%	7%	6%	11%	7%	4%	5%	8%	10%	1%	12%	7%
base:	96	133	129	247	65	131	25	61	102	32	46	12	16

 + informações

P2. (Vou citar alguns motivos que levam os empresários a não terem interesse pela maquininha de cartão e gostaria que o(a) Sr.(a) indicasse quais se assemelham ao seu caso: (EST-RM)

razões para NÃO possuir

por UF

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
prefere outras formas de recebimento de vendas	64%	81%	69%	72%	84%	77%	94%	85%	60%	62%	78%	76%	43%	52%
alta taxa de desconto e antecipação de recebíveis	24%	43%	41%	24%	35%	48%	40%	42%	40%	37%	37%	50%	53%	32%
empresa está com um baixo volume de vendas	64%	33%	43%	43%	44%	36%	63%	49%	26%	75%	45%	68%	18%	43%
alto custo mensalidade ou da compra da maquininha	22%	29%	36%	31%	29%	36%	21%	35%	35%	74%	33%	42%	53%	36%
não conhece os produtos ou empresas que oferecem	17%	19%	29%	41%	36%	24%	47%	23%	13%	13%	32%	8%	--	28%
prazo para recebimento das vendas muito longo	10%	16%	14%	16%	16%	20%	14%	26%	18%	--	21%	21%	27%	27%
medo extrapolar limite de faturamento da empresa	12%	17%	27%	19%	6%	15%	28%	28%	18%	26%	17%	29%	--	15%
nenhuma das opções	6%	7%	16%	--	1%	7%	--	3%	23%	--	5%	16%	29%	15%
base:	19	48	27	24	40	105	17	53	32	6	100	10	7	34

 + informações

P2. (Vou citar alguns motivos que levam os empresários a não terem interesse pela maquininha de cartão e gostaria que o(a) Sr.(a) indicasse quais se assemelham ao seu caso: (EST-RM)

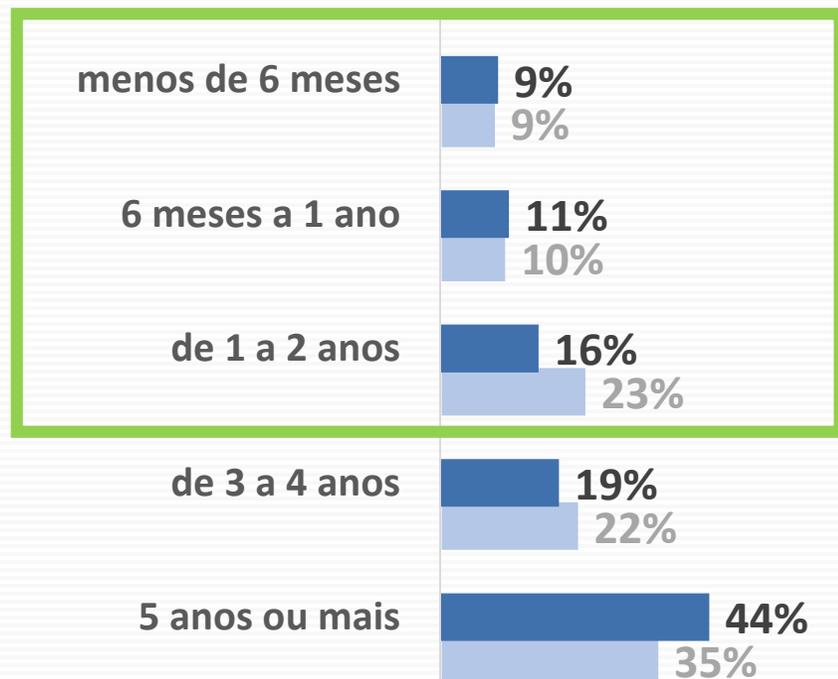


só respondeu este bloco
quem utiliza
a maquininha de cartão
| 46% dos entrevistados |

tempo de utilização



tempo médio **4 anos**
2018



base: 1.559

- pouco mais de 1 em cada 3 desses empreendedores (37%) começou a fazer uso da máquina de cartão na empresa há apenas 2 anos
- não deixa de ser positivo que praticamente 2 em cada 3 dessas empresas (63%) já façam uso da máquina de cartão no mínimo há 3 anos (P3)

tempo médio **4 anos**
2016



tempo de utilização

	<i>por porte</i>			<i>por região</i>					<i>por setor</i>		
	MEI	ME	EPP	S	SE	CO	NE	N	comércio	serviço	indústria e const. civil
menos de 6 meses	14%	6%	2%	10%	8%	9%	12%	10%	7%	12%	12%
6 meses a 1 ano	17%	7%	4%	7%	10%	14%	16%	11%	9%	12%	19%
de 1 a 2 anos	23%	11%	6%	14%	16%	16%	19%	16%	15%	15%	23%
de 3 a 4 anos	26%	15%	11%	21%	19%	20%	18%	21%	18%	23%	17%
5 anos ou +	20%	60%	76%	47%	47%	41%	35%	42%	50%	39%	29%
média em anos	3	6	7	5	5	5	4	5	5	5	4
base:	526	674	359	260	443	289	308	259	1.002	366	191

 + informações

tempo de utilização

por sexo

	masculino	feminino
menos de 6 meses	10%	9%
6 meses a 1 ano	13%	9%
de 1 a 2 anos	16%	16%
de 3 a 4 anos	17%	23%
5 anos ou +	45%	43%
média em anos	5	5

base: 857 702

por idade

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	12%	9%	9%
	11%	12%	8%
	19%	16%	12%
	20%	21%	15%
	37%	43%	56%
	4	5	6

345 910 288

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	16%	11%	5%
	16%	12%	9%
	14%	19%	14%
	25%	19%	17%
	30%	39%	55%
	4	4	6

258 608 680

 + informações

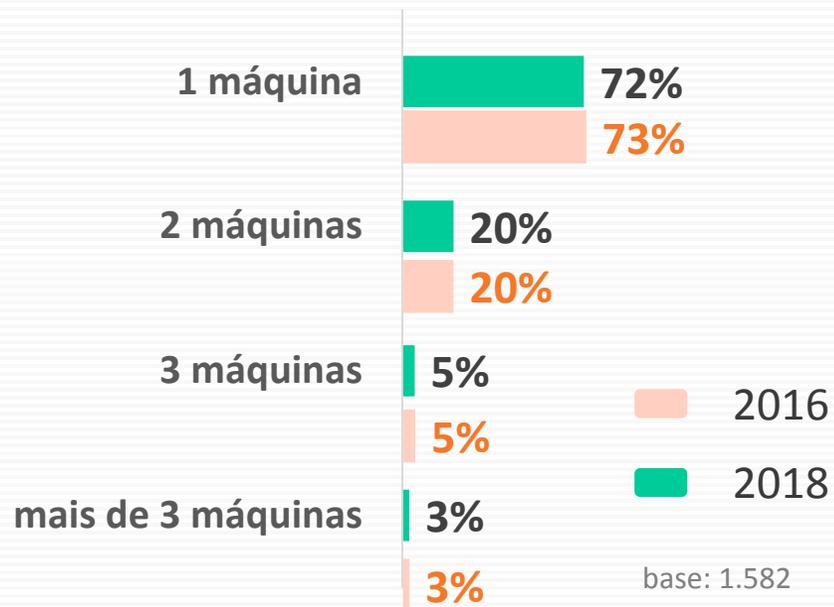
tempo de utilização

 + informações

por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	
menos de 6 meses	2%	16%	11%	7%	5%	8%	25%	13%	8%	6%	9%	22%	17%	
6 meses a 1 ano	6%	9%	7%	11%	11%	10%	4%	19%	14%	13%	6%	--	15%	
de 1 a 2 anos	21%	11%	13%	11%	19%	18%	29%	19%	18%	15%	9%	12%	--	
de 3 a 4 anos	25%	17%	22%	20%	8%	23%	10%	14%	19%	24%	28%	--	47%	
5 anos ou +	46%	48%	47%	50%	56%	41%	32%	36%	40%	42%	47%	66%	20%	
média em anos	5	5	5	5	6	5	4	4	5	5	5	6	4	
base:	59	81	120	198	55	164	26	62	122	40	65	5	22	
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
menos de 6 meses	17%	8%	23%	--	16%	11%	3%	13%	16%	13%	12%	--	--	4%
6 meses a 1 ano	20%	19%	--	14%	14%	18%	19%	23%	11%	7%	9%	--	26%	--
de 1 a 2 anos	8%	14%	32%	27%	28%	16%	31%	12%	30%	--	16%	22%	11%	15%
de 3 a 4 anos	10%	17%	17%	15%	17%	19%	--	10%	14%	27%	17%	--	32%	37%
5 anos ou +	46%	41%	29%	43%	25%	36%	47%	42%	28%	53%	46%	78%	32%	43%
média em anos	5	5	4	5	3	4	5	4	4	6	5	7	4	5
base:	19	55	23	18	52	99	15	58	35	10	80	5	11	60

quantidade de máquinas de cartão



- o perfil MEI de usuários trabalha em média com 1,2 máquina de cartão, enquanto as EPPs já atingem um número médio de 2,0 máquinas de cartão, uma variação de 62% entre esses extremos (P54)

por porte

	MEI	ME	EPP
	81%	70%	41%
	16%	21%	36%
	2%	6%	13%
	1%	3%	10%
base:	528	688	366
	1,2	1,4	2,0
	média de máquinas de cartão		

[+ informações](#)

quantidade de máquinas de cartão



por região

	S	SE	CO	NE	N
1 máquina	71%	69%	78%	77%	74%
2 máquinas	19%	22%	17%	19%	22%
3 máquinas	4%	6%	4%	3%	3%
+ de 3 máquinas	6%	3%	1%	2%	2%

base: 263 448 294 314 263

1,5 1,4 1,3 1,3 1,3

média de máquinas de cartão

por setor

	comércio	serviço	indústria e const. civil
1 máquina	71%	70%	80%
2 máquinas	22%	20%	15%
3 máquinas	5%	5%	4%
+ de 3 máquinas	2%	4%	1%

1.021 369 192

1,4 1,5 1,3

média de máquinas de cartão

+ informações

quantidade de máquinas de cartão



por sexo

	masculino	feminino
1 máquina	71%	73%
2 máquinas	20%	21%
3 máquinas	6%	4%
+ de 3 máquinas	4%	2%

base: 868 714

1,5 1,4

média de máquinas de cartão

por idade

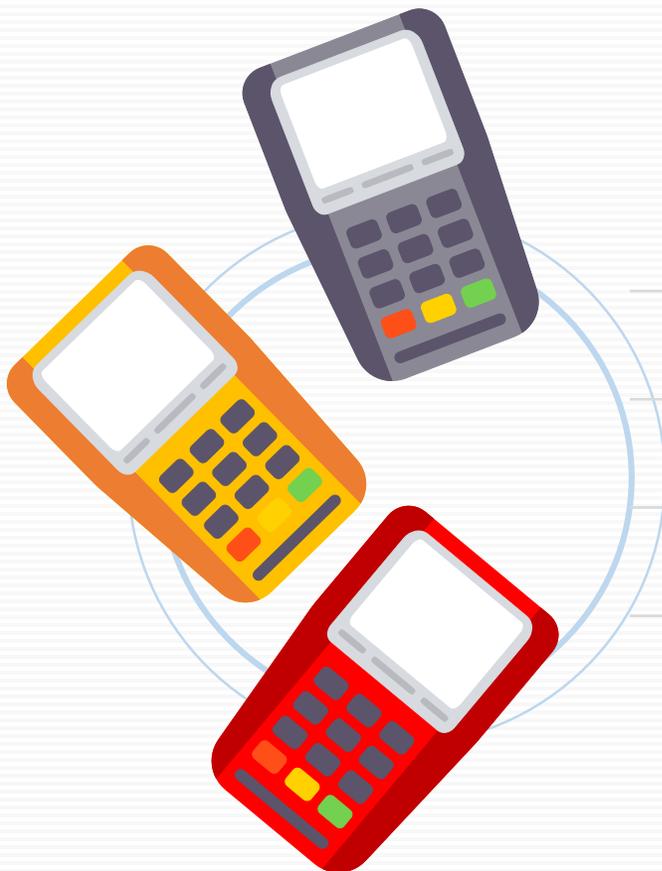
	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	73%	73%	67%
	20%	20%	22%
	4%	5%	6%
	3%	2%	5%
	348	928	289

1,4 1,4 1,5

média de máquinas de cartão

 + informações

quantidade de máquinas de cartão



por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
1 máquina	74%	76%	67%
2 máquinas	21%	19%	22%
3 máquinas	5%	3%	6%
+ de 3 máquinas	1%	2%	5%
base:	264	619	685
	1,3	1,3	1,5
	— média de máquinas de cartão —		

 + informações

quantidade de máquinas de cartão

 + informações

por UF

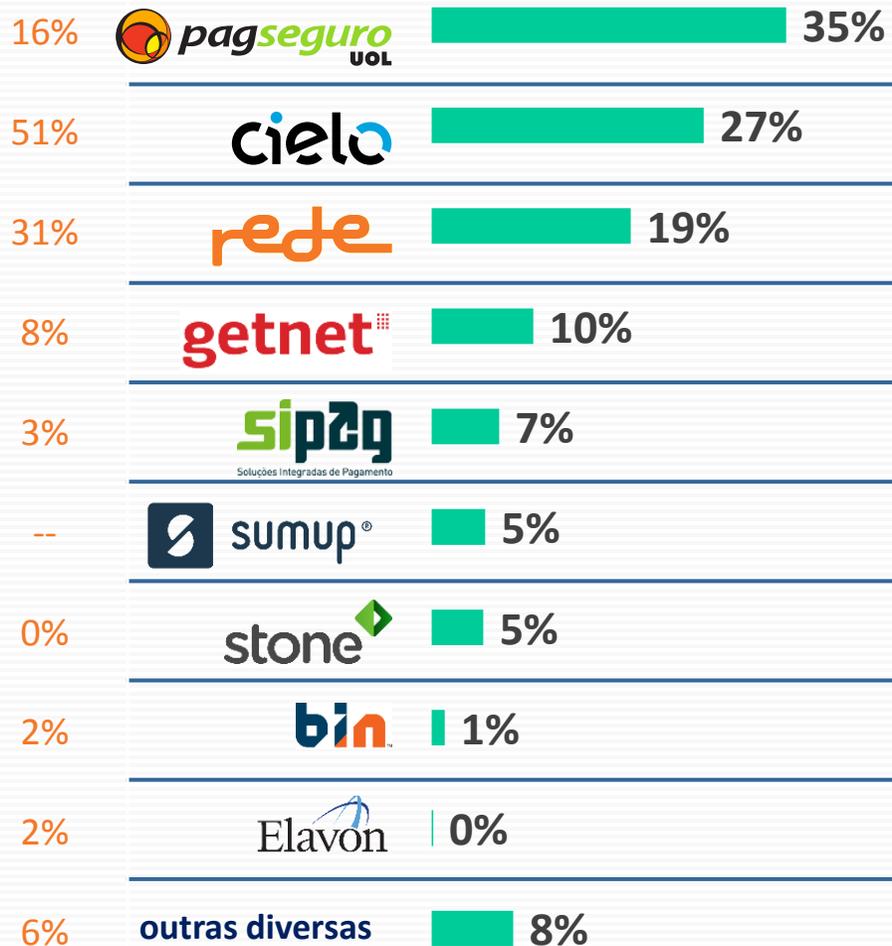


	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	
1 máquina	75%	66%	72%	72%	61%	68%	80%	73%	81%	81%	74%	62%	96%	
2 máquinas	21%	21%	17%	18%	32%	24%	12%	21%	14%	11%	24%	21%	--	
3 máquinas	2%	7%	3%	8%	7%	5%	1%	3%	4%	8%	1%	17%	2%	
+ de 3 máquinas	2%	6%	8%	2%	1%	3%	8%	3%	0%	--	1%	--	2%	
média	1,3	1,6	1,6	1,4	1,5	1,5	1,4	1,4	1,2	1,3	1,3	1,6	1,1	
base:	60	82	121	200	55	167	26	62	124	41	67	7	22	
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
1 máquina	78%	70%	84%	63%	77%	79%	63%	73%	78%	100%	74%	52%	60%	72%
2 máquinas	15%	26%	14%	37%	18%	15%	32%	23%	18%	--	23%	30%	34%	22%
3 máquinas	6%	4%	--	--	3%	3%	2%	3%	--	--	4%	18%	7%	1%
+ de 3 máquinas	--	--	2%	--	2%	2%	3%	2%	4%	--	--	--	--	5%
média	1,3	1,3	1,2	1,4	1,3	1,3	1,5	1,3	1,3	1,0	1,3	1,7	1,5	1,4
base:	19	58	23	18	52	100	15	59	36	11	80	5	12	60

empresa responsável pela máquina



2016



base: 1.536

por porte

	MEI	ME	EPP
pagseguro uol	54%	20%	13%
cielo	13%	34%	53%
rede	10%	26%	32%
getnet	8%	11%	10%
base:	511	672	353

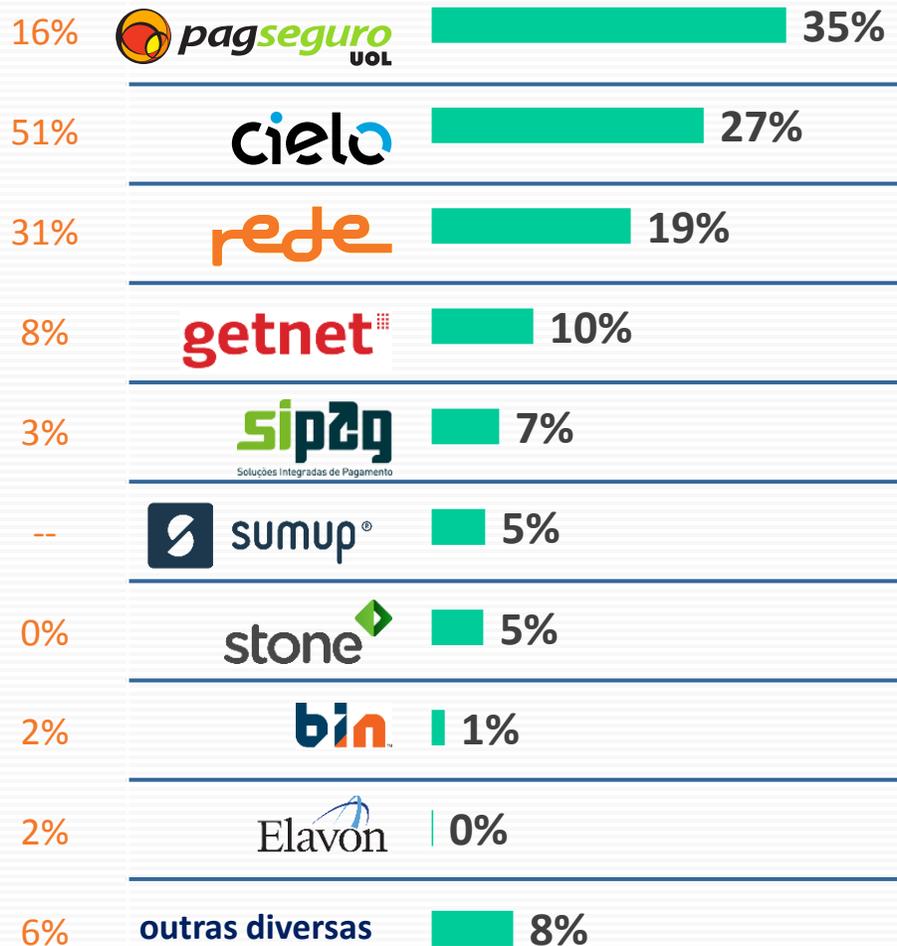
- com exceção da Getnet, as demais empresas destacadas apresentam percentuais variando consideravelmente em função do porte (P5)

[+ informações](#)

empresa responsável pela máquina



2016



base: 1.536

por setor

	comércio	serviço	indústria e const. civil
pagseguro uol	32%	35%	44%
cielo	28%	27%	21%
rede	21%	20%	12%
getnet	10%	12%	4%
base:	994	356	186

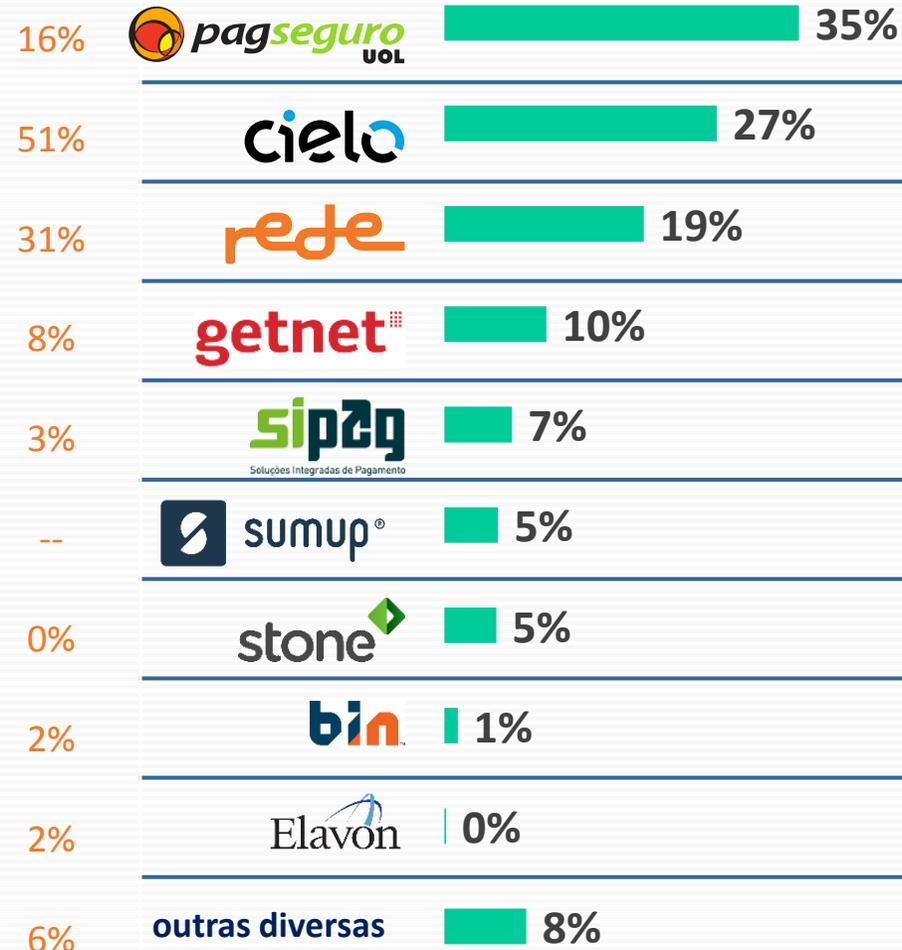
- o a exemplo dos demais resultados existe uma considerável similaridade entre o comportamento das empresas de 'comércio' e as 'prestadoras de serviços' (P5)

+ informações

empresa responsável pela máquina

por região

2016



	S	SE	CO	NE	N
pagseguro UOL	28%	36%	33%	37%	31%
cielo	23%	27%	31%	22%	41%
rede	17%	20%	16%	24%	12%
getnet	8%	13%	5%	8%	5%
sip2g	11%	8%	5%	1%	10%
sumup	2%	5%	7%	8%	7%
stone	7%	6%	3%	2%	1%
bin	2%	1%	2%	0%	1%
Elavon	--	0%	--	0%	--
outras diversas	19%	4%	10%	10%	6%

base: 254 436 286 303 257



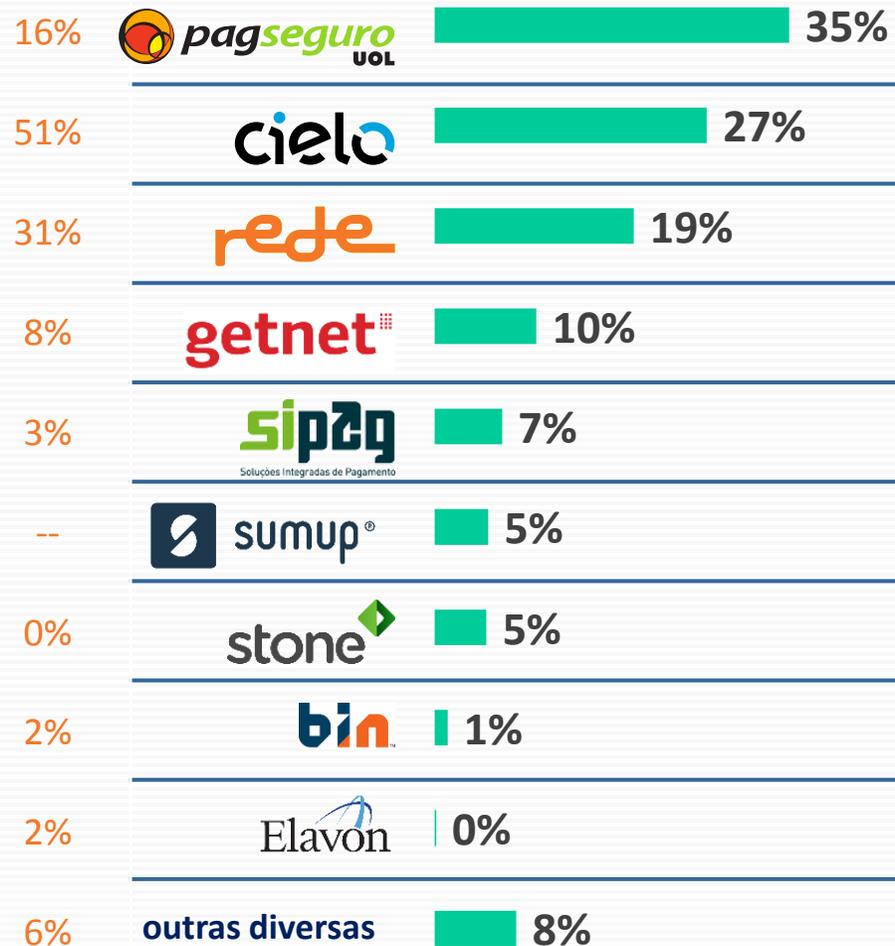
+ informações

base: 1.536

empresa responsável pela máquina



2016



base: 1.536

por sexo

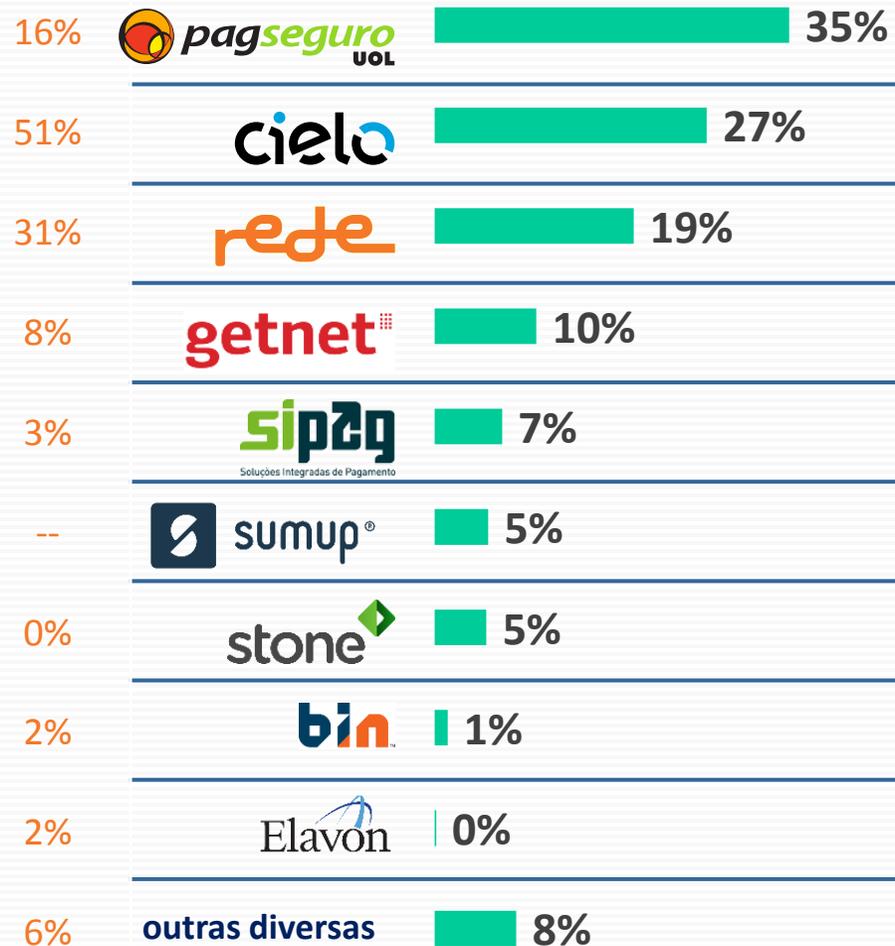
	masculino	feminino
pagseguro uol	33%	37%
cielo	29%	24%
rede	19%	20%
getnet	11%	8%
base:	839	697

[+ informações](#)

empresa responsável pela máquina



2016



base: 1.536

por idade

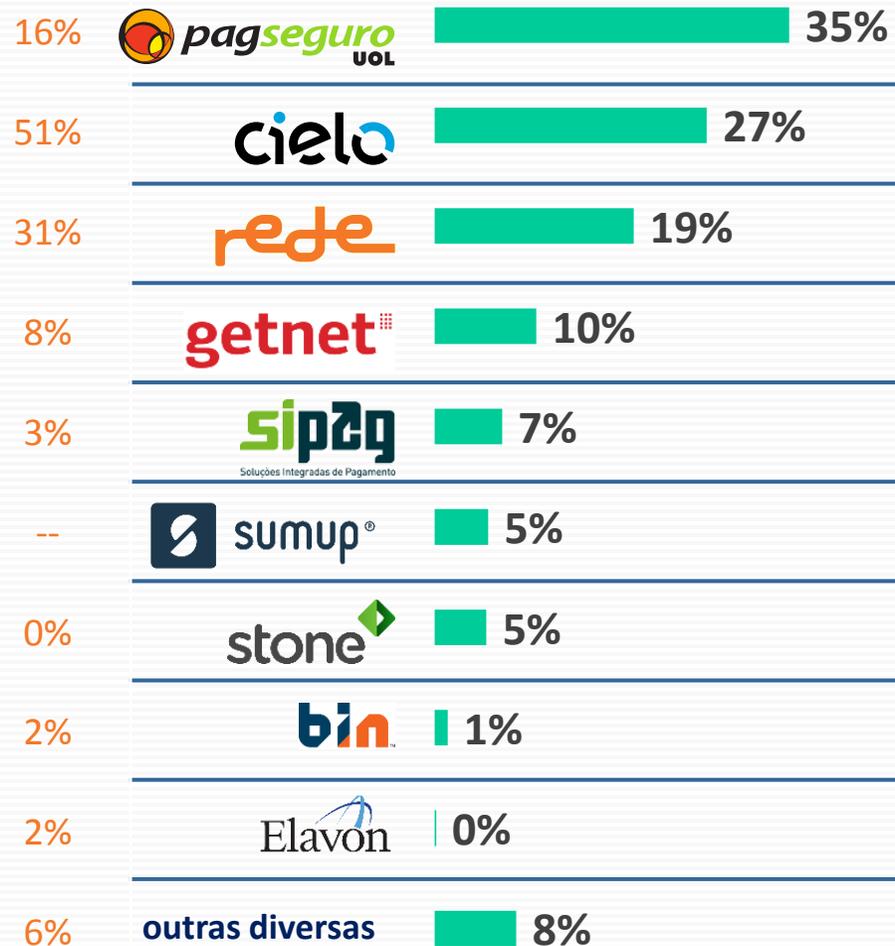
	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
pagseguro UOL	36%	36%	29%
cielo	23%	25%	37%
rede	18%	18%	26%
getnet	8%	11%	8%
base:	341	896	283

[+ informações](#)

empresa responsável pela máquina



2016



base: 1.536

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	34%	39%	30%
	31%	21%	31%
	20%	17%	22%
	10%	12%	8%
base:	251	606	666

+ informações

empresa responsável pela máquina

 + informações

por UF



 pagseguro
uol

 cielo

 rede

 getnet

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
pagseguro uol	24%	26%	31%	43%	42%	27%	36%	48%	35%	29%	19%	18%	40%
cielo	22%	20%	25%	26%	34%	25%	33%	13%	26%	39%	54%	31%	11%
rede	9%	20%	19%	20%	18%	20%	21%	23%	16%	20%	7%	26%	35%
getnet	7%	12%	5%	15%	7%	14%	--	8%	4%	4%	4%	26%	2%
base:	59	80	115	198	50	162	26	58	122	41	65	6	22

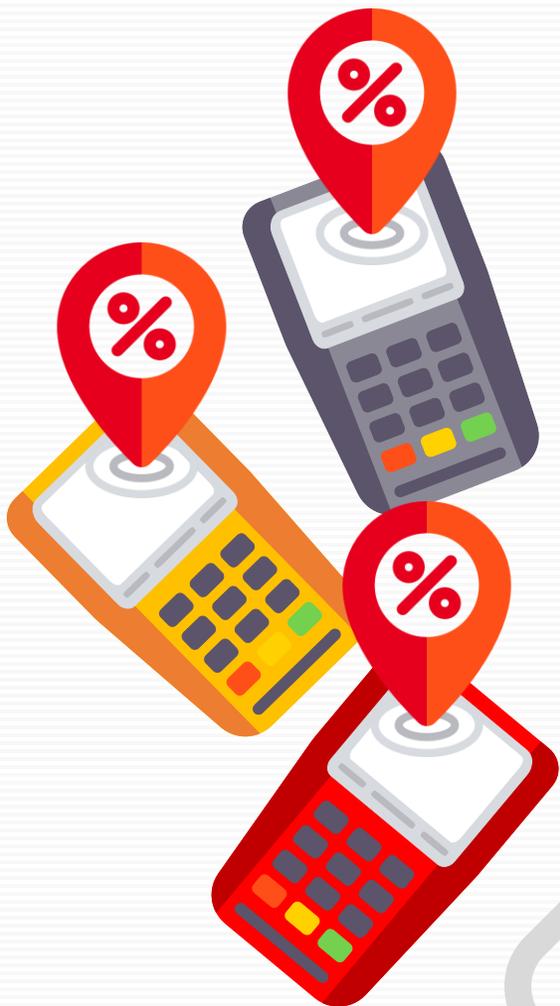
 pagseguro
uol

 cielo

 rede

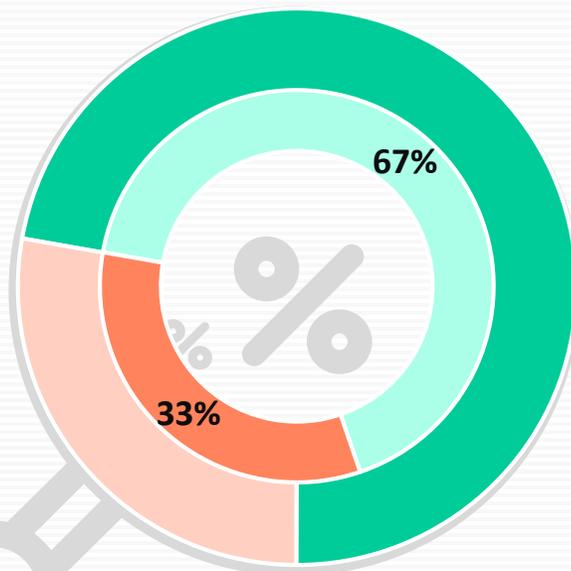
 getnet

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
pagseguro uol	13%	41%	36%	32%	40%	40%	34%	36%	29%	23%	37%	30%	29%	21%
cielo	30%	17%	25%	17%	26%	22%	38%	41%	35%	25%	51%	59%	36%	35%
rede	29%	26%	16%	17%	25%	22%	23%	10%	18%	20%	10%	12%	39%	7%
getnet	--	13%	21%	2%	8%	3%	16%	3%	4%	12%	4%	--	--	7%
base:	18	56	23	18	52	94	14	57	36	11	77	5	12	59



**72% compararam
as taxas**

**28% não compararam
as taxas**



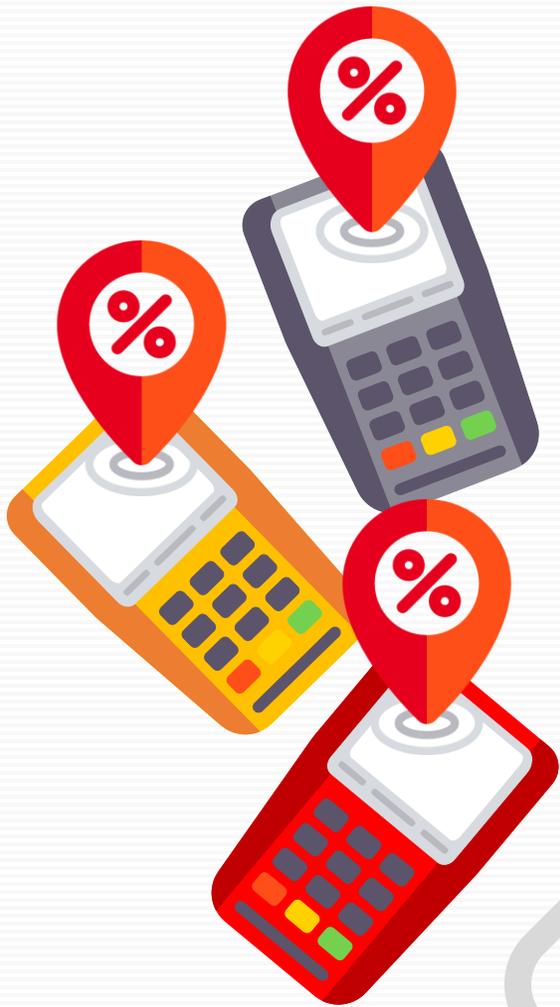
- existe a preocupação com as taxas e com as condições, mas, no geral, pouco mais de 1/4 desses empreendedores (28%) sequer se deu ao trabalho de compará-las antes de decidir pela contratação dos serviços (P6)



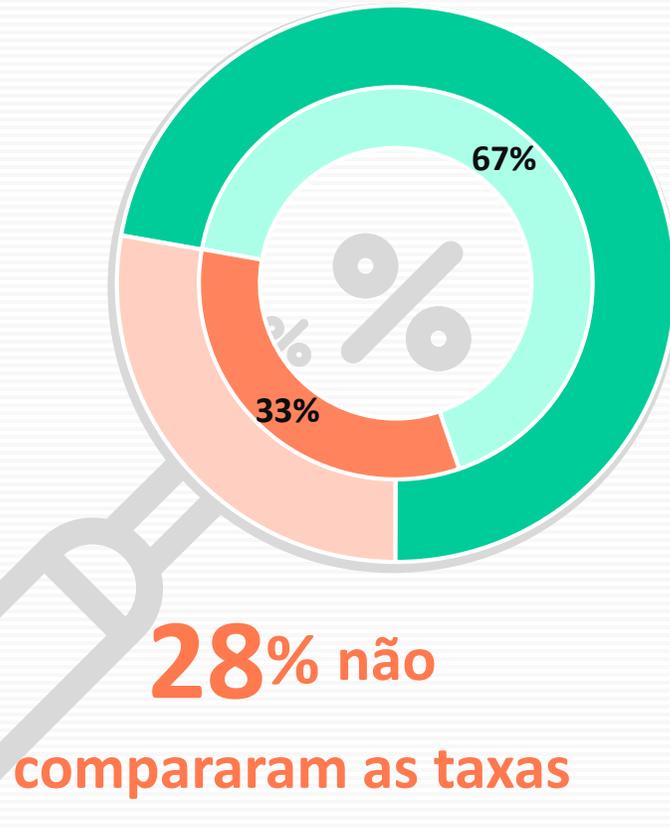
base: 1.567

 + informações

comparação das taxas



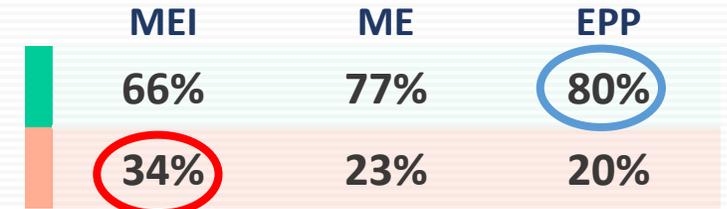
**72% compararam
as taxas**



base: 1.567

+ informações

por porte



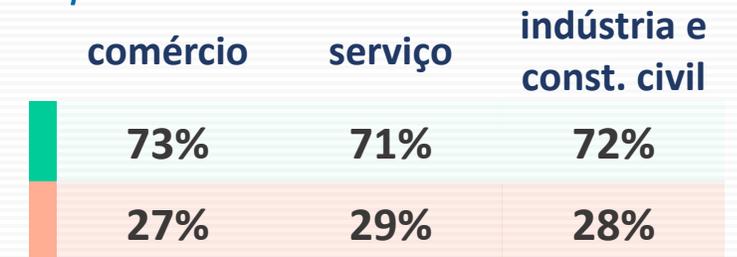
base: 523 681 363

por região



base: 260 445 291 310 261

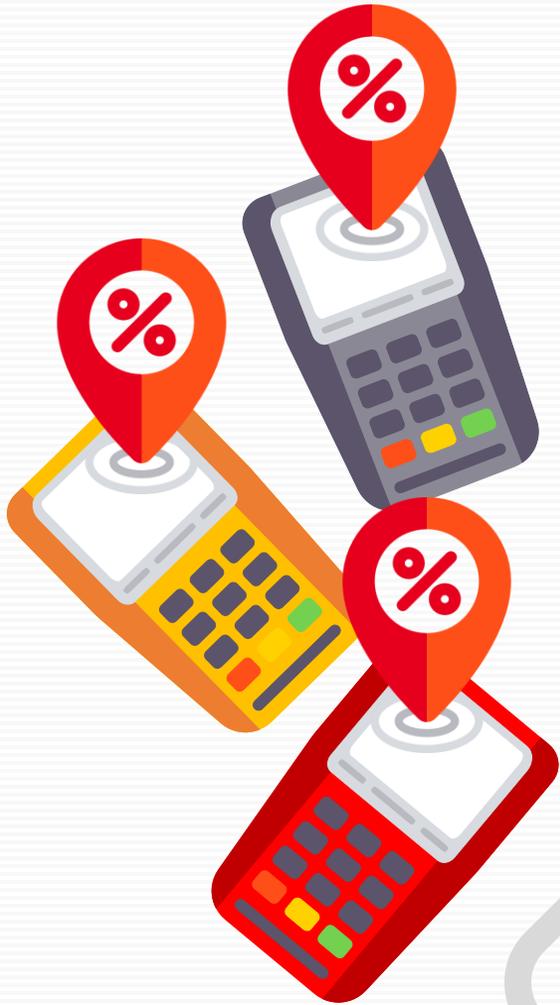
por setor



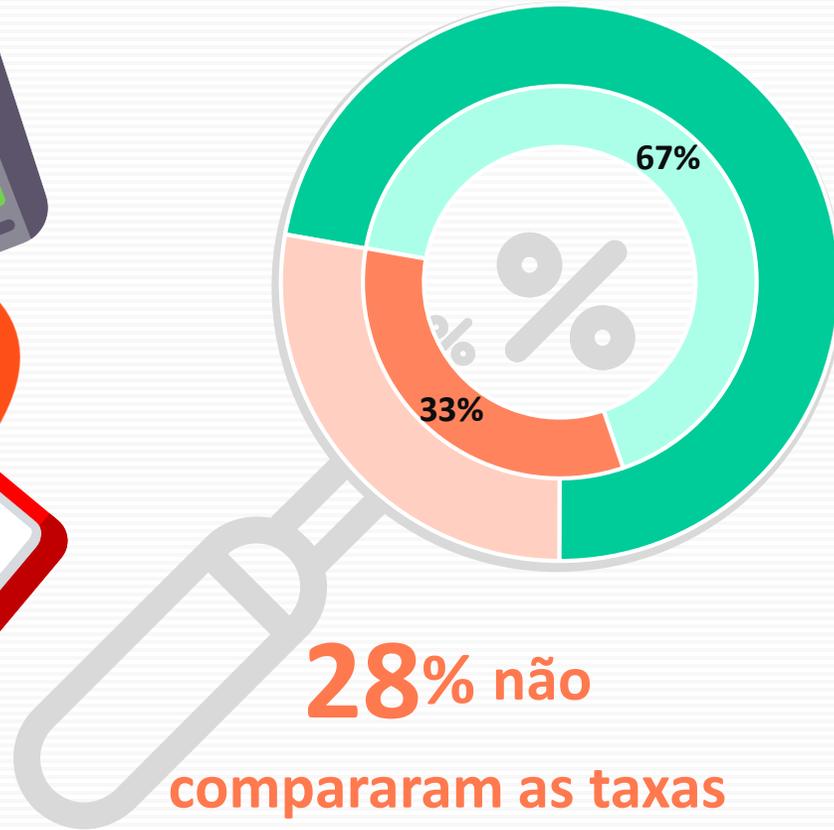
base: 1.014 366 187

2016
 2017

comparação das taxas



**72% compararam
as taxas**



**28% não
compararam as taxas**

base: 1.567

+ informações

por sexo

	masculino	feminino
Compararam as taxas	73%	71%
Não compararam as taxas	27%	29%

base: 864 703

por idade

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
Compararam as taxas	79%	72%	64%
Não compararam as taxas	21%	28%	36%

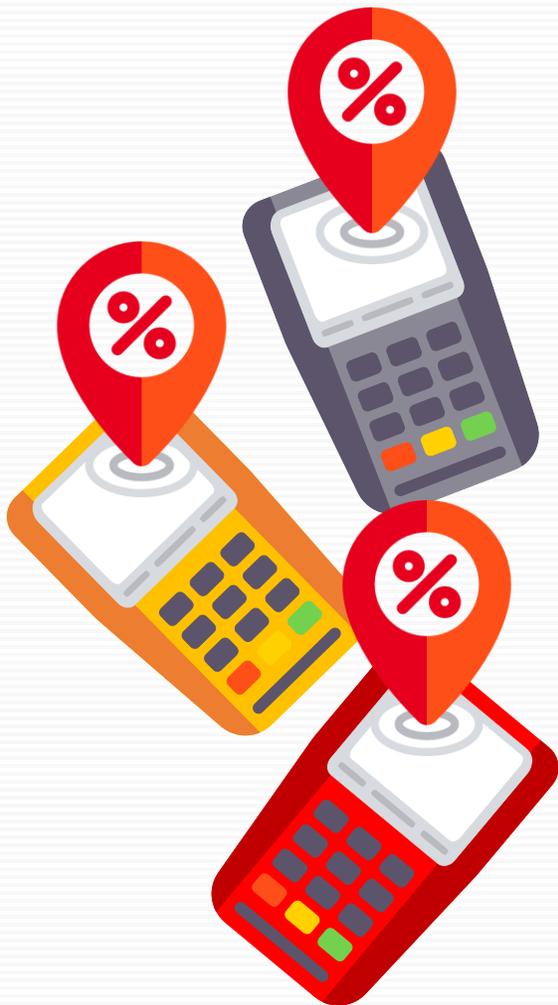
base: 347 920 285

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
Compararam as taxas	57%	71%	80%
Não compararam as taxas	43%	29%	20%

base: 258 615 682

comparação das taxas



	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	77%	67%	81%	76%	66%	69%	86%	70%	72%	73%	68%	92%	54%
	23%	33%	19%	24%	34%	31%	14%	30%	28%	27%	32%	8%	46%

base: 60 81 119 199 54 166 26 60 124 40 67 7 22

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	82%	78%	65%	87%	69%	72%	50%	65%	61%	69%	59%	30%	64%	72%
	18%	22%	35%	13%	31%	28%	50%	35%	39%	31%	41%	70%	36%	28%

base: 18 56 23 18 52 99 15 59 35 11 80 5 12 59

 + informações

motivo para escolha da máquina

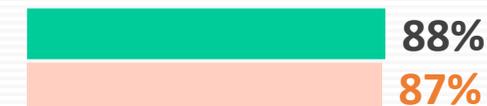
+ informações



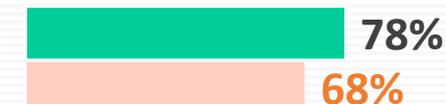
- poder operar com 'várias bandeiras' é a motivação mais presente para a decisão de escolha da máquina, alcançando a quase **9 em cada 10** (88%) (P7)
- o 'valor da taxa' também foi um outro importante motivo citado, abarcando **3 em 4** (78%) desses empreendedores



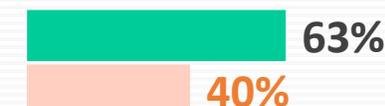
máquina aceitar várias bandeiras



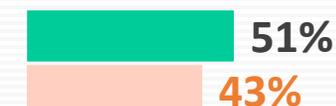
taxa mais barata



não pagar aluguel da maquininha (comprou a maquininha)



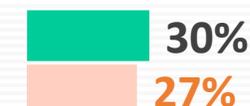
menor prazo para recebimento das vendas



máquina indicada/ofertada pelo banco



indicação de amigos



nenhuma das opções citadas



responderam apenas os que compararam taxas e condições antes de contratar a maquininha

base: 1.130

motivo para escolha da máquina

	por porte			por setor		
	MEI	ME	EPP	comércio	serviço	indústria e const. civil
aceitar várias bandeiras	86%	89%	88%	87%	88%	87%
taxa mais barata	79%	75%	85%	80%	76%	72%
não pagar aluguel da maquininha <small>(comprou a maquininha)</small>	82%	51%	47%	57%	68%	79%
menor prazo para recebimento das vendas	63%	43%	38%	47%	50%	68%
máquina indicada/ofertada pelo banco	24%	44%	50%	38%	39%	24%
indicação de amigos	42%	24%	12%	31%	26%	33%
nenhuma das opções citadas	1%	1%	0%	0%	1%	--
	base: 350	496	284	740	263	127

- o perfil MEI é aquele com as características mais particulares no que se refere à decisão dessa escolha da máquina de cartão, onde o 'prazo para recebimento', a 'não cobrança de aluguel' e a 'indicação de amigos' têm uma importância muito maior (P7)



responderam os que compararam taxas e condições antes de contratar a maquininha

+ informações

motivo para escolha da máquina

por região

	S	SE	CO	NE	N
 aceitar várias bandeiras	83%	89%	87%	87%	87%
 taxa mais barata	76%	79%	73%	79%	72%
 não pagar aluguel da maquininha (comprou a maquininha)	61%	62%	68%	68%	61%
 menor prazo para recebimento das vendas	41%	49%	51%	60%	57%
 máquina indicada/ofertada pelo banco	42%	38%	35%	27%	35%
 indicação de amigos	28%	29%	30%	35%	31%
 nenhuma das opções citadas	1%	1%	0%	--	0%
base:	196	336	205	224	169

- com exceção das motivações ‘prazo para recebimento’ e ‘indicação/oferta pelo banco’, as demais variações entre as diferentes regiões foram bem reduzidas (P7)



responderam os que compararam taxas e condições antes de contratar a maquininha

 + informações

motivo para escolha da máquina

	<i>por sexo</i>		<i>por idade</i>		
	masculino	feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
 aceitar várias bandeiras	89%	86%	85%	89%	87%
 taxa mais barata	78%	77%	78%	77%	77%
 não pagar aluguel da maquininha <small>(comprou a maquininha)</small>	63%	63%	66%	63%	58%
 menor prazo para recebimento das vendas	52%	49%	53%	49%	53%
 máquina indicada/ofertada pelo banco	38%	35%	34%	37%	39%
 indicação de amigos	28%	32%	34%	28%	31%
 nenhuma das opções citadas	0%	1%	1%	1%	--
	base: 627	503	276	659	185

 responderam os que compararam taxas e condições antes de contratar a maquininha

 + informações

motivo para escolha da máquina

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
 aceitar várias bandeiras	87%	86%	89%
 taxa mais barata	80%	75%	79%
 não pagar aluguel da maquininha (comprou a maquininha)	67%	64%	61%
 menor prazo para recebimento das vendas	61%	55%	43%
 máquina indicada/ofertada pelo banco	39%	35%	37%
 indicação de amigos	42%	32%	24%
 nenhuma das opções citadas	--	1%	0%
base:	149	438	536



responderam os que
compararam taxas e condições
antes de contratar a maquininha



+ informações

motivo para escolha da máquina

por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
 aceitar várias bandeiras	84%	88%	79%	92%	92%	88%	75%	77%	89%	85%	97%	77%	84%
 taxa mais barata	74%	64%	83%	78%	88%	78%	77%	71%	72%	71%	81%	56%	61%
 não pagar aluguel da maquininha <small>(comprou a maquininha)</small>	54%	55%	68%	68%	56%	59%	41%	84%	69%	59%	53%	77%	73%
 menor prazo para recebimento das vendas	39%	33%	47%	60%	48%	39%	34%	57%	55%	23%	52%	61%	58%
 máquina indicada/ofertada pelo banco	37%	57%	36%	34%	36%	46%	35%	25%	29%	48%	49%	23%	28%
 indicação de amigos	24%	28%	31%	26%	43%	32%	8%	19%	33%	34%	31%	37%	55%
 nenhuma das opções citadas	--	2%	--	--	--	1%	9%	--	--	3%	--	--	--
base:	48	53	95	154	38	122	22	41	89	30	45	6	12

 + informações

motivo para escolha da máquina

por UF

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
 aceitar várias bandeiras	80%	88%	83%	89%	91%	89%	89%	84%	89%	100%	87%	100%	83%	87%
 taxa mais barata	98%	76%	75%	83%	78%	82%	81%	49%	81%	57%	79%	100%	83%	81%
 não pagar aluguel da maquininha <small>(comprou a maquininha)</small>	56%	63%	56%	67%	75%	72%	42%	64%	63%	71%	66%	100%	73%	44%
 menor prazo para recebimento das vendas	56%	59%	56%	62%	60%	62%	73%	51%	69%	48%	52%	100%	63%	62%
 máquina indicada/ofertada pelo banco	52%	28%	31%	2%	24%	25%	51%	35%	12%	19%	38%	--	17%	51%
 indicação de amigos	41%	30%	17%	57%	35%	31%	32%	33%	19%	19%	36%	100%	42%	26%
 nenhuma das opções citadas	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	2%	--	--	--
base:	14	43	14	14	35	78	8	40	21	8	48	1	8	43

 + informações

depósito dos valores das vendas



84%
em uma
conta corrente
93%



11%
em uma
conta poupança
5%



8%
em um
cartão pré-pago
4%

- o depósito em 'conta corrente' é quase uma unanimidade entre os empreendedores que operam com a máquina de cartão (84%), ainda que tenha ocorrido uma redução frente à 2016 (P8)
- a utilização do 'cartão pré-pago' ou da 'poupança' ainda são reduzidas, porém crescendo muito frente aos resultados de 2016

98% **96%** dos
empreendedores usam 1 meio
(1.493 entrevistas)

2% **3%** dos
empreendedores usam 2 meios
(43 entrevistas)

0% **1%** dos
empreendedores usam os 3 meios
(9 entrevistas)

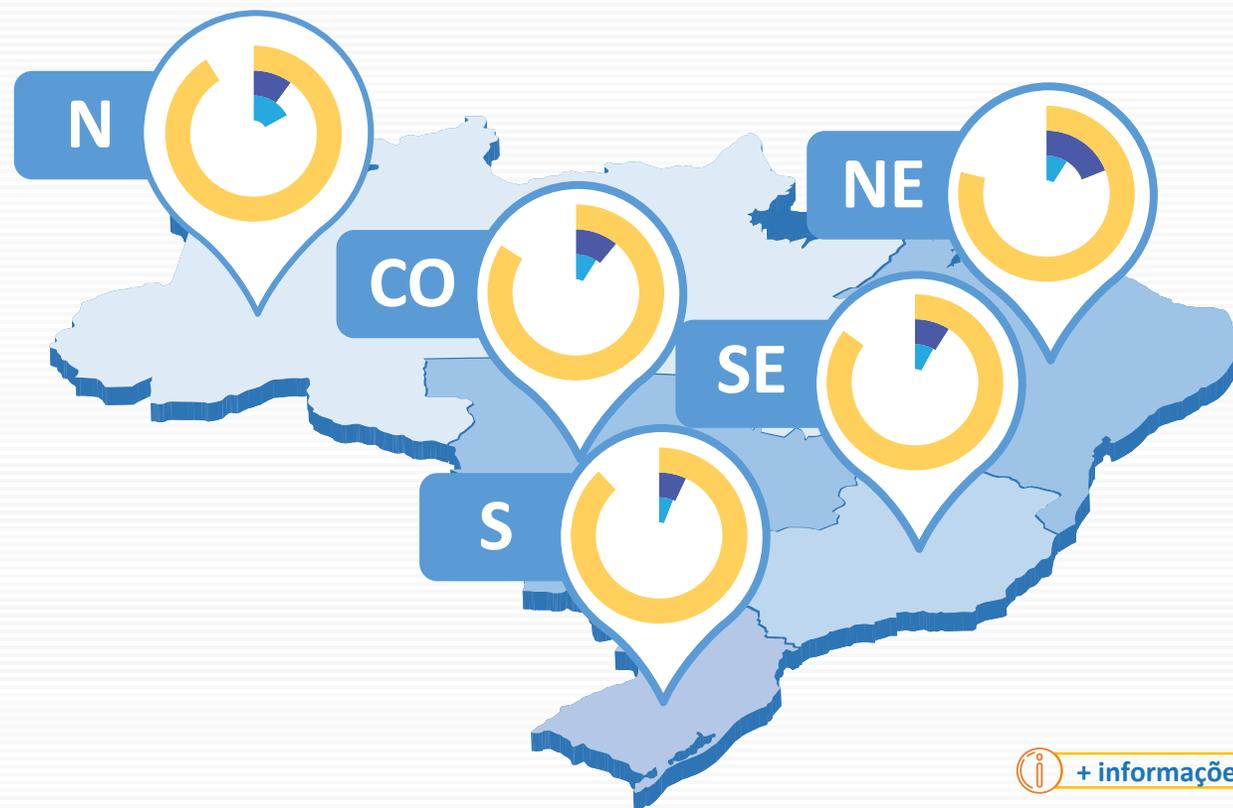
base: 1.545

■ 2016

 + informações

depósito dos valores das vendas

	conta corrente	conta poupança	cartão pré-pago	base:
MEI	71%	20%	14%	517
ME	94%	4%	3%	668
EPP	99%	1%	2%	360
				
	conta corrente	conta poupança	cartão pré-pago	
Sul	88%	7%	6%	255
Sudeste	85%	9%	8%	435
Centro-Oeste	84%	11%	9%	289
Nordeste	79%	19%	9%	310
Norte	83%	10%	9%	256
geral	84%	11%	8%	1.545



 + informações

depósito dos valores das vendas



84%
em uma
conta corrente
93%



11%
em uma
conta poupança
5%



8%
em um
cartão pré-pago
4%

base: 1.545

2016

	conta corrente	conta poupança	cartão pré-pago	base:
masculino	87%	9%	7%	850
feminino	82%	13%	9%	695
comércio	86%	9%	8%	996
serviços	82%	13%	7%	360
indústria	83%	11%	11%	189
geral	84%	11%	8%	1.545

- independentemente do ramo de atividade econômica ou do sexo do entrevistado, existe uma grande similaridade no comportamento das empresas no que se refere ao depósito dos valores das vendas (P8)

+ informações

depósito dos valores das vendas



84%
em uma
conta corrente
93%



11%
em uma
**conta
poupança**
5%



8%
em um
**cartão
pré-pago**
4%

2016 ■

base:

18 a 34 anos	81%	15%	8%	340
35 a 54 anos	84%	11%	8%	911
55 anos ou mais	89%	6%	6%	283



**conta
corrente**



**conta
poupança**



**cartão
pré-pago**

até médio incompleto	76%	17%	9%	257
médio completo	83%	13%	8%	604
superior incomp. ou +	90%	6%	7%	675
geral	84%	11%	8%	1.545

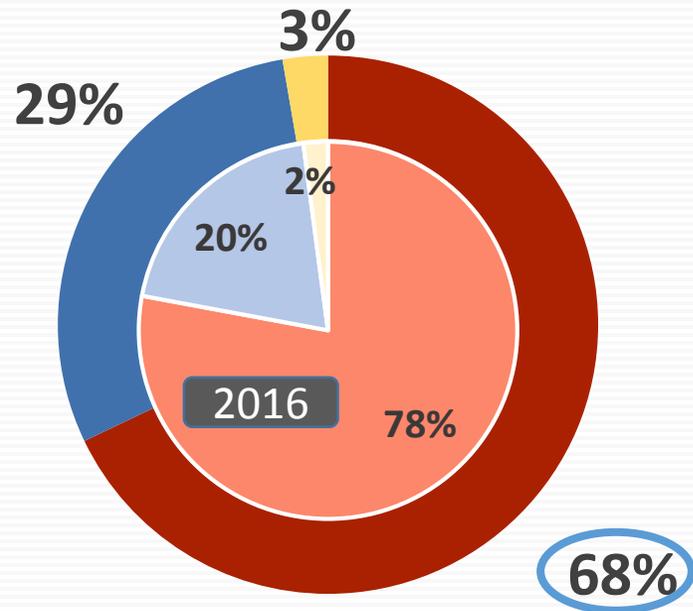
+ informações

depósito dos valores das vendas

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	
conta corrente	93%	89%	85%	83%	81%	89%	78%	69%	86%	94%	93%	66%	87%	
conta poupança	2%	9%	9%	7%	20%	8%	12%	18%	13%	7%	2%	34%	8%	
cartão pré-pago	7%	4%	8%	10%	3%	5%	17%	14%	10%	6%	4%	--	11%	
base:	60	77	118	197	52	160	26	62	121	40	66	7	22	
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
conta corrente	84%	85%	76%	73%	78%	77%	80%	85%	72%	100%	82%	70%	93%	84%
conta poupança	16%	15%	19%	18%	21%	20%	27%	7%	22%	--	8%	--	17%	12%
cartão pré-pago	--	21%	5%	9%	2%	9%	--	16%	9%	--	11%	--	--	4%
base:	19	57	23	18	51	98	15	57	34	10	78	5	12	60

 + informações

depósito dos valores das vendas



conta pessoa física

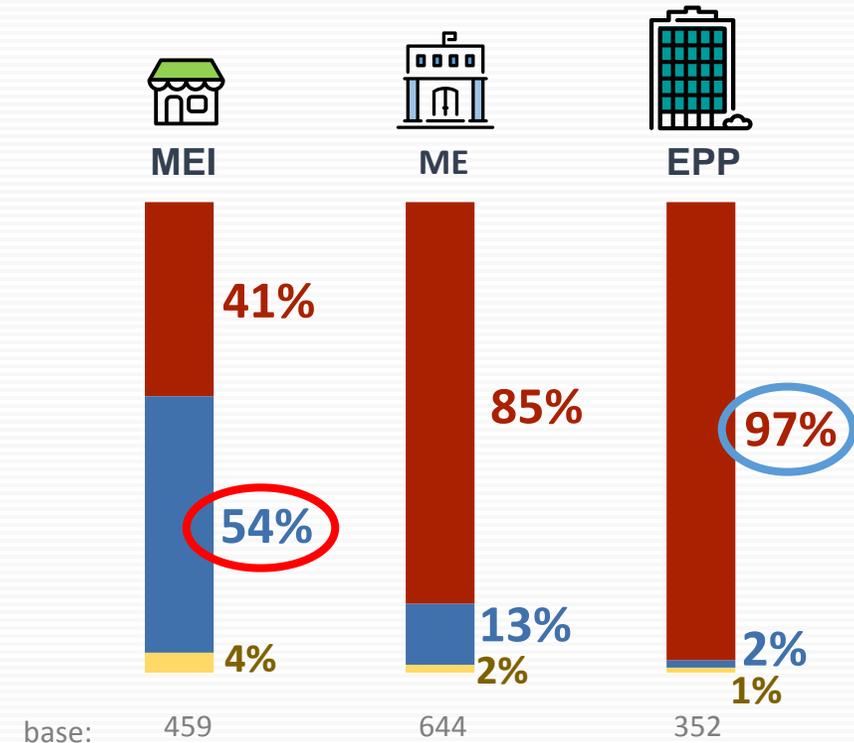


conta pessoa jurídica



ambos

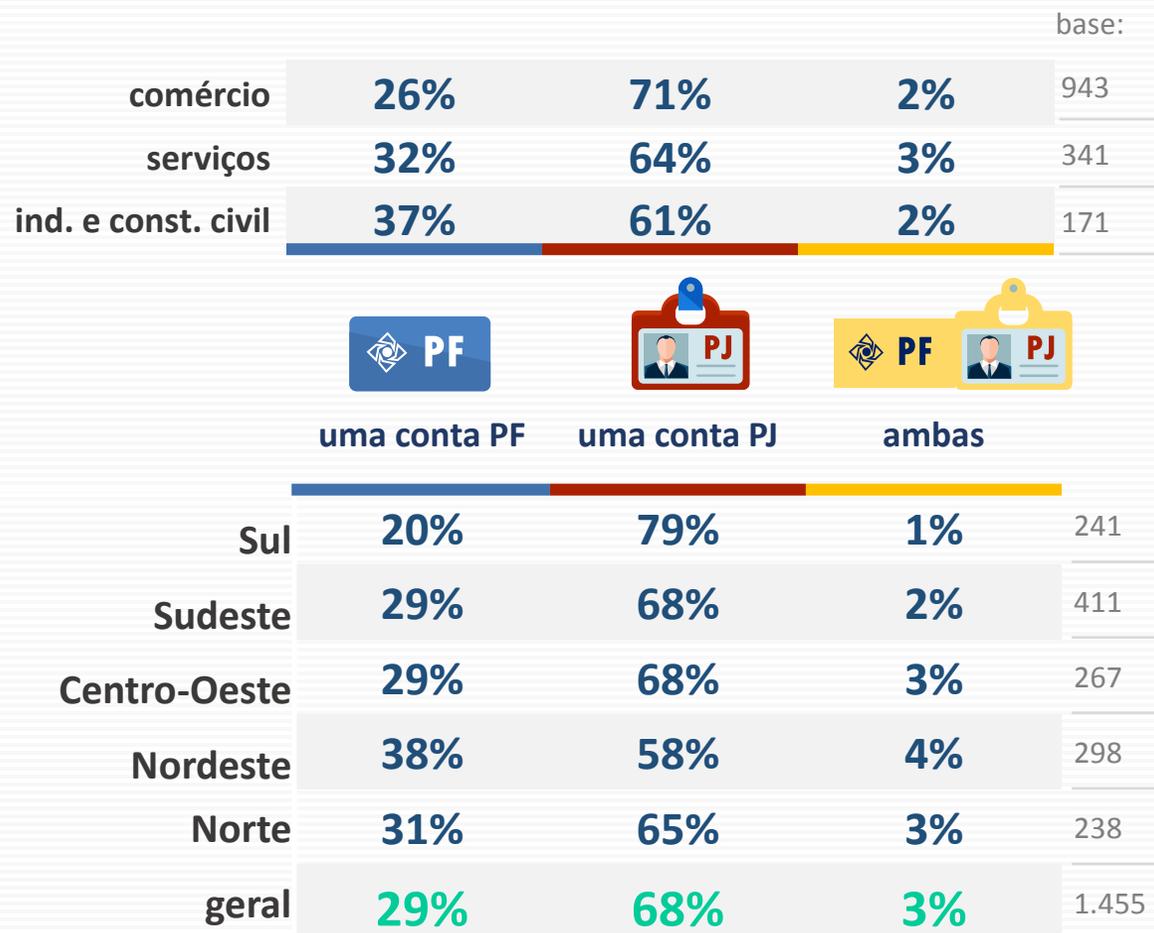
base: 1.455



- o perfil das empresas MEI novamente destoa dos demais portes, na medida em que **1 em cada 2** deles utiliza uma conta corrente de 'pessoa física' para esses depósitos das vendas (P9)

+ informações

depósito dos valores das vendas

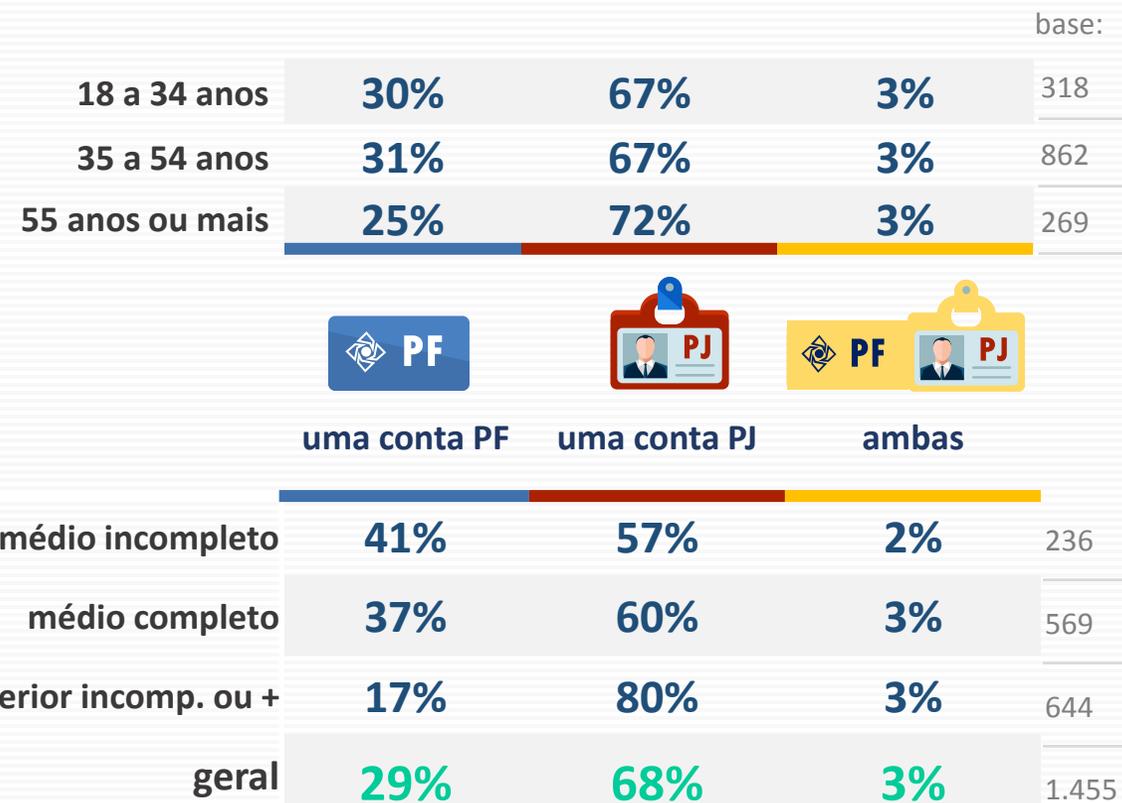
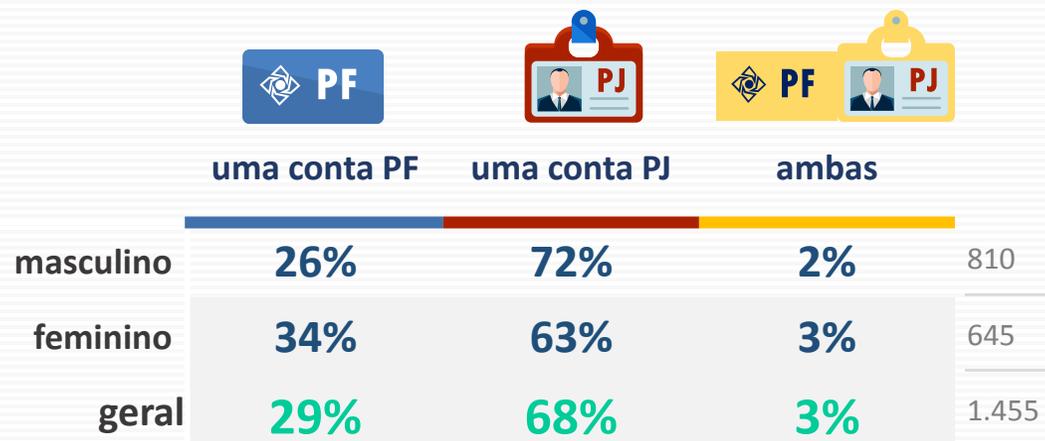


valores onde vendas são depositadas



 + informações

depósito dos valores das vendas



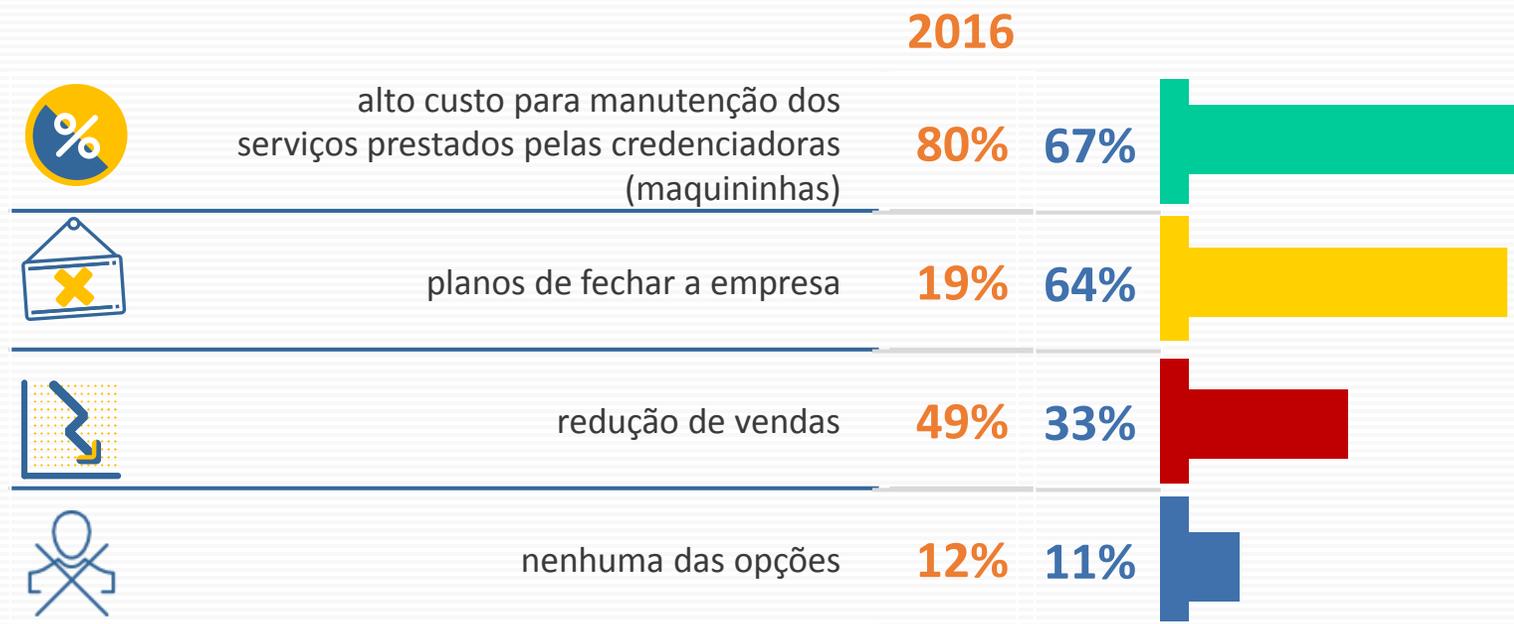
 + informações

depósito dos valores das vendas

		SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	
uma conta PF		14%	19%	24%	32%	29%	27%	19%	42%	30%	17%	19%	49%	50%	
uma conta PJ		85%	79%	75%	66%	64%	71%	79%	52%	67%	81%	80%	51%	50%	
ambas		2%	1%	1%	2%	8%	2%	1%	5%	3%	2%	1%	--	--	
base:		58	74	109	180	52	155	24	55	111	38	63	7	21	
		PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
uma conta PF		27%	40%	25%	38%	42%	36%	35%	25%	31%	49%	30%	--	19%	41%
uma conta PJ		67%	51%	63%	62%	56%	61%	57%	72%	66%	51%	68%	100%	71%	55%
ambas		5%	9%	12%	--	2%	2%	8%	3%	3%	--	2%	--	11%	5%
base:		19	53	22	17	50	95	14	51	32	10	72	5	12	56

 + informações

motivos para não mais usar a máquina



base: 1.583

- o 'alto custo para a manutenção dos serviços' ainda seria uma justificativa relevante para não mais utilizarem a maquininha, mas esse percentual já foi bem superior em 2016 (P10)
- o elevado percentual de entrevistados (64%) afirmando que apenas deixaria de utilizar a maquininha se tivesse planos de fechar a empresa possibilita uma leitura positiva, sinalizando ser um canal já incorporado

 + informações

motivos para não mais usar a máquina



por porte

	MEI	ME	EPP
 alto custo para manutenção dos serviços prestados pelas credenciadoras (maquininhas)	66%	69%	63%
 planos de fechar a empresa	60%	68%	68%
 redução de vendas	33%	33%	29%
 nenhuma das opções	13%	9%	11%

base: 529 688 366

por região

	S	SE	CO	NE	N
	67%	68%	60%	65%	65%
	60%	67%	59%	64%	62%
	33%	29%	32%	40%	39%
	12%	9%	18%	12%	14%

263 448 294 315 263

por setor

	comércio	serviço	indústria e const. civil
	66%	69%	61%
	62%	68%	63%
	32%	33%	33%
	11%	10%	14%

1.022 369 192

 + informações

motivos para não mais usar a máquina



por sexo

por idade

por escolaridade



alto custo para manutenção dos serviços prestados pelas credenciadoras (maquininhas)

	masculino	feminino
alto custo para manutenção dos serviços prestados pelas credenciadoras (maquininhas)	67%	66%

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
alto custo para manutenção dos serviços prestados pelas credenciadoras (maquininhas)	65%	69%	62%

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
alto custo para manutenção dos serviços prestados pelas credenciadoras (maquininhas)	64%	69%	66%



planos de fechar a empresa

65% 64%

63% 64% 69%

62% 65% 64%



redução de vendas

35% 30%

29% 35% 28%

37% 35% 29%



nenhuma das opções

12% 10%

11% 11% 11%

15% 10% 10%

base:

869 714

349 928 289

264 619 686

 + informações

motivos para não mais usar a máquina

 + informações

por UF



alto custo
(maquininhas)

SC RS PR SP RJ MG ES DF GO MS MT SE RN

71% 62% 70% 66% 62% 72% 74% 46% 66% 57% 66% 47% 76%



planos de fechar a
empresa

57% 65% 58% 65% 53% 74% 68% 38% 64% 67% 66% 80% 80%



redução de vendas

32% 36% 32% 30% 11% 34% 28% 26% 32% 28% 41% 51% 53%



nenhuma das opções

11% 13% 13% 11% 15% 5% 1% 30% 12% 19% 16% -- 11%

base:

60 82 121 200 55 167 26 62 124 41 67 7 22



alto custo
(maquininhas)

PI PE PB MA CE BA AL TO AM AC PA AP RR RO

88% 63% 79% 36% 61% 66% 60% 62% 78% 74% 61% 33% 53% 69%



planos de fechar a
empresa

72% 70% 56% 48% 60% 65% 36% 51% 69% 71% 65% 48% 70% 62%



redução de vendas

41% 33% 49% 35% 37% 41% 37% 30% 46% 74% 37% 60% 31% 42%



nenhuma das opções

5% 11% 3% 32% 11% 11% 23% 18% 4% -- 17% 18% 17% 13%

base:

19 58 23 18 53 100 15 59 36 11 80 5 12 60

diferenciação de preços



base: 1.516

71%
custos diferentes



29%
custos iguais

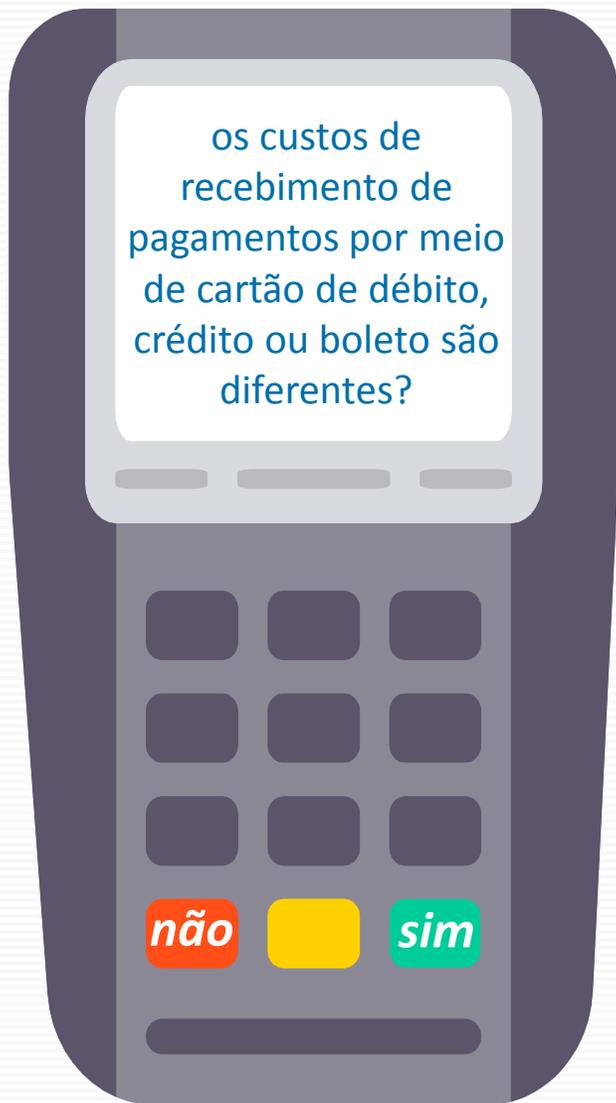
	MEI	ME	EPP
	68%	72%	75%
	32%	28%	25%
base:	502	655	359

	S	SE	CO	NE	N
	72%	73%	66%	65%	66%
	28%	27%	34%	35%	34%
base:	248	431	282	300	255

	comércio	serviço	ind. e const. civil
	71%	71%	69%
	29%	29%	31%
base:	981	349	186

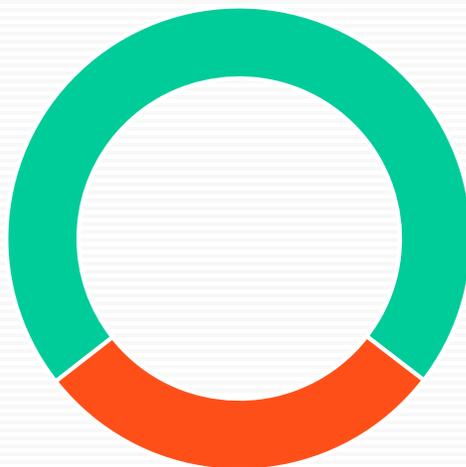
+ informações

diferenciação de preços



base: 1.516

71%
custos diferentes



29%
custos iguais

	masculino	feminino
	70%	72%
	30%	28%
base:	841	675

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	69%	71%	71%
	31%	29%	29%
base:	345	890	265

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	65%	70%	73%
	35%	30%	27%
base:	247	586	670

+ informações

diferenciação de preços

os custos de recebimento de pagamentos por meio de cartão de débito, crédito ou boleto são diferentes?

não **sim**

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	81%	67%	70%	77%	75%	72%	45%	69%	68%	51%	67%	59%	65%
	19%	33%	30%	23%	25%	28%	55%	31%	32%	49%	33%	41%	35%
base:	58	75	115	192	54	159	26	60	116	39	67	7	21

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	52%	68%	74%	62%	60%	71%	51%	58%	76%	80%	63%	100%	71%	67%
	48%	32%	26%	38%	40%	29%	49%	42%	24%	20%	37%	--	29%	33%
base:	17	56	20	18	51	95	15	56	34	10	79	5	12	59

 + informações

custos dos meios de pagamentos



76%
dinheiro



4%
boleto
bancário



16%
cartão de
débito



3%
cheque



1%
cartão de
crédito

- o pagamento em 'dinheiro' é visto por 3 em cada 4 entrevistados (76%) como o meio de pagamento com o menor custo (P12)

base: 1.583

 + informações

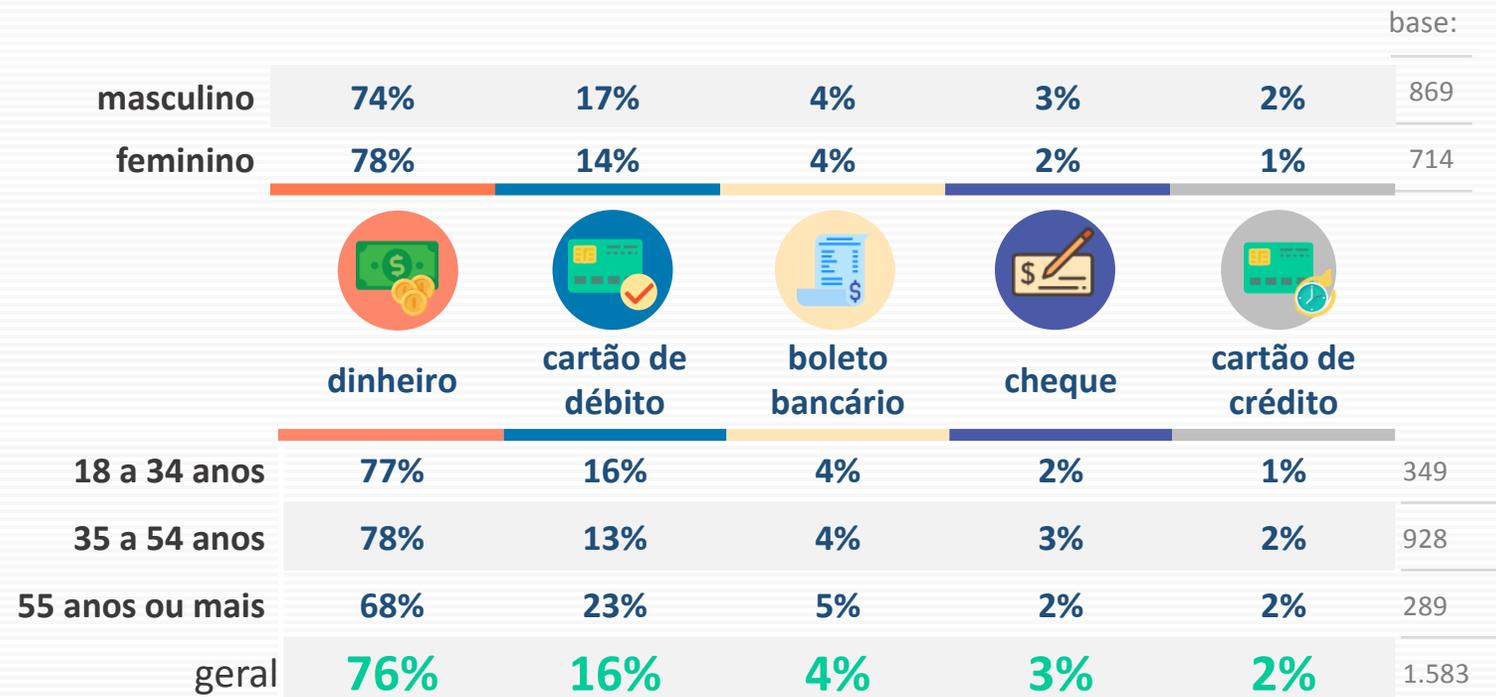
custos dos meios de pagamentos

						base:
MEI	73%	18%	5%	2%	2%	529
ME	77%	15%	3%	3%	1%	688
EPP	83%	9%	5%	2%	1%	366
						
	dinheiro	cartão de débito	boleto bancário	cheque	cartão de crédito	
Sul	82%	12%	3%	2%	2%	263
Sudeste	75%	16%	4%	3%	1%	448
Centro-Oeste	78%	14%	3%	2%	2%	294
Nordeste	71%	18%	6%	1%	3%	315
Norte	76%	15%	5%	2%	1%	263
geral	76%	16%	4%	3%	2%	1.583

- independentemente da segmentação ser por 'porte' ou por 'região geográfica', a percepção do pagamento em dinheiro ter o menor custo é uma constante (P12)
- com relação aos demais meios de pagamento, ainda que os percentuais se alterem, no geral o padrão (e o ranking) permanecem praticamente sempre os mesmos

 + informações

custos dos meios de pagamentos



 + informações

custos dos meios de pagamentos

	base:					
						
	dinheiro	cartão de débito	boleto bancário	cheque	cartão de crédito	
até médio incompleto	66%	26%	4%	2%	2%	264
médio completo	77%	16%	3%	2%	2%	619
superior incomp. ou +	79%	11%	6%	3%	1%	686
comércio	74%	16%	4%	3%	2%	1.022
serviços	80%	15%	3%	1%	1%	369
indústria	72%	15%	5%	6%	1%	192
geral	76%	16%	4%	3%	2%	1.583

- ainda que as variações entre os percentuais existam, quase sempre observa-se uma similaridade no comportamento das empresas no que se refere à percepção do menor custo dos meios de pagamentos (P12)

 + informações

custos dos meios de pagamentos

		SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	dinheiro	88%	80%	79%	71%	81%	81%	61%	82%	76%	74%	83%	100%	74%
	débito	9%	16%	11%	18%	11%	13%	29%	14%	14%	19%	10%	--	19%
	boleto	3%	--	5%	5%	4%	4%	--	1%	4%	2%	4%	--	6%
	cheque	--	5%	1%	5%	3%	1%	10%	--	4%	--	3%	--	--
	crédito	--	--	3%	1%	--	1%	--	3%	2%	5%	--	--	2%
base:		60	82	121	200	55	167	26	62	124	41	67	7	22

		PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	dinheiro	74%	64%	71%	81%	68%	74%	70%	78%	76%	100%	73%	59%	96%	72%
	débito	20%	19%	23%	17%	23%	15%	17%	11%	18%	--	22%	12%	4%	14%
	boleto	--	8%	6%	2%	7%	5%	13%	7%	5%	--	4%	30%	--	7%
	cheque	--	3%	--	--	--	3%	--	5%	--	--	--	--	--	6%
	crédito	6%	6%	--	--	2%	3%	--	--	2%	--	1%	--	--	2%
base:		19	58	23	18	53	100	15	59	36	11	80	5	12	60

 + informações

custos dos meios de pagamentos



80%
cartão de crédito



3%
cartão de débito



10%
boleto bancário



6%
cheque



1%
dinheiro

- o pagamento com 'cartão de crédito' é visto como o meio de pagamento com o maior custo por 4 em cada 5 entrevistados (80%) (P13)

base: 1.583

 + informações

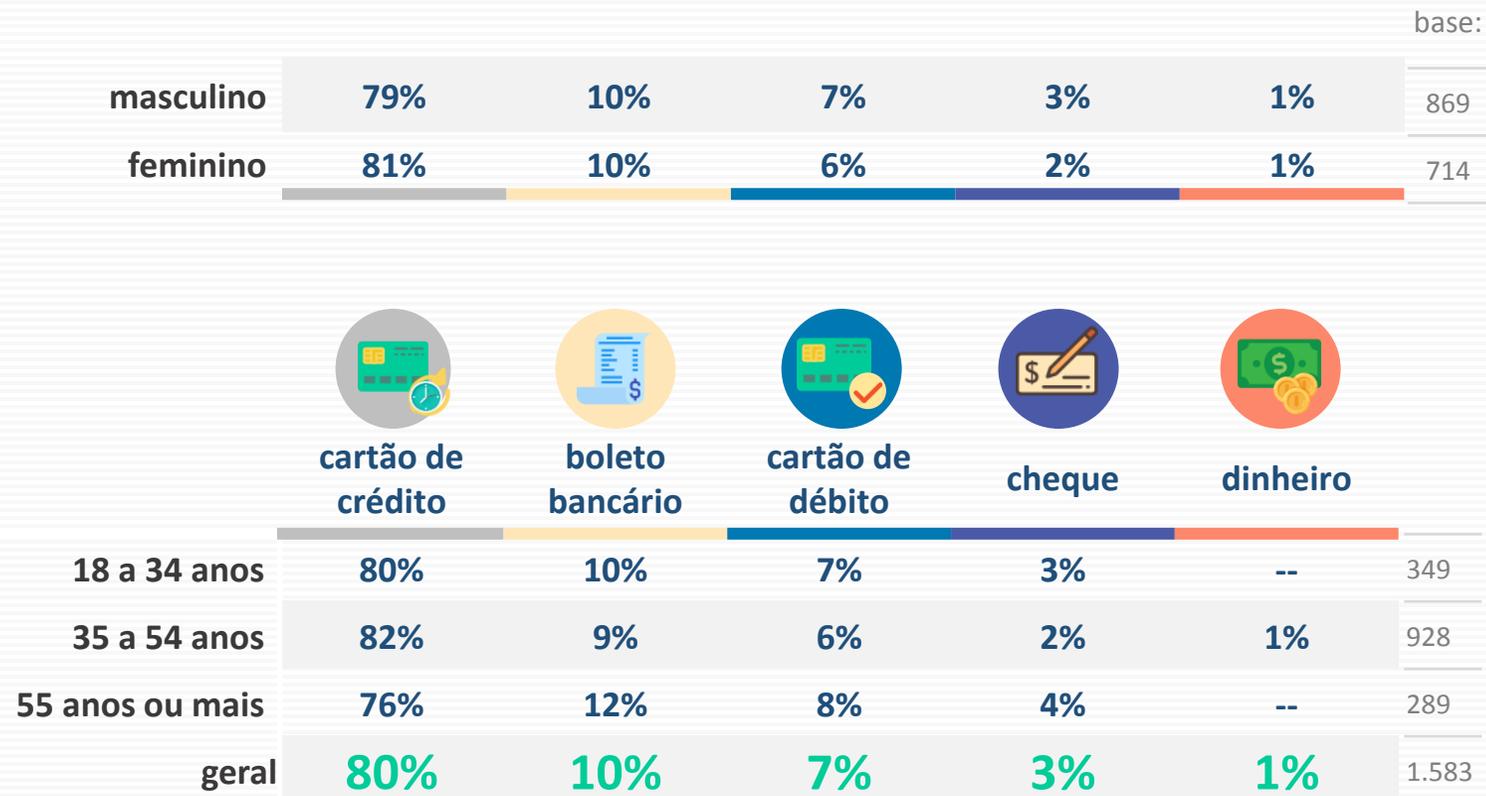
custos dos meios de pagamentos

						base:
	cartão de crédito	boleto bancário	cartão de débito	cheque	dinheiro	
MEI	81%	9%	6%	2%	1%	529
ME	80%	9%	7%	3%	1%	688
EPP	77%	13%	6%	4%	0%	366
Sul	80%	8%	7%	4%	1%	263
Sudeste	81%	9%	7%	2%	1%	448
Centro-Oeste	80%	13%	4%	2%	--	294
Nordeste	79%	10%	8%	3%	0%	315
Norte	80%	9%	5%	5%	0%	263
geral	80%	10%	7%	3%	1%	1.583

- independentemente da segmentação ser por 'porte' ou por 'região geográfica' essa percepção do pagamento com 'cartão de crédito' ter o maior custo é uma constante (P12)
- com relação aos demais meios de pagamento, ainda que os percentuais se alterem, no geral o padrão (e o ranking) permanecem sempre os mesmos

 + informações

custos dos meios de pagamentos



 + informações

custos dos meios de pagamentos

					base:	
até médio incompleto	74%	9%	13%	3%	1%	264
médio completo	81%	8%	6%	4%	1%	619
superior incomp. ou +	82%	11%	5%	2%	1%	686
						
	cartão de crédito	boleto bancário	cartão de débito	cheque	dinheiro	
comércio	78%	11%	8%	3%	1%	1.022
serviços	83%	9%	5%	3%	1%	369
indústria	84%	7%	4%	4%	1%	192
geral	80%	10%	7%	3%	1%	1.583

- ainda que as variações entre os percentuais existam, quase sempre observa-se uma similaridade no comportamento das empresas no que se refere à percepção do maior custo dos meios de pagamentos (P13)

 + informações

custos dos meios de pagamentos

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
 crédito	84%	79%	77%	84%	88%	77%	67%	90%	80%	62%	82%	63%	83%
 boleto	5%	6%	12%	8%	8%	10%	20%	6%	16%	21%	11%	37%	15%
 cheque	6%	8%	7%	7%	5%	7%	7%	1%	4%	10%	4%	--	2%
 débito	4%	6%	3%	1%	--	4%	--	3%	--	6%	3%	--	--
 dinheiro	--	1%	1%	0%	--	2%	6%	--	--	--	--	--	--
base:	60	82	121	200	55	167	26	62	124	41	67	7	22

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
 crédito	80%	82%	77%	83%	61%	85%	90%	74%	85%	93%	76%	100%	89%	83%
 boleto	10%	7%	9%	--	16%	8%	--	9%	7%	7%	14%	--	--	8%
 cheque	2%	3%	10%	15%	21%	5%	10%	8%	1%	--	5%	--	11%	5%
 débito	8%	8%	4%	2%	2%	2%	--	9%	5%	--	5%	--	--	5%
 dinheiro	--	--	--	--	--	1%	--	--	2%	--	--	--	--	--
base:	19	58	23	18	53	100	15	59	36	11	80	5	12	60

 + informações

conhecimento da legislação



base: 1.583

54%
tinham conhecimento



46%
não tinham conhecimento

- o conhecimento sobre essa legislação ainda se restringe a praticamente 1 em cada 2 entrevistados (54%) (P14)
- esse conhecimento, inclusive, está ainda bastante vinculado ao porte dessas respectivas empresas

	MEI	ME	EPP
	48%	58%	64%
	52%	42%	36%
base:	529	688	366

+ informações

conhecimento da legislação



base: 1.583

54%
tinham conhecimento



46%
não tinham conhecimento

- na segmentação por 'região geográfica' existe uma similaridade entre os percentuais das regiões 'SE' e 'NE', a exemplo das empresas de 'comércio' e 'serviços' (P14)

	S	SE	CO	NE	N
	58%	53%	57%	53%	51%
	42%	47%	43%	47%	49%
base:	263	448	294	315	263

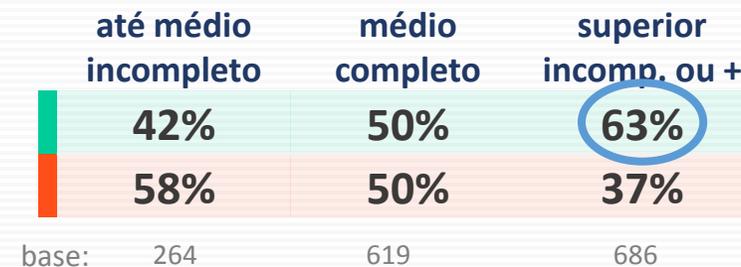
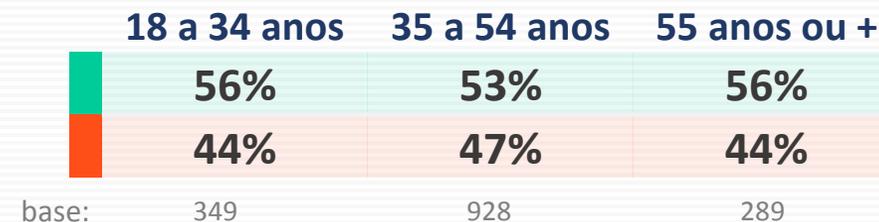
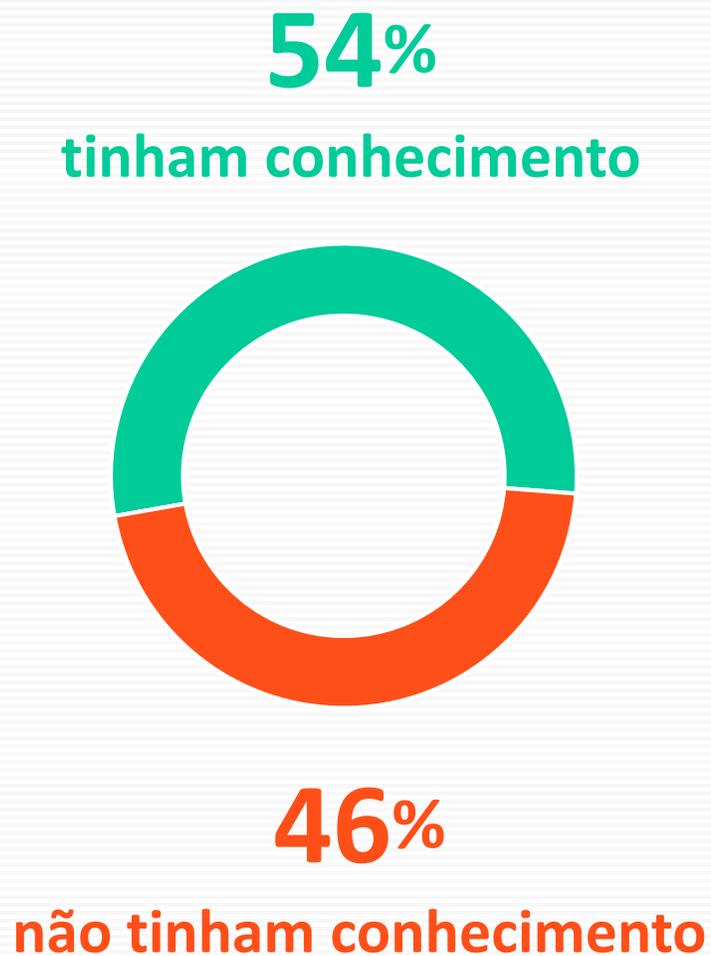
	comércio	serviço	ind. e const. civil
	55%	55%	47%
	45%	45%	53%
base:	1.022	369	192

+ informações

conhecimento da legislação



base: 1.583



+ informações

conhecimento da legislação

sabia que a lei permite praticar um preço diferente no seu produto/serviço se vender utilizando cartão de débito, cartão de crédito ou boleto?

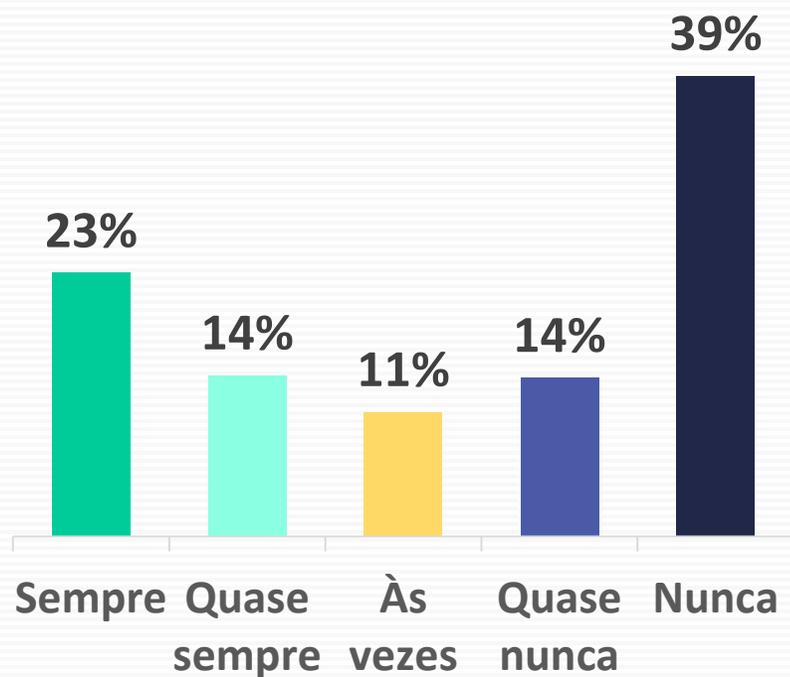
não **sim**

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	56%	56%	61%	48%	51%	57%	70%	55%	66%	46%	48%	50%	78%
	44%	44%	39%	52%	49%	43%	30%	45%	34%	54%	52%	50%	22%
base:	60	82	121	200	55	167	26	62	124	41	67	7	22

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	52%	45%	62%	39%	48%	53%	63%	49%	45%	62%	54%	37%	89%	43%
	48%	55%	38%	61%	52%	47%	37%	51%	55%	38%	46%	63%	11%	57%
base:	19	58	23	18	53	100	15	59	36	11	80	5	12	60

 + informações

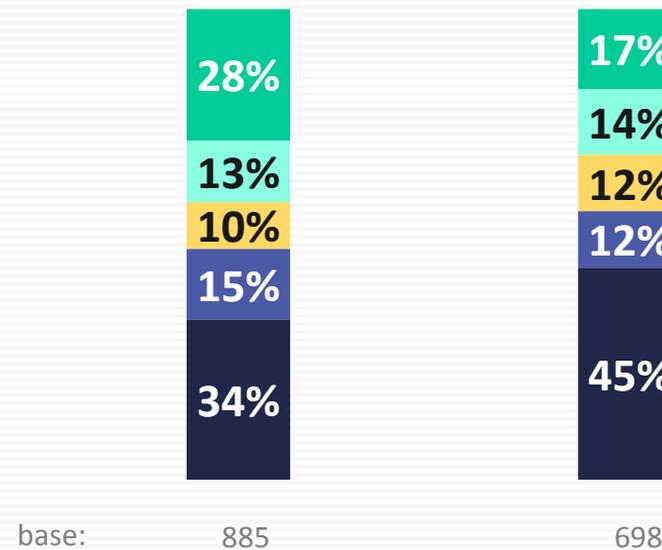
preços diferentes



base: 1.583

conheciam a legislação

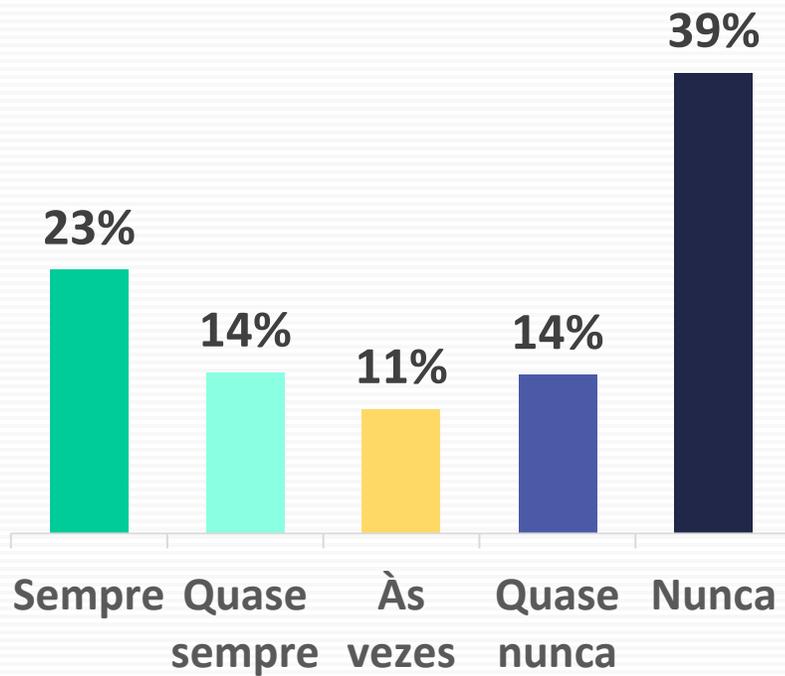
não conheciam a legislação



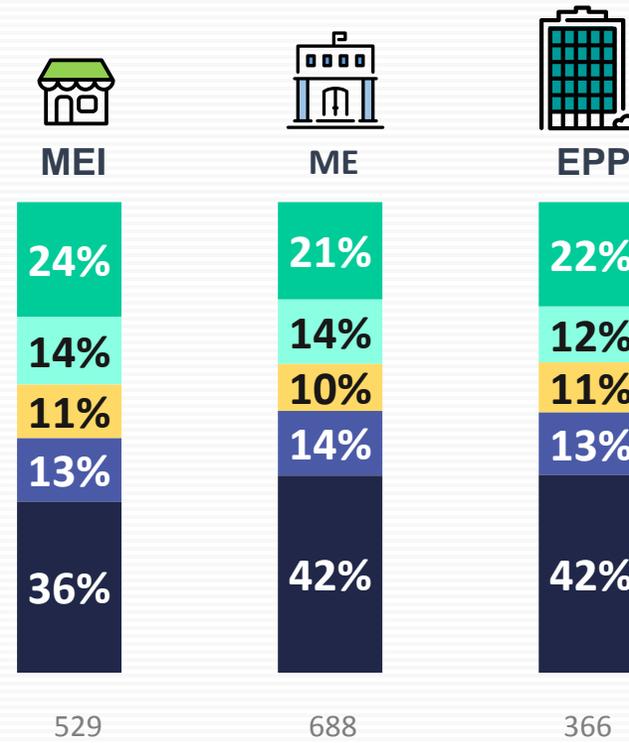
- o fato desses entrevistados conhecerem (ou não) a legislação sobre a permissão para a prática de preços diferentes tem ainda um efeito pequeno na prática, e menor do que o esperado (P15)

[+ informações](#)

preços diferentes



base: 1.583



base:

529

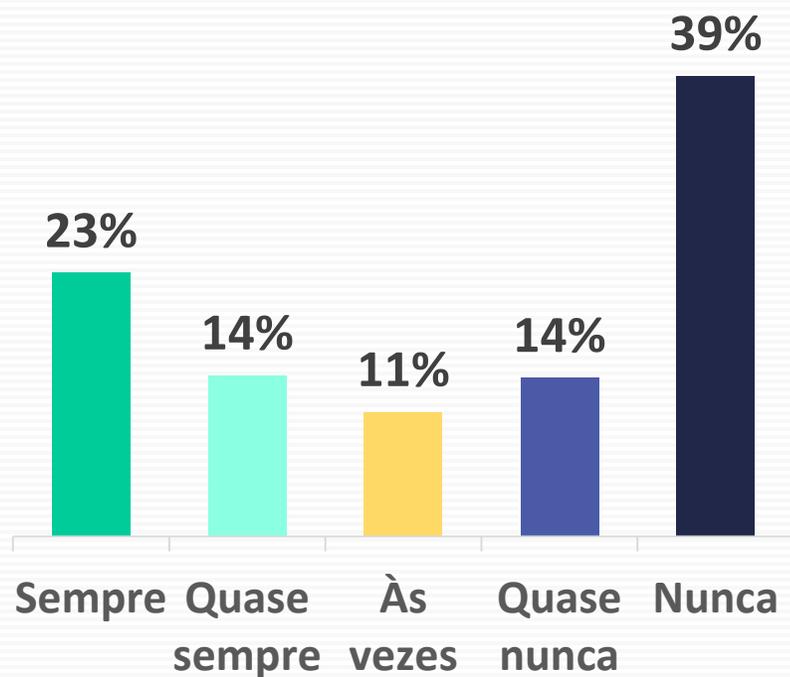
688

366

- além das diferenças percentuais pequenas entre os portes das empresas, chama atenção a existência de uma considerável propensão à prática dos mesmos preços em todos os perfis (P15)

[+ informações](#)

preços diferentes



base: 1.583



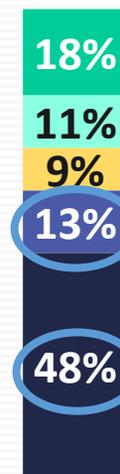
comércio



base: 1.022



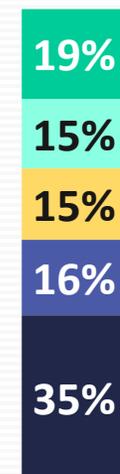
serviços



base: 369



indústria

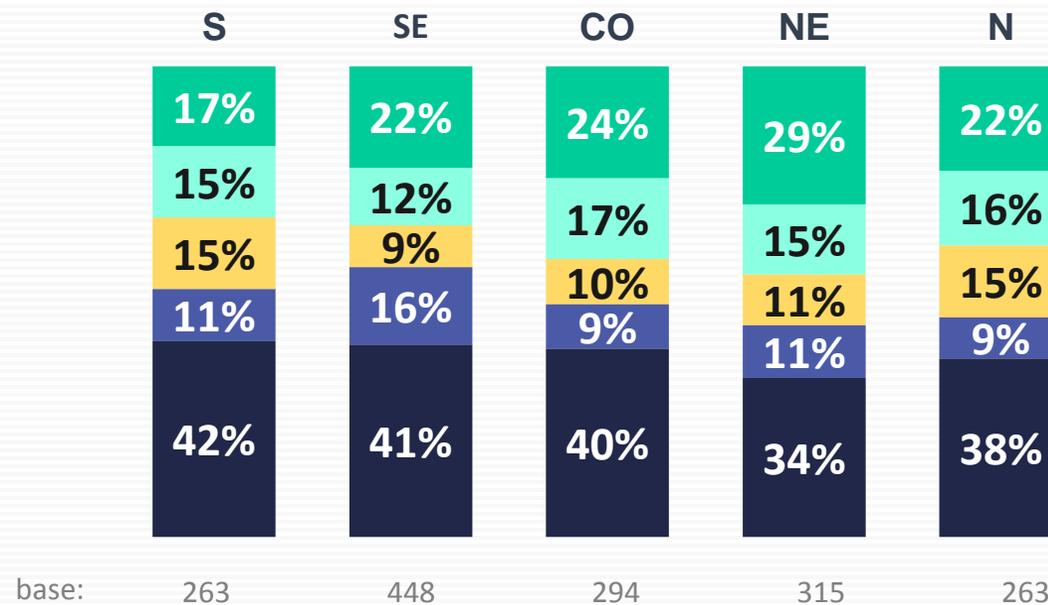
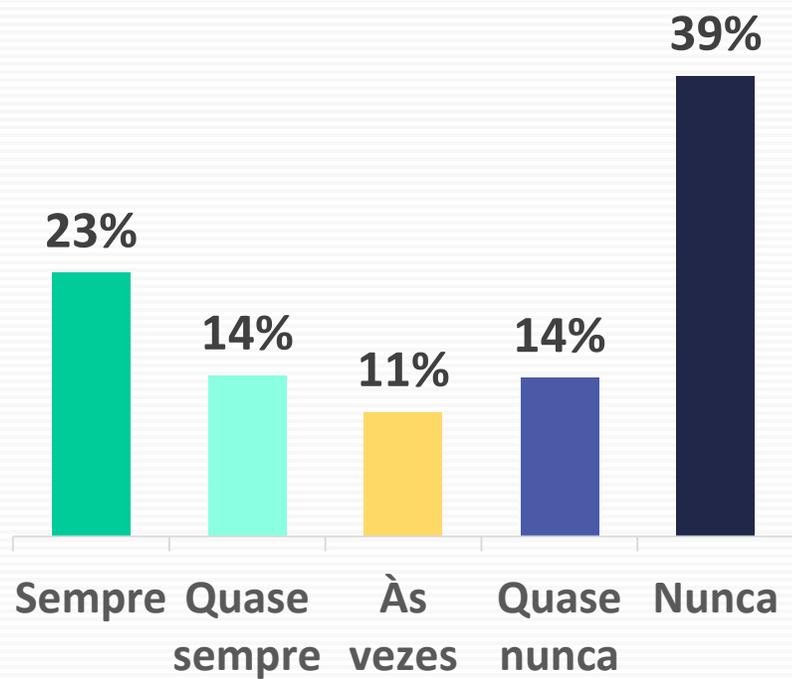


base: 192

- o perfil serviços destoa um pouco dos demais segmentos, na medida em que a soma de 'nunca' e 'quase nunca' alcança a 61% (P15)

[+ informações](#)

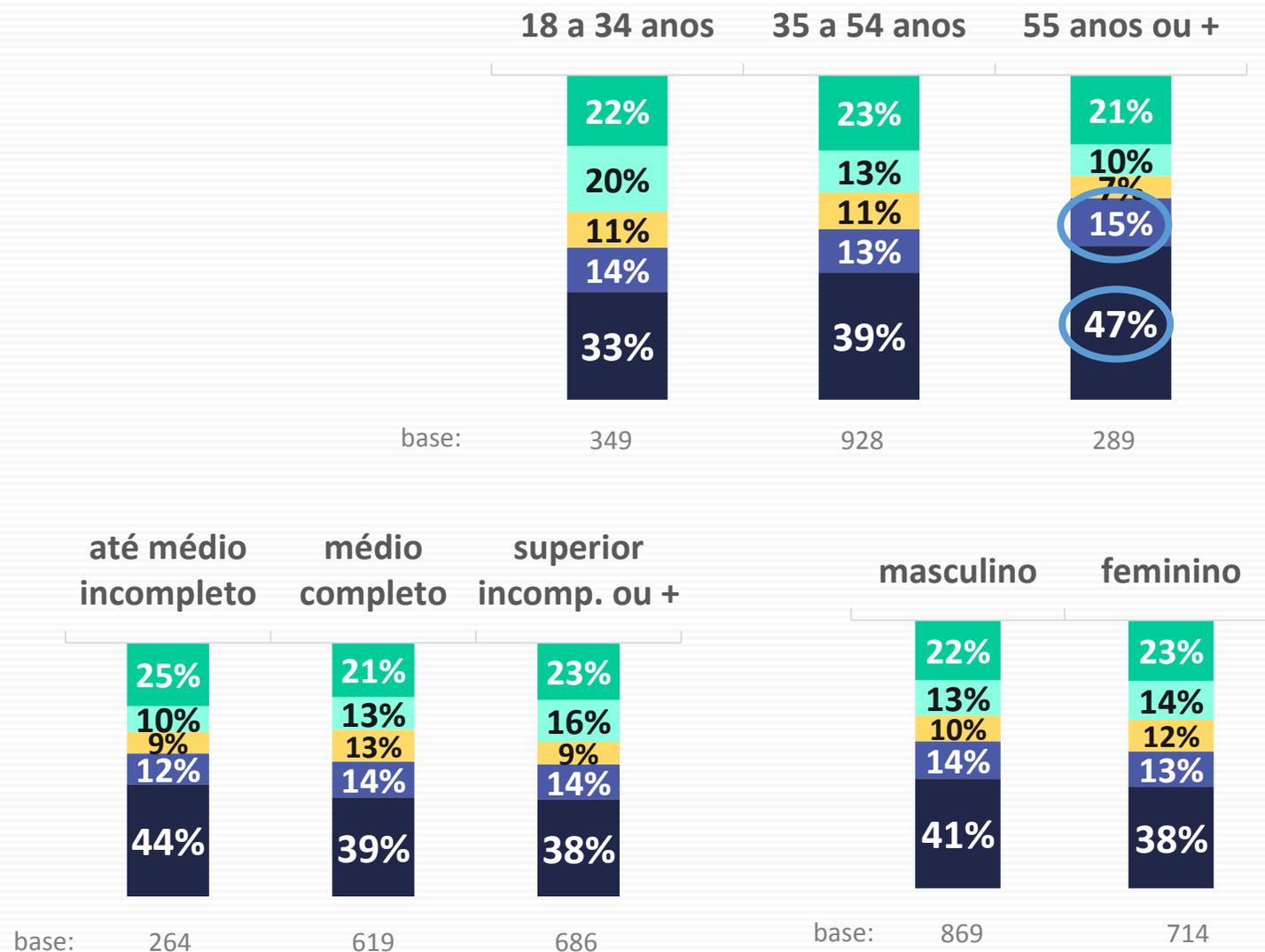
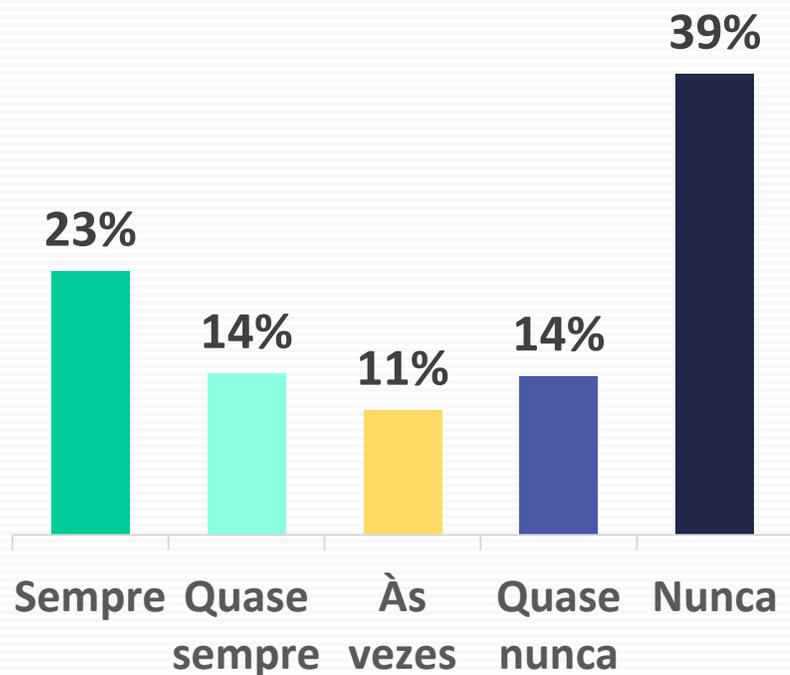
preços diferentes



base: 1.583



preços diferentes



base: 1.583

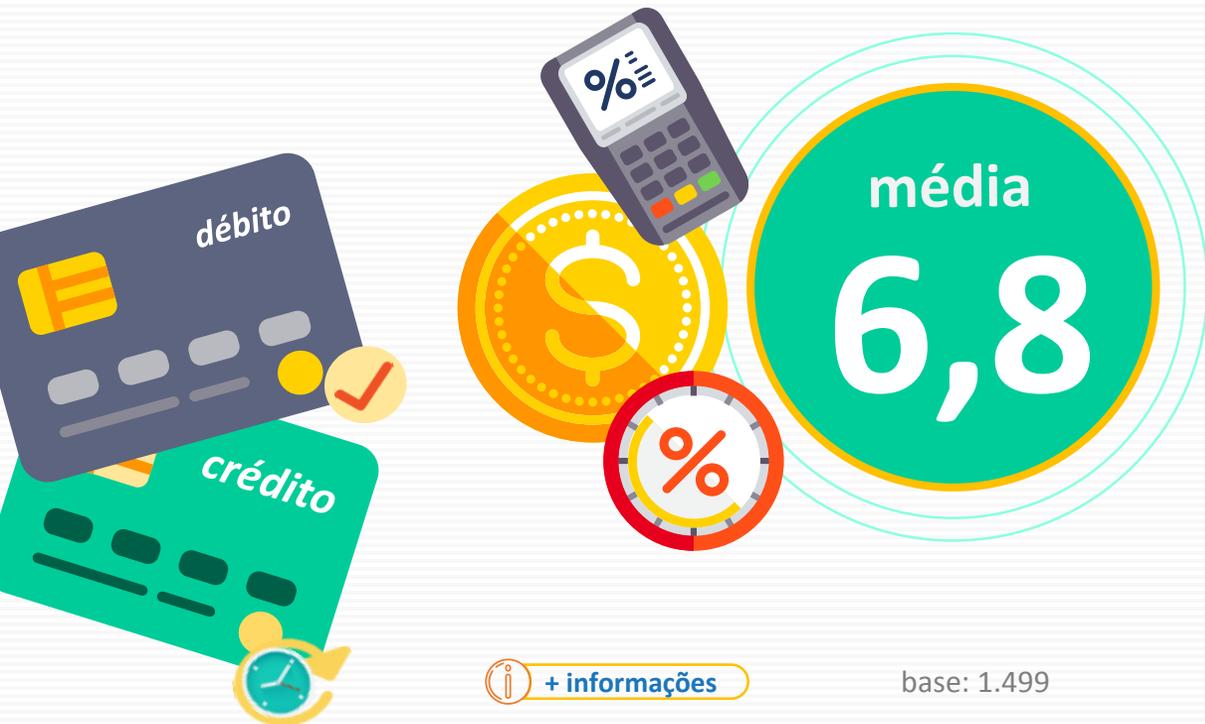
[+ informações](#)

preços diferentes

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	
sempre	18%	11%	21%	20%	29%	20%	28%	29%	18%	32%	24%	72%	21%	
quase sempre	27%	14%	10%	12%	14%	13%	8%	10%	17%	22%	23%	--	9%	
às vezes	9%	12%	21%	9%	5%	9%	15%	10%	11%	14%	3%	20%	6%	
quase nunca	13%	12%	9%	17%	11%	16%	28%	7%	12%	5%	9%	8%	23%	
nunca	34%	51%	39%	41%	41%	43%	21%	44%	42%	26%	40%	--	40%	
base:	60	82	121	200	55	167	26	62	124	41	67	7	22	
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
sempre	26%	39%	--	33%	27%	30%	35%	19%	23%	13%	21%	30%	26%	27%
quase sempre	17%	16%	33%	24%	10%	13%	17%	12%	9%	48%	23%	--	7%	11%
às vezes	18%	8%	7%	9%	15%	12%	--	19%	7%	--	15%	59%	--	20%
quase nunca	2%	11%	10%	9%	11%	9%	22%	6%	8%	--	7%	--	27%	12%
nunca	38%	25%	50%	25%	37%	36%	27%	44%	53%	39%	34%	12%	40%	30%
base:	19	58	23	18	53	100	15	59	36	11	80	5	12	60

 + informações

desconto



- a propensão a repassar o desconto recebido do credenciador do cartão é apenas razoável, com variações pequenas na segmentação por 'porte' e pelas 'regiões geográficas' (P16)

por porte

	MEI	ME	EPP
	6,9	6,7	6,7
base:	510	651	338

variação: 3%*

*valores arredondados

por região

	S	SE	CO	NE	N
	6,5	6,9	6,6	7,0	6,8
base:	249	422	284	296	248

variação: 8%*

por setor

	comércio	serviço	ind. e const. civil
	7,1	6,3	7,1
base:	973	348	178

variação: 12%*

desconto



por sexo

	masculino	feminino
base:	836	663

variação: 1%*

*valores arredondados

por idade

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
base:	335	888	261

variação: 7%*

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
base:	252	583	652

variação: 7%*

P16. Se sua empresa recebesse um desconto do credenciador do cartão de crédito/débito, em que medida repassaria para o cliente? Em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa “não repassaria nenhuma redução” e 10 significa “repassaria cem por cento do desconto”

desconto



base: 1.499

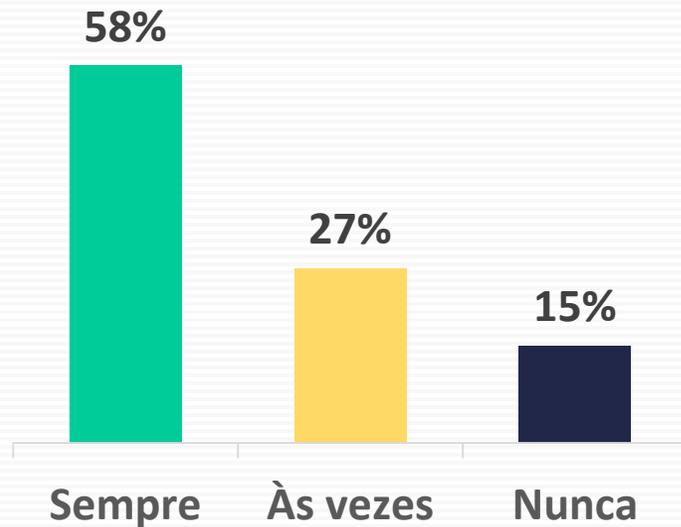
por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	
	6,5	5,0	7,5	6,8	6,8	7,0	7,2	6,8	6,5	6,7	6,5	8,1	6,9	
base:	58	75	116	185	53	158	26	59	121	40	64	5	21	
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	8,5	7,7	7,4	7,2	7,1	6,0	7,5	5,9	6,4	5,7	7,3	7,8	6,8	7,4
base:	19	56	22	16	48	95	14	53	34	10	78	5	12	56

 [+ informações](#)

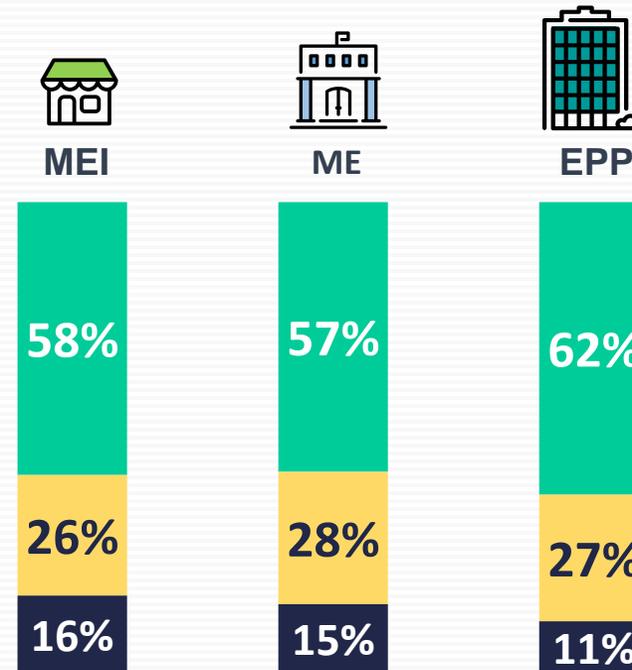
P16. Se sua empresa recebesse um desconto do credenciador do cartão de crédito/débito, em que medida repassaria para o cliente? Em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa “não repassaria nenhuma redução” e 10 significa “repassaria cem por cento do desconto”

frequência clientes pedem desconto



- o hábito de solicitar desconto para os pagamentos à vista existe, mas ainda não seria uma unanimidade, visto alcançar a quase **3 em cada 5** (58%) dessas empresas

base: 1.583



base: 529

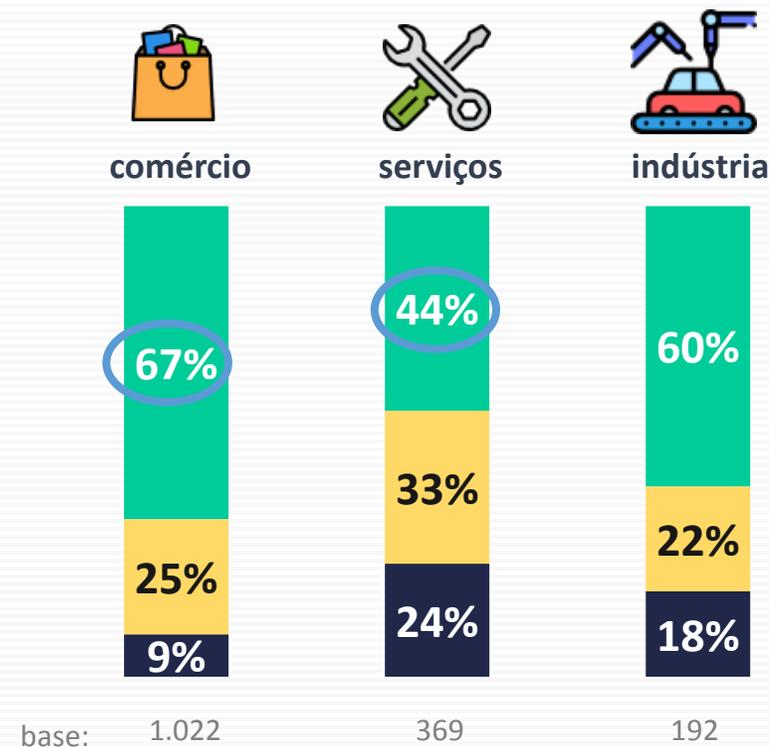
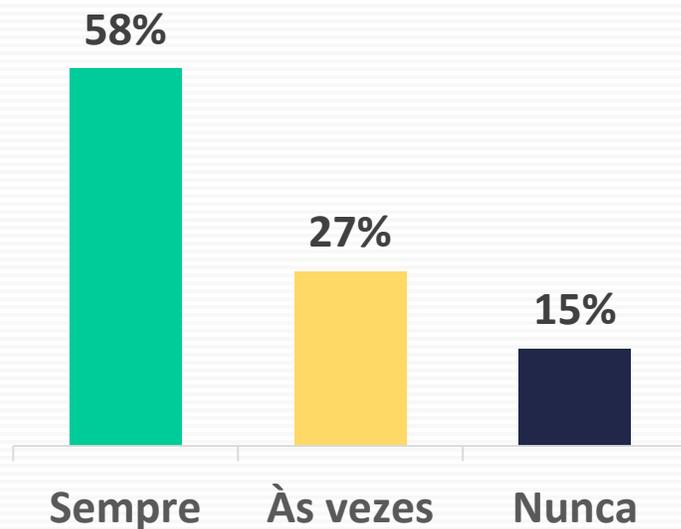
688

366

- com relação aos portes das empresas, essa situação não apresenta uma variação mais expressiva (P17)

 + informações

frequência clientes pedem desconto

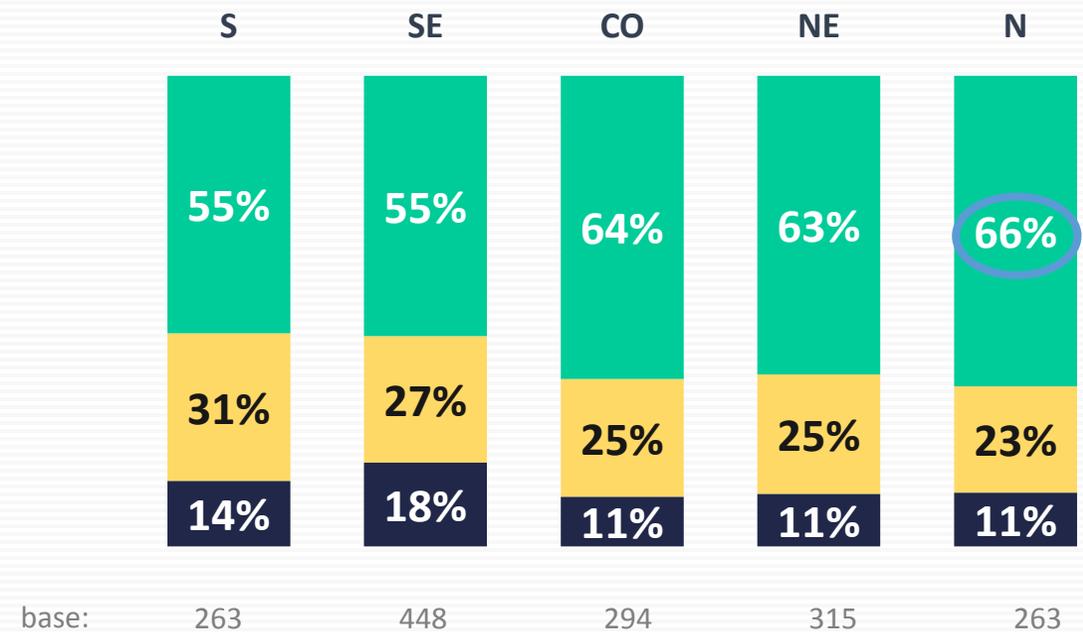
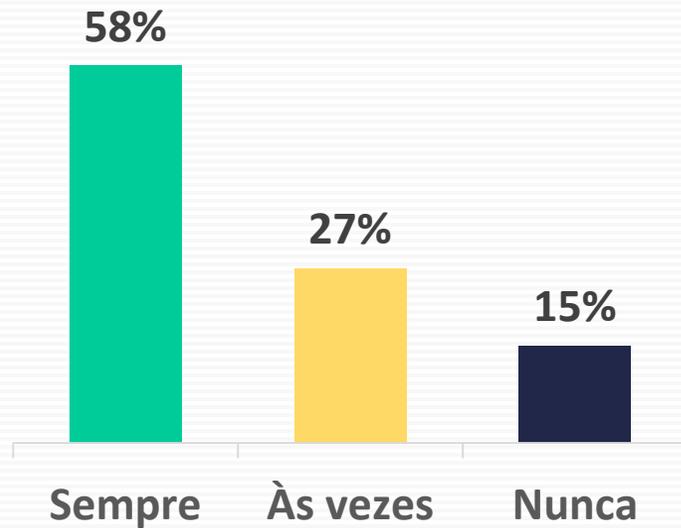


- as empresas que atuam no 'comércio' seriam aquelas onde a prática de solicitar desconto para os pagamentos à vista se faz mais presente, em contraponto a 'prestadoras de serviços', onde esse percentual sequer alcança a metade dos entrevistados (P17)

base: 1.583

 + informações

frequência clientes pedem desconto

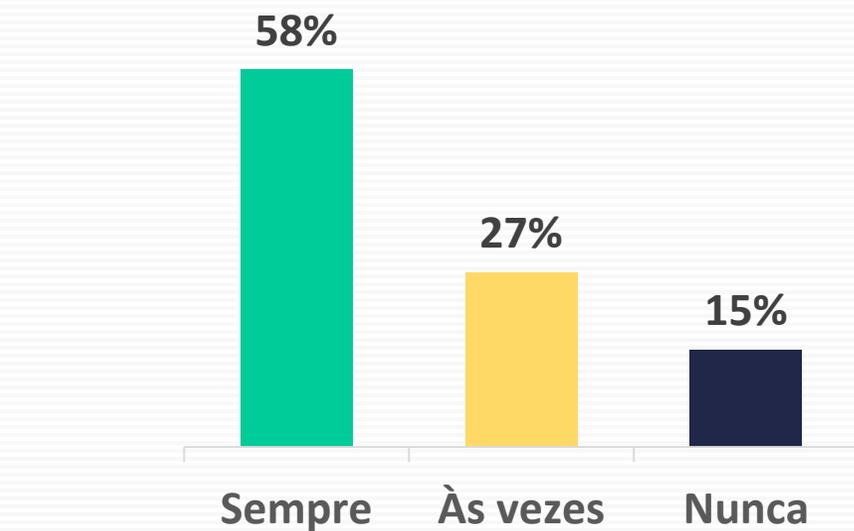


- com relação às regiões geográficas, no Norte a prática de pedir desconto é maior (P17)

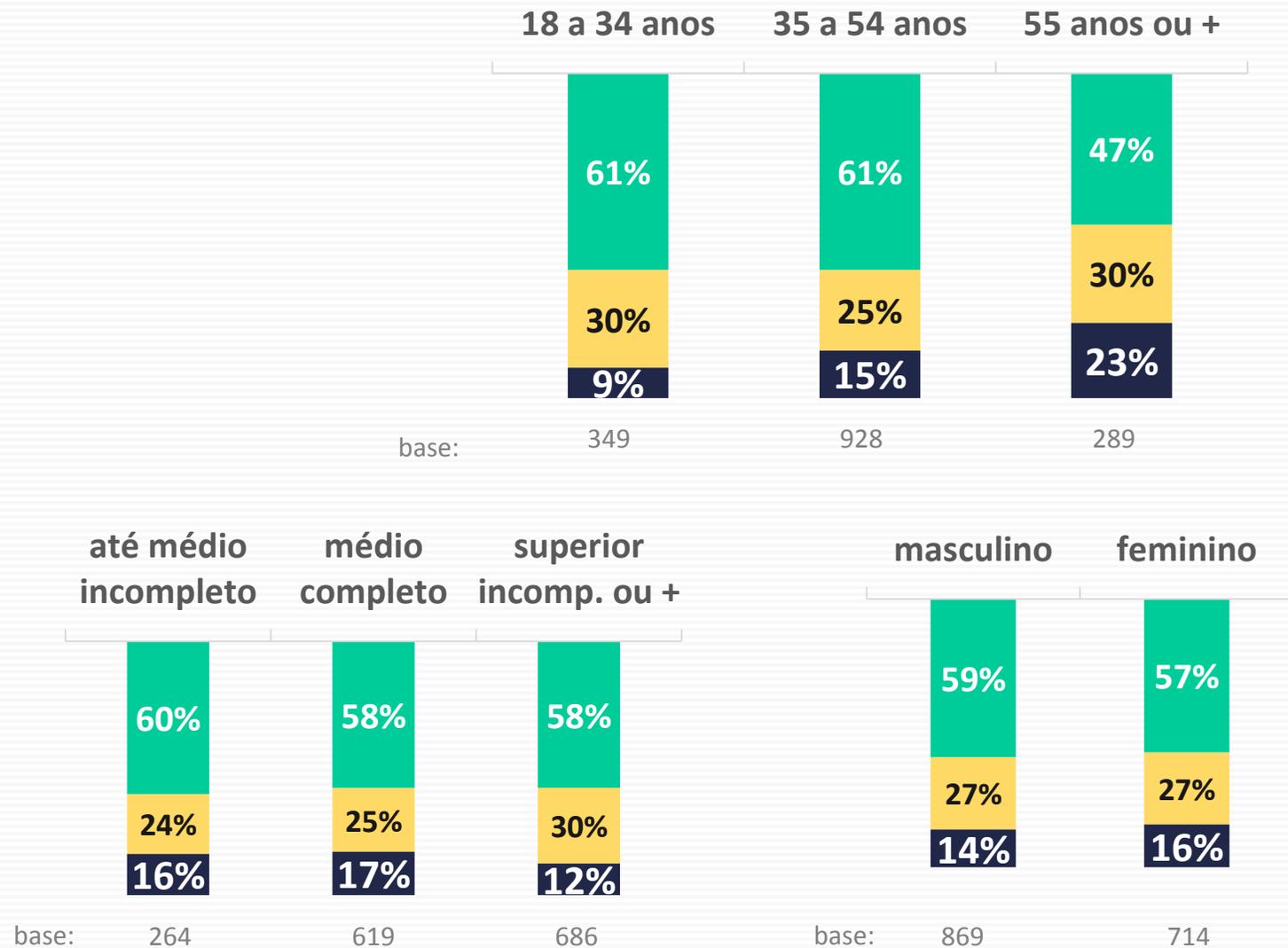
base: 1.583

 + informações

frequência clientes pedem desconto



base: 1.583



 + informações

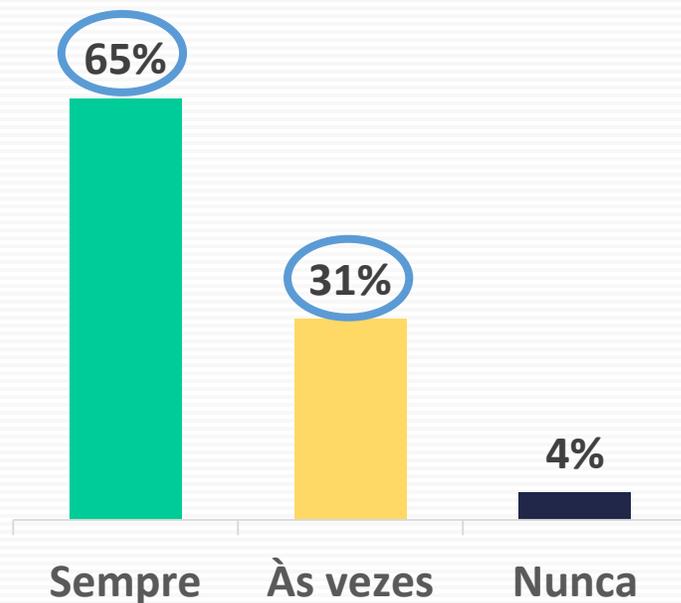
frequência clientes pedem desconto

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
sempre	54%	47%	61%	51%	46%	60%	83%	63%	64%	58%	71%	62%	67%
às vezes	37%	32%	28%	30%	32%	22%	15%	25%	26%	36%	17%	21%	21%
nunca	9%	21%	11%	19%	23%	17%	1%	12%	10%	5%	13%	17%	12%
base:	60	82	121	200	55	167	26	62	124	41	67	7	22

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
sempre	69%	62%	70%	52%	66%	62%	55%	68%	61%	32%	67%	88%	47%	75%
às vezes	25%	28%	14%	44%	23%	24%	42%	24%	19%	44%	24%	12%	47%	13%
nunca	6%	9%	16%	4%	11%	14%	3%	8%	20%	24%	9%	--	7%	12%
base:	19	58	23	18	53	100	15	59	36	11	80	5	12	60

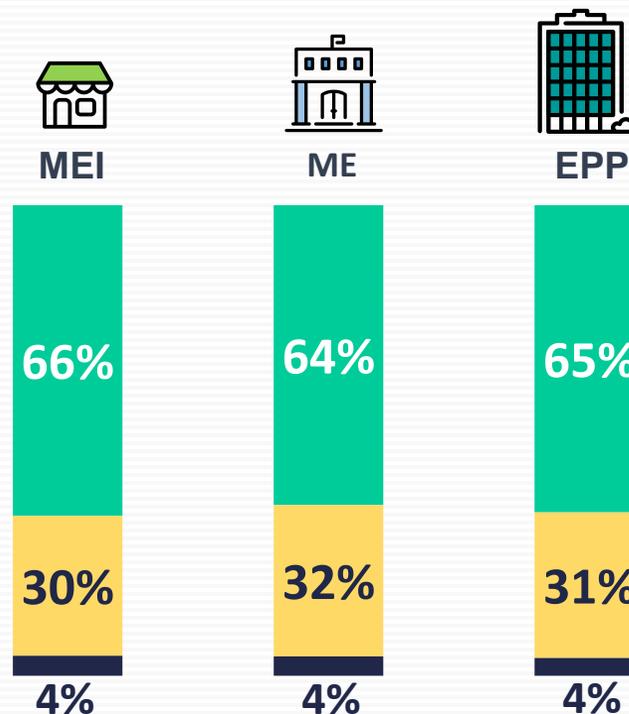
 + informações

frequência clientes pedem desconto



base: 1.406

- a frequência com que a solicitação de desconto para os pagamentos à vista é atendida é elevada, ainda mais se considerada a soma de respostas 'sempre' e 'às vezes', que alcança a praticamente a totalidade dos casos (96%)



base: 456

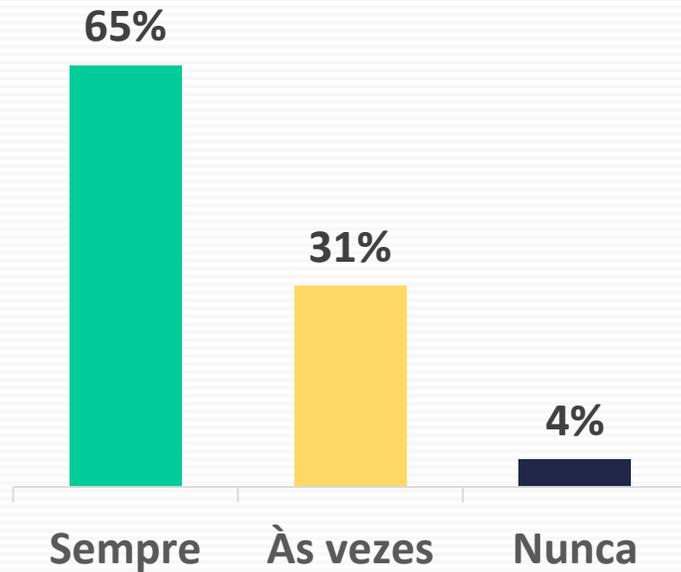
617

333

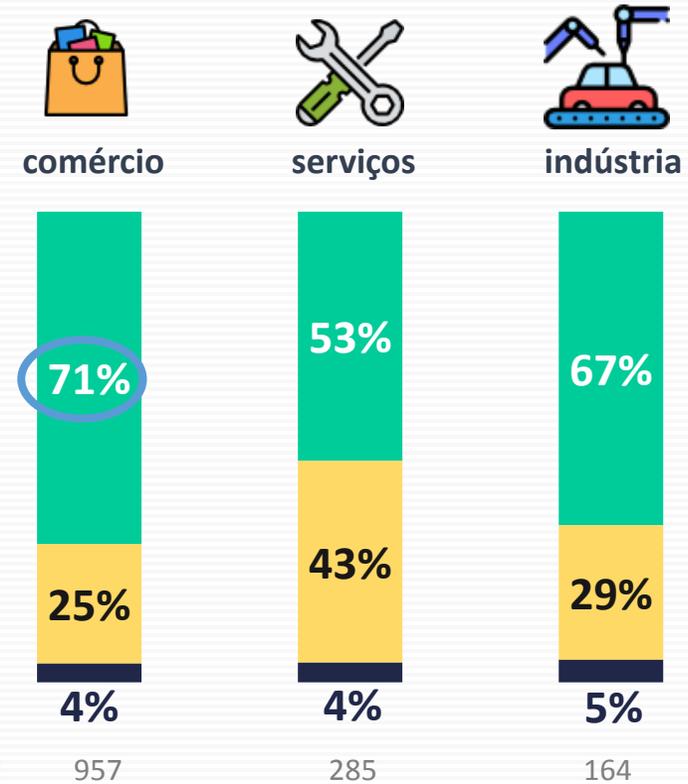
- tal situação praticamente se repete, independentemente dos diferentes portes das empresas (P18)

[+ informações](#)

frequência clientes pedem desconto



base: 1.406



base:

957

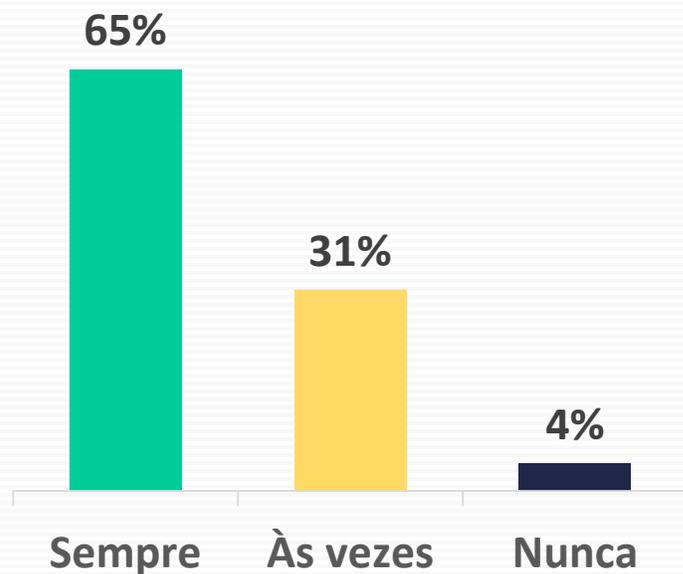
285

164

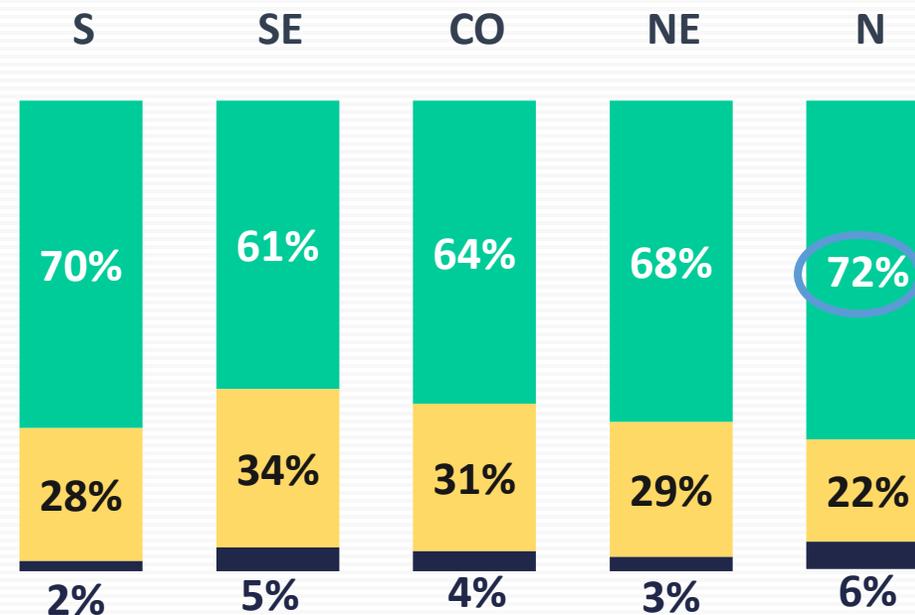
- as empresas que atuam no 'comércio' seriam aquelas onde a prática de 'sempre' conceder o desconto para os pagamentos à vista se faz mais presente, em contraponto a 'prestadoras de serviços', onde esse percentual alcança apenas pouco mais da metade dos entrevistados (P18)

 + informações

frequência clientes pedem desconto



base: 1.406



base:

234

379

269

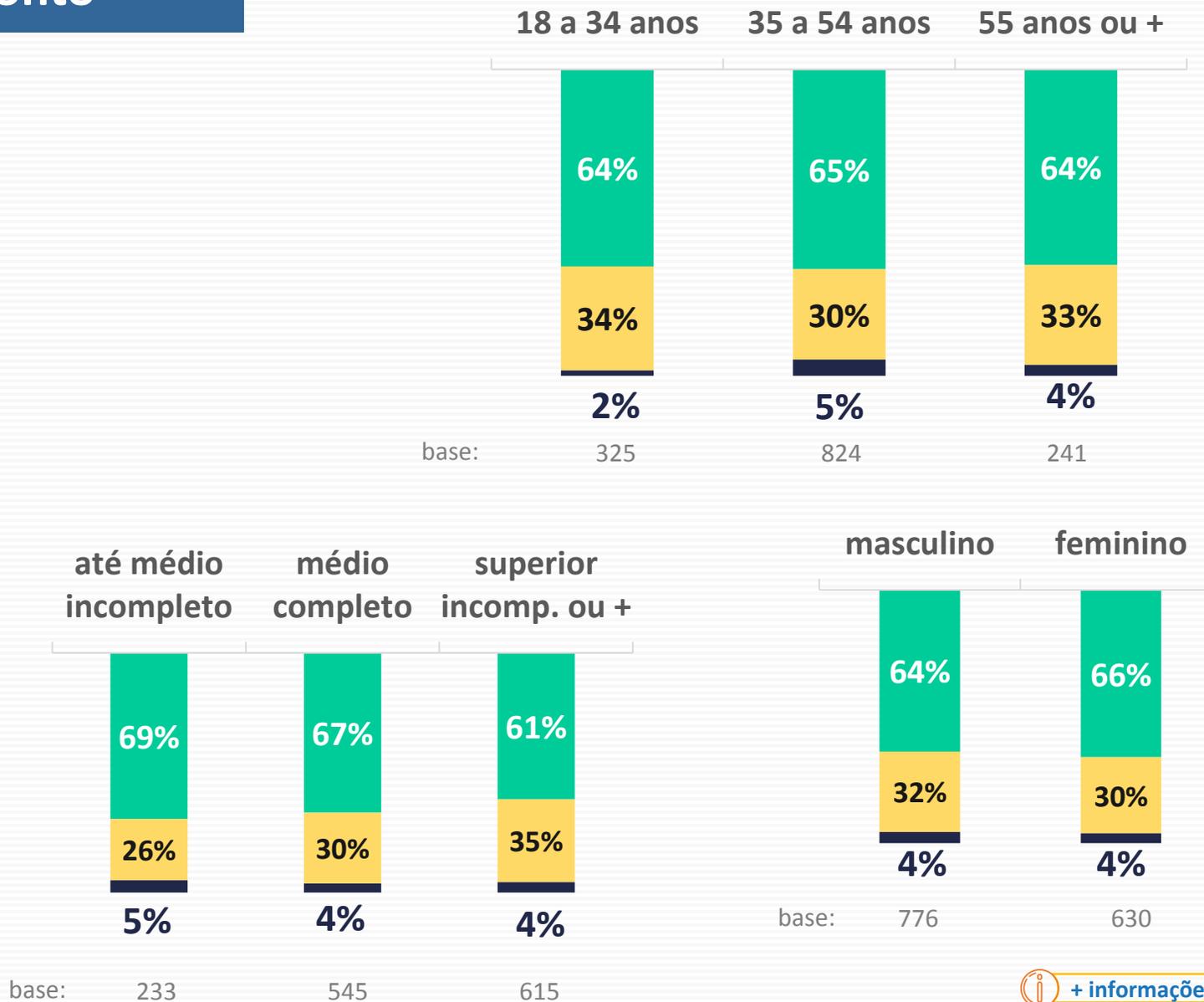
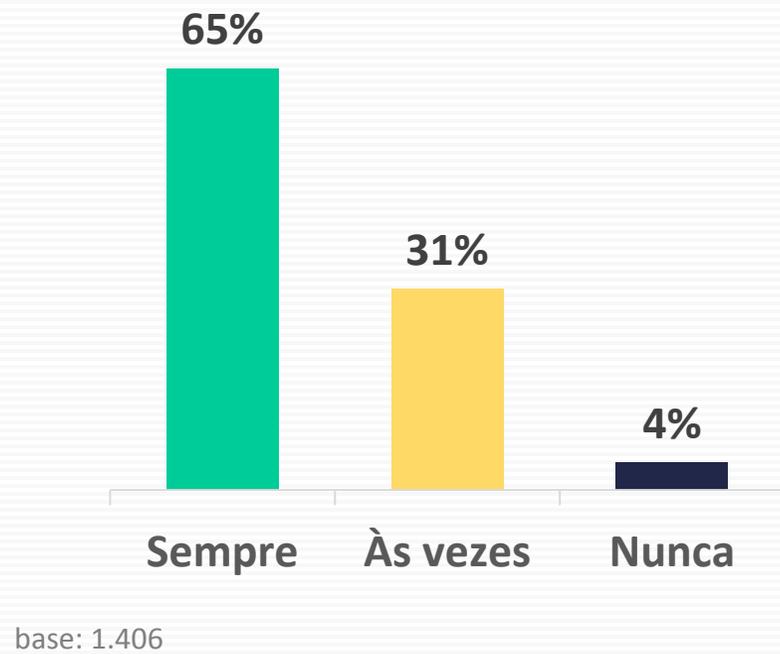
283

241

- com relação às regiões geográficas, ainda que o 'ranking' dessa escala de frequências se mantenha inalterado, existe uma considerável variação entre os respectivos percentuais de cada situação (P18)

 + informações

frequência clientes pedem desconto



[+ informações](#)

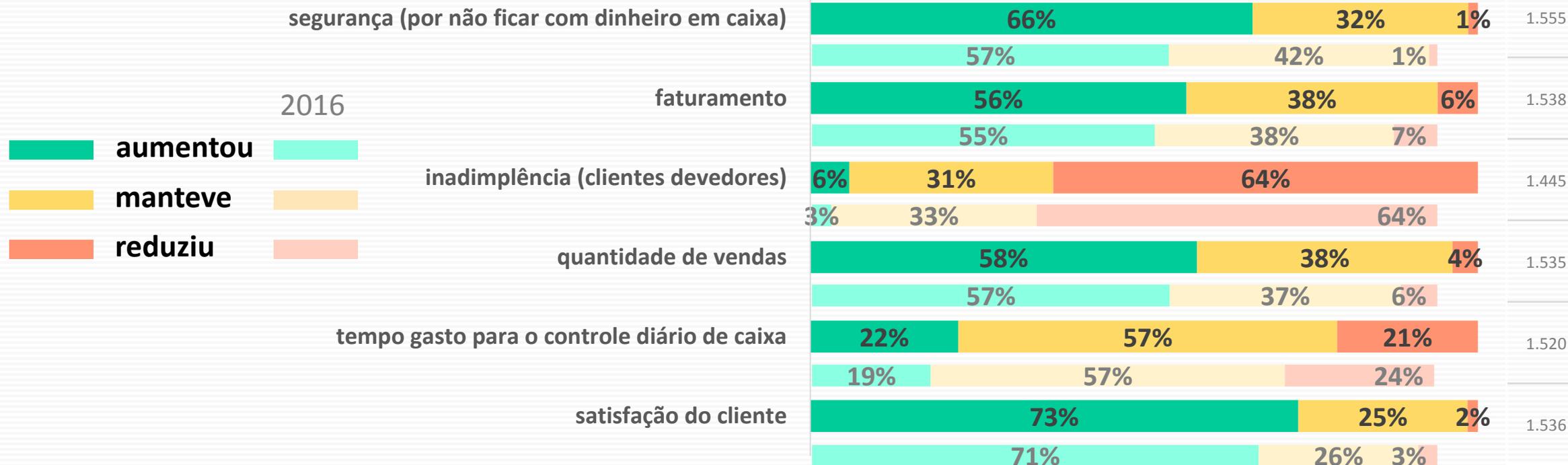
frequência clientes pedem desconto

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
sempre	67%	65%	74%	61%	54%	62%	69%	68%	63%	70%	60%	90%	54%
às vezes	30%	32%	25%	33%	37%	35%	25%	25%	34%	30%	34%	10%	45%
nunca	4%	3%	1%	6%	8%	3%	6%	7%	3%	--	6%	--	2%
base:	55	69	110	167	45	142	25	56	114	38	61	6	20

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
sempre	66%	72%	58%	58%	58%	79%	70%	70%	81%	83%	76%	59%	70%	65%
às vezes	28%	24%	37%	39%	39%	18%	30%	23%	12%	9%	20%	41%	23%	29%
nunca	6%	4%	5%	2%	3%	3%	--	7%	7%	9%	4%	--	7%	6%
base:	18	54	20	17	47	87	14	55	32	9	74	5	11	55

 + informações

impactos da utilização da máquina



- a análise dos diferentes impactos advindos da utilização da máquina de cartão se revela bastante positiva na maior parte deles, suscitando apenas alguma dúvida no que tange ao **'tempo gasto para o controle diário de caixa'** e quanto à **'inadimplência'**

- além disso, é também perceptível uma melhoria entre os resultados de 2016 para agora, apesar do aumento do **'tempo gasto para o controle diário de caixa'** (P19-P24)



impactos da utilização da máquina

disseram que aumentou

- os resultados tanto por 'porte' quanto por 'setor de atividade econômica' se apresentam muito similares, sugerindo serem percepções já bem consolidadas no mercado (P19-P24)

	por porte			por setor		
	MEI	ME	EPP	comércio	serviço	ind. e const. civil
segurança (por não ficar com dinheiro em caixa)	66%	66%	66%	64%	71%	64%
faturamento	57%	57%	51%	54%	62%	51%
inadimplência (clientes devedores)	7%	5%	5%	7%	4%	5%
quantidade de vendas	61%	55%	56%	57%	61%	52%
tempo gasto para o controle diário de caixa	20%	24%	22%	21%	26%	17%
satisfação do cliente	74%	72%	72%	71%	77%	71%
base:	~239	~312	~163	~458	~174	~82



disseram que aumentou

	por sexo		por idade			por escolaridade		
	masculino	feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
segurança (por não ficar com dinheiro em caixa)	68%	64%	66%	65%	70%	65%	66%	67%
faturamento	59%	53%	55%	58%	54%	58%	58%	54%
inadimplência (clientes devedores)	5%	7%	3%	6%	8%	15%	6%	2%
quantidade de vendas	62%	54%	65%	56%	56%	62%	55%	59%
tempo gasto para o controle diário de caixa	24%	20%	27%	21%	21%	20%	20%	26%
satisfação do cliente	77%	69%	75%	73%	72%	69%	73%	75%
base:	~412	~302	~167	~415	~127	~120	~279	~311

impactos da utilização da máquina

disseram que aumentou

por região

	S	SE	CO	NE	N
segurança (por não ficar com dinheiro em caixa)	66%	68%	63%	63%	63%
faturamento	54%	57%	60%	55%	55%
inadimplência (clientes devedores)	3%	7%	5%	6%	8%
quantidade de vendas	57%	59%	59%	55%	59%
tempo gasto para o controle diário de caixa	23%	24%	20%	18%	20%
satisfação do cliente	79%	73%	76%	69%	71%
base:	~121	~204	~135	~137	~117

- os resultados por 'região geográfica', da mesma forma, se apresentam muito similares, sugerindo serem percepções já bem consolidadas no mercado (P19-P24)



impactos da utilização da máquina

disseram que aumentou

por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
segurança (por não ficar com dinheiro em caixa)	55%	67%	72%	70%	72%	64%	81%	66%	65%	57%	61%	23%	65%
faturamento	60%	52%	52%	58%	68%	51%	64%	69%	63%	39%	56%	44%	40%
inadimplência (clientes devedores)	2%	4%	4%	8%	6%	6%	4%	1%	7%	9%	2%	0%	7%
quantidade de vendas	53%	66%	54%	56%	68%	60%	57%	65%	62%	47%	52%	72%	42%
tempo gasto para o controle diário de caixa	21%	19%	26%	24%	28%	21%	29%	23%	21%	13%	21%	8%	17%
satisfação do cliente	74%	82%	79%	71%	70%	74%	87%	81%	80%	55%	74%	63%	63%
base:	~27	~38	~56	~89	~26	~76	~13	~30	~61	~15	~29	~3	~9

 + informações

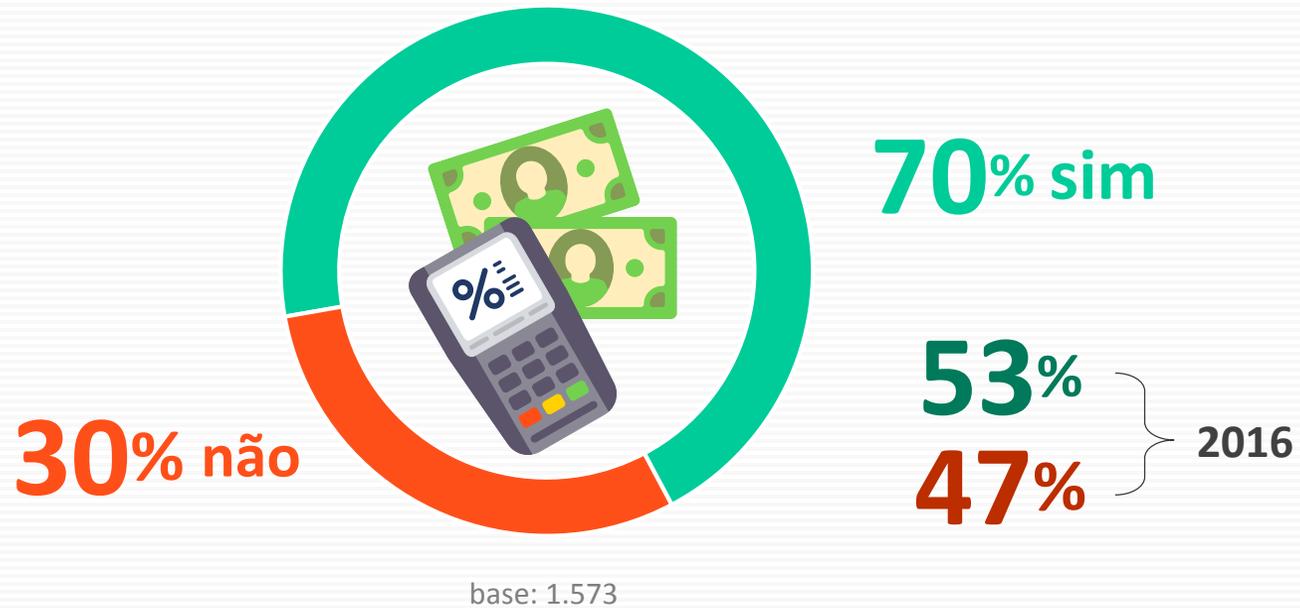
impactos da utilização da máquina

disseram que aumentou

	por UF													
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
segurança (por não ficar com dinheiro em caixa)	73%	61%	74%	30%	76%	62%	49%	56%	48%	93%	71%	70%	40%	64%
faturamento	53%	49%	62%	39%	67%	58%	46%	57%	59%	79%	57%	48%	61%	43%
inadimplência (clientes devedores)	6%	6%	4%	6%	3%	5%	22%	1%	11%	8%	4%	0%	13%	15%
quantidade de vendas	61%	59%	53%	42%	60%	53%	58%	59%	61%	87%	54%	34%	77%	56%
tempo gasto para o controle diário de caixa	18%	19%	7%	12%	19%	20%	38%	28%	11%	39%	17%	18%	32%	17%
satisfação do cliente	73%	68%	83%	61%	73%	69%	43%	73%	74%	93%	74%	0%	64%	65%
base:	~9	~26	~10	~6	~25	~43	~6	~26	~16	~7	~37	~1	~5	~26

 + informações

desconto por pagamento em dinheiro

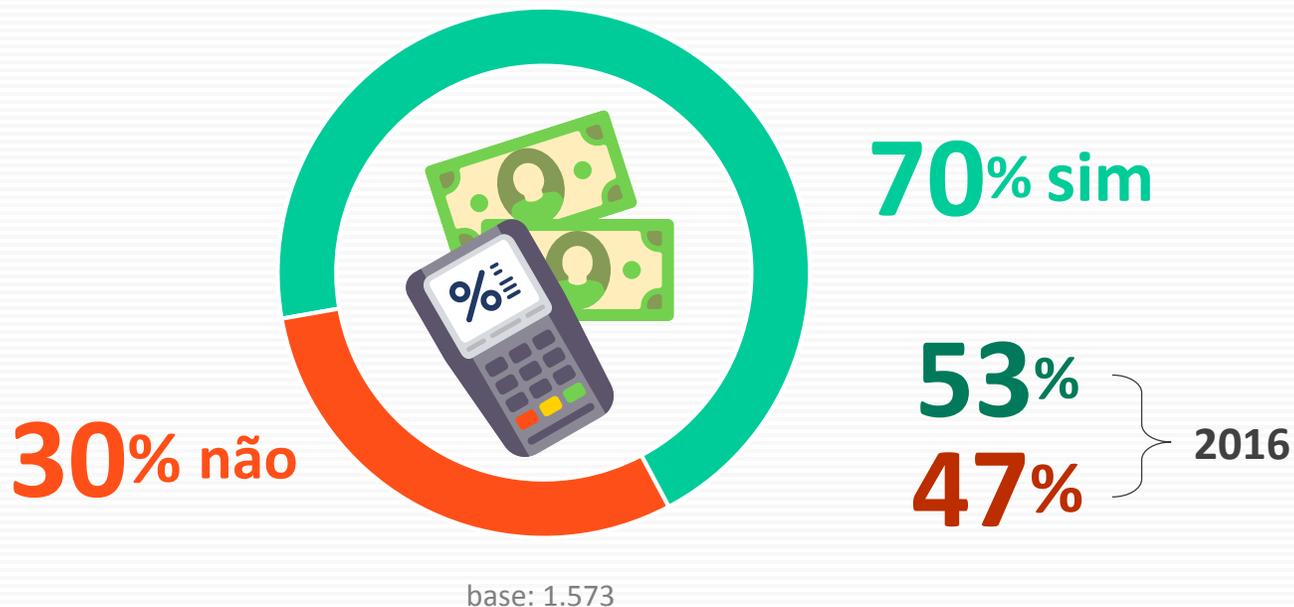


- 2 em cada 3 empresas dão desconto para o pagamento feito em dinheiro

- inclusive com um crescimento expressivo se comparado ao percentual apurado em 2016 (P25)



desconto por pagamento em dinheiro



- as empresas do perfil 'MEI', bem como aquelas atuantes no 'comércio' e as das regiões 'CO', 'NE' e 'N' foram os destaques, com os percentuais mais elevados (P25)

+ informações

por porte

	MEI	ME	EPP
	74%	68%	65%
	26%	32%	35%
base:	527	683	363

por setor

	comércio	serviço	ind. e const. civil
	77%	60%	69%
	23%	40%	31%
base:	1.017	364	192

por região

	S	SE	CO	NE	N
	68%	68%	74%	75%	77%
	32%	32%	26%	25%	23%
base:	259	446	293	313	262

desconto por pagamento em dinheiro



70% sim

53%

47%

2016

base: 1.573

	masculino	feminino
	71%	69%
	29%	31%
base:	863	710

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	78%	70%	63%
	22%	30%	37%
base:	347	923	287

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	72%	72%	68%
	28%	28%	32%
base:	263	612	685

 + informações

desconto por pagamento em dinheiro

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	66%	59%	76%	72%	67%	61%	81%	67%	76%	77%	74%	75%	87%
	34%	41%	24%	28%	33%	39%	19%	33%	24%	23%	26%	25%	13%
base:	60	80	119	200	54	166	26	61	124	41	67	7	21

 + informações

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	90%	79%	78%	59%	74%	69%	87%	78%	78%	68%	71%	100%	89%	80%
	10%	21%	22%	41%	26%	31%	13%	22%	22%	32%	29%	--	11%	20%
base:	19	58	23	18	53	100	14	59	36	11	79	5	12	60

percentual das vendas com cartão



base: 1.582



não sabe /
sem resposta

22%

responderam
algum % **76%**

- 1 em cada 5 entrevistados desconhece (ou se recusou a responder) sobre o total das vendas a cartão nas respectivas empresas (P26)

 + informações

percentual das vendas com cartão



base: 1.582

por porte

	MEI	ME	EPP
	21%	22%	22%
base:	529	687	366

por setor

	comércio	serviço	ind. e const. civil
	23%	21%	18%
base:	1.022	368	192

por região

	S	SE	CO	NE	N
	21%	23%	19%	20%	22%
base:	263	448	294	314	263

- tal percentual se mantém inclusive elevado nos diferentes critérios de segmentação considerados (P26)

 + informações

percentual das vendas com cartão



base: 1.582

por sexo

	masculino	feminino
	17%	27%
base:	869	713

por idade

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	18%	21%	27%
base:	349	927	289

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	28%	20%	20%
base:	264	618	686

 + informações

percentual das vendas com cartão



base: 1.582

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	22%	19%	22%	24%	27%	21%	17%	23%	15%	27%	20%	8%	32%
base:	60	82	121	200	55	167	26	62	124	41	67	7	22

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	23%	22%	13%	20%	24%	17%	16%	22%	18%	13%	28%	12%	17%	19%
base:	19	58	22	18	53	100	15	59	36	11	80	5	12	60

 + informações

percentual das vendas no crédito



base: 1.226

por porte

	MEI	ME	EPP
	30%	31%	31%
base:	413	524	289

por setor

	comércio	serviço	ind. e cont. civil
	30%	32%	27%
base:	787	286	153

por região

	S	SE	CO	NE	N
	30%	32%	27%	29%	27%
base:	203	341	235	245	202

- tais percentuais de vendas no crédito se mantêm homogêneos nos diferentes critérios de segmentação considerados (P26.1)

 + informações

percentual das vendas no crédito



base: 1.226

por sexo

	masculino	feminino
	30%	31%
base:	716	510

por idade

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	31%	29%	34%
base:	288	725	206

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	27%	29%	33%
base:	185	486	548

 + informações

percentual das vendas no crédito



base: 1.226

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	
	25%	30%	33%	29%	35%	32%	40%	29%	26%	29%	24%	35%	20%	
base:	46	64	93	151	37	131	22	48	103	31	53	6	16	
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	22%	37%	26%	34%	30%	25%	36%	25%	33%	34%	25%	23%	24%	28%
base:	15	43	18	14	42	79	12	45	28	9	58	4	10	48

 + informações

percentual das vendas no débito



base: 1.199

por porte

	MEI	ME	EPP
	23%	22%	19%
base:	401	514	284

por setor

	comércio	serviço	ind. e cont. civil
	21%	25%	20%
base:	765	287	147

por região

	S	SE	CO	NE	N
	22%	22%	23%	19%	24%
base:	199	337	233	235	195

- tais percentuais de vendas no débito se mantêm homogêneos nos diferentes critérios de segmentação considerados (P26.2)

 + informações

percentual das vendas no débito



base: 1.199

por sexo

	masculino	feminino
	21%	22%
base:	703	496

por idade

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	21%	22%	23%
base:	280	712	200

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	22%	22%	21%
base:	182	475	535

 + informações

percentual das vendas no débito

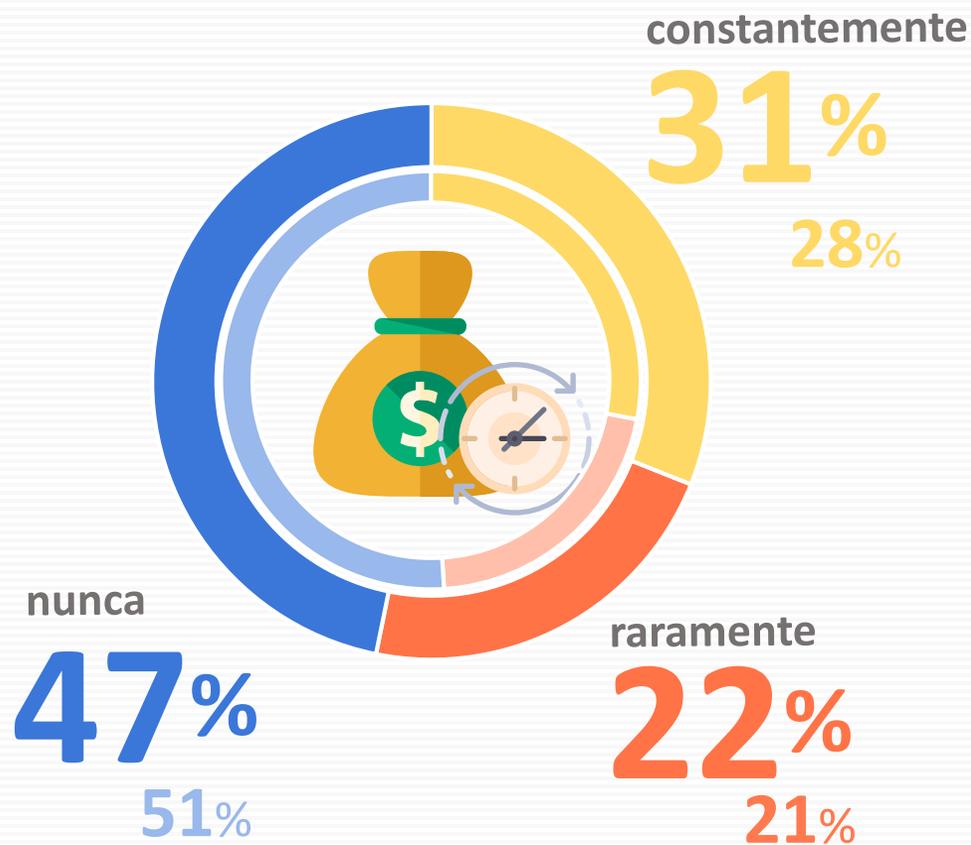


base: 1.199

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	
	21%	20%	23%	23%	25%	19%	20%	23%	22%	22%	26%	22%	26%	
base:	45	63	91	148	37	130	22	48	101	30	54	5	15	
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	25%	16%	14%	27%	16%	19%	18%	27%	21%	28%	22%	24%	25%	24%
base:	15	42	17	14	39	77	11	44	28	9	55	4	9	46

 + informações

frequência da antecipação do recebimento



2016

base: 1.561

- o recurso da antecipação do recebimento continua relevante, tanto que quase **1 em cada 3** empreendedores (31%) fazem uso do mesmo de forma 'constante'
- observa-se inclusive haver ocorrido um crescimento de +11% da utilização do recurso desde 2016 até hoje
- trata-se de um recurso um pouco mais usado pelo perfil de empresas do porte MEI (P18)

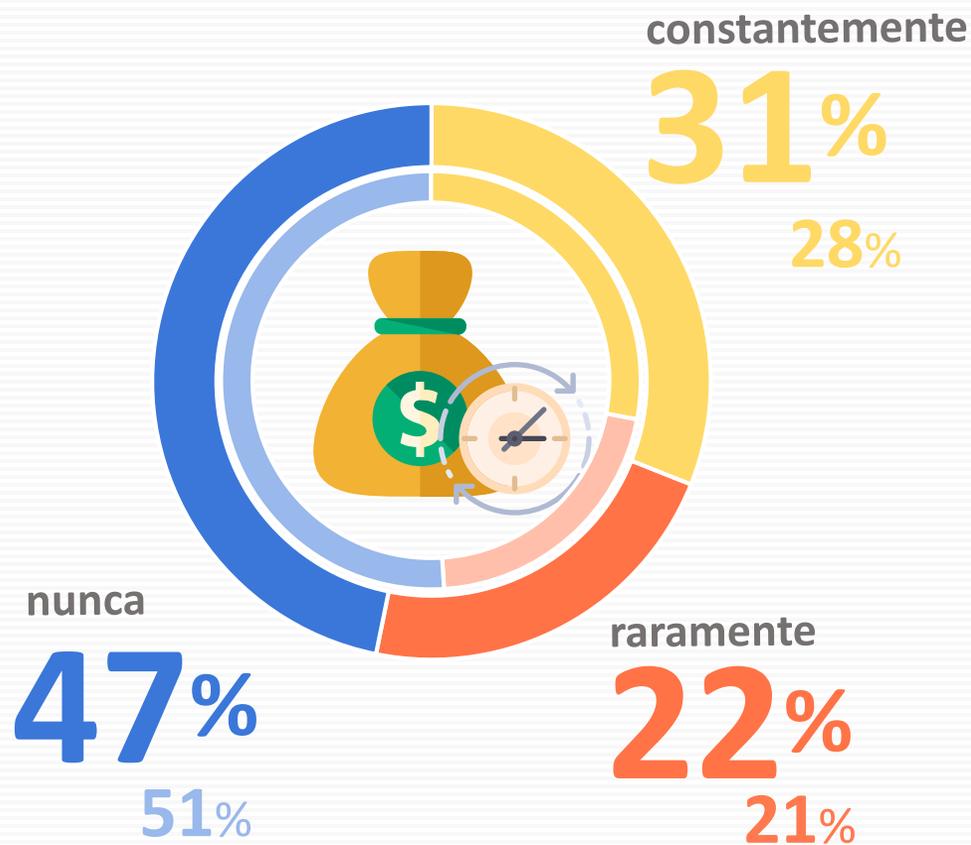
por porte

	MEI	ME	EPP	
	35%	30%	22%	+58%* de variação
	23%	21%	25%	-10%* de variação
	43%	49%	53%	-19%* de variação
base:	522	680	359	

*valores arredondados

+ informações

frequência da antecipação do recebimento



2016

base: 1.561

por setor

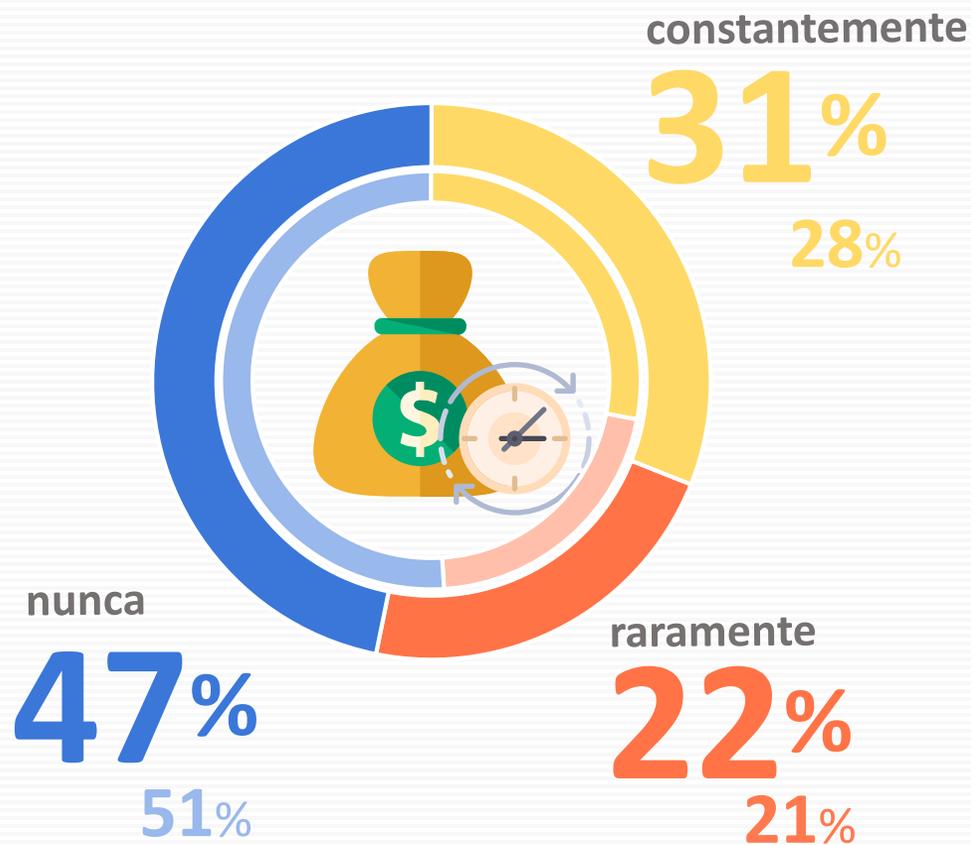
	comércio	serviço	ind. e const. civil
	32%	29%	33%
	22%	23%	19%
	46%	48%	48%
base:	1.011	360	190

por região

	S	SE	CO	NE	N
	30%	29%	32%	34%	36%
	21%	25%	22%	16%	20%
	49%	46%	46%	50%	43%
base:	262	439	291	309	260

+ informações

frequência da antecipação do recebimento



2016

base: 1.561

por sexo

	masculino	feminino
constantemente	33%	29%
às vezes	21%	23%
raramente	46%	48%
nunca		
base:	862	699

por idade

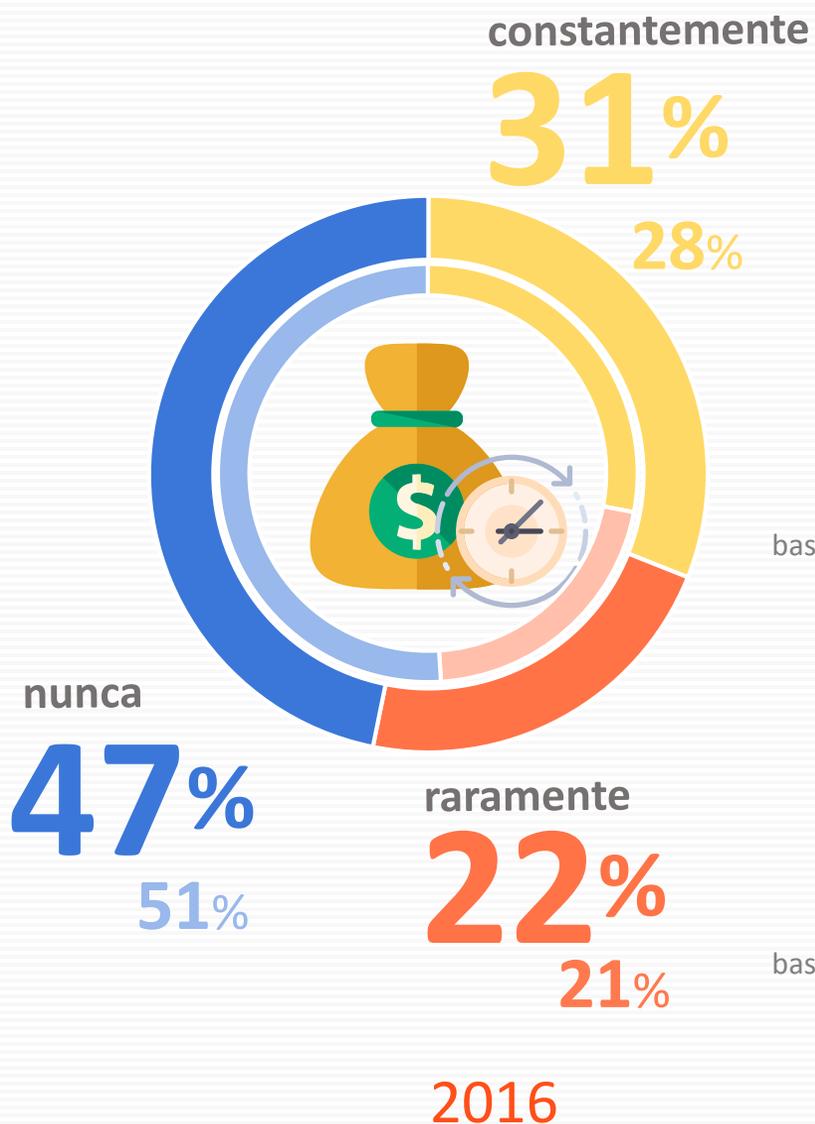
	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
constantemente	31%	31%	31%
às vezes	22%	21%	26%
raramente	47%	47%	43%
nunca			
base:	348	915	284

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
constantemente	34%	33%	28%
às vezes	22%	24%	20%
raramente	43%	43%	51%
nunca			
base:	262	607	680

+ informações

frequência da antecipação do recebimento



	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	28%	21%	38%	30%	35%	30%	10%	40%	31%	24%	30%	38%	36%
	19%	23%	21%	25%	21%	25%	32%	13%	26%	34%	16%	34%	--
	53%	56%	41%	46%	44%	44%	58%	47%	43%	41%	54%	28%	64%
base:	60	82	120	195	54	164	26	61	123	41	66	7	21

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	27%	33%	39%	36%	24%	39%	44%	40%	50%	24%	29%	25%	47%	35%
	24%	28%	21%	23%	10%	11%	15%	16%	10%	--	25%	55%	11%	29%
	50%	40%	40%	41%	66%	49%	41%	44%	40%	76%	46%	21%	43%	36%
base:	19	57	23	18	52	99	13	58	36	11	79	4	12	60

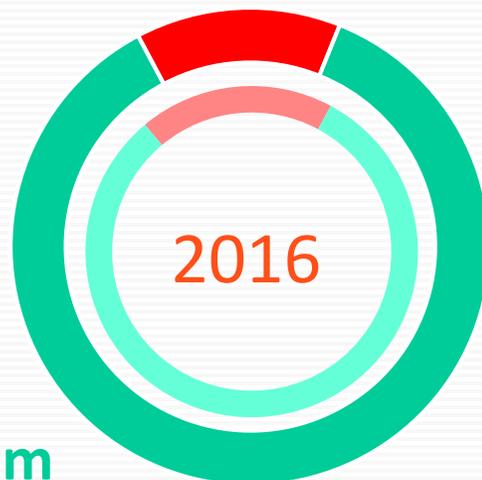
+ informações

problemas com a máquina



base: 1.580

19%
14% com problemas



81%
86% sem problemas

- praticamente **1 em cada 7** desses empreendedores já teve problemas com a máquina de cartão (P21)

por porte

	MEI	ME	EPP
	87%	86%	83%
	13%	14%	17%
base:	528	686	366

por setor

	comércio	serviço	ind. e const. civil
	86%	87%	85%
	14%	13%	15%
base:	1.020	368	192

por região

	S	SE	CO	NE	N
	90%	86%	83%	86%	84%
	10%	14%	17%	14%	16%
base:	261	448	293	315	263

+ informações

problemas com a máquina



base: 1.580

81% **86%** sem problemas

19% **14%** com problemas



	masculino	feminino
	84%	88%
	16%	12%
base:	869	711

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	87%	85%	89%
	13%	15%	11%
base:	349	927	288

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	86%	86%	87%
	14%	14%	13%
base:	264	617	686

 [+ informações](#)

problemas com a máquina



	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	86%	88%	93%	86%	89%	85%	85%	87%	85%	87%	73%	100%	85%
	14%	12%	7%	14%	11%	15%	15%	13%	15%	13%	27%	--	15%

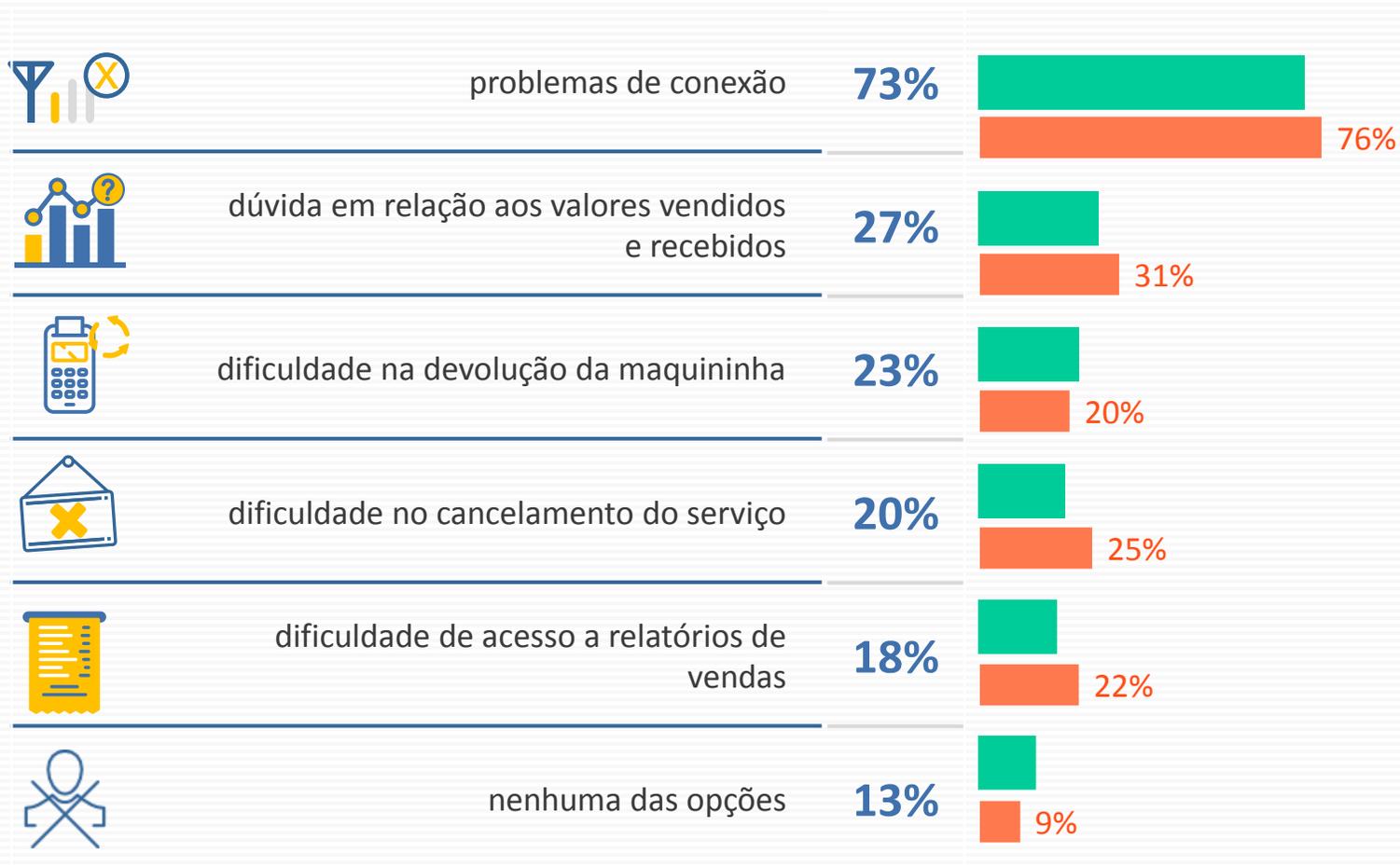
base: 60 81 120 200 55 167 26 61 124 41 67 7 22

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	96%	87%	72%	91%	93%	81%	82%	80%	93%	75%	86%	100%	76%	82%
	4%	13%	28%	9%	7%	19%	18%	20%	7%	25%	14%	--	24%	18%

base: 19 58 23 18 53 100 15 59 36 11 80 5 12 60

 + informações

tipos de problemas



- a maioria dos problemas relatados com a máquina de cartão foram relacionados à **'conexão'**, a exemplo do observado também em 2016, ainda que com uma leve redução
- tal problema teria ocorrido em uma frequência quase três vezes superior às **'dúvidas em relação aos valores vendidos e recebidos'** (P29)



responderam esta pergunta apenas os que afirmaram enfrentar problemas com a máquina de cartão

2016

base: 233

+ informações

tipos de problemas

		por porte			por setor		
		MEI	ME	EPP	comércio	serviço	ind. e const. civil
	problemas de conexão	77%	71%	70%	67%	89%	65%
	dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos	21%	30%	33%	29%	26%	22%
	dificuldade na devolução da maquininha	20%	23%	31%	23%	25%	15%
	dificuldade no cancelamento do serviço	12%	23%	32%	22%	17%	15%
	dificuldade de acesso a relatórios de vendas	17%	16%	27%	22%	13%	11%
	nenhuma das opções	17%	12%	5%	15%	6%	22%
base:		68	98	67	148	56	29

 responderam apenas os que afirmaram enfrentar problemas com a máquina de cartão

 [+ informações](#)

tipos de problemas

por sexo

por idade

por escolaridade

	masculino	feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
 problemas de conexão	72%	76%	71%	76%	67%	77%	68%	80%
 dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos	30%	23%	25%	25%	36%	32%	21%	30%
 dificuldade na devolução da maquininha	22%	24%	13%	25%	22%	26%	20%	24%
 dificuldade no cancelamento do serviço	20%	20%	20%	20%	15%	21%	11%	27%
 dificuldade de acesso a relatórios de vendas	19%	17%	16%	17%	25%	15%	15%	20%
 nenhuma das opções	12%	14%	15%	13%	9%	6%	22%	7%
base:	142	91	53	140	37	36	87	106

 responderam apenas os que afirmaram enfrentar problemas com a máquina de cartão

 + informações

tipos de problemas

por região

	S	SE	CO	NE	N
 problemas de conexão	78%	74%	73%	71%	69%
 dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos	13%	29%	33%	24%	38%
 dificuldade na devolução da maquininha	16%	23%	13%	29%	30%
 dificuldade no cancelamento do serviço	17%	16%	26%	22%	31%
 dificuldade de acesso a relatórios de vendas	7%	19%	28%	14%	19%
 nenhuma das opções	14%	13%	12%	15%	7%
base:	26	66	53	45	43

 responderam apenas os que afirmaram enfrentar problemas com a máquina de cartão

 + informações

tipos de problemas

		por UF											
		SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	RN
	problemas de conexão	70%	77%	87%	78%	57%	75%	60%	73%	80%	54%	70%	46%
	dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos	--	28%	8%	22%	19%	42%	8%	28%	27%	46%	38%	--
	dificuldade na devolução da maquininha	43%	6%	--	22%	26%	27%	--	--	19%	26%	8%	--
	dificuldade no cancelamento do serviço	30%	6%	18%	3%	26%	32%	--	18%	24%	54%	25%	--
	dificuldade de acesso a relatórios de vendas	--	18%	--	14%	--	28%	40%	21%	19%	31%	42%	--
	nenhuma das opções	13%	17%	13%	10%	35%	11%	--	27%	7%	17%	9%	54%
	base:	8	10	8	28	9	26	3	9	20	6	18	3

 + informações

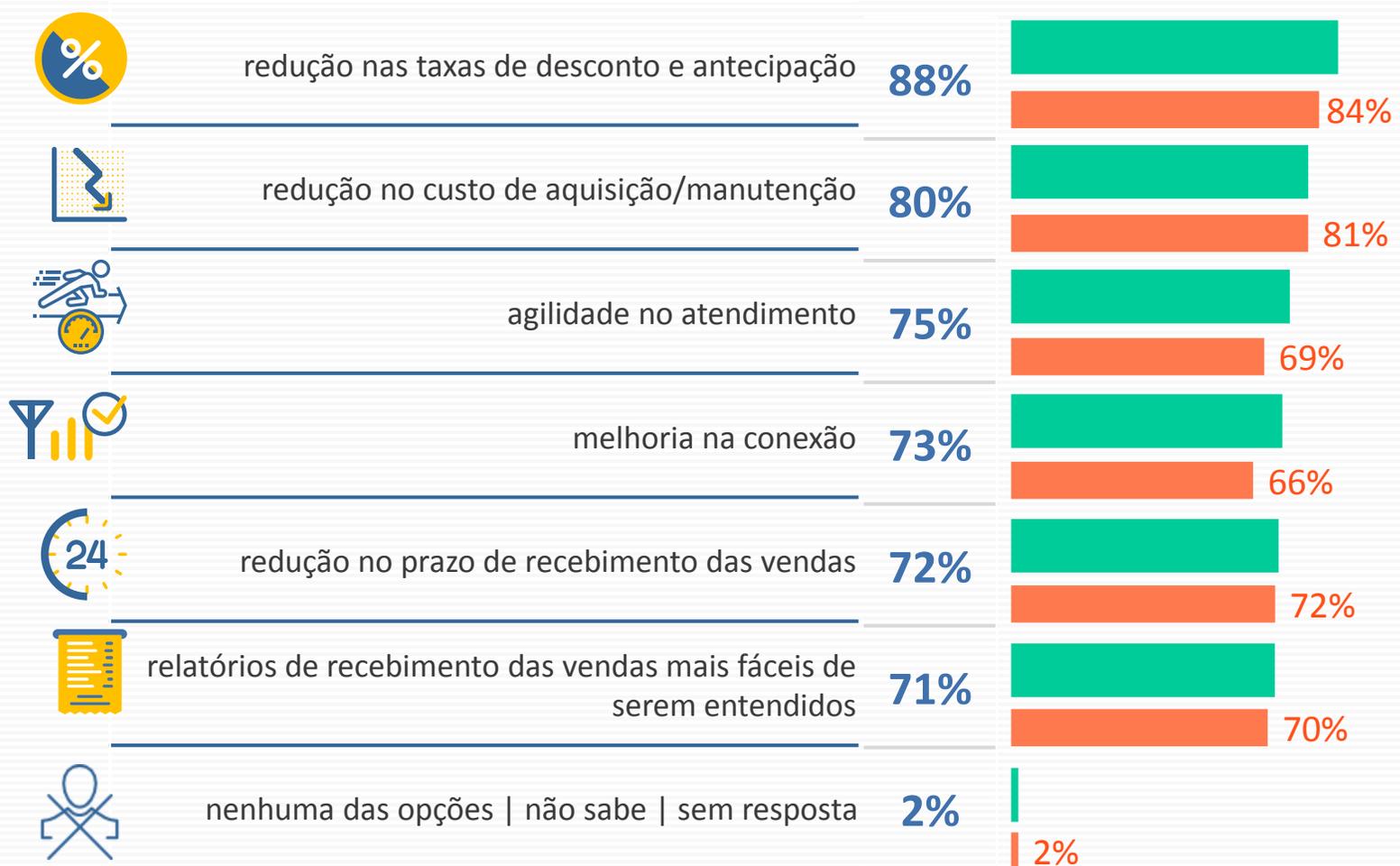
tipos de problemas

por UF

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	RR	RO
 problemas de conexão	100%	47%	86%	100%	76%	78%	57%	69%	50%	100%	88%	45%	50%
 dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos	50%	62%	19%	--	32%	17%	--	56%	31%	--	17%	55%	48%
 dificuldade na devolução da maquininha	50%	51%	61%	--	--	20%	43%	56%	50%	26%	7%	72%	7%
 dificuldade no cancelamento do serviço	50%	19%	42%	--	8%	21%	43%	50%	81%	48%	--	45%	21%
 dificuldade de acesso a relatórios de vendas	50%	37%	24%	--	24%	2%	--	11%	50%	--	17%	45%	21%
 nenhuma das opções	--	17%	--	--	--	20%	--	13%	--	--	7%	--	8%
base:	2	8	6	1	4	19	2	11	3	3	11	3	12

 + informações

melhorias importantes



base: 1.583

2016

- dentre todas as melhorias sugeridas, as duas mais citadas estavam relacionadas a aspectos de **custos**, em percentuais equivalentes ao apurado em 2016
- a 3ª melhoria mais citada fazia referência à **agilidade no atendimento**, com um percentual 9% superior ao verificado em 2016
- enquanto a 4ª indicação mais citada dizia respeito à **melhoria na conexão**, também com um percentual de respostas 11% superior ao registrado em 2016 (P30)

+ informações

melhorias importantes



por porte

por setor

ind. e const.
civil

	MEI	ME	EPP	comércio	serviço	ind. e const. civil
redução nas taxas de desconto e antecipação	90%	86%	88%	89%	86%	89%
redução no custo de aquisição/manutenção	78%	81%	85%	80%	82%	76%
agilidade no atendimento	77%	72%	79%	75%	76%	76%
melhoria na conexão	73%	71%	75%	72%	75%	68%
redução no prazo de recebimento das vendas	71%	73%	78%	73%	73%	68%
relatórios de recebimento das vendas mais fáceis de serem entendidos	72%	70%	73%	73%	69%	71%
nenhuma das opções não sabe sem resposta	4%	2%	1%	2%	3%	4%
base:	529	688	366	1.022	369	192

+ informações

melhorias importantes

 + informações

por sexo

por idade

por escolaridade

	masculino	feminino	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
 redução nas taxas de desconto e antecipação	88%	88%	91%	89%	81%	86%	91%	86%
 redução no custo de aquisição/manutenção	81%	80%	80%	81%	78%	79%	80%	82%
 agilidade no atendimento	75%	75%	77%	75%	71%	82%	74%	73%
 melhoria na conexão	72%	74%	75%	71%	73%	81%	71%	71%
 redução no prazo de recebimento das vendas	73%	71%	71%	73%	71%	74%	73%	71%
 relatórios de recebimento das vendas mais fáceis de serem entendidos	70%	73%	70%	72%	71%	78%	71%	69%
 nenhuma das opções não sabe sem resposta	3%	2%	2%	2%	3%	2%	3%	2%
base:	869	714	349	928	289	264	619	686

melhorias importantes

por região



redução nas taxas de desconto e antecipação

S

82%

SE

89%

CO

88%

NE

90%

N

91%



redução no custo de aquisição/manutenção

78%

80%

84%

81%

84%



agilidade no atendimento

66%

75%

76%

80%

79%



melhoria na conexão

67%

72%

75%

76%

74%



redução no prazo de recebimento das vendas

72%

70%

73%

75%

79%



relatórios de recebimento das vendas mais fáceis de serem entendidos

65%

71%

73%

77%

77%



nenhuma das opções | não sabe | sem resposta

4%

2%

2%

3%

2%

base:

263

448

294

315

263

+ informações

melhorias importantes

 + informações

		por UF												
		SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	redução nas taxas de desconto e antecipação	81%	82%	83%	90%	91%	85%	96%	91%	90%	89%	81%	100%	82%
	redução no custo de aquisição/manutenção	89%	74%	76%	78%	88%	78%	85%	84%	83%	71%	93%	95%	82%
	agilidade no atendimento	66%	67%	66%	73%	75%	78%	74%	79%	75%	65%	81%	66%	81%
	melhoria na conexão	74%	58%	69%	72%	73%	72%	75%	76%	76%	79%	69%	59%	75%
	redução no prazo de recebimento das vendas	80%	73%	67%	72%	63%	71%	69%	69%	71%	84%	76%	63%	64%
	relatórios de recebimento das vendas mais fáceis de serem entendidos	73%	60%	65%	70%	67%	73%	64%	78%	68%	79%	73%	45%	74%
	nenhuma das opções não sabe sem resposta	--	4%	6%	2%	3%	3%	--	1%	2%	1%	3%	--	--
base:		60	82	121	200	55	167	26	62	124	41	67	7	22

melhorias importantes

 + informações

por UF

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
 redução nas taxas de desconto e antecipação	84%	95%	96%	87%	94%	86%	97%	90%	85%	81%	94%	78%	100%	95%
 redução no custo de aquisição/manutenção	93%	86%	100%	85%	83%	67%	87%	83%	86%	80%	80%	100%	83%	87%
 agilidade no atendimento	87%	82%	88%	87%	82%	75%	84%	70%	75%	80%	82%	100%	93%	82%
 melhoria na conexão	81%	79%	86%	76%	83%	68%	79%	70%	72%	61%	78%	100%	80%	73%
 redução no prazo de recebimento das vendas	70%	84%	94%	63%	77%	68%	93%	85%	78%	75%	77%	100%	89%	75%
 relatórios de recebimento das vendas mais fáceis de serem entendidos	67%	86%	81%	69%	84%	70%	80%	73%	71%	87%	79%	100%	80%	79%
 nenhuma das opções não sabe sem resposta	2%	--	--	--	4%	6%	--	4%	6%	--	--	--	--	2%
base:	19	58	23	18	53	100	15	59	36	11	80	5	12	60

62% não solicitaram



38% já solicitaram

base: 1.583

66% }
34% } 2016

- as variações observadas entre 2018 e 2016 são bem reduzidas, com um pequeno aumento dos entrevistados tentando desconto ou benefícios
- ainda a exemplo de 2016, é possível que exista algum despreparo ou inexperiência do perfil MEI, visto o percentual de solicitação de desconto ou de benefícios, ao negociar com as operadoras de cartão, ser bem menor do que os demais portes
- observa-se que o percentual do perfil MEI seria equivalente à praticamente 1/3 do apurado junto às EPPs, ainda mais crítico do que em 2016, onde equivalia a pouco mais da metade (P31)

por porte

	MEI	ME	EPP
	23%	47%	60%
	77%	53%	40%
base:	529	688	366

 + informações

62% não solicitaram



66% }
34% } 2016

38% já solicitaram

base: 1.583

por setor

	comércio	serviço	ind. e const. civil
	43%	33%	26%
	57%	67%	74%
base:	1.022	369	192

por região

	S	SE	CO	NE	N
	43%	40%	34%	31%	34%
	57%	60%	66%	69%	66%
base:	263	448	294	315	263

 + informações

solicitação de desconto ou benefício

62% não solicitaram



66% }
34% } 2016

38% já solicitaram

base: 1.583

	masculino	feminino
	41%	35%
	59%	65%
base:	869	714

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	35%	38%	41%
	65%	62%	59%
base:	349	928	289

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	26%	32%	48%
	74%	68%	52%
base:	264	619	686

 + informações

solicitação de desconto ou benefício

62% não solicitaram



38% já solicitaram

66% }
34% } 2016

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	56%	35%	42%	37%	46%	42%	37%	25%	29%	46%	46%	63%	35%
	44%	65%	58%	63%	54%	58%	63%	75%	71%	54%	54%	37%	65%
base:	60	82	121	200	55	167	26	62	124	41	67	7	22

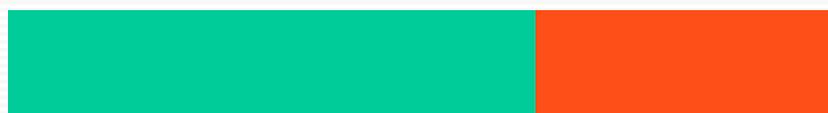
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	28%	32%	11%	27%	33%	31%	33%	33%	21%	55%	31%	48%	41%	37%
	72%	68%	89%	73%	67%	69%	67%	67%	79%	45%	69%	52%	59%	63%
base:	19	58	23	18	53	100	15	59	36	11	80	5	12	60

+ informações

êxito na solicitação de desconto e benefícios

base: 653

38% já solicitaram



64%

**conseguiram
descontos**

36%

**não conseguiram
descontos**



2016

- ainda mais se considerarmos que foram atendidos praticamente 2/3 (64%) dos empreendedores que apresentaram essas solicitações de desconto ou de benefícios, inclusive com um crescimento de 12% frente à 2016
- particularmente marcante é a constatação que essas taxas de sucesso cresçam conforme os portes das empresas (P32)

por porte

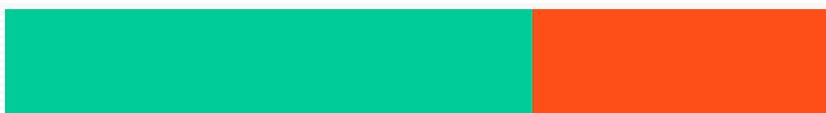
	MEI	ME	EPP
	55%	64%	77%
	45%	36%	23%
base:	116	315	222

+ informações

êxito na solicitação de desconto e benefícios

base: 653

38% já solicitaram



64%

conseguiram
descontos

36%

não conseguiram
descontos



2016

por setor

	comércio	serviço	ind. e const. civil
	64%	62%	66%
	36%	38%	34%

base:

476

124

53

por região

	S	SE	CO	NE	N
	63%	64%	58%	66%	61%
	37%	36%	42%	34%	39%

base:

112

207

112

122

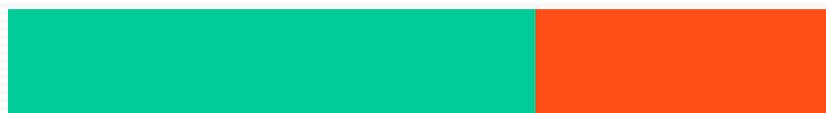
100

+ informações

êxito na solicitação de desconto e benefícios

base: 653

38% já solicitaram



64%

conseguiram
descontos

36%

não conseguiram
descontos



2016

	masculino	feminino
	64%	63%
	36%	37%
base:	372	281

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	62%	64%	64%
	38%	36%	36%
base:	135	390	123

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	59%	60%	67%
	41%	40%	33%
base:	77	224	347

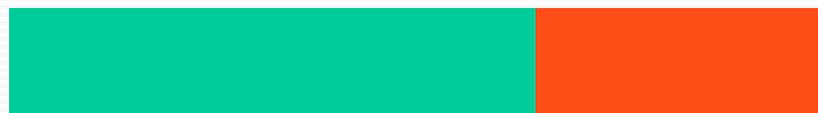
 + informações

êxito na solicitação de desconto e benefícios



base: 653

38% já solicitaram



64%

conseguiram
descontos

36%

não conseguiram
descontos

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
	60%	54%	71%	67%	59%	63%	75%	62%	37%	63%	80%	100%	78%
	40%	46%	29%	33%	41%	37%	25%	38%	63%	37%	20%	--	22%

base: 34 29 49 84 28 83 12 19 38 20 35 4 9

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
	64%	73%	43%	67%	59%	60%	77%	64%	72%	24%	66%	62%	16%	69%
	36%	27%	57%	33%	41%	40%	23%	36%	28%	76%	34%	38%	84%	31%

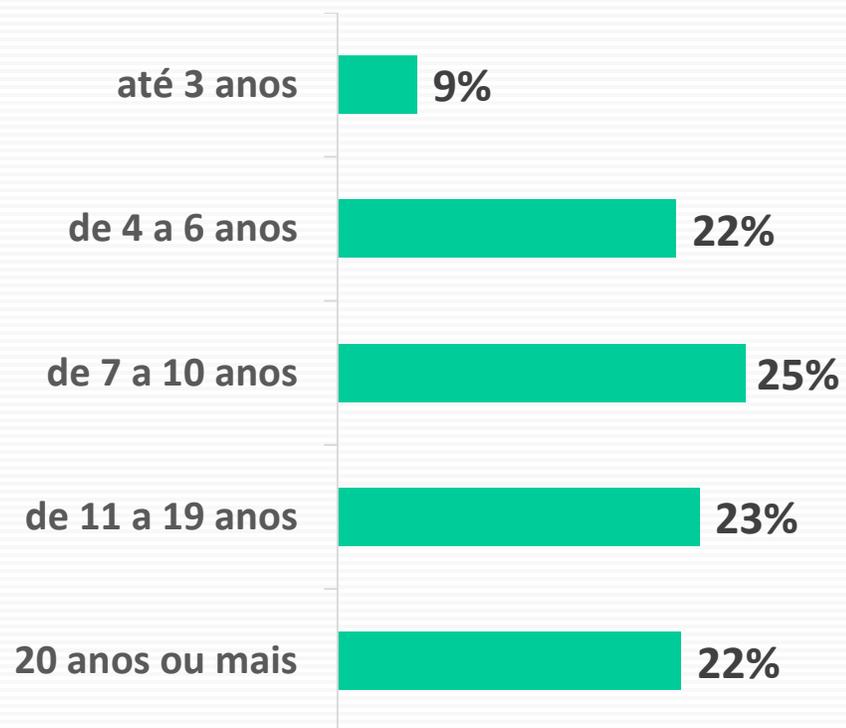
base: 6 22 4 7 22 42 6 24 9 6 29 3 5 24

+ informações



tempo médio **13 anos**

11 anos
2016



base: 1.467

- praticamente metade dessa amostra de empreendedores (45%) iniciou as atividades da respectiva empresa há mais de 11 anos (P33)



tempo de atividade

	por porte			por região					por setor		
	MEI	ME	EPP	S	SE	CO	NE	N	comércio	serviço	ind. e const. civil
até 3 anos	17%	3%	2%	6%	9%	11%	8%	12%	8%	10%	10%
de 4 a 6 anos	36%	11%	5%	15%	21%	27%	24%	28%	22%	19%	26%
de 7 a 10 anos	27%	25%	16%	25%	23%	27%	30%	28%	24%	26%	28%
de 11 a 19 anos	12%	30%	32%	24%	24%	19%	20%	21%	24%	24%	15%
20 anos ou +	7%	30%	45%	30%	22%	17%	18%	12%	22%	22%	21%
média em anos	8	16	20	15	13	11	11	10	13	13	11
base:	478	641	348	248	422	275	281	241	946	342	179

 + informações

tempo de atividade

por sexo

	masculino	feminino
até 3 anos	9%	9%
de 4 a 6 anos	18%	25%
de 7 a 10 anos	27%	23%
de 11 a 19 anos	23%	23%
20 anos ou +	23%	20%
média em anos	13	12
base:	827	640

por idade

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	13%	9%	3%
	31%	21%	11%
	26%	26%	21%
	15%	26%	22%
	14%	18%	43%
	10	12	19
	332	870	263

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	11%	10%	7%
	25%	23%	19%
	26%	28%	22%
	18%	21%	26%
	21%	18%	26%
	12	12	15
	241	573	651

 + informações

tempo de atividade

 + informações

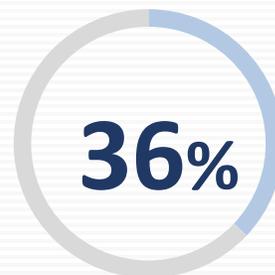
por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN	
menos de 6 meses	6%	10%	4%	8%	10%	11%	13%	14%	9%	13%	8%	--	9%	
6 meses a 1 ano	7%	14%	20%	24%	18%	16%	42%	29%	29%	23%	21%	41%	27%	
de 1 a 2 anos	24%	24%	26%	25%	24%	22%	5%	42%	25%	11%	24%	17%	30%	
de 3 a 4 anos	30%	21%	22%	24%	27%	23%	28%	7%	20%	36%	21%	20%	10%	
5 anos ou +	34%	30%	28%	20%	21%	28%	12%	9%	17%	18%	26%	23%	23%	
média em anos	16	15	15	12	13	15	10	9	11	12	13	12	11	
base:	56	78	114	186	50	162	24	58	114	39	64	7	22	
	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
menos de 6 meses	--	9%	14%	19%	6%	8%	--	3%	28%	7%	13%	--	24%	7%
6 meses a 1 ano	9%	28%	14%	20%	33%	22%	12%	21%	33%	40%	30%	--	7%	31%
de 1 a 2 anos	38%	26%	31%	14%	39%	26%	58%	32%	5%	27%	28%	45%	38%	35%
de 3 a 4 anos	23%	22%	23%	11%	10%	27%	22%	34%	22%	--	20%	55%	18%	11%
5 anos ou +	30%	14%	18%	36%	13%	17%	8%	10%	12%	25%	7%	--	14%	15%
média em anos	15	10	13	12	10	12	11	12	9	13	9	14	11	10
base:	18	48	20	17	44	92	13	54	35	10	72	4	11	55

- o público atendido por essas empresas dos empreendedores entrevistados era formado tanto por pessoas físicas como por pessoas jurídicas
- em termos gerais as diferenças entre os resultados de 2016 e 2018 quanto ao perfil do público atendido foram pequenas (P34)



pessoa física e jurídica



somente pessoa física



somente pessoa jurídica

2016

base: 1.583



tipo de cliente

		<i>por porte</i>			<i>por setor</i>			<i>por região</i>				
		MEI	ME	EPP	comércio	serviço	ind. e const. civil	S	SE	CO	NE	N
	PF pessoa física e jurídica	56%	72%	77%	63%	67%	72%	70%	63%	67%	65%	73%
	PF pessoa física	40%	26%	19%	34%	30%	25%	26%	34%	30%	32%	26%
	PJ pessoa jurídica	3%	3%	4%	3%	3%	2%	3%	3%	3%	4%	2%
base:		529	688	366	1.022	369	192	263	448	294	315	263

 + informações

tipo de cliente

por sexo

	masculino	feminino
 pessoa física e jurídica	73%	57%
 pessoa física	25%	39%
 pessoa jurídica	2%	4%
base:	869	714

por idade

	18 a 34 anos	35 a 54 anos	55 anos ou +
	65%	66%	64%
	33%	30%	34%
	2%	4%	2%
	349	928	289

por escolaridade

	até médio incompleto	médio completo	superior incomp. ou +
	69%	63%	67%
	28%	35%	30%
	3%	3%	3%
	264	619	686

 + informações

tempo de atividade

 + informações

por UF

	SC	RS	PR	SP	RJ	MG	ES	DF	GO	MS	MT	SE	RN
 pessoa física e jurídica	67%	66%	75%	58%	69%	69%	55%	52%	73%	69%	70%	83%	64%
 pessoa física	30%	30%	22%	38%	28%	29%	45%	44%	24%	27%	28%	--	29%
 pessoa jurídica	3%	4%	3%	4%	3%	2%	--	3%	2%	3%	1%	17%	7%
base:	60	82	121	200	55	167	26	62	124	41	67	7	22

	PI	PE	PB	MA	CE	BA	AL	TO	AM	AC	PA	AP	RR	RO
 pessoa física e jurídica	78%	67%	62%	58%	53%	68%	63%	74%	54%	80%	72%	82%	75%	80%
 pessoa física	13%	25%	38%	36%	45%	31%	37%	25%	42%	20%	27%	18%	25%	17%
 pessoa jurídica	8%	8%	--	6%	2%	1%	--	1%	4%	--	1%	--	--	2%
base:	19	58	23	18	53	100	15	59	36	11	80	5	12	60



*para não
esquecer*

- 1 o uso das máquinas de cartão vem crescendo, passando de 39% em 2016 para 46% em 2018, isso em um momento de grandes dificuldades econômicas para as empresas
- 2 a comparação do conjunto de razões para não possuírem uma máquina de cartão sinaliza um cenário de mais receptividade e de maior predisposição para essa mudança
- 3 o mercado apresentou várias alterações nesses 2 anos no que tange às empresas responsáveis pelo fornecimento das máquinas de cartão
- 4 o processo de escolha da máquina de cartão se sofisticou nesses 2 anos e já considera vários critérios distintos, além da aceitação de várias bandeiras
- 5 o comportamento do perfil MEI, sob vários aspectos, ainda sugere a necessidade de mais informação e de profissionalismo nesse tema
- 6 com base nos motivos elencados para não mais usarem a máquina de cartão, é possível afirmar que o meio de pagamento já se incorporou no mercado
- 7 a percepção do 'alto custo' para a manutenção dos serviços da máquina de cartão ainda é uma impressão a ser desconstruída
- 8 o conhecimento da legislação e as políticas de preços adotadas pelas empresas são campos ainda aparentemente carentes de critérios mais claros, técnicos e profissionais

9

os impactos decorrentes da utilização da máquina de cartões são positivos para as empresas e ainda melhores do que os apurados em 2016

10

mas impactos como 'tempo gasto para o controle diário de caixa' sugere que alguns empreendedores ainda enfrentam dificuldades que já deveriam ter sido sanadas

11

apesar desses resultados favoráveis, os percentuais das vendas por cartão, seja crédito ou débito, ainda são tímidos e sugerem um grande espaço para crescimento

12

o recurso dos recebíveis ainda é pouco utilizado e o crescimento registrado de 2016 para 2018 foi bastante limitado, sequer correspondendo aos demais resultados positivos apurados

13

a tipificação dos problemas com as máquinas de cartão indica uma melhoria quantitativa e qualitativa frente a 2016, mas existem ainda pontos a serem aprimorados

14

ainda que os custos continuem relevantes, as expectativas do mercado já são bem mais abrangentes, o que sugere uma evolução e o amadurecimento desses usuários





Sebrae Nacional
Unidade de Gestão Estratégica – UGE

Marco Aurélio Bede

marco.bebe@sebrae.com.br

Kennyston Iago

kennyston.iago@sebrae.com.br



checon
pesquisa

(61) 2107-0800

checonpesquisa@checonpesquisa.com.br