



PESQUISA

USO DA MAQUININHA

2021

OBJETIVO

Identificar como os pequenos negócios utilizam maquininhas.

METODOLOGIA

Foram realizadas 3.520 entrevistas por telefone (C.A.T.I.).

A base de dados foi fornecida pelo SEBRAE e continha 42.701 contatos de empreendimentos brasileiros.

Os dados foram coletados entre os dias 03/02 a 19/03 de 2021.

A margem de erro da pesquisa, para resultados gerais, é de 1,6% e o nível de confiança é de 95%.

Os resultados foram ponderados por UF, porte e setor.

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



PORTE

EPP 183 entrevistas

ME 1.422 entrevistas

MEI 1.915 entrevistas



SETOR

Comércio 1.430 entrevistas

Construção /
Indústria 631 entrevistas

Serviços 1.459 entrevistas



REGIÃO

Sul 459 entrevistas

Sudeste 597 entrevistas

Centro-Oeste 512 entrevistas

Norte 821 entrevistas

Nordeste 1.131 entrevistas

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



Número de entrevistas por UF

| AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 123 | 124 | 126 | 117 | 139 | 137 | 139 | 128 | 133 | 107 | 152 | 105 | 135 | 131 |

| PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 119 | 150 | 119 | 155 | 157 | 117 | 118 | 96 | 158 | 146 | 119 | 160 | 110 |

PERFIL DOS ENTREVISTADOS



SEXO

| | |
|----------|-------------------|
| Homens | 183 entrevistas |
| Mulheres | 1.422 entrevistas |



IDADE

| | |
|-----------------|-------------------|
| Até 34 anos | 1.168 entrevistas |
| De 35 a 54 anos | 1.877 entrevistas |
| 55 anos ou mais | 430 entrevistas |
| Sem resposta | 45 entrevistas |



ESCOLARIDADE

| | |
|-----------------------------|------------------|
| Até Ensino Médio Incompleto | 716 entrevistas |
| Ensino Médio Completo | 1283 entrevistas |
| Ensino Superior ou mais | 1458 entrevistas |
| Sem resposta | 63 entrevistas |



RAÇA / COR

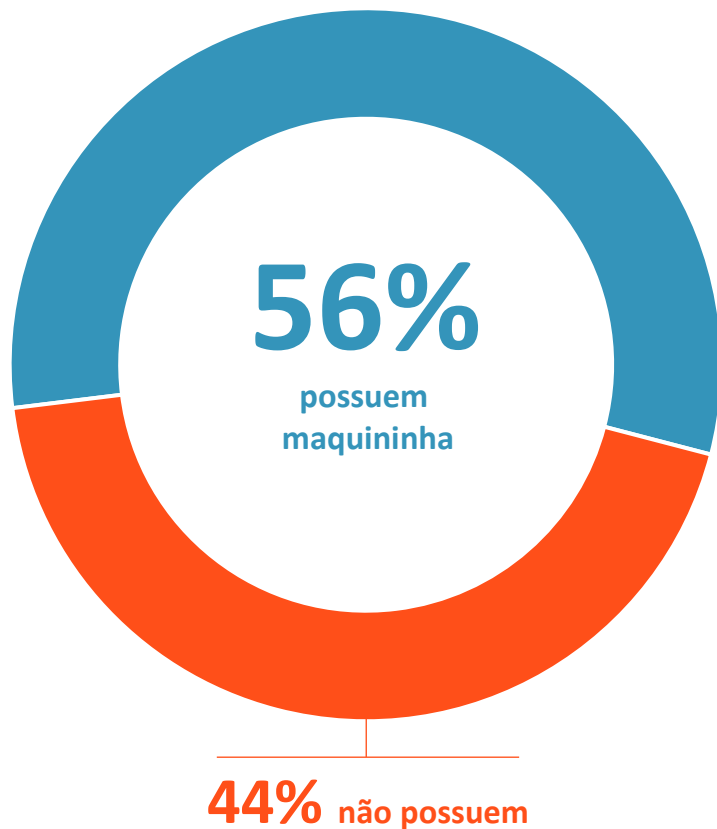
| | |
|----------------|-------------------|
| Branco | 1.590 entrevistas |
| Preto ou pardo | 1705 entrevistas |
| Outros | 105 entrevistas |
| Sem resposta | 120 entrevistas |



RESULTADOS

Posse de maquininha de cartão

na empresa



Mais da metade dos empresários (56%) contam com máquina de cartão de crédito/débito na empresa.

Entre 2016 e 2021 observa-se uma variação de mais 17% de empresários que possuem maquininha em sua empresa.

Histórico

% de empresas que possuem maquininha



| 2016 | 2018 | 2021 |
|------|------|------|
| 39% | 46% | 56% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

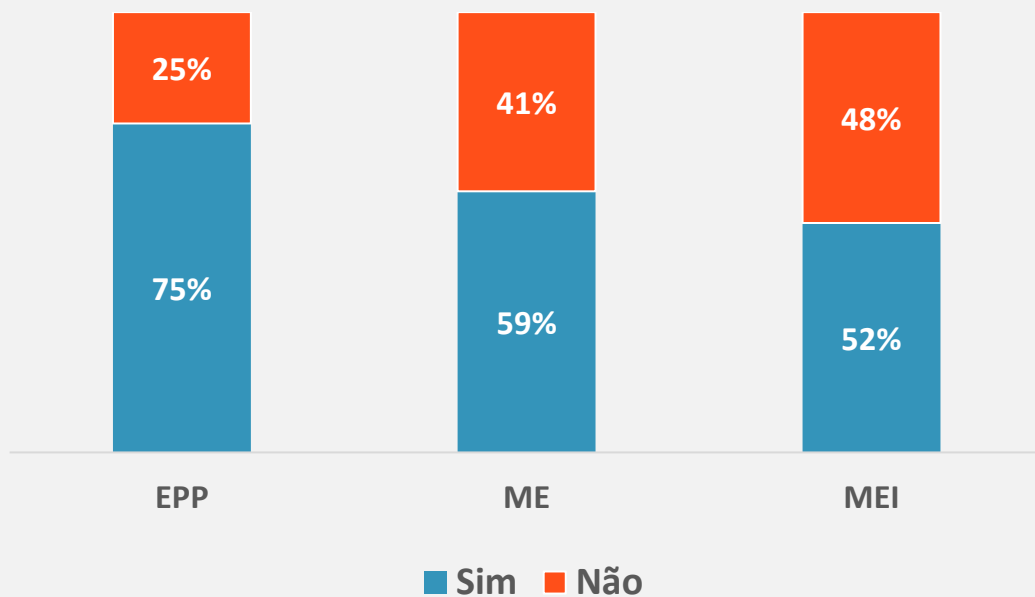
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

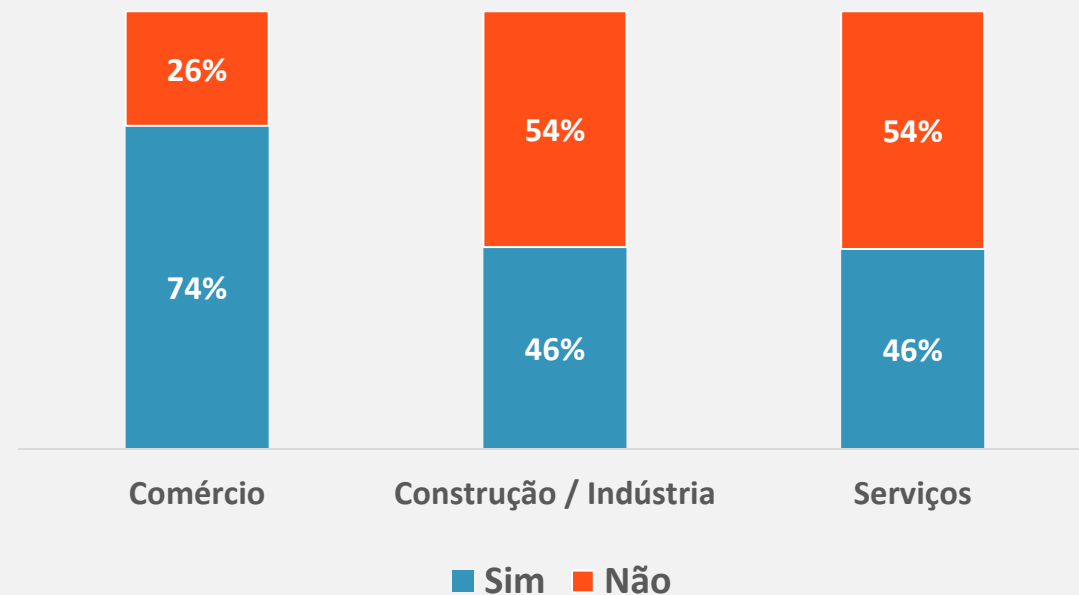
Possui maquininha de cartão



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

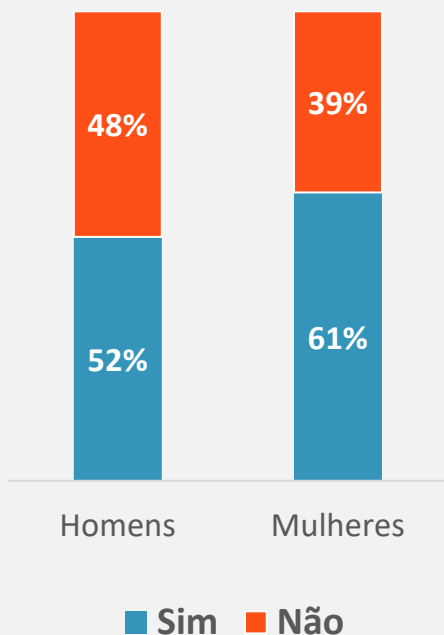
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

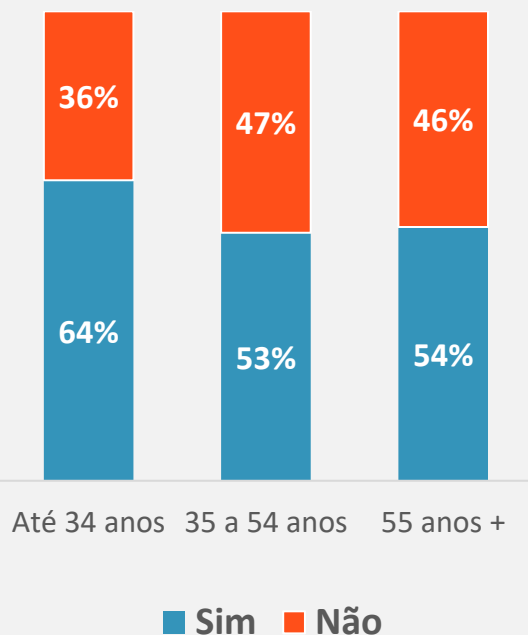
Possui maquininha de cartão



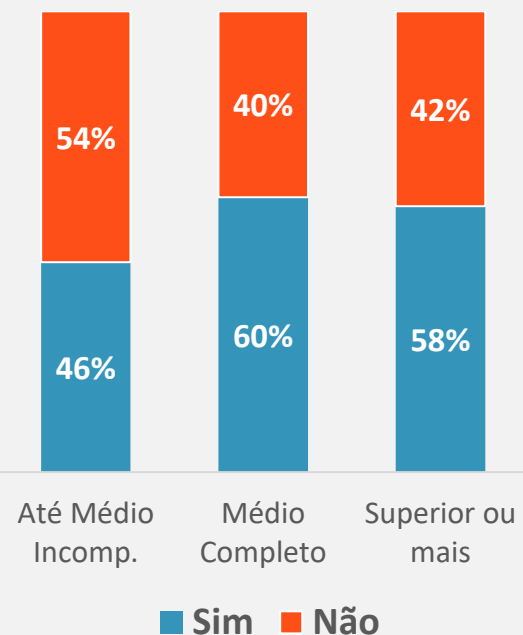
SEXO



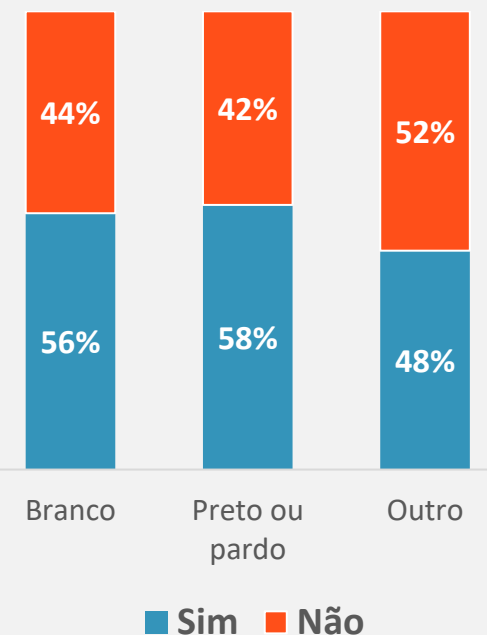
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR

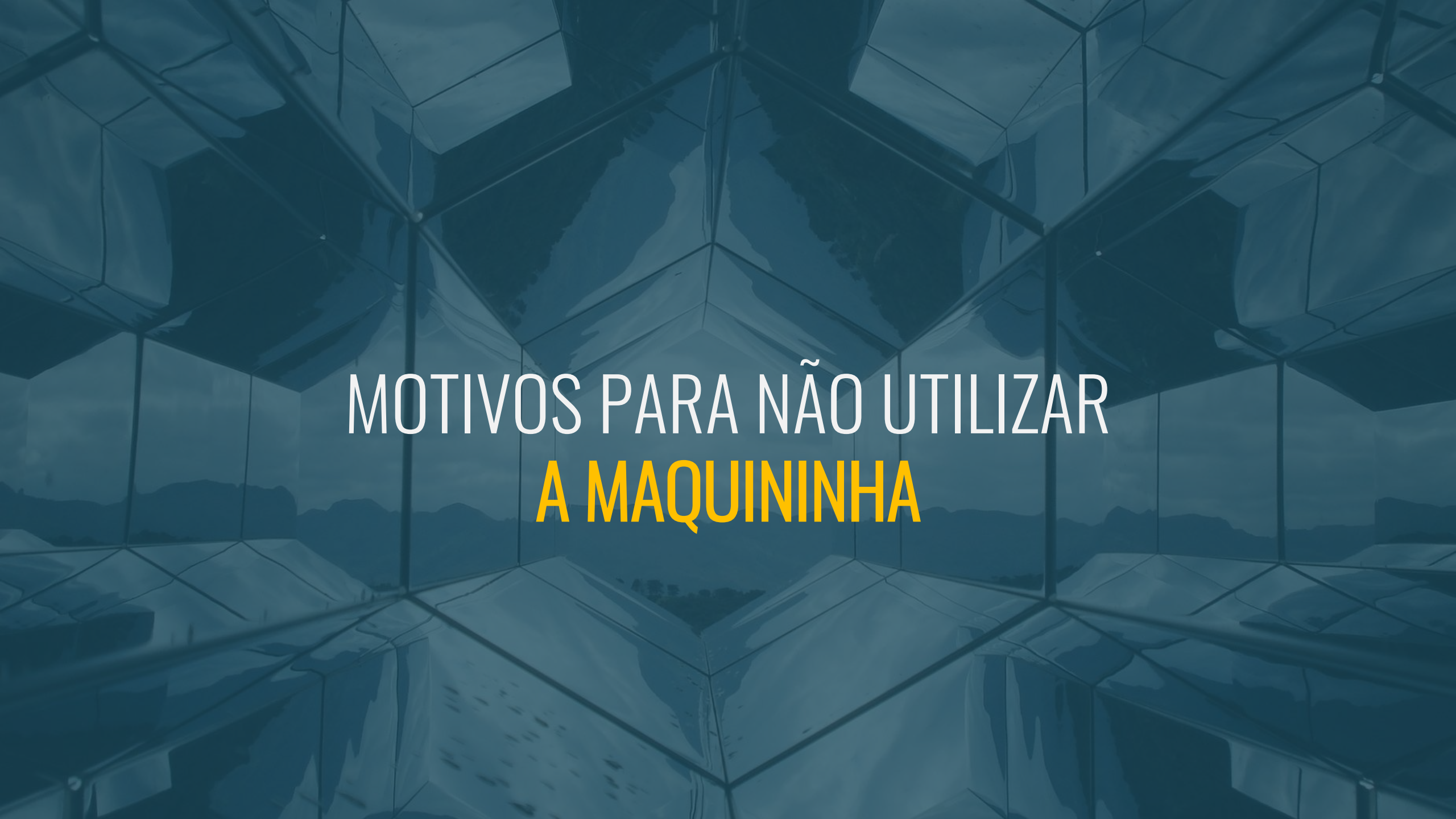


NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

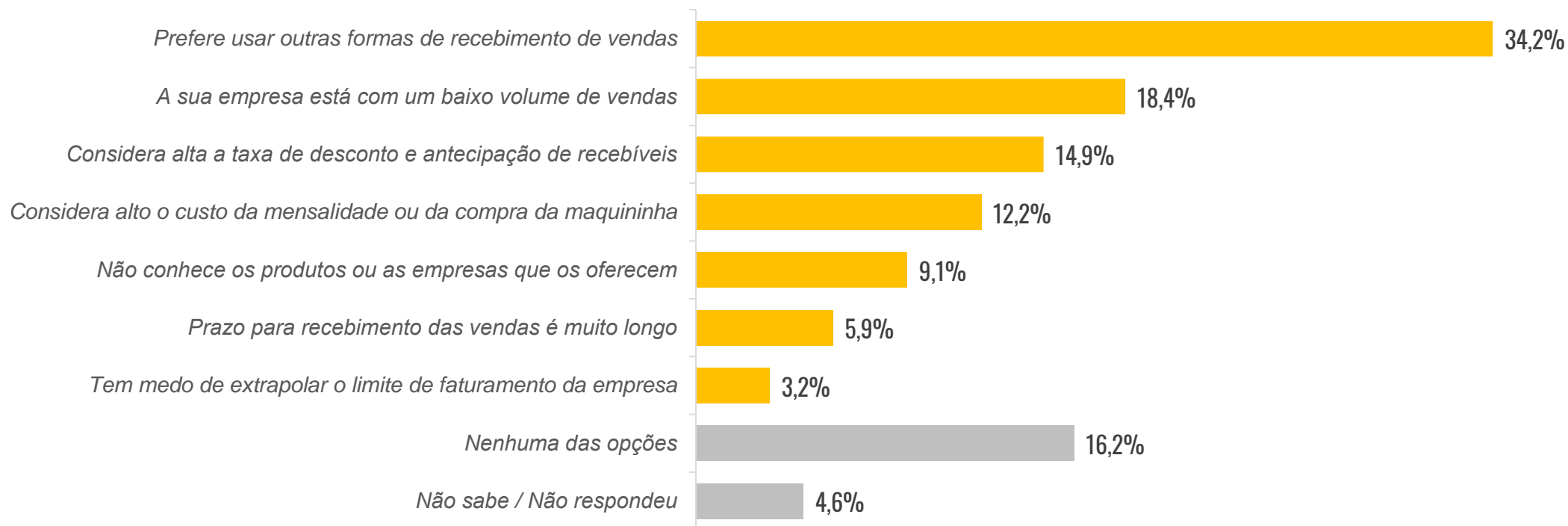


MOTIVOS PARA NÃO UTILIZAR
A MAQUININHA

Motivos para não utilizar a maquininha



Dentre os empresários que não utilizam a maquininha de cartão, cerca de 1/3 afirma que prefere usar outras formas de recebimento. Já quase 20% dos entrevistados não utiliza a maquininha pois a empresa encontra-se com baixo volume de vendas.



NACIONAL

REGIÃO/UF

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos para não utilizar a maquininha



| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|--|-----|---------|--------------|-------|----------|
| Prefere usar outras formas de recebimento | 34% | 34% | 36% | 32% | 34% |
| A sua empresa está com um baixo volume de vendas | 17% | 19% | 17% | 20% | 19% |
| Considera alta a taxa de desconto e antecipação de recebíveis | 14% | 17% | 12% | 14% | 13% |
| Considera alto o custo da mensalidade ou da compra da maquininha | 9% | 14% | 14% | 9% | 12% |
| Não conhece os produtos ou as empresas que os oferecem | 9% | 8% | 9% | 14% | 10% |
| Prazo para recebimento das vendas é muito longo | 5% | 6% | 6% | 8% | 7% |
| Tem medo de extrapolar o limite de faturamento da empresa | 5% | 2% | 4% | 5% | 4% |
| Nenhuma das opções | 15% | 16% | 22% | 17% | 17% |

NACIONAL

REGIÃO/UF

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos para não utilizar a maquininha



| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Prefere usar outras formas de recebimento | 45% | 32% | 25% | 29% | 30% | 43% | 38% | 45% | 42% | 29% | 38% | 27% | 29% | 33% |
| A sua empresa está com um baixo volume de vendas | 22% | 8% | 24% | 29% | 16% | 24% | 16% | 21% | 16% | 15% | 17% | 14% | 24% | 17% |
| Considera alta a taxa de desconto e antecipação de recebíveis | 12% | 13% | 14% | 7% | 9% | 16% | 15% | 18% | 11% | 14% | 18% | 12% | 7% | 16% |
| Considera alto o custo da mensalidade/compra da maquininha | 12% | 19% | 8% | 10% | 10% | 14% | 17% | 15% | 17% | 17% | 10% | 7% | 10% | 10% |
| Não conhece os produtos ou as empresas que os oferecem | 8% | 5% | 7% | 15% | 12% | 7% | 3% | 12% | 11% | 12% | 11% | 9% | 10% | 17% |
| Prazo para recebimento das vendas é muito longo | 6% | 7% | 9% | 3% | 5% | 10% | 3% | 5% | 8% | 3% | 6% | 9% | 4% | 11% |
| Tem medo de extrapolar o limite de faturamento da empresa | 0% | 7% | 5% | 5% | 5% | 5% | 6% | 9% | 3% | 3% | 3% | 0% | 4% | 6% |
| Nenhuma das opções | 20% | 24% | 22% | 19% | 23% | 18% | 23% | 16% | 25% | 10% | 22% | 10% | 20% | 18% |
| Não sabe / Sem resposta | 6% | 3% | 8% | 5% | 8% | 6% | 0% | 7% | 5% | 0% | 7% | 6% | 8% | 5% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Prefere usar outras formas de recebimento | 38% | 30% | 48% | 36% | 31% | 32% | 15% | 34% | 32% | 32% | 37% | 33% | 48% |
| A sua empresa está com um baixo volume de vendas | 22% | 22% | 23% | 23% | 18% | 9% | 18% | 33% | 12% | 16% | 34% | 20% | 18% |
| Considera alta a taxa de desconto e antecipação de recebíveis | 11% | 19% | 9% | 14% | 15% | 11% | 9% | 21% | 17% | 7% | 10% | 17% | 15% |
| Considera alto o custo da mensalidade/compra da maquininha | 7% | 12% | 12% | 7% | 8% | 8% | 6% | 9% | 10% | 13% | 15% | 17% | 6% |
| Não conhece os produtos ou as empresas que os oferecem | 9% | 10% | 16% | 5% | 10% | 9% | 7% | 13% | 12% | 11% | 8% | 6% | 17% |
| Prazo para recebimento das vendas é muito longo | 2% | 12% | 3% | 6% | 5% | 0% | 4% | 9% | 5% | 4% | 5% | 6% | 6% |
| Tem medo de extrapolar o limite de faturamento da empresa | 5% | 3% | 8% | 4% | 0% | 2% | 2% | 9% | 5% | 5% | 3% | 2% | 4% |
| Nenhuma das opções | 10% | 12% | 8% | 12% | 8% | 10% | 15% | 12% | 16% | 18% | 11% | 16% | 14% |
| Não sabe / Sem resposta | 6% | 5% | 5% | 5% | 7% | 9% | 7% | 0% | 7% | 7% | 2% | 0% | 2% |

NACIONAL

REGIÃO/UF

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos para não utilizar a maquininha



| | PORTE DA EMPRESA | | | SETOR DE ATUAÇÃO | | |
|---|------------------|-----|-----|------------------|------------------------|----------|
| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
| Prefere usar outras formas de recebimento | 45% | 31% | 36% | 45% | 30% | 32% |
| A sua empresa está com um baixo volume de vendas | 10% | 14% | 22% | 18% | 22% | 18% |
| Considera alta a taxa de desconto e antecipação de recebíveis | 16% | 10% | 18% | 15% | 19% | 13% |
| Considera alto o custo da mensalidade/compra da maquininha | 13% | 8% | 15% | 15% | 11% | 12% |
| Não conhece os produtos ou as empresas que os oferecem | 9% | 6% | 11% | 15% | 7% | 8% |
| Prazo para recebimento das vendas é muito longo | 12% | 3% | 7% | 6% | 9% | 5% |
| Tem medo de extrapolar o limite de faturamento da empresa | 6% | 1% | 4% | 2% | 8% | 2% |
| Nenhuma das opções | 16% | 17% | 16% | 19% | 18% | 15% |
| Não sabe / Sem resposta | 4% | 6% | 4% | 7% | 4% | 4% |

NACIONAL

REGIÃO/UF

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos para não utilizar a maquininha



por sexo — *por idade* — *por escolaridade* — *por raça / cor*

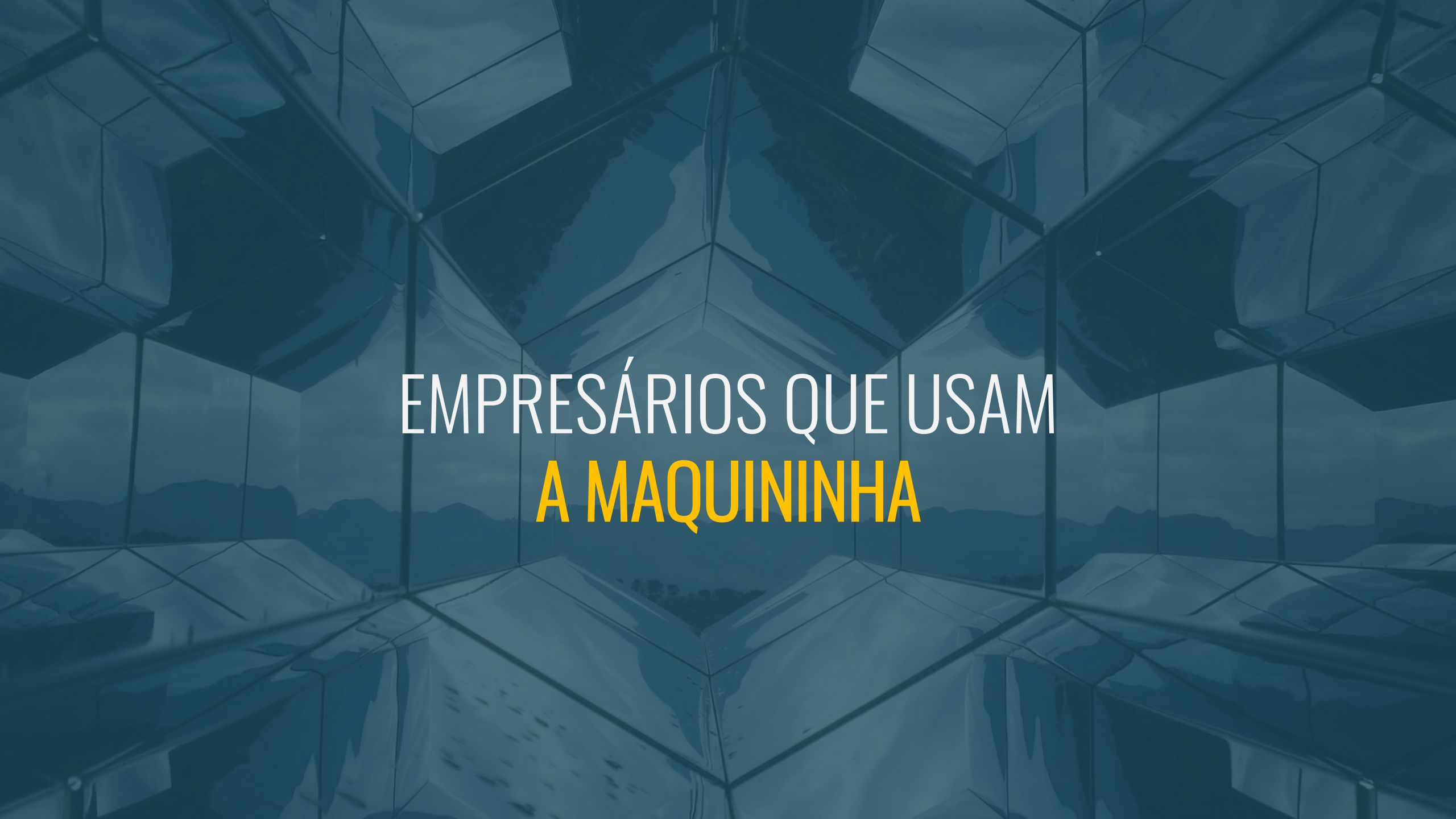
| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|---|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| Prefere usar outras formas de recebimento | 40% | 25% | 41% | 33% | 32% | 21% | 28% | 48% | 35% | 34% | 8% |
| A sua empresa está com um baixo volume de vendas | 21% | 14% | 14% | 22% | 13% | 12% | 29% | 15% | 17% | 21% | 9% |
| Alta taxa de desconto e antecipação de recebíveis | 16% | 13% | 17% | 14% | 16% | 10% | 20% | 14% | 15% | 16% | 9% |
| Alto o custo da mensalidade/compra da maquininha | 13% | 11% | 13% | 12% | 14% | 10% | 20% | 14% | 15% | 10% | 3% |
| Não conhece os produtos/empresas que os oferecem | 9% | 9% | 7% | 11% | 7% | 11% | 11% | 7% | 9% | 10% | 3% |
| Prazo para recebimento das vendas é muito longo | 7% | 4% | 6% | 7% | 4% | 3% | 12% | 3% | 6% | 6% | 6% |
| Tem medo de extrapolar o limite de faturamento | 3% | 4% | 2% | 4% | 4% | 5% | 4% | 1% | 3% | 3% | 0% |
| Nenhuma das opções | 16% | 17% | 14% | 15% | 22% | 24% | 14% | 13% | 15% | 18% | 17% |

NACIONAL

REGIÃO/UF

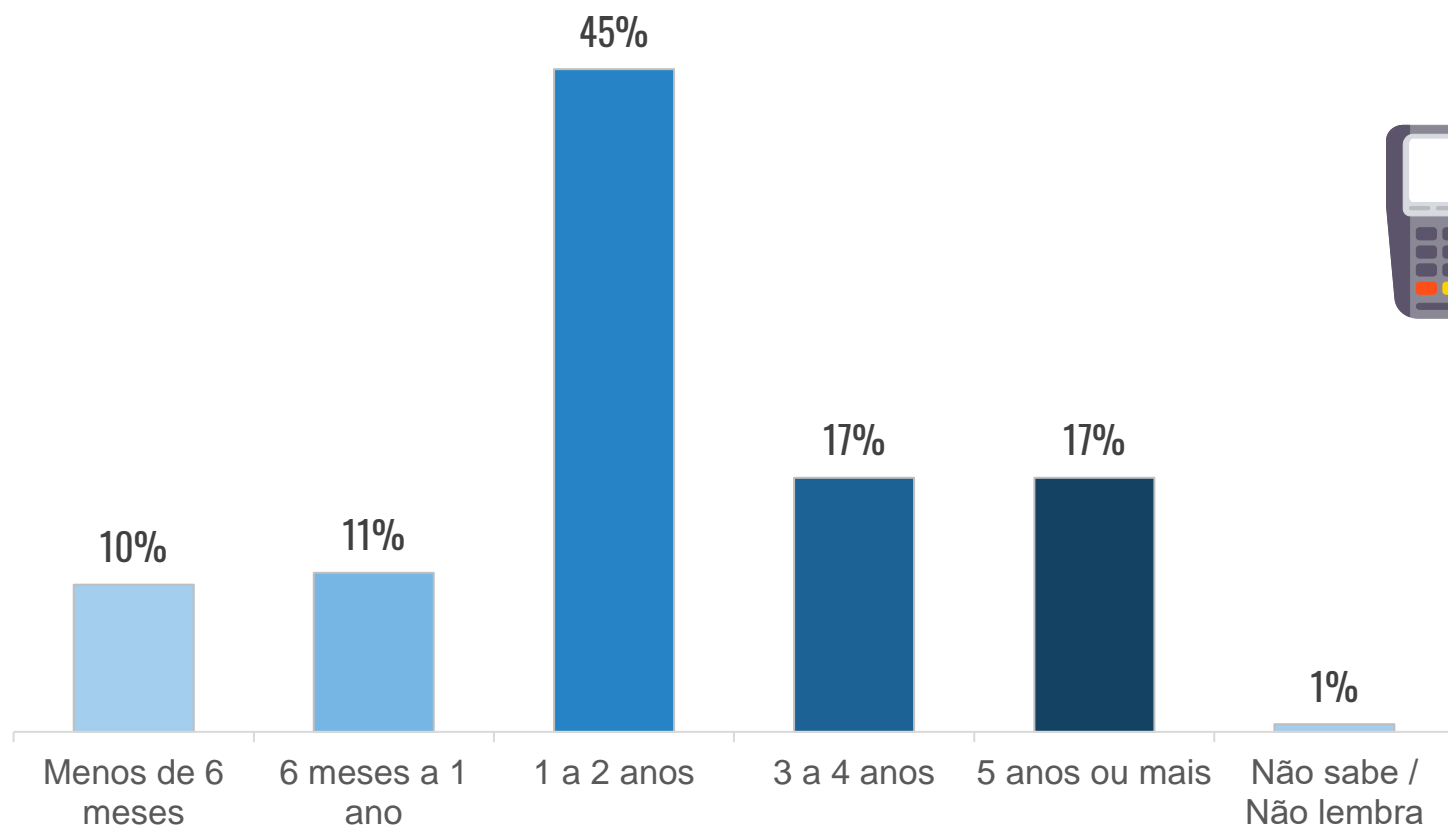
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO



EMPRESÁRIOS QUE USAM
A MAQUININHA

Tempo que usa maquininha de cartão



45% dos entrevistados possuem maquininha entre 01 e 02 anos. Apenas 34% dos empresários possuem maquininha há mais de 03 anos.

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Tempo que usa maquininha de cartão



| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|--------------------------------|-----|---------|--------------|-------|----------|
| Menos de 6 meses | 13% | 8% | 12% | 13% | 11% |
| 6 meses a 1 ano | 10% | 7% | 12% | 19% | 17% |
| 1 a 2 anos | 40% | 49% | 39% | 40% | 39% |
| 3 a 4 anos | 15% | 17% | 19% | 18% | 18% |
| 5 anos ou mais | 22% | 17% | 18% | 8% | 15% |
| Não sabe / Sem resposta | 0% | 0% | 1% | 1% | 1% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Tempo que usa maquininha de cartão



| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Menos de 6 meses | 12% | 7% | 14% | 13% | 10% | 10% | 10% | 15% | 14% | 11% | 2% | 9% | 12% | 18% |
| 6 meses a 1 ano | 21% | 29% | 26% | 28% | 21% | 16% | 10% | 15% | 15% | 22% | 10% | 8% | 13% | 20% |
| 1 a 2 anos | 31% | 34% | 39% | 23% | 40% | 40% | 34% | 37% | 41% | 37% | 51% | 43% | 37% | 39% |
| 3 a 4 anos | 23% | 16% | 11% | 24% | 18% | 15% | 15% | 16% | 16% | 21% | 19% | 27% | 20% | 15% |
| 5 anos ou mais | 8% | 14% | 8% | 12% | 12% | 17% | 29% | 14% | 15% | 9% | 17% | 13% | 16% | 7% |
| Não sabe / Sem resposta | 4% | 0% | 1% | 0% | 0% | 1% | 2% | 3% | 0% | 0% | 2% | 0% | 3% | 1% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Menos de 6 meses | 9% | 17% | 15% | 17% | 6% | 12% | 8% | 7% | 12% | 7% | 2% | 10% | 5% |
| 6 meses a 1 ano | 9% | 10% | 14% | 4% | 5% | 14% | 13% | 8% | 18% | 10% | 13% | 7% | 13% |
| 1 a 2 anos | 41% | 29% | 52% | 38% | 47% | 46% | 52% | 49% | 42% | 42% | 45% | 51% | 39% |
| 3 a 4 anos | 21% | 23% | 9% | 17% | 19% | 14% | 19% | 12% | 8% | 21% | 16% | 16% | 33% |
| 5 anos ou mais | 20% | 20% | 8% | 24% | 22% | 14% | 6% | 24% | 21% | 20% | 22% | 16% | 9% |
| Não sabe / Sem resposta | 0% | 1% | 3% | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Tempo que usa maquininha de cartão



PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
|-------------------------|-----|-----|-----|----------|------------------------|----------|
| Menos de 6 meses | 12% | 12% | 8% | 9% | 15% | 9% |
| 6 meses a 1 ano | 9% | 11% | 11% | 12% | 11% | 10% |
| 1 a 2 anos | 28% | 43% | 48% | 47% | 43% | 43% |
| 3 a 4 anos | 10% | 16% | 19% | 16% | 15% | 20% |
| 5 anos ou mais | 41% | 18% | 13% | 16% | 15% | 19% |
| Não sabe / Sem resposta | 0% | 0% | 1% | 0% | 2% | 1% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Tempo que usa maquininha de cartão



por sexo ————— *por idade* ————— *por escolaridade* ————— *por raça / cor* —————

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|--------------------------------|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| Menos de 6 meses | 11% | 9% | 10% | 10% | 8% | 11% | 12% | 8% | 12% | 7% | 8% |
| 6 meses a 1 ano | 12% | 10% | 12% | 11% | 8% | 12% | 12% | 9% | 8% | 13% | 26% |
| 1 a 2 anos | 47% | 42% | 42% | 49% | 37% | 46% | 37% | 50% | 48% | 42% | 22% |
| 3 a 4 anos | 16% | 19% | 17% | 16% | 23% | 18% | 18% | 16% | 14% | 21% | 22% |
| 5 anos ou mais | 15% | 20% | 18% | 14% | 23% | 12% | 20% | 16% | 18% | 15% | 23% |
| Não sabe / Sem resposta | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

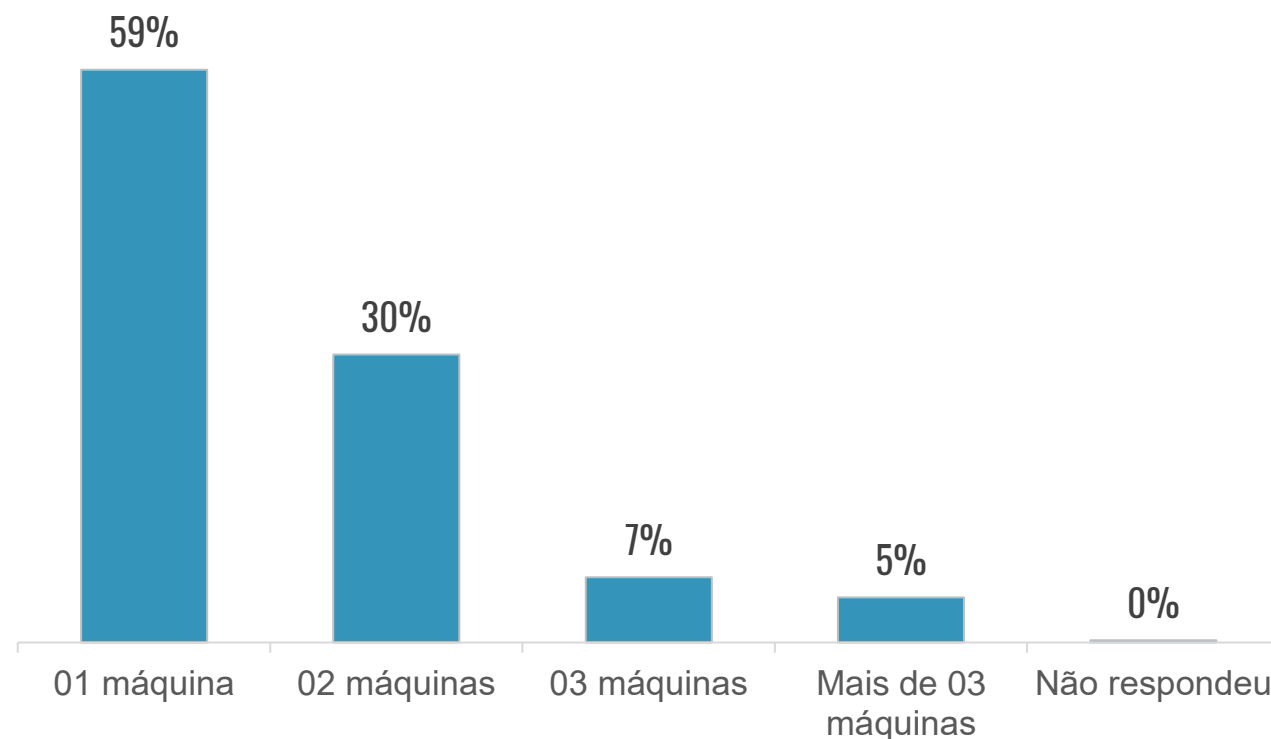
PERFIL EMPRESÁRIO

Número de maquininhas na empresa



Quase 60% dos empresários possuem apenas uma máquina de cartão na empresa.

Outros 30% possuem duas máquinas de cartão.



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Número de maquininhas na empresa



| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|----------------------------|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 01 máquina | 59% | 58% | 61% | 60% | 60% |
| 02 máquinas | 29% | 29% | 32% | 33% | 31% |
| 03 máquinas | 9% | 7% | 5% | 4% | 6% |
| Mais de 03 máquinas | 4% | 6% | 2% | 3% | 3% |
| Não respondeu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Número de maquininhas na empresa



| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 01 máquina | 62% | 54% | 55% | 56% | 61% | 64% | 52% | 75% | 65% | 57% | 61% | 60% | 62% | 61% |
| 02 máquinas | 34% | 34% | 36% | 30% | 23% | 30% | 29% | 24% | 32% | 39% | 27% | 29% | 38% | 34% |
| 03 máquinas | 4% | 7% | 5% | 4% | 9% | 5% | 10% | 1% | 3% | 1% | 6% | 8% | 0% | 2% |
| Mais de 03 máquinas | 0% | 3% | 3% | 8% | 7% | 1% | 7% | 0% | 0% | 3% | 4% | 3% | 0% | 3% |
| Não respondeu | 0% | 1% | 1% | 1% | 0% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 01 máquina | 61% | 57% | 61% | 52% | 53% | 67% | 62% | 72% | 63% | 64% | 53% | 57% | 60% |
| 02 máquinas | 32% | 40% | 29% | 35% | 34% | 29% | 22% | 28% | 23% | 27% | 35% | 28% | 35% |
| 03 máquinas | 6% | 2% | 7% | 9% | 10% | 1% | 10% | 0% | 9% | 8% | 8% | 7% | 2% |
| Mais de 03 máquinas | 2% | 1% | 3% | 4% | 2% | 3% | 5% | 0% | 5% | 1% | 4% | 8% | 3% |
| Não respondeu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Número de maquininhas na empresa



PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
|---------------------|-----|-----|-----|----------|------------------------|----------|
| 01 máquina | 55% | 48% | 68% | 56% | 68% | 59% |
| 02 máquinas | 28% | 33% | 27% | 32% | 23% | 29% |
| 03 máquinas | 6% | 11% | 3% | 8% | 5% | 6% |
| Mais de 03 máquinas | 11% | 8% | 1% | 4% | 5% | 5% |
| Não respondeu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Número de maquininhas na empresa



por sexo ————— *por idade* ————— *por escolaridade* ————— *por raça / cor* —————

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|----------------------------|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| 01 máquina | 56% | 62% | 55% | 61% | 61% | 60% | 61% | 56% | 55% | 64% | 65% |
| 02 máquinas | 32% | 27% | 32% | 28% | 29% | 28% | 32% | 28% | 31% | 27% | 22% |
| 03 máquinas | 7% | 6% | 8% | 6% | 7% | 6% | 4% | 9% | 8% | 5% | 9% |
| Mais de 03 máquinas | 5% | 5% | 5% | 5% | 4% | 6% | 2% | 7% | 6% | 3% | 4% |
| Não respondeu | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

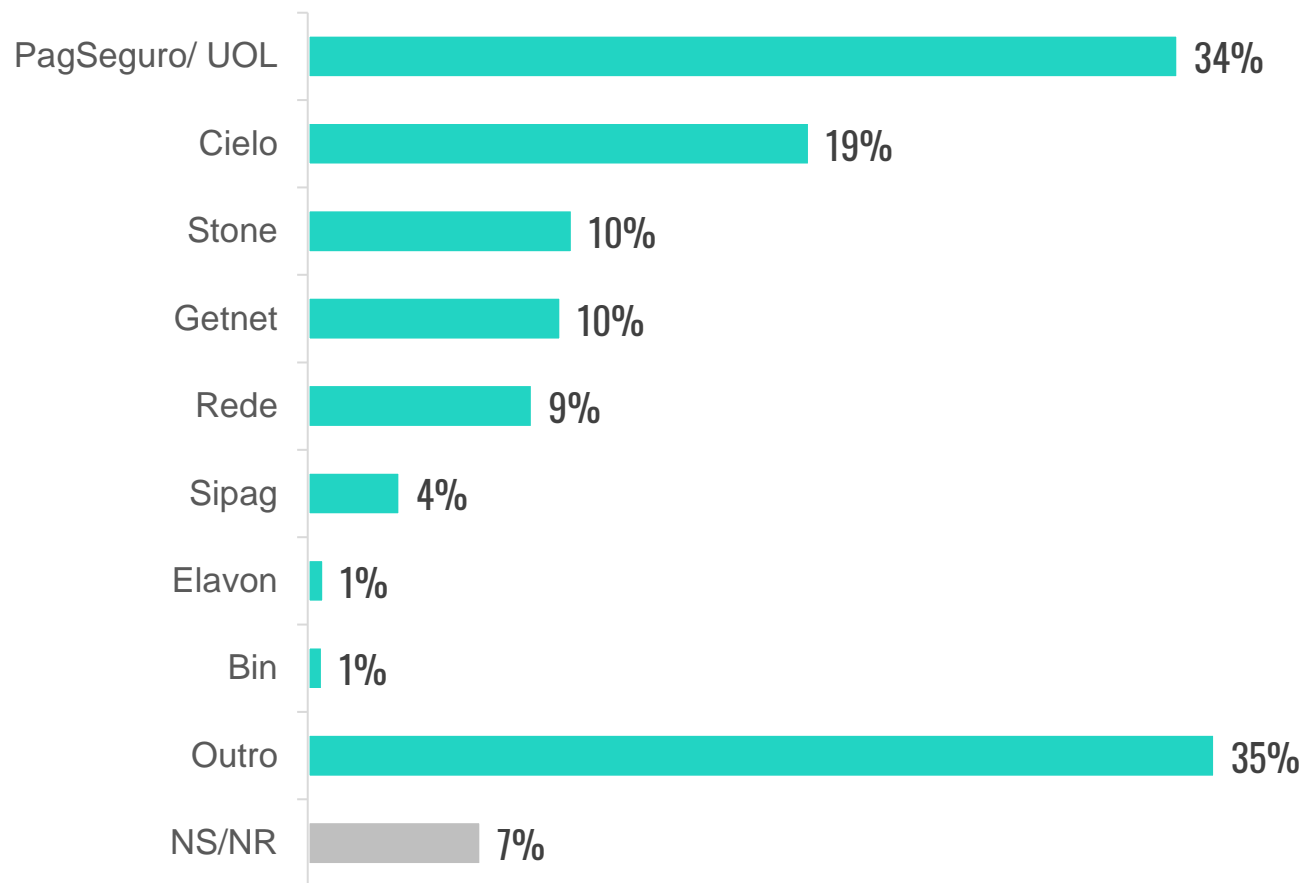
NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Quais máquinas utiliza?



As máquinas da empresa PagSeguro/UOL foram citadas por 34% dos empresários. Já as máquinas da Cielo estão presente em 19% das empresas.

Mais de 1/3 dos entrevistados, no entanto, citou outras marcas, principalmente a máquina SumUp (11%) e a Mercado Pago (8%)

[Ver outros](#)



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Quais máquinas utiliza? - Outro



Quais máquinas utiliza?



| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|---------------------------------|-----|---------|--------------|-------|----------|
| PagSeguro/ UOL | 27% | 37% | 33% | 26% | 32% |
| Stone | 19% | 9% | 6% | 8% | 9% |
| Cielo | 18% | 22% | 17% | 17% | 15% |
| Getnet | 9% | 12% | 6% | 7% | 8% |
| Rede | 9% | 9% | 7% | 7% | 8% |
| Sipag | 2% | 5% | 3% | 3% | 2% |
| Elavon | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Bin | 0% | 1% | 1% | 1% | 0% |
| Não sabe / Não respondeu | 11% | 6% | 6% | 5% | 6% |
| Outro | 30% | 31% | 38% | 49% | 43% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Quais máquinas utiliza?



| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| PagSeguro/ UOL | 25% | 26% | 31% | 28% | 42% | 26% | 45% | 23% | 28% | 32% | 36% | 36% | 30% | 31% |
| Cielo | 20% | 14% | 15% | 20% | 17% | 13% | 15% | 6% | 21% | 23% | 21% | 16% | 14% | 10% |
| Stone | 8% | 12% | 10% | 10% | 8% | 5% | 11% | 10% | 4% | 10% | 9% | 6% | 5% | 5% |
| Getnet | 7% | 6% | 13% | 5% | 10% | 4% | 5% | 14% | 5% | 16% | 7% | 11% | 6% | 5% |
| Rede | 7% | 7% | 11% | 8% | 9% | 4% | 9% | 4% | 8% | 10% | 8% | 7% | 4% | 8% |
| Elavon | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 1% | 0% |
| Sipag | 1% | 1% | 1% | 1% | 4% | 1% | | 5% | 5% | 0% | 6% | 0% | 4% | 0% |
| Bin | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 2% | 1% | 0% | 0% | 1% | 0% | 3% | 1% |
| Não sabe informar / Não respondeu | 6% | 9% | 9% | 11% | 3% | 13% | 8% | 5% | 4% | 5% | 4% | 5% | 8% | 2% |
| Outro | 45% | 40% | 37% | 34% | 35% | 50% | 34% | 43% | 34% | 33% | 30% | 38% | 46% | 63% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|-----------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| PagSeguro/ UOL | 36% | 28% | 21% | 18% | 37% | 24% | 19% | 25% | 35% | 32% | 35% | 38% | 15% |
| Cielo | 10% | 14% | 16% | 13% | 18% | 10% | 28% | 18% | 17% | 27% | 9% | 25% | 26% |
| Stone | 8% | 9% | 15% | 17% | 15% | 9% | 10% | 20% | 19% | 22% | 12% | 7% | 11% |
| Getnet | 4% | 8% | 10% | 11% | 14% | 6% | 0% | 12% | 10% | 4% | 4% | 12% | 7% |
| Rede | 6% | 4% | 10% | 11% | 11% | 12% | 0% | 6% | 11% | 3% | 8% | 10% | 6% |
| Elavon | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% | 1% | 1% | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% | 1% |
| Sipag | 0% | 1% | 0% | 5% | 1% | 5% | 20% | 0% | 0% | 0% | 3% | 5% | 0% |
| Bin | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% | 0% | 2% | 1% | 1% |
| Não sabe informar / Não respondeu | 6% | 3% | 6% | 16% | 8% | 8% | 6% | 0% | 8% | 5% | 6% | 6% | 3% |
| Outro | 48% | 53% | 47% | 34% | 30% | 39% | 43% | 31% | 28% | 27% | 61% | 31% | 51% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Quais máquinas utiliza?



PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
|--|-----|-----|-----|----------|------------------------|----------|
| Cielo | 37% | 28% | 10% | 34% | 33% | 33% |
| PagSeguro/ UOL | 30% | 29% | 37% | 21% | 15% | 19% |
| Rede | 12% | 13% | 5% | 9% | 7% | 9% |
| Stone | 9% | 14% | 7% | 11% | 11% | 9% |
| Getnet | 6% | 11% | 10% | 9% | 8% | 11% |
| Bin | 5% | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| Sipag | 2% | 5% | 3% | 4% | 2% | 4% |
| Elavon | 0% | 1% | 0% | 1% | 0% | 1% |
| Não sabe informar / Não respondeu | 7% | 7% | 7% | 4% | 6% | 11% |
| Outro | 32% | 27% | 41% | 34% | 40% | 34% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Quais máquinas utiliza?



por sexo ————— *por idade* ————— *por escolaridade* ————— *por raça / cor* —————

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|---------------------------------|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| PagSeguro/ UOL | 33% | 34% | 36% | 32% | 31% | 35% | 31% | 34% | 33% | 33% | 45% |
| Cielo | 23% | 16% | 16% | 21% | 21% | 25% | 18% | 18% | 20% | 18% | 12% |
| Rede | 10% | 7% | 6% | 10% | 12% | 3% | 5% | 14% | 10% | 8% | 7% |
| Getnet | 9% | 10% | 10% | 10% | 11% | 9% | 8% | 12% | 10% | 10% | 3% |
| Stone | 8% | 13% | 15% | 6% | 14% | 5% | 10% | 13% | 13% | 7% | 9% |
| Sipag | 4% | 3% | 3% | 4% | 4% | 6% | 2% | 5% | 4% | 3% | 8% |
| Bin | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% | 1% | 0% | 0% |
| Elavon | 0% | 1% | 1% | 0% | 0% | 0% | 1% | 1% | 1% | 1% | 0% |
| Não sabe / Não respondeu | 7% | 6% | 6% | 6% | 11% | 5% | 8% | 7% | 8% | 5% | 14% |
| Outro | 35% | 34% | 37% | 37% | 17% | 46% | 36% | 30% | 33% | 38% | 19% |

NACIONAL

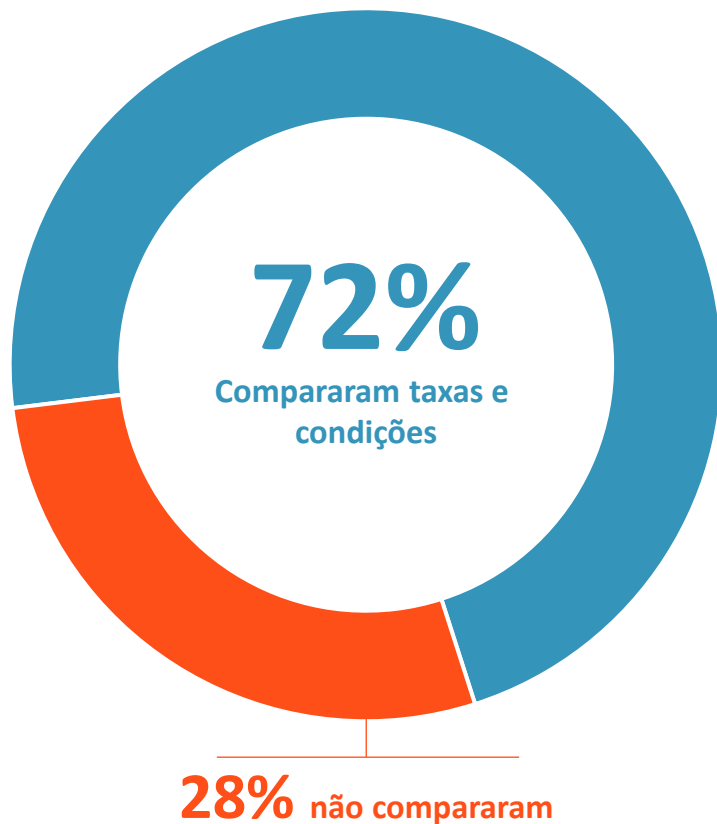
UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Comparou taxas e condições

antes de contratar a maquininha?



Cerca de 07 em cada 10 empresários compararam as taxas e condições antes de contratar a máquina de cartão. Outros 28% não realizaram este tipo de pesquisa. A série histórica aponta que não houve uma grande mudança no número de empresários que comparam taxas e condições antes de contratar a máquina de cartão: em 2016, 67% realizavam essa comparação. Em 2018 e 2021 este percentual cresceu para 72%.

Histórico

% de empresários que compararam taxas e condições



| 2016 | 2018 | 2021 |
|------|------|------|
| 67% | 72% | 72% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

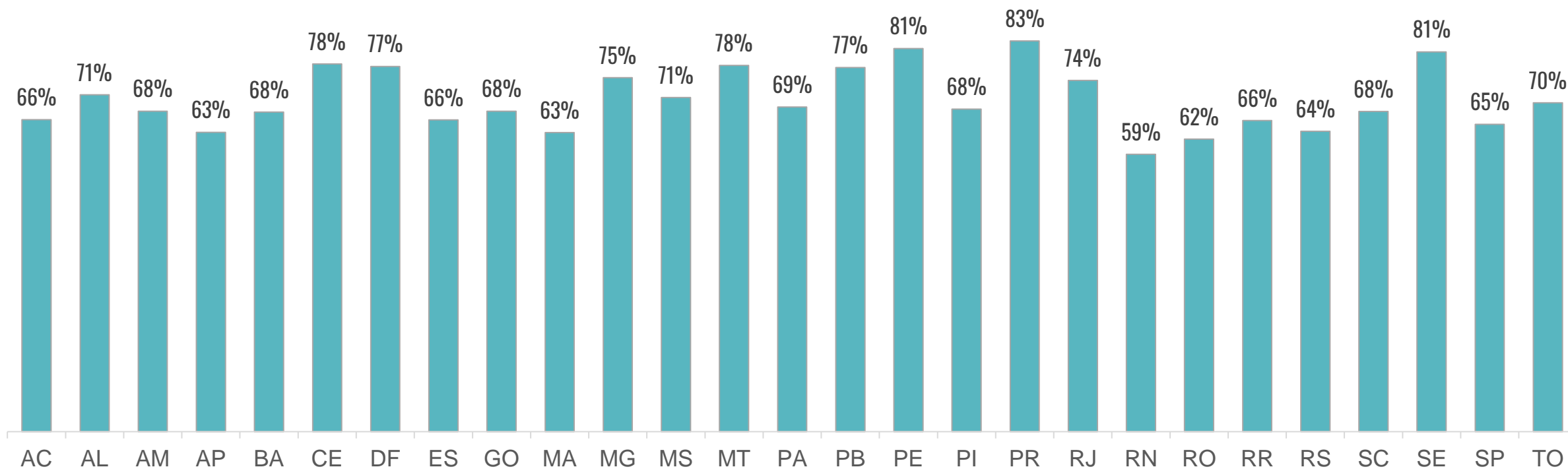
PERFIL EMPRESÁRIO

Comparou taxas e condições



% respostas "sim"

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 72% | 69% | 73% | 67% | 72% |



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

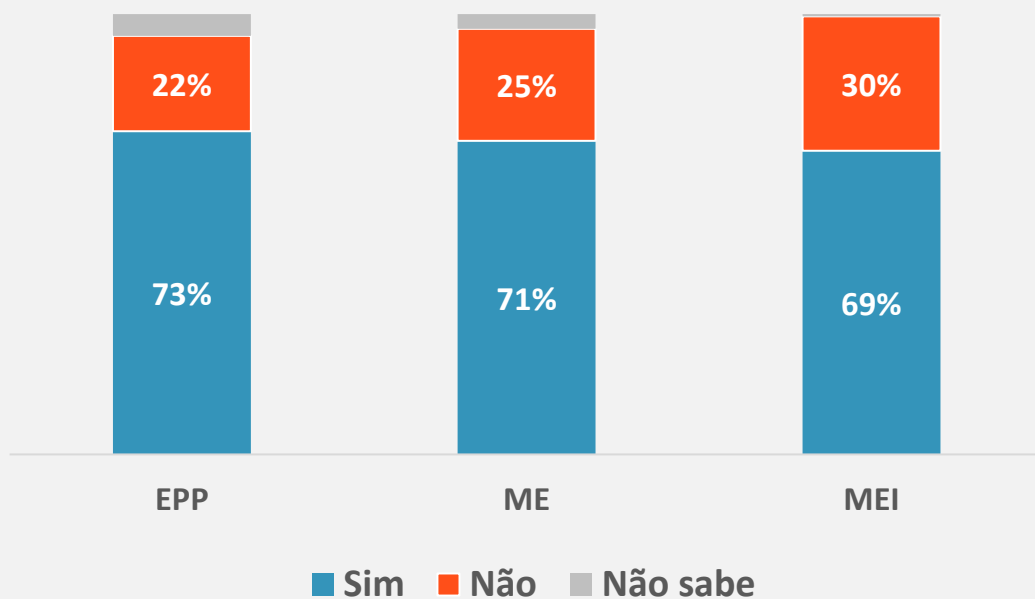
Comparou taxas e condições



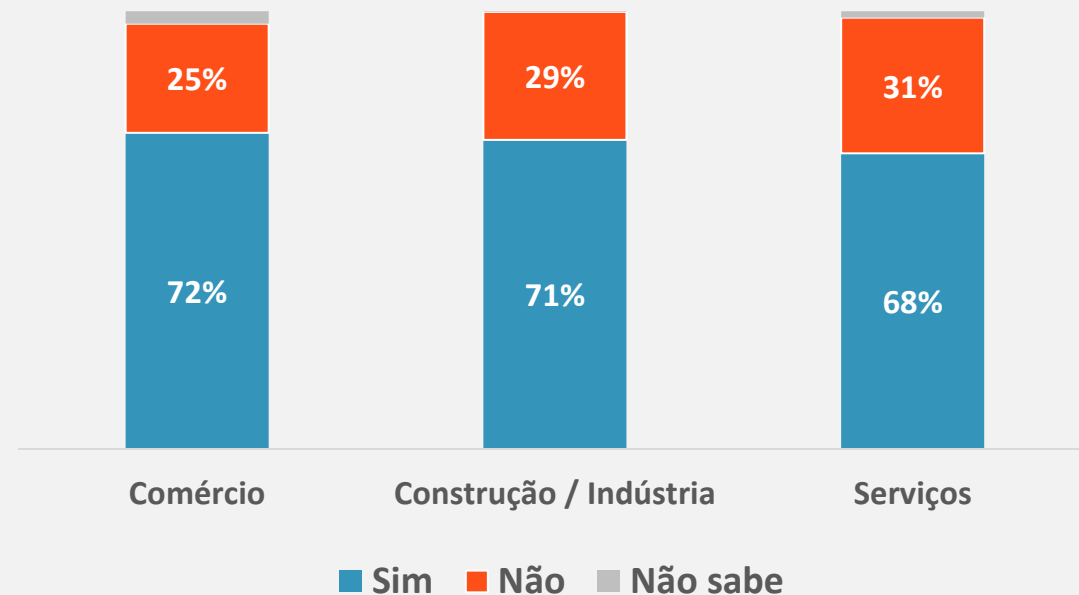
antes de contratar a maquininha?



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

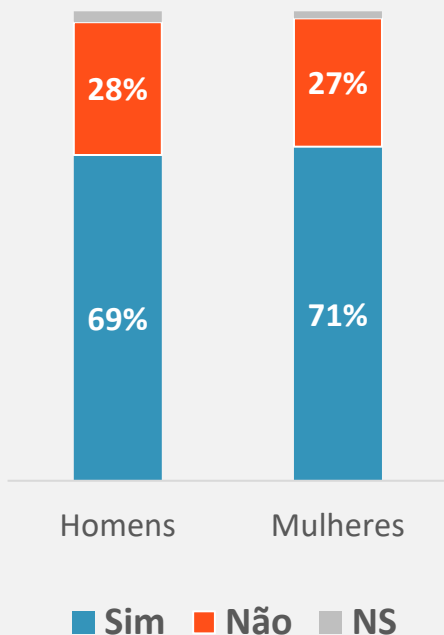
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

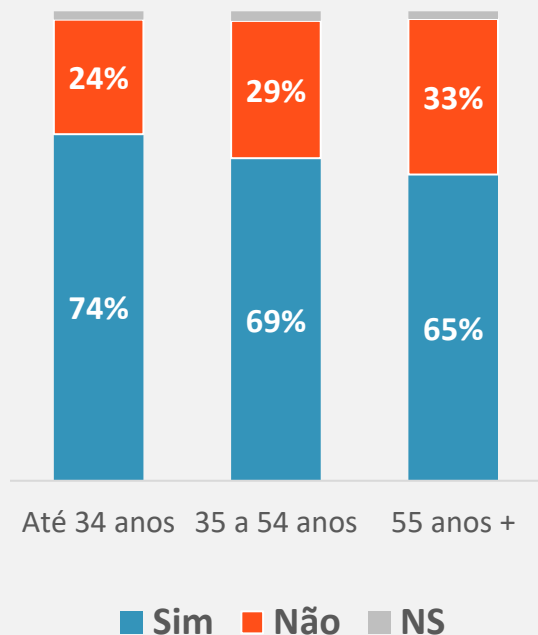
Comparou taxas e condições



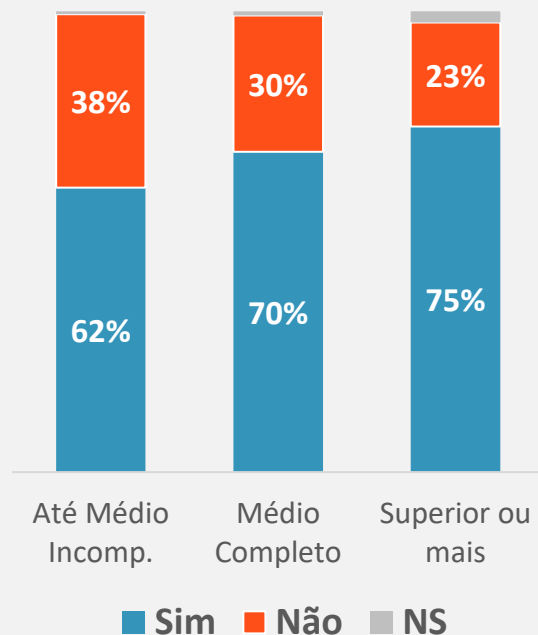
SEXO



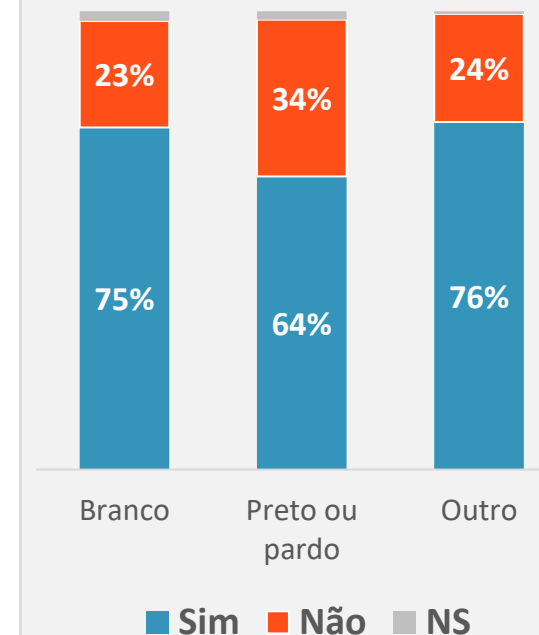
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

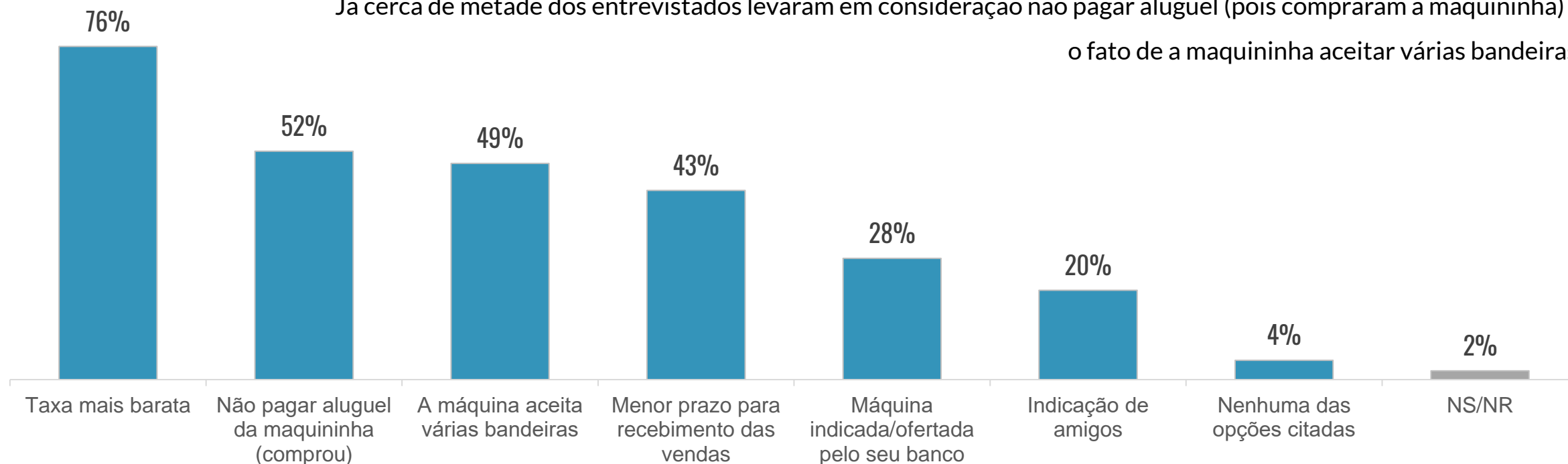
Motivos que levaram a escolher



a atual maquininha

A grande maioria dos empresários escolheram a maquininha em função da taxa mais barata.

Já cerca de metade dos entrevistados levaram em consideração não pagar aluguel (pois compraram a maquininha) e o fato de a maquininha aceitar várias bandeiras.



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos que levaram a escolher



a atual maquininha

| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|---|-----|---------|--------------|-------|----------|
| Taxa mais barata | 70% | 78% | 81% | 75% | 74% |
| O fato de não pagar aluguel da maquininha (comprou a maquininha) | 60% | 50% | 53% | 51% | 49% |
| A máquina aceita várias bandeiras | 56% | 47% | 52% | 52% | 47% |
| Menor prazo para recebimento das vendas | 41% | 44% | 46% | 47% | 40% |
| Máquina indicada/ofertada pelo seu banco | 35% | 27% | 24% | 28% | 23% |
| Indicação de amigos | 14% | 21% | 21% | 28% | 21% |
| Nenhuma das opções citadas | 4% | 3% | 8% | 3% | 6% |
| Não sabe / Sem resposta | 0% | 2% | 2% | 0% | 4% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos que levaram a escolher



a atual maquininha

| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Taxa mais barata | 82% | 86% | 76% | 67% | 65% | 74% | 83% | 69% | 86% | 71% | 79% | 76% | 74% | 72% |
| A máquina aceita várias bandeiras | 67% | 53% | 54% | 36% | 48% | 50% | 64% | 45% | 51% | 37% | 39% | 53% | 42% | 50% |
| O fato de não pagar aluguel da maquininha | 46% | 55% | 49% | 41% | 46% | 59% | 50% | 46% | 56% | 33% | 38% | 48% | 53% | 55% |
| Máquina indicada/ofertada pelo seu banco | 44% | 25% | 39% | 18% | 29% | 28% | 17% | 16% | 28% | 0% | 21% | 31% | 22% | 23% |
| Menor prazo para recebimento das vendas | 40% | 64% | 57% | 39% | 27% | 44% | 48% | 26% | 46% | 29% | 39% | 61% | 34% | 40% |
| Indicação de amigos | 19% | 31% | 19% | 7% | 15% | 32% | 17% | 19% | 17% | 17% | 22% | 26% | 25% | 37% |
| Nenhuma das opções citadas | 5% | 7% | 4% | 22% | 7% | 0% | 5% | 2% | 14% | 11% | 6% | 8% | 2% | 2% |
| Não sabe / Sem resposta | 0% | 7% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 6% | 2% | 2% | 0% | 0% | 0% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Taxa mais barata | 76% | 84% | 78% | 78% | 74% | 72% | 71% | 86% | 65% | 62% | 76% | 79% | 83% |
| A máquina aceita várias bandeiras | 37% | 47% | 44% | 48% | 56% | 53% | 60% | 68% | 67% | 58% | 53% | 47% | 44% |
| O fato de não pagar aluguel da maquininha | 37% | 58% | 50% | 59% | 70% | 53% | 51% | 54% | 67% | 51% | 42% | 48% | 45% |
| Máquina indicada/ofertada pelo seu banco | 20% | 21% | 30% | 42% | 36% | 20% | 24% | 31% | 38% | 18% | 28% | 27% | 21% |
| Menor prazo para recebimento das vendas | 44% | 48% | 40% | 43% | 54% | 43% | 46% | 55% | 44% | 35% | 48% | 43% | 51% |
| Indicação de amigos | 18% | 22% | 20% | 19% | 27% | 28% | 34% | 22% | 6% | 17% | 16% | 19% | 28% |
| Nenhuma das opções citadas | 9% | 6% | 8% | 5% | 5% | 4% | 0% | 0% | 2% | 4% | 4% | 2% | 2% |
| Não sabe / Sem resposta | 9% | 9% | 13% | 0% | 0% | 2% | 0% | 4% | 0% | 0% | 2% | 4% | 0% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos que levaram a escolher



a atual maquininha

PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
|---|-----|-----|-----|----------|---------------------------|----------|
| Taxa mais barata | 80% | 81% | 71% | 75% | 72% | 79% |
| A máquina aceita várias bandeiras | 60% | 52% | 46% | 48% | 62% | 46% |
| O fato de não pagar aluguel da maquininha | 59% | 49% | 53% | 51% | 65% | 48% |
| Menor prazo para recebimento das vendas | 49% | 48% | 39% | 46% | 50% | 37% |
| Máquina indicada/ofertada pelo seu banco | 38% | 35% | 20% | 32% | 26% | 22% |
| Indicação de amigos | 33% | 21% | 18% | 26% | 15% | 14% |
| Nenhuma das opções citadas | 0% | 5% | 5% | 6% | 4% | 3% |
| Não sabe / Sem resposta | 0% | 3% | 2% | 3% | 0% | 1% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos que levaram a escolher



a atual maquininha

por sexo — por idade — por escolaridade — por raça / cor

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|---|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| Taxa mais barata | 72% | 80% | 79% | 77% | 58% | 75% | 76% | 75% | 76% | 74% | 92% |
| A máquina aceita várias bandeiras | 50% | 49% | 46% | 55% | 37% | 43% | 56% | 47% | 49% | 52% | 27% |
| O fato de não pagar aluguel da maquininha | 48% | 56% | 51% | 57% | 33% | 51% | 57% | 47% | 50% | 55% | 35% |
| Menor prazo para recebimento das vendas | 45% | 40% | 41% | 49% | 24% | 38% | 50% | 38% | 43% | 42% | 36% |
| Máquina indicada/ofertada pelo seu banco | 32% | 22% | 29% | 28% | 23% | 19% | 23% | 34% | 32% | 22% | 11% |
| Indicação de amigos | 23% | 18% | 14% | 24% | 25% | 32% | 20% | 18% | 19% | 22% | 21% |
| Nenhuma das opções citadas | 6% | 2% | 4% | 4% | 8% | 2% | 6% | 4% | 4% | 5% | 2% |
| Não sabe / Sem resposta | 3% | 1% | 1% | 3% | 5% | 5% | 2% | 2% | 2% | 3% | 0% |

NACIONAL

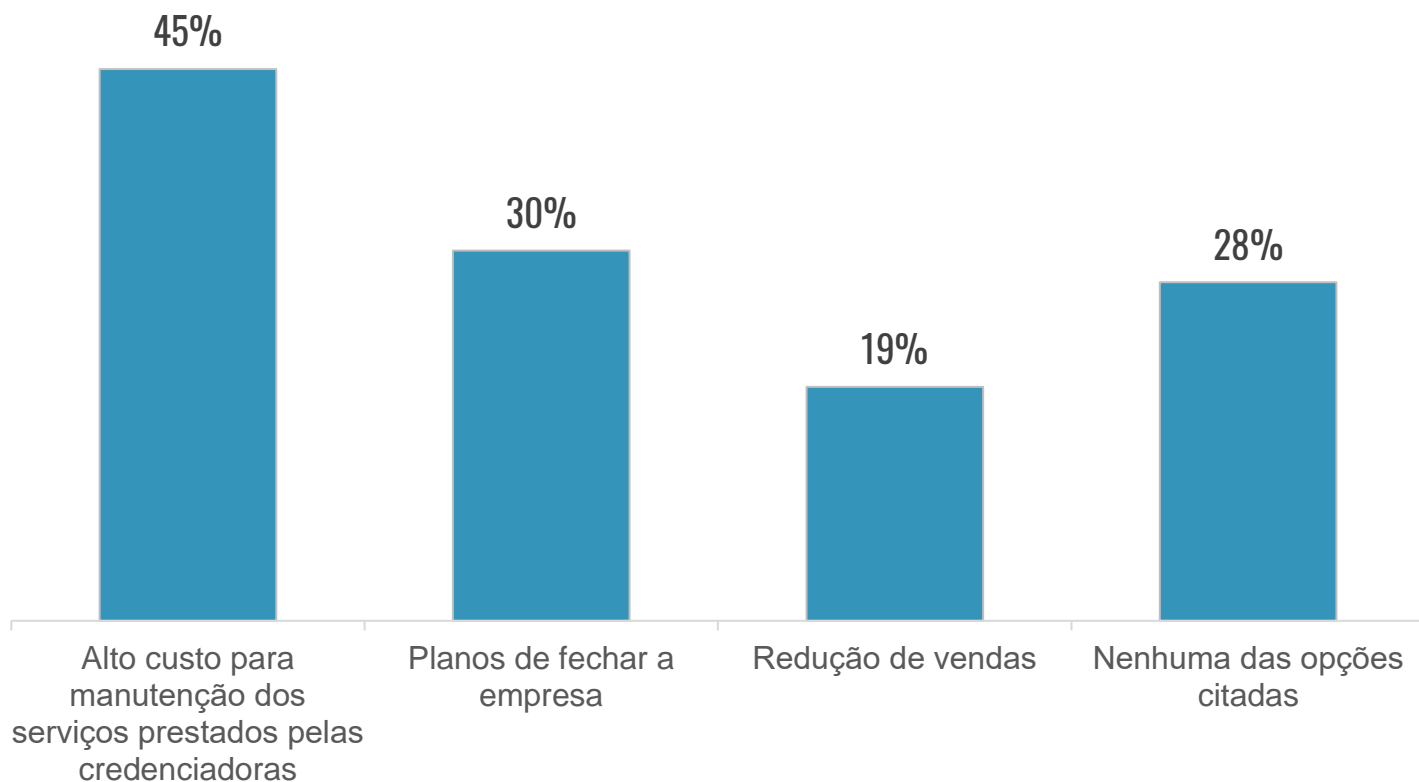
UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos que levariam a parar

de utilizar a atual maquininha



Dentre os motivos que levariam os empresários a parar de utilizar a atual maquininha, a mais citada foi o alto custo de manutenção dos serviços (45%). Já 30% disseram que parariam de usar a maquininha se tivessem planos de fechar a empresa.

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos que levariam a parar



de utilizar a atual maquininha

| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|---|-----|---------|--------------|-------|----------|
| Planos de fechar a empresa | 38% | 29% | 28% | 29% | 29% |
| Alto custo para manutenção dos serviços prestados pelas credenciadoras (maquininhas) | 37% | 44% | 52% | 45% | 53% |
| Redução de vendas | 21% | 19% | 20% | 23% | 17% |
| Nenhuma das opções citadas | 30% | 28% | 25% | 25% | 27% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos que levariam a parar



de utilizar a atual maquininha

| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Alto custo para manutenção dos serviços prestados pelas credenciadoras | 48% | 45% | 47% | 41% | 56% | 59% | 46% | 44% | 56% | 37% | 51% | 63% | 41% | 44% |
| Planos de fechar a empresa | 43% | 44% | 25% | 24% | 21% | 36% | 27% | 15% | 32% | 28% | 33% | 26% | 25% | 23% |
| Redução de vendas | 22% | 25% | 25% | 30% | 9% | 20% | 23% | 13% | 18% | 22% | 17% | 26% | 15% | 27% |
| Nenhuma das opções citadas | 18% | 21% | 30% | 31% | 30% | 26% | 28% | 39% | 18% | 32% | 21% | 16% | 40% | 23% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Alto custo para manutenção dos serviços prestados pelas credenciadoras | 29% | 63% | 47% | 40% | 31% | 57% | 51% | 42% | 33% | 39% | 56% | 45% | 37% |
| Planos de fechar a empresa | 24% | 31% | 29% | 55% | 22% | 36% | 34% | 46% | 30% | 22% | 25% | 31% | 41% |
| Redução de vendas | 16% | 20% | 20% | 25% | 30% | 20% | 11% | 40% | 14% | 23% | 15% | 16% | 14% |
| Nenhuma das opções citadas | 42% | 13% | 32% | 26% | 34% | 26% | 22% | 27% | 33% | 32% | 22% | 28% | 24% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos que levariam a parar



de utilizar a atual maquininha

PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
|--|-----|-----|-----|----------|---------------------------|----------|
| Planos de fechar a empresa | 41% | 32% | 28% | 31% | 28% | 30% |
| Alto custo para manutenção dos serviços prestados pelas credenciadoras (maquininhas) | 30% | 52% | 42% | 44% | 55% | 43% |
| Redução de vendas | 17% | 17% | 21% | 17% | 21% | 21% |
| Nenhuma das opções citadas | 35% | 23% | 30% | 28% | 21% | 30% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Motivos que levariam a parar



de utilizar a atual maquininha

por sexo — por idade — por escolaridade — por raça / cor

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|--|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| Alto custo para manutenção dos serviços prestados pelas credenciadoras | 44% | 46% | 45% | 43% | 55% | 37% | 46% | 50% | 44% | 48% | 45% |
| Planos de fechar a empresa | 29% | 31% | 37% | 25% | 34% | 26% | 26% | 37% | 32% | 29% | 17% |
| Redução de vendas | 18% | 20% | 21% | 19% | 17% | 10% | 19% | 21% | 18% | 21% | 24% |
| Nenhuma das opções citadas | 29% | 26% | 22% | 33% | 18% | 38% | 33% | 19% | 27% | 26% | 28% |

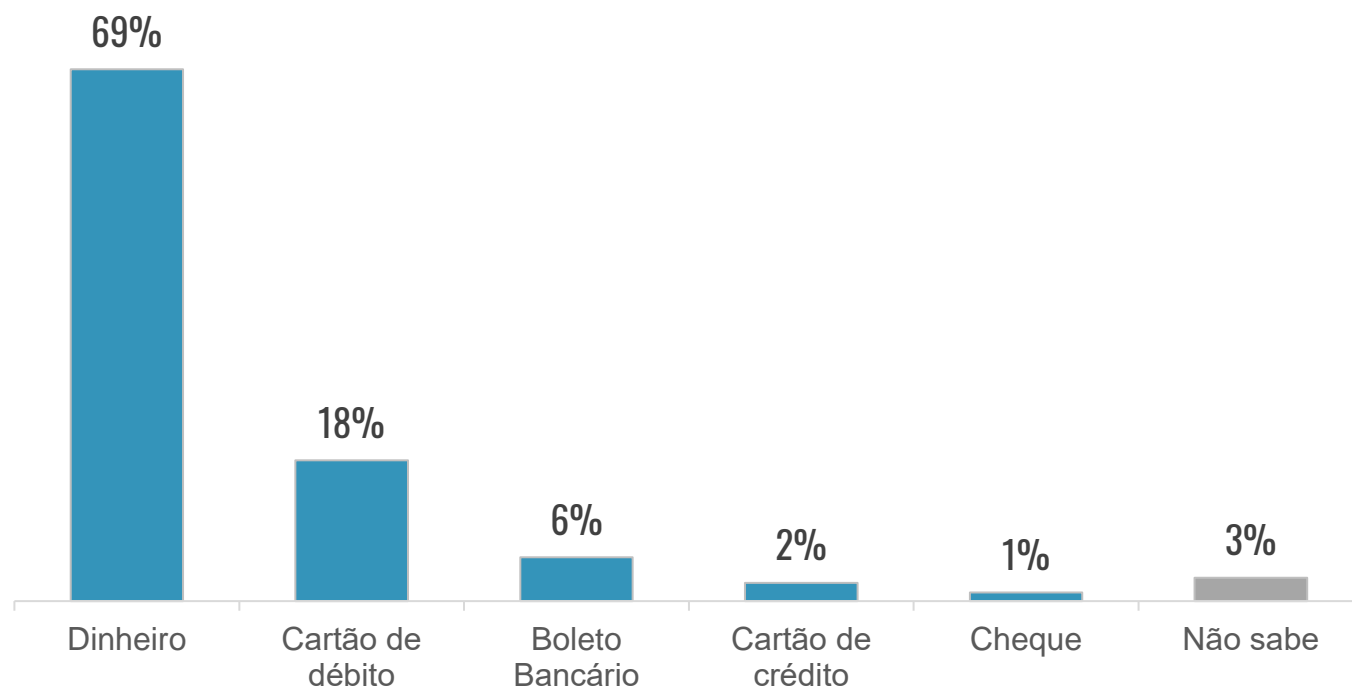
NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Meio de pagamento de MENOR custo



Quase 70% dos entrevistados consideram que o dinheiro é a forma de pagamento que tem menor custo. Já 18% consideram o cartão de débito a forma de pagamento que gera menos custo.

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Meio de pagamento de MENOR custo



| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|--------------------------|-----|---------|--------------|-------|----------|
| Dinheiro | 81% | 68% | 67% | 66% | 65% |
| Cartão de débito | 11% | 18% | 23% | 17% | 24% |
| Boleto Bancário | 5% | 6% | 4% | 7% | 5% |
| Cartão de crédito | 2% | 2% | 2% | 6% | 2% |
| Cheque | 0% | 2% | 1% | 1% | 0% |
| Não sabe | 2% | 3% | 3% | 3% | 4% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Meio de pagamento de MENOR custo



| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dinheiro | 74% | 64% | 65% | 70% | 75% | 71% | 61% | 68% | 64% | 47% | 72% | 77% | 71% | 64% |
| Cartão de débito | 16% | 24% | 23% | 15% | 21% | 27% | 25% | 18% | 28% | 36% | 19% | 19% | 15% | 10% |
| Cartão de crédito | 6% | 4% | 1% | 1% | 0% | 2% | 2% | 5% | 1% | 2% | 2% | 0% | 4% | 11% |
| Cheque | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% |
| Boleto Bancário | 0% | 3% | 7% | 2% | 3% | 0% | 9% | 7% | 3% | 6% | 3% | 4% | 2% | 11% |
| Não sabe | 4% | 5% | 4% | 11% | 1% | 0% | 4% | 2% | 1% | 9% | 4% | 0% | 8% | 1% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Dinheiro | 62% | 53% | 71% | 86% | 60% | 59% | 61% | 65% | 83% | 71% | 68% | 69% | 74% |
| Cartão de débito | 26% | 27% | 14% | 7% | 23% | 18% | 26% | 30% | 14% | 13% | 20% | 16% | 15% |
| Cartão de crédito | 4% | 1% | 2% | 1% | 10% | 4% | 8% | 0% | 0% | 5% | 3% | 0% | 4% |
| Cheque | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | 1% |
| Boleto Bancário | 3% | 11% | 6% | 4% | 2% | 17% | 4% | 4% | 4% | 7% | 6% | 9% | 3% |
| Não sabe | 4% | 8% | 7% | 2% | 5% | 1% | 1% | 0% | 0% | 4% | 3% | 2% | 3% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Meio de pagamento de MENOR custo



PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | PORTE DA EMPRESA | | | SETOR DE ATUAÇÃO | | |
|--------------------------|------------------|-----|-----|------------------|------------------------|----------|
| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
| Dinheiro | 69% | 71% | 68% | 72% | 76% | 64% |
| Cartão de débito | 17% | 15% | 21% | 15% | 13% | 25% |
| Cartão de crédito | 9% | 7% | 4% | 6% | 6% | 5% |
| Cheque | 1% | 2% | 2% | 3% | 3% | 2% |
| Boleto Bancário | 0% | 0% | 2% | 1% | 0% | 2% |
| Não sabe | 4% | 4% | 2% | 4% | 3% | 3% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Meio de pagamento de MENOR custo



por sexo ————— *por idade* ————— *por escolaridade* ————— *por raça / cor* —————

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|--------------------------|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| Dinheiro | 63% | 77% | 73% | 66% | 74% | 61% | 70% | 73% | 73% | 66% | 54% |
| Cartão de débito | 23% | 13% | 14% | 22% | 18% | 23% | 18% | 18% | 16% | 20% | 27% |
| Boleto Bancário | 7% | 5% | 4% | 8% | 4% | 6% | 8% | 4% | 5% | 7% | 9% |
| Cartão de crédito | 3% | 2% | 3% | 2% | 1% | 4% | 1% | 3% | 1% | 4% | 1% |
| Cheque | 1% | 1% | 2% | 1% | 0% | 4% | 1% | 0% | 1% | 1% | 1% |
| Não sabe | 4% | 2% | 5% | 1% | 3% | 2% | 2% | 2% | 3% | 2% | 9% |

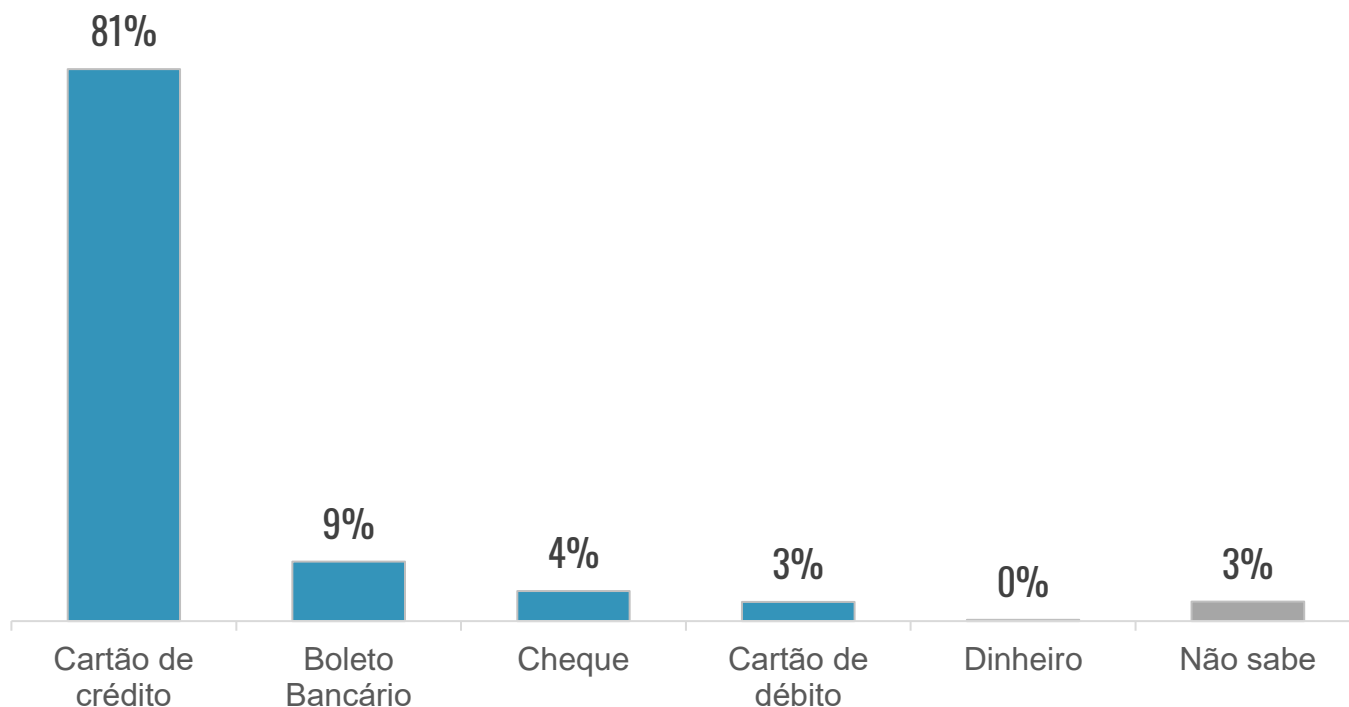
NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Meio de pagamento de MAIOR custo



O cartão de crédito foi apontado por mais de 80% dos empresários como sendo a forma de pagamento que gera mais custos para a empresa.

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Meio de pagamento de MAIOR custo



| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|--------------------------|-----|---------|--------------|-------|----------|
| Cartão de crédito | 78% | 82% | 82% | 77% | 81% |
| Cheque | 8% | 3% | 4% | 4% | 5% |
| Boleto Bancário | 8% | 9% | 10% | 11% | 8% |
| Cartão de débito | 4% | 3% | 1% | 4% | 2% |
| Dinheiro | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| Não sabe | 2% | 3% | 3% | 4% | 4% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Meio de pagamento de MAIOR custo



| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Cartão de crédito | 82% | 80% | 90% | 88% | 80% | 77% | 91% | 68% | 80% | 79% | 89% | 92% | 72% | 65% |
| Boleto Bancário | 7% | 7% | 6% | 4% | 10% | 13% | 5% | 15% | 11% | 6% | 3% | 6% | 15% | 15% |
| Cheque | 6% | 3% | 0% | 1% | 6% | 8% | 3% | 6% | 5% | 4% | 3% | 0% | 6% | 5% |
| Cartão de débito | 0% | 2% | 1% | 1% | 1% | 2% | 0% | 4% | 1% | 1% | 1% | 0% | 1% | 8% |
| Dinheiro | 0% | 3% | 1% | 0% | 0% | 2% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1% | 0% |
| Não sabe | 6% | 5% | 1% | 6% | 2% | 0% | 1% | 7% | 3% | 10% | 4% | 2% | 5% | 7% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Cartão de crédito | 73% | 93% | 73% | 73% | 72% | 80% | 84% | 94% | 85% | 76% | 79% | 84% | 67% |
| Boleto Bancário | 10% | 0% | 12% | 10% | 13% | 8% | 3% | 3% | 7% | 5% | 5% | 9% | 25% |
| Cheque | 8% | 3% | 6% | 10% | 1% | 3% | 7% | 3% | 5% | 9% | 5% | 3% | 3% |
| Cartão de débito | 5% | 0% | 3% | 6% | 9% | 5% | 4% | 0% | 3% | 3% | 4% | 2% | 0% |
| Dinheiro | 0% | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 4% |
| Não sabe | 4% | 5% | 5% | 1% | 5% | 4% | 3% | 0% | 0% | 7% | 7% | 1% | 0% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Meio de pagamento de MAIOR custo



PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
|--------------------------|-----|-----|-----|----------|------------------------|----------|
| Cartão de crédito | 77% | 84% | 80% | 81% | 74% | 84% |
| Cartão de débito | 10% | 3% | 2% | 4% | 3% | 2% |
| Boleto Bancário | 7% | 8% | 10% | 8% | 12% | 9% |
| Cheque | 5% | 4% | 4% | 5% | 8% | 2% |
| Dinheiro | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Não sabe | 1% | 2% | 4% | 2% | 4% | 3% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Meio de pagamento de MAIOR custo



por sexo ————— *por idade* ————— *por escolaridade* ————— *por raça / cor* —————

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|--------------------------|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| Cartão de crédito | 80% | 82% | 85% | 79% | 82% | 65% | 81% | 88% | 87% | 75% | 98% |
| Boleto Bancário | 8% | 9% | 6% | 9% | 11% | 20% | 8% | 4% | 6% | 12% | 1% |
| Cheque | 6% | 3% | 5% | 5% | 1% | 7% | 3% | 4% | 4% | 5% | 0% |
| Cartão de débito | 3% | 3% | 1% | 4% | 2% | 5% | 3% | 2% | 2% | 4% | 0% |
| Dinheiro | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Não sabe | 3% | 3% | 3% | 3% | 3% | 3% | 4% | 1% | 2% | 3% | 1% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

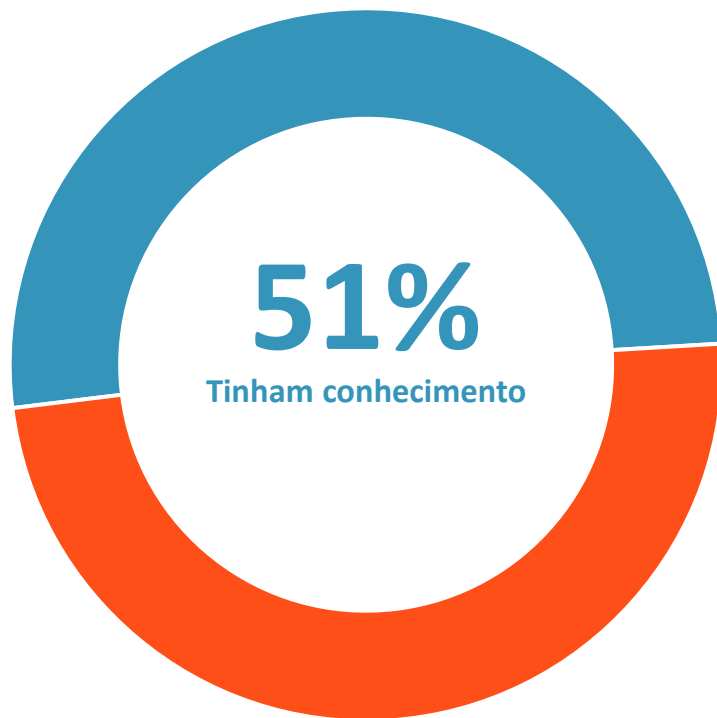
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Lei sobre prática de preço diferente



Utilizando dinheiro, débito, crédito ou boleto

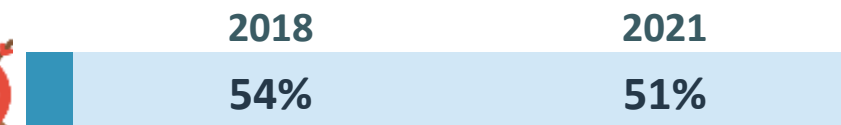


49% não tinham conhecimento

Pouco mais de metade dos entrevistados (51%) sabiam que a lei permite praticar preços diferentes de acordo com a forma de pagamento (dinheiro, cartão de débito, crédito ou boleto bancário). Este percentual é ligeiramente inferior ao número de empresários que afirmaram ter conhecimento da lei em 2018 (54%).

Histórico

% de empresários que sabiam que a lei permite praticar preços diferentes de acordo com a forma de pagamento



NACIONAL

UF/REGIÃO

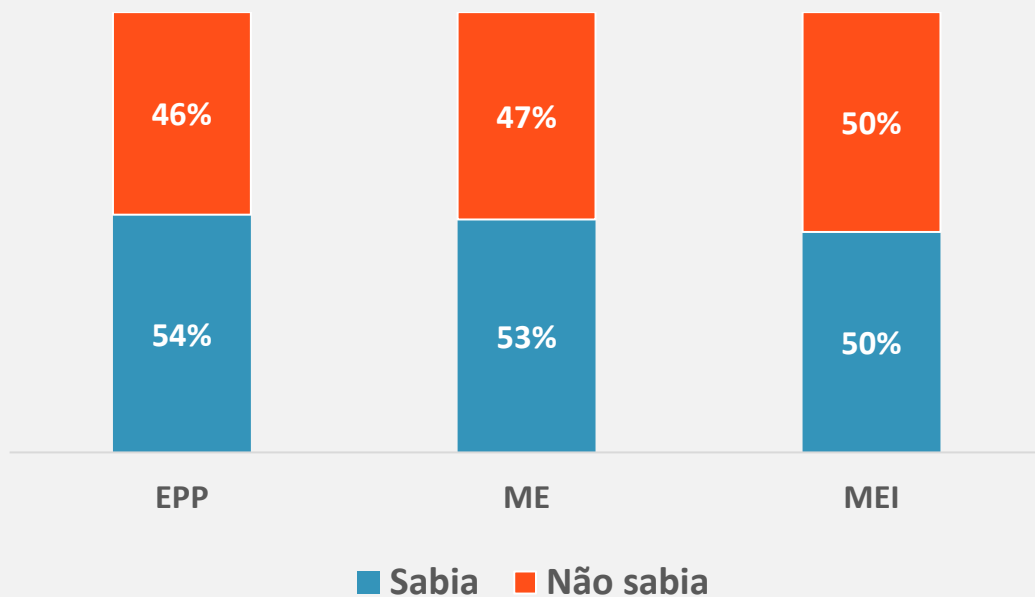
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

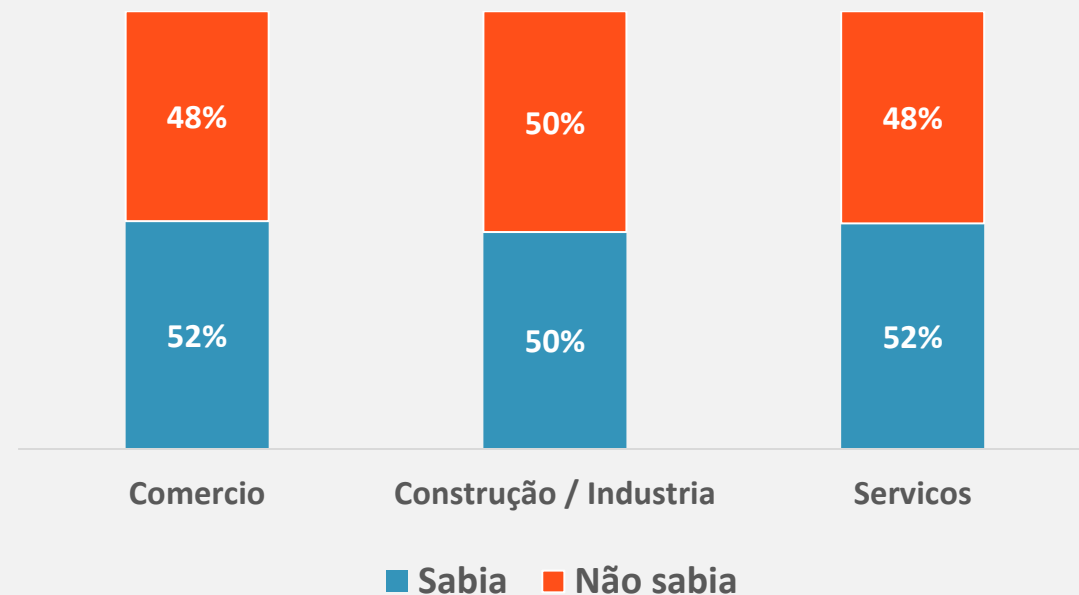
Lei sobre prática de preço diferente



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

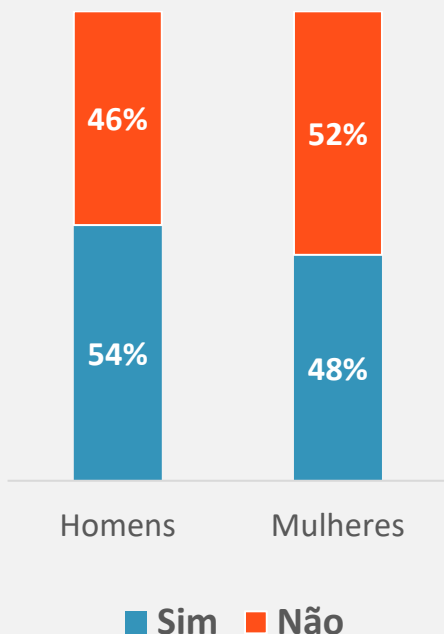
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

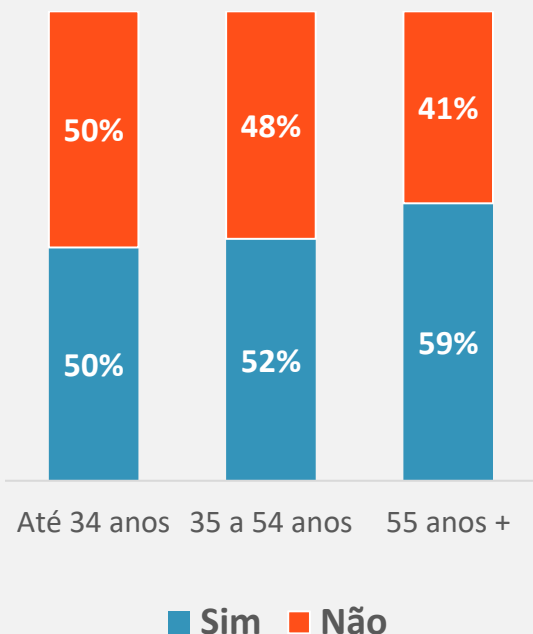
Lei sobre prática de preço diferente



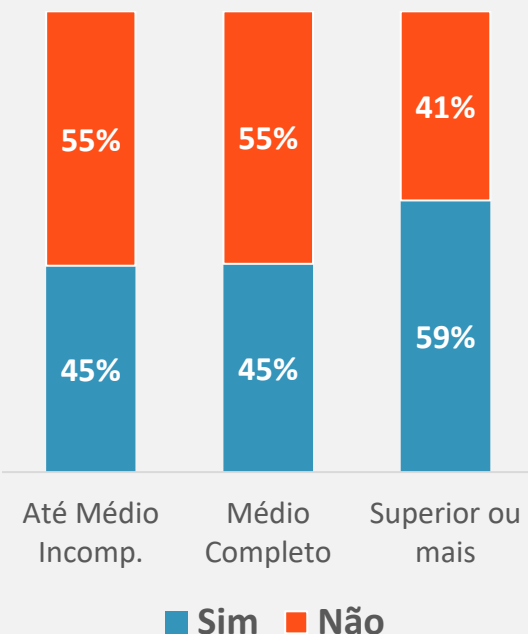
SEXO



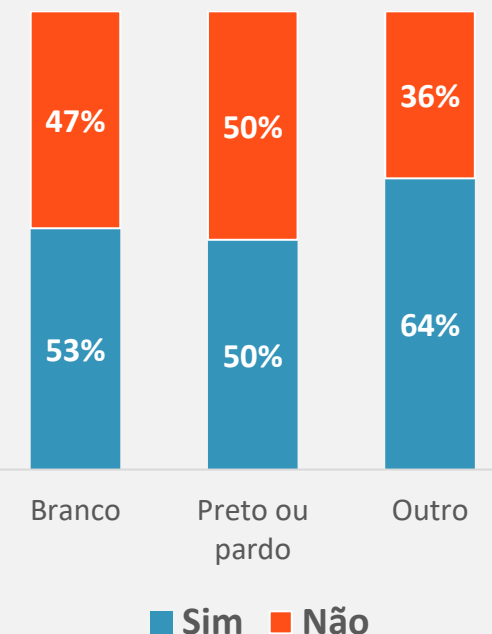
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



NACIONAL

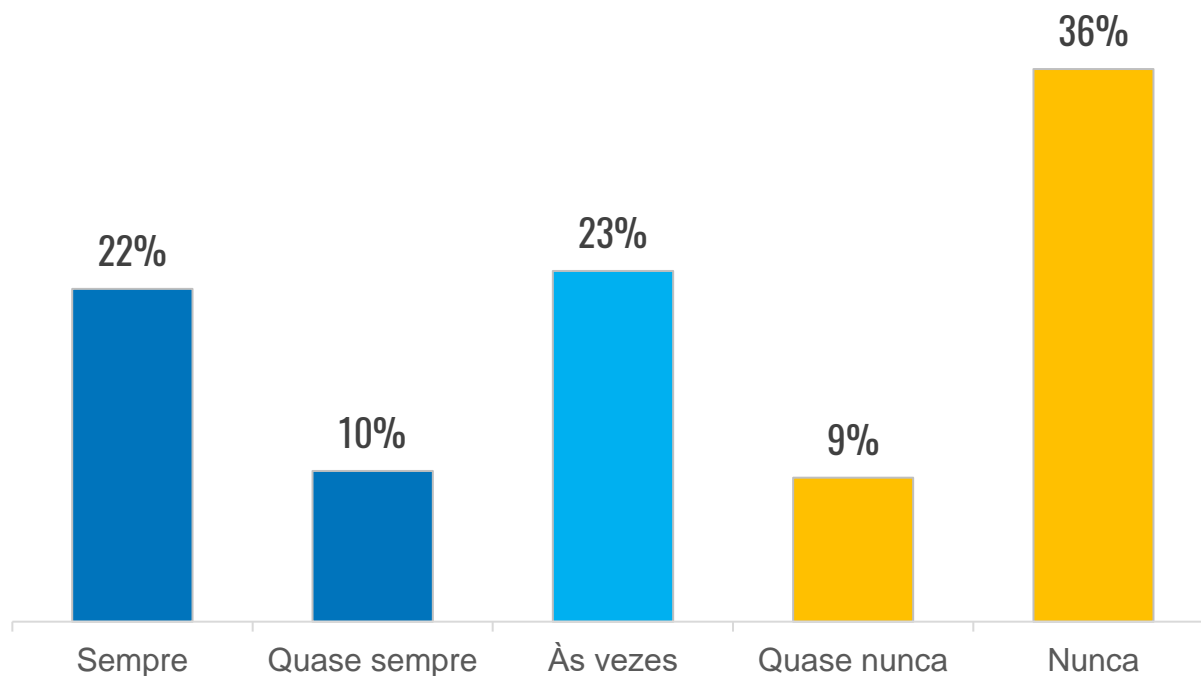
UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Frequência que pratica preço diferente

utilizando dinheiro, débito, crédito ou boleto



Apenas cerca de 1/3 dos entrevistados afirmaram praticar preços diferentes “sempre” ou “quase sempre”, de acordo com a forma de pagamento escolhida pelo cliente. Já aqueles que afirmaram não praticar preço diferente “nunca” alcançou 36% dos empresários.



2018

23%

14%

11%

14%

39%

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Frequência que pratica preço diferente

utilizando dinheiro, débito, crédito ou boleto



| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|--------------|-----|---------|--------------|-------|----------|
| Sempre | 21% | 21% | 25% | 26% | 20% |
| Quase sempre | 9% | 9% | 7% | 12% | 12% |
| Às vezes | 23% | 20% | 25% | 25% | 29% |
| Quase nunca | 11% | 8% | 10% | 9% | 13% |
| Nunca | 36% | 42% | 33% | 28% | 25% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Frequência que pratica preço diferente



utilizando dinheiro, débito, crédito ou boleto

| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sempre | 22% | 27% | 35% | 18% | 23% | 22% | 23% | 20% | 32% | 12% | 18% | 17% | 23% | 23% |
| Quase sempre | 14% | 8% | 10% | 11% | 9% | 14% | 5% | 11% | 5% | 8% | 11% | 10% | 11% | 14% |
| Às vezes | 31% | 33% | 24% | 32% | 34% | 23% | 28% | 29% | 25% | 36% | 15% | 32% | 17% | 23% |
| Quase nunca | 4% | 8% | 8% | 11% | 13% | 15% | 10% | 14% | 14% | 12% | 12% | 4% | 8% | 11% |
| Nunca | 28% | 24% | 23% | 28% | 21% | 27% | 35% | 26% | 24% | 32% | 44% | 37% | 41% | 29% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|--------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Sempre | 18% | 9% | 23% | 25% | 19% | 27% | 19% | 18% | 20% | 17% | 37% | 24% | 34% |
| Quase sempre | 27% | 15% | 3% | 8% | 7% | 22% | 11% | 15% | 9% | 13% | 8% | 9% | 8% |
| Às vezes | 27% | 33% | 22% | 21% | 20% | 19% | 28% | 36% | 29% | 18% | 18% | 21% | 24% |
| Quase nunca | 19% | 13% | 16% | 17% | 10% | 5% | 12% | 3% | 6% | 10% | 11% | 4% | 7% |
| Nunca | 10% | 30% | 36% | 30% | 44% | 26% | 31% | 27% | 36% | 43% | 26% | 42% | 27% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Frequência que pratica preço diferente

utilizando dinheiro, débito, crédito ou boleto



PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | PORTE DA EMPRESA | | | SETOR DE ATUAÇÃO | | |
|--------------|------------------|-----|-----|------------------|------------------------|----------|
| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
| Sempre | 26% | 19% | 23% | 23% | 19% | 21% |
| Quase sempre | 14% | 8% | 11% | 10% | 9% | 10% |
| Às vezes | 23% | 22% | 23% | 23% | 17% | 25% |
| Quase nunca | 4% | 9% | 11% | 9% | 13% | 8% |
| Nunca | 33% | 42% | 32% | 35% | 43% | 36% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Frequência que pratica preço diferente



utilizando dinheiro, débito, crédito ou boleto

por sexo ————— *por idade* ————— *por escolaridade* ————— *por raça / cor* —————

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|---------------------|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| Sempre | 25% | 18% | 18% | 25% | 22% | 24% | 22% | 22% | 20% | 25% | 16% |
| Quase sempre | 8% | 12% | 13% | 9% | 6% | 15% | 9% | 10% | 11% | 10% | 1% |
| Às vezes | 23% | 23% | 23% | 26% | 12% | 26% | 25% | 20% | 24% | 21% | 39% |
| Quase nunca | 9% | 10% | 11% | 8% | 8% | 6% | 11% | 9% | 9% | 9% | 24% |
| Nunca | 35% | 37% | 35% | 32% | 52% | 28% | 34% | 39% | 36% | 35% | 19% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

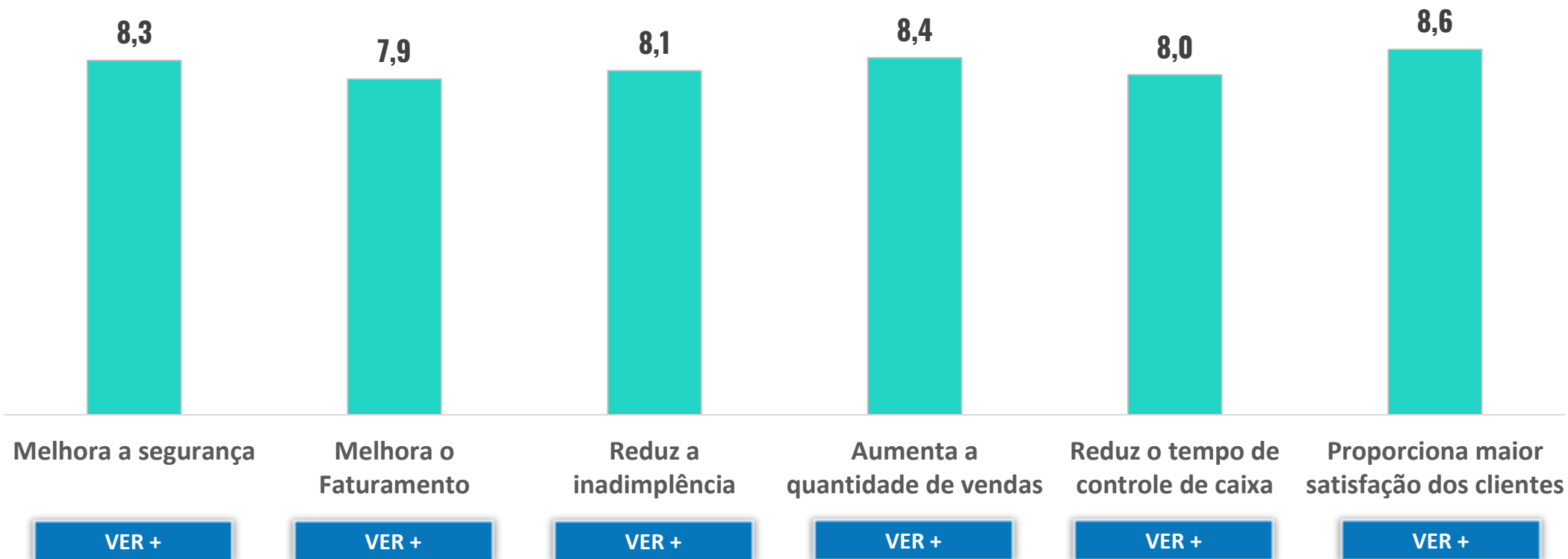


BENEFÍCIOS DO USO DA
MÁQUINA DE CARTÃO

Benefícios do uso da máquina de cartão



Dentre os benefícios do uso da máquina de cartão, o fato de proporcionarem maior satisfação aos clientes e aumentar a quantidade de vendas foram os mais citados pelos empresários, obtendo nota média de 8,6 e 8,4 respectivamente.



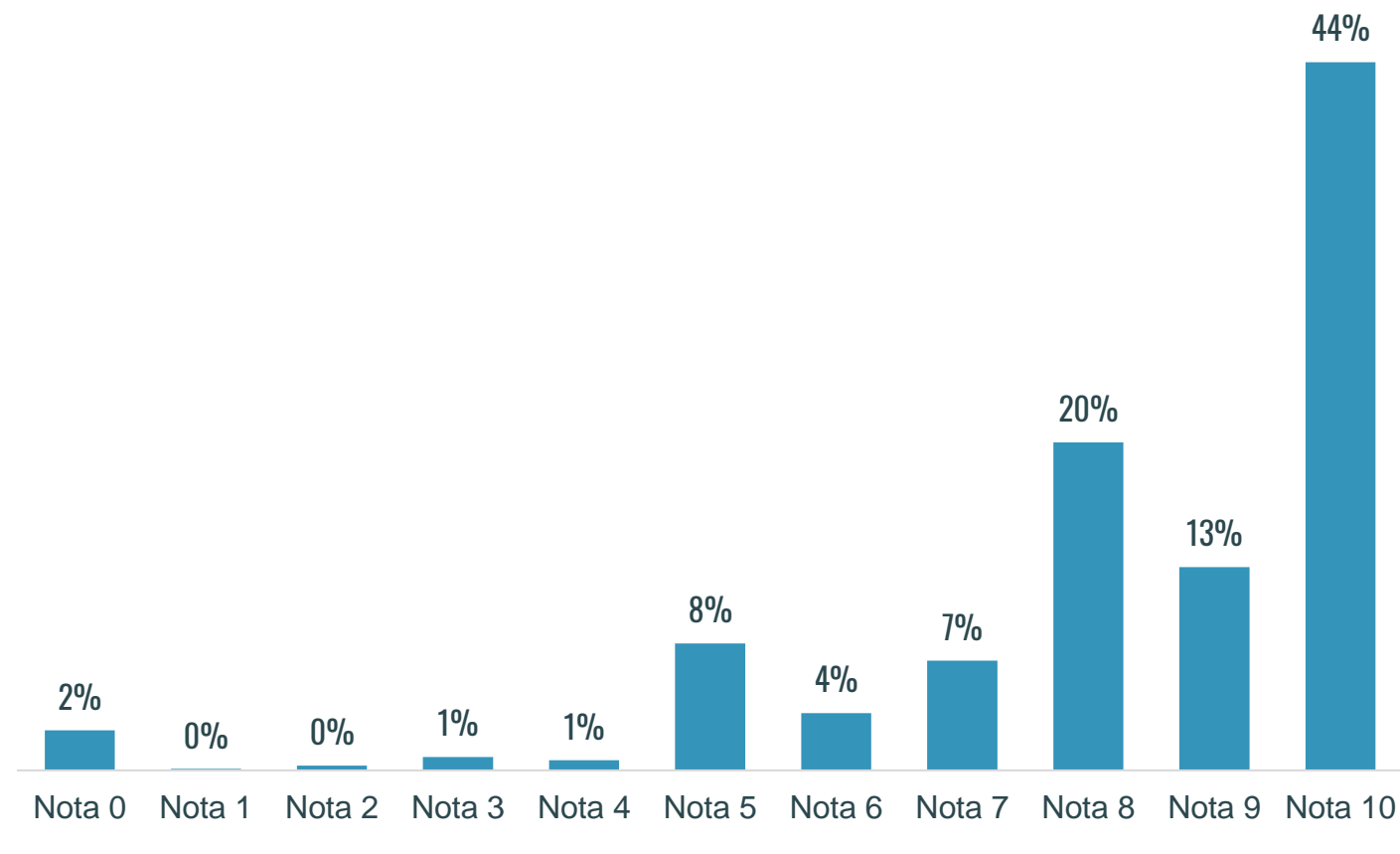
Benefícios: Melhora a segurança



8,3 *NOTA MÉDIA*

A **maioria** dos entrevistados – 57% - atribuíram **notas altas** para a melhora da segurança enquanto benefício do uso da maquininha.

Já 23% atribuíram **notas baixas** para o item, ou seja, não consideram a melhora da segurança enquanto um benefício relevante da maquininha.



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

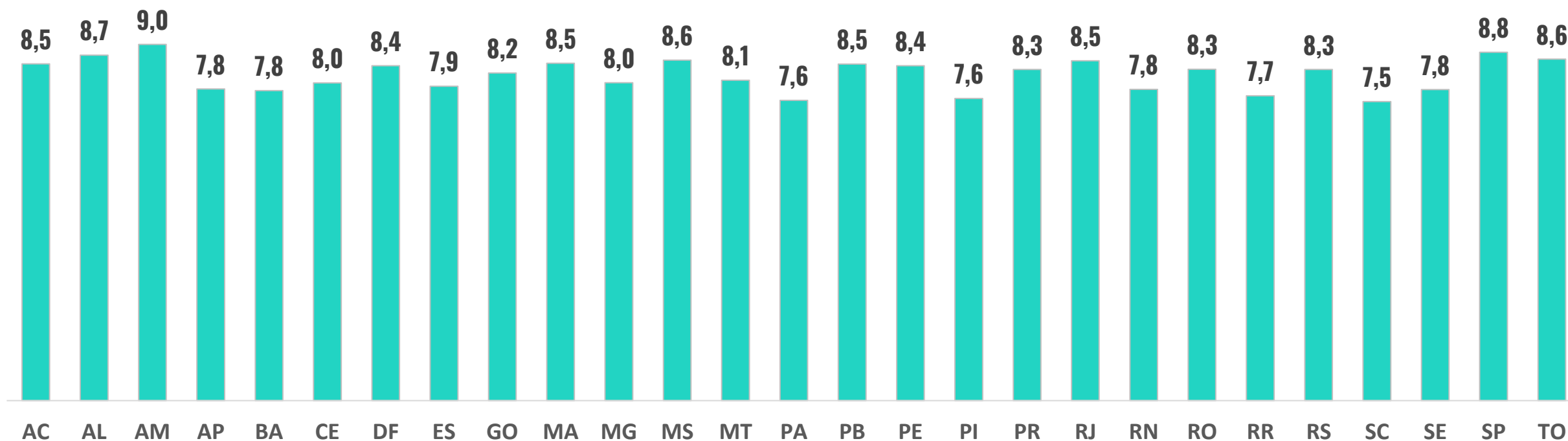
PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Melhora a segurança



Nota média

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 8,1 | 8,5 | 8,3 | 8,2 | 8,1 |



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

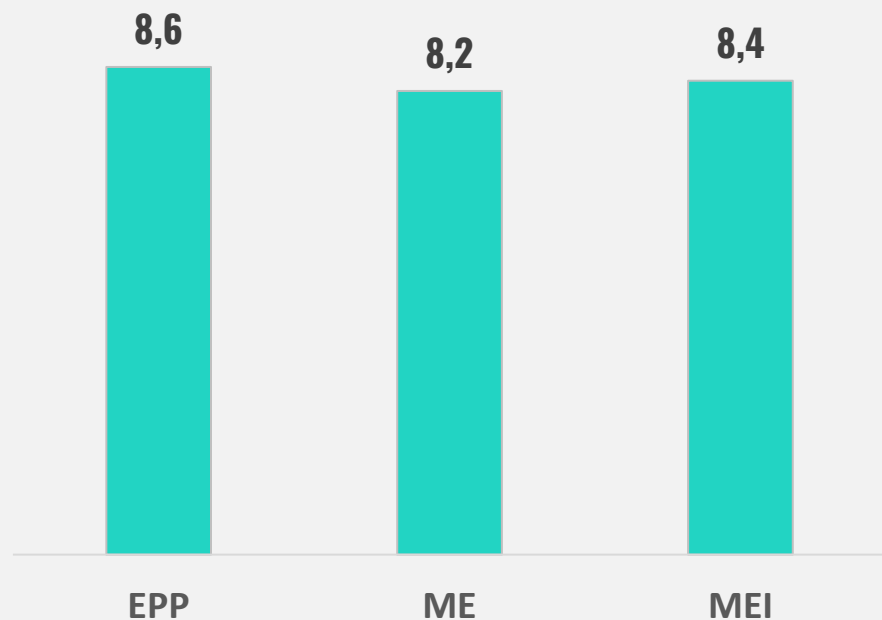
Benefícios: Melhora a segurança



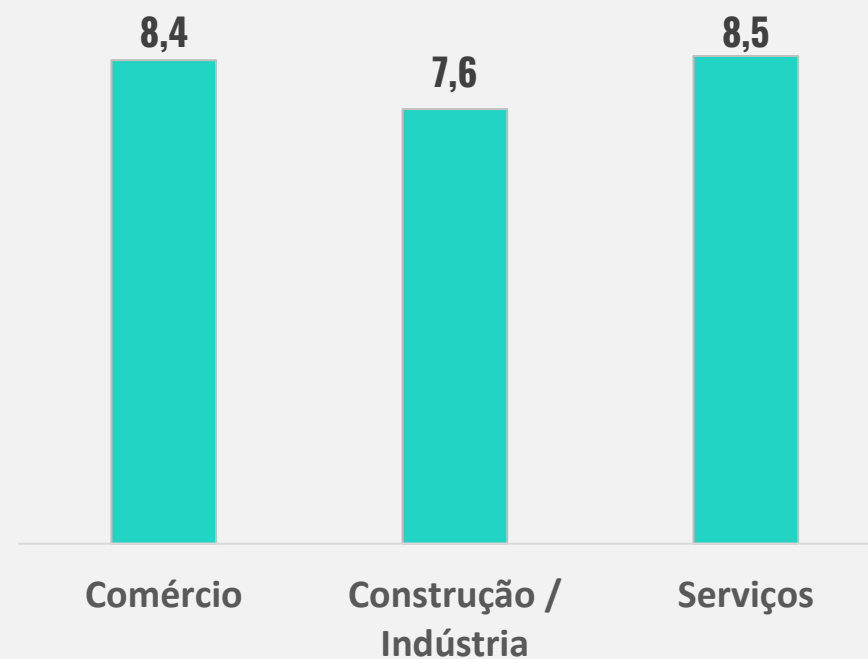
Nota média



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Melhora a segurança



Nota média

SEXO

8,2

8,6

Homens

Mulheres

IDADE

8,4

8,4

8,3

Até 34
anos

35 a 54
anos

55 anos +

ESCOLARIDADE

8,4

8,2

8,6

Até Médio
Incomp.

Médio
Completo

Superior
ou mais

RAÇA / COR

8,5

8,2

9,1

Branco

Preto ou
pardo

Outro

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

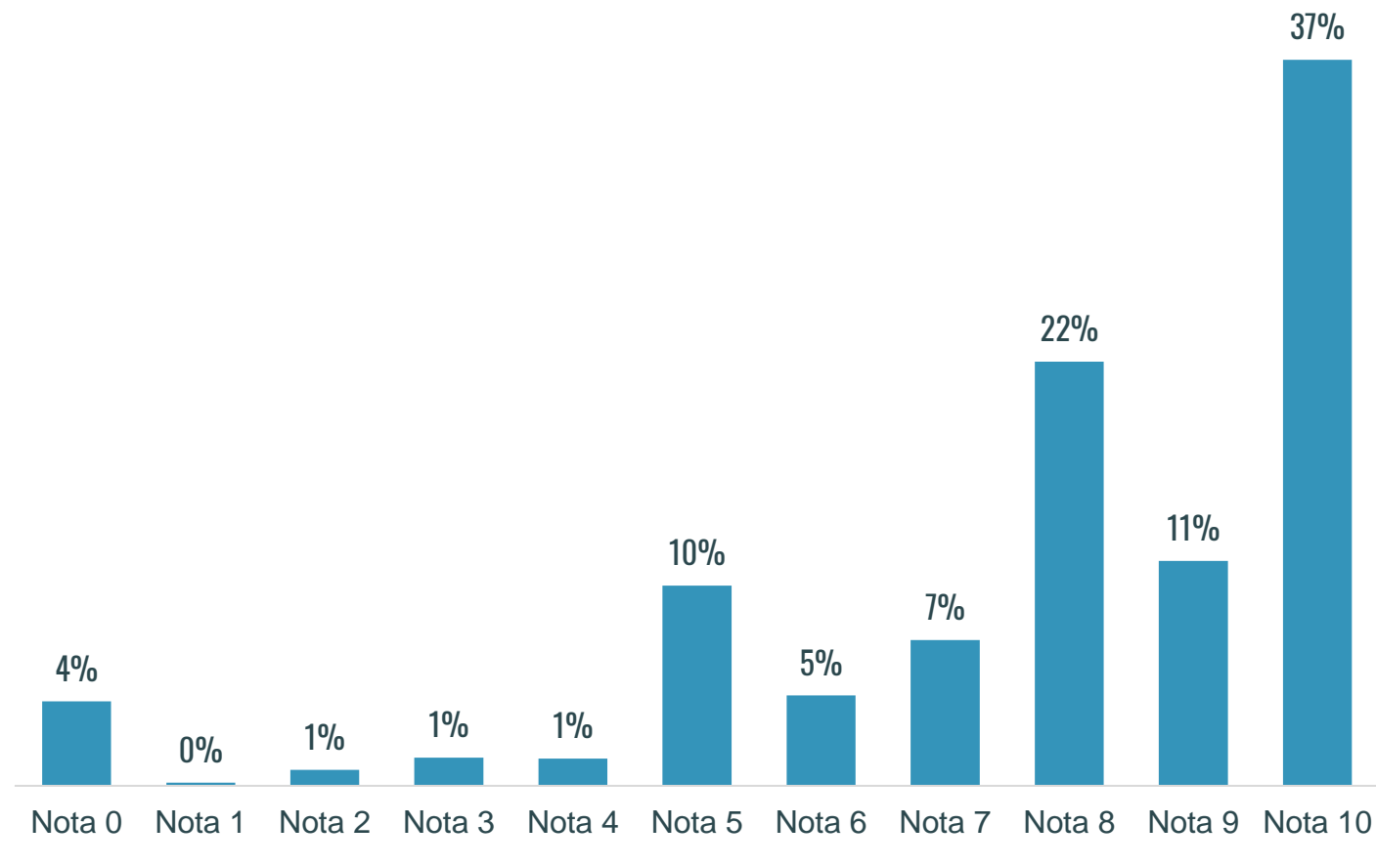
Benefícios: Melhora a o faturamento



7,9 *NOTA MÉDIA*

Quase **metade** dos entrevistados - 48% - atribuíram **notas altas** para a melhora do faturamento da empresa enquanto benefício do uso da maquininha.

Já 30% atribuíram **notas baixas** para o item, ou seja, não consideram a melhora do faturamento enquanto um benefício relevante da maquininha.



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

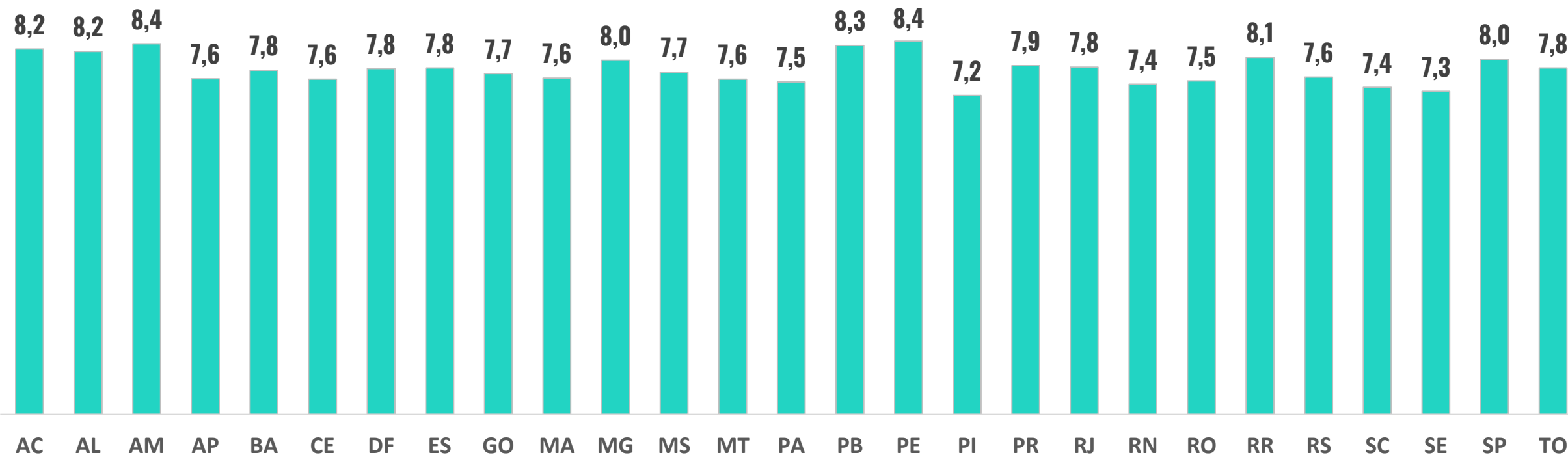
PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Melhora a o faturamento



Nota média

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 7,7 | 8,0 | 7,7 | 7,8 | 7,8 |



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

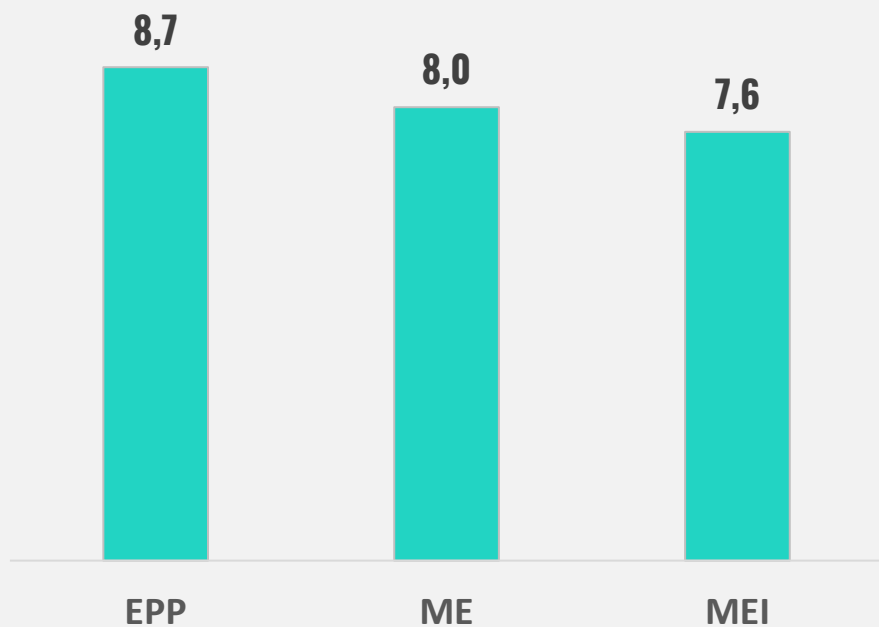
Benefícios: Melhora a o faturamento



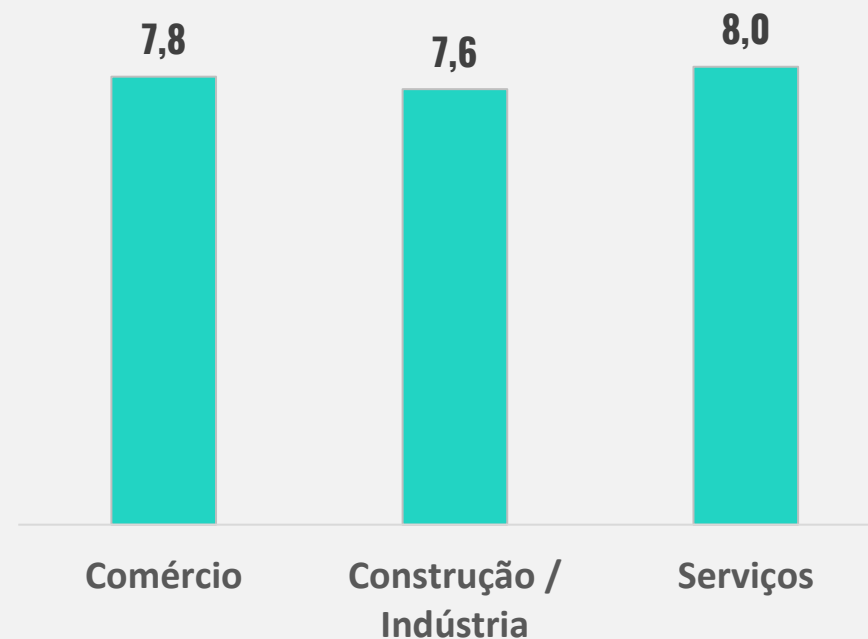
Nota média



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Melhora a o faturamento



Nota média

SEXO

7,8

Homens

7,9

Mulheres

IDADE

8,0

Até 34
anos

7,7

35 a 54
anos

8,2

55 anos +

ESCOLARIDADE

7,5

Até Médio
Incomp.

7,7

Médio
Completo

8,2

Superior
ou mais

RAÇA / COR

8,0

Branco

7,7

Preto ou
pardo

8,7

Outro

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

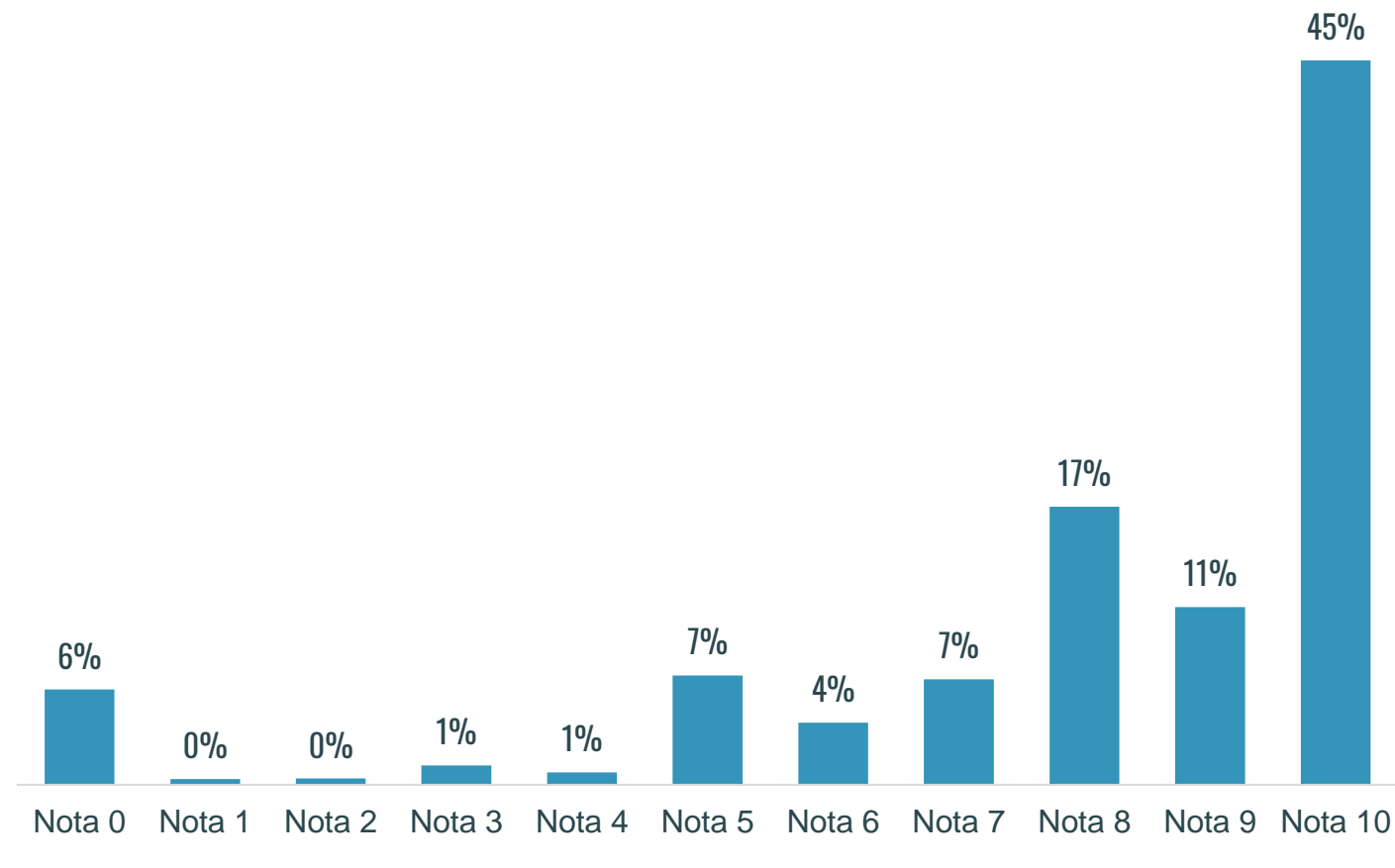
Benefícios: Reduz inadimplência



8,1 *NOTA MÉDIA*

Mais de **metade** dos entrevistados - 57% - atribuíram **notas altas** para a redução da inadimplência enquanto benefício do uso da maquininha.

Já 26% atribuíram **notas baixas** para o item, ou seja, não consideram a redução da inadimplência enquanto um benefício relevante da maquininha.



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

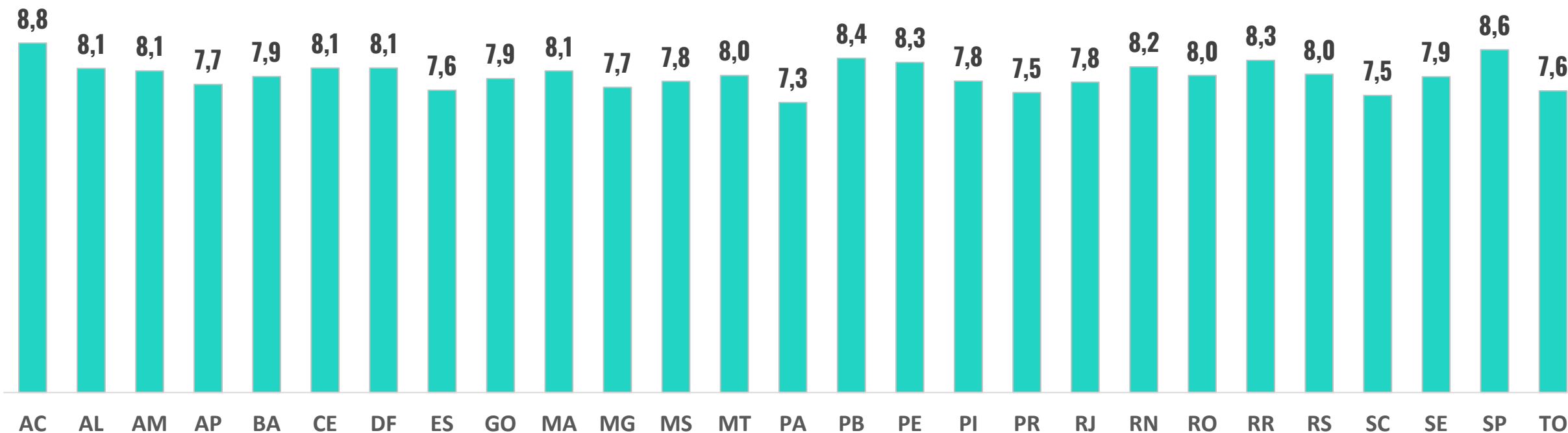
PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Reduz inadimplência



Nota média

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 7,7 | 8,2 | 7,9 | 7,7 | 8,1 |



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

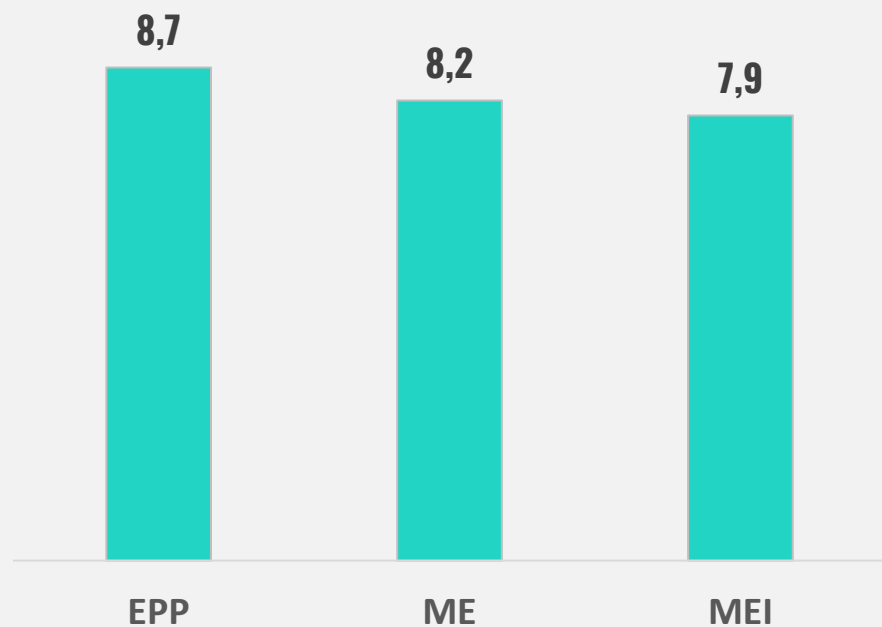
Benefícios: Reduz inadimplência



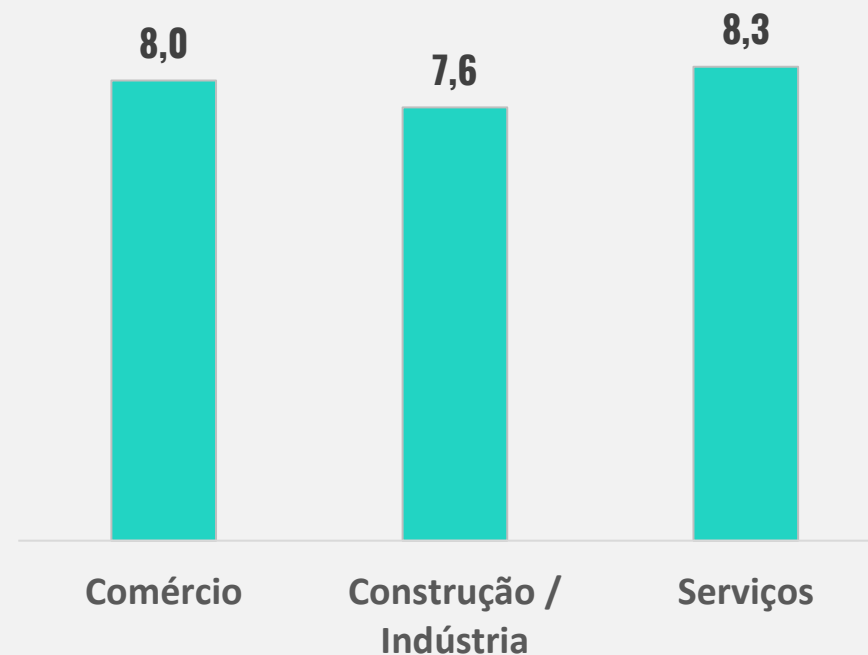
Nota média



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Reduz inadimplência



Nota média

SEXO

8,0

Homens

8,2

Mulheres

IDADE

8,0

Até 34
anos

8,1

35 a 54
anos

8,1

55 anos +

ESCOLARIDADE

7,8

Até Médio
Incomp.

7,9

Médio
Completo

8,3

Superior
ou mais

RAÇA / COR

8,3

Branco

7,8

Preto ou
pardo

8,2

Outro

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

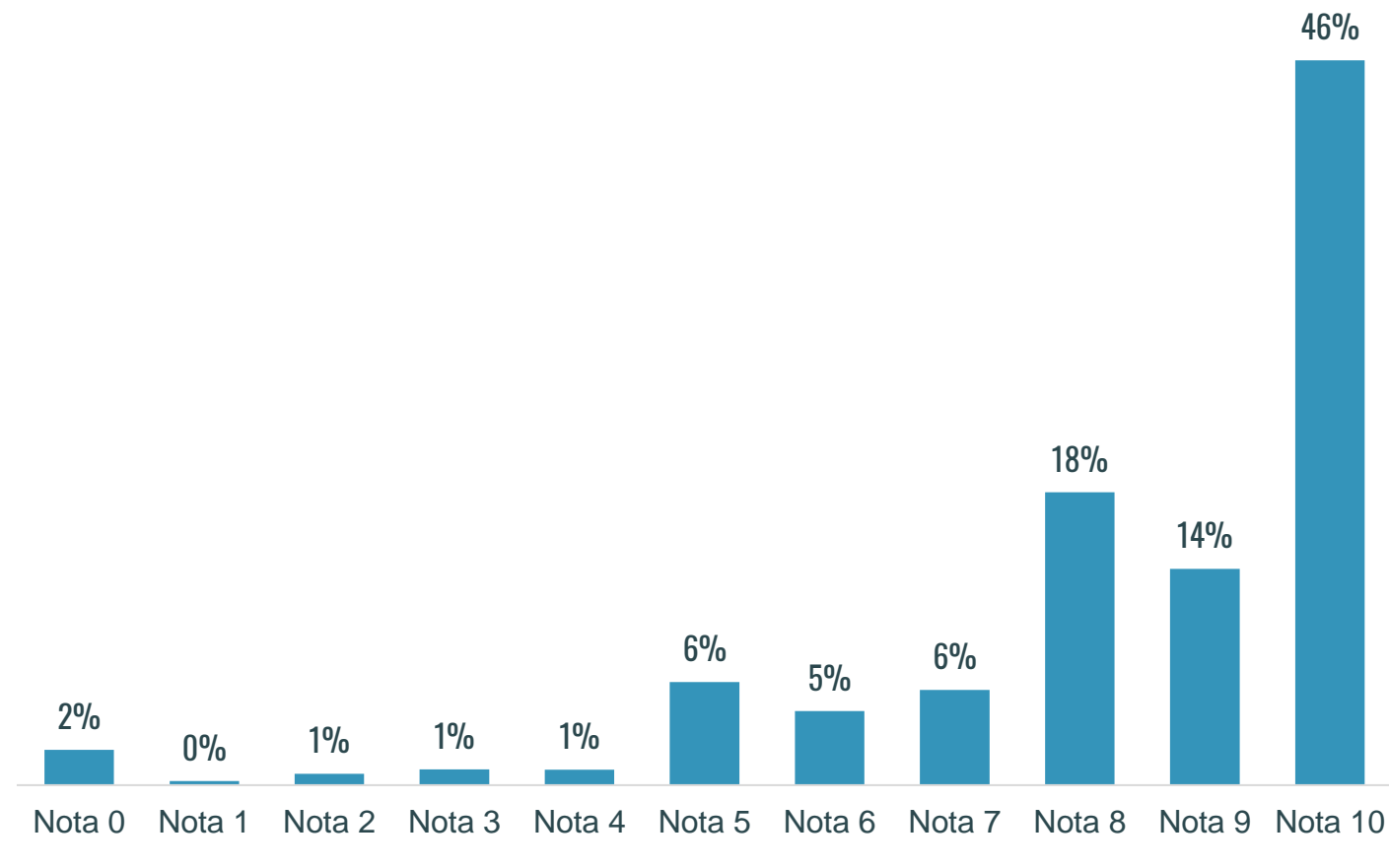
Benefícios: Aumenta as vendas



8,4 *NOTA MÉDIA*

Mais de **metade** dos entrevistados - 59% - atribuíram **notas altas** para o aumento da quantidade de vendas enquanto benefício do uso da maquininha.

Já 22% atribuíram **notas baixas** para o item, ou seja, não consideram o aumento das vendas enquanto um benefício relevante da maquininha.



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

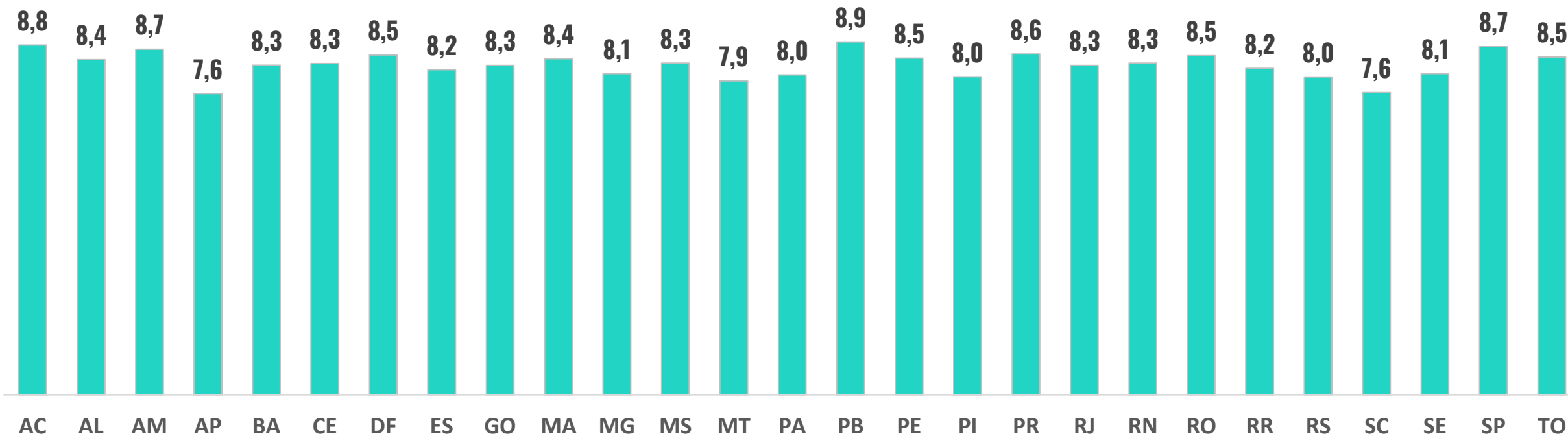
PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Aumenta as vendas



Nota média

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 8,1 | 8,5 | 8,2 | 8,3 | 8,4 |



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

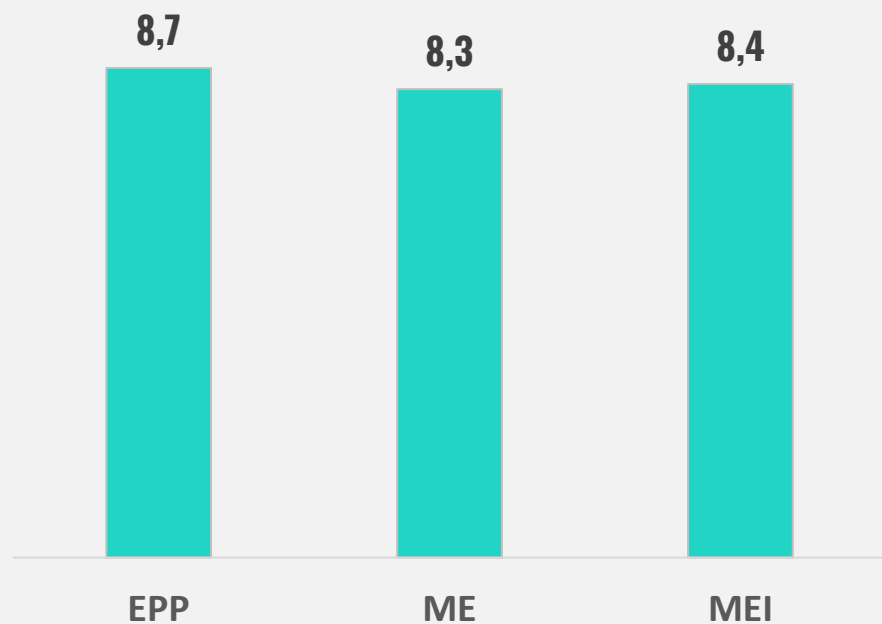
Benefícios: Aumenta as vendas



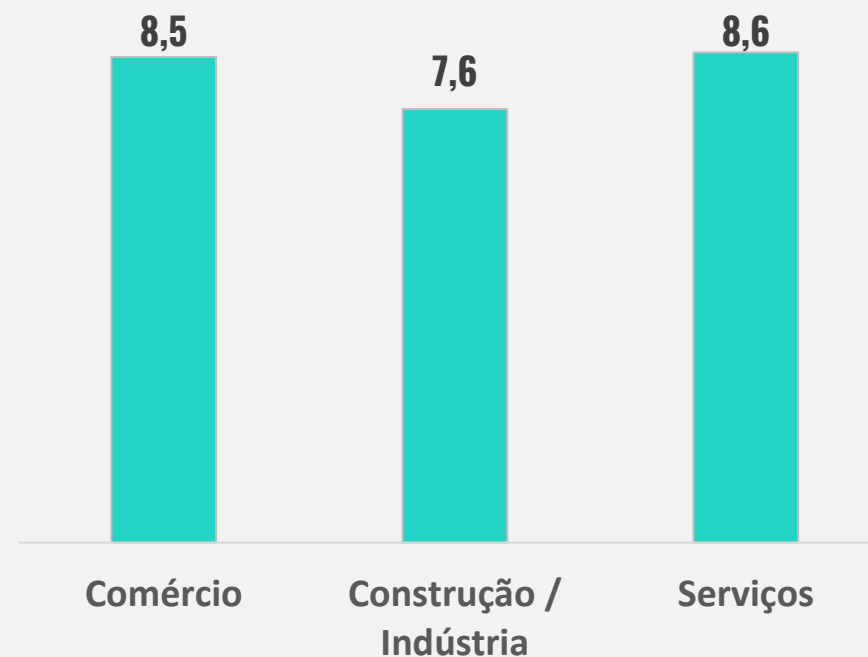
Nota média



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Aumenta as vendas



Nota média

SEXO

8,2

8,6

Homens

Mulheres

IDADE

8,5

8,4

8,2

Até 34
anos

35 a 54
anos

55 anos +

ESCOLARIDADE

8,4

8,2

8,6

Até Médio
Incomp.

Médio
Completo

Superior
ou mais

RAÇA / COR

8,4

8,3

8,9

Branco

Preto ou
pardo

Outro

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

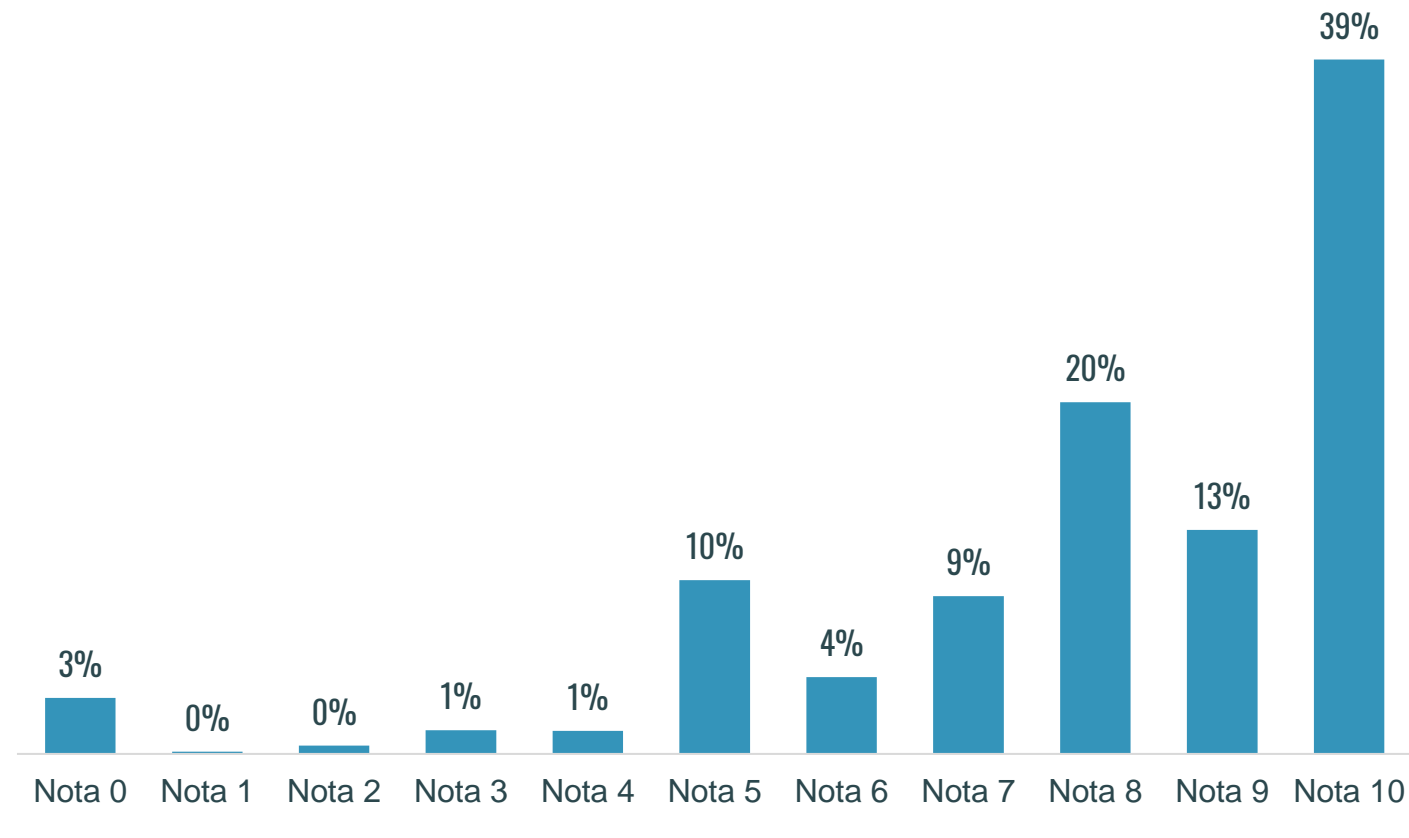
Benefícios: Reduz tempo do controle de caixa



8,0 *NOTA MÉDIA*

Cerca de **metade** dos entrevistados - 51% - atribuíram **notas altas** para a redução do tempo gasto com controle de caixa enquanto benefício do uso da maquininha.

Já 20% atribuíram **notas baixas** para o item, ou seja, não consideram a redução do tempo de controle de caixa enquanto um benefício relevante da maquininha.



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

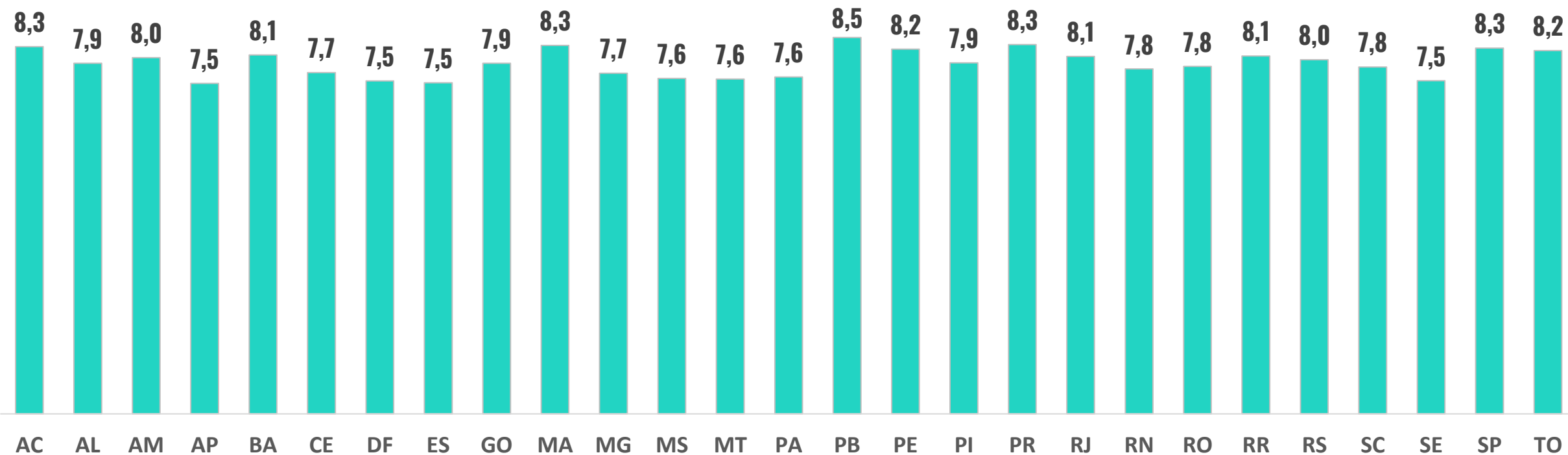
PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Reduz tempo do controle de caixa



Nota média

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 8,1 | 8,1 | 7,7 | 7,9 | 8,1 |



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

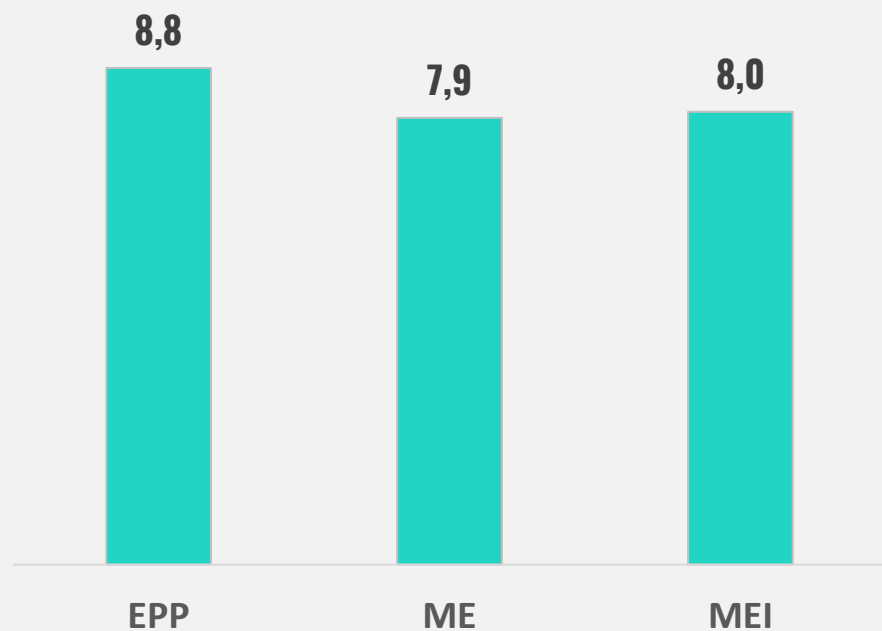
Benefícios: Reduz tempo do controle de caixa



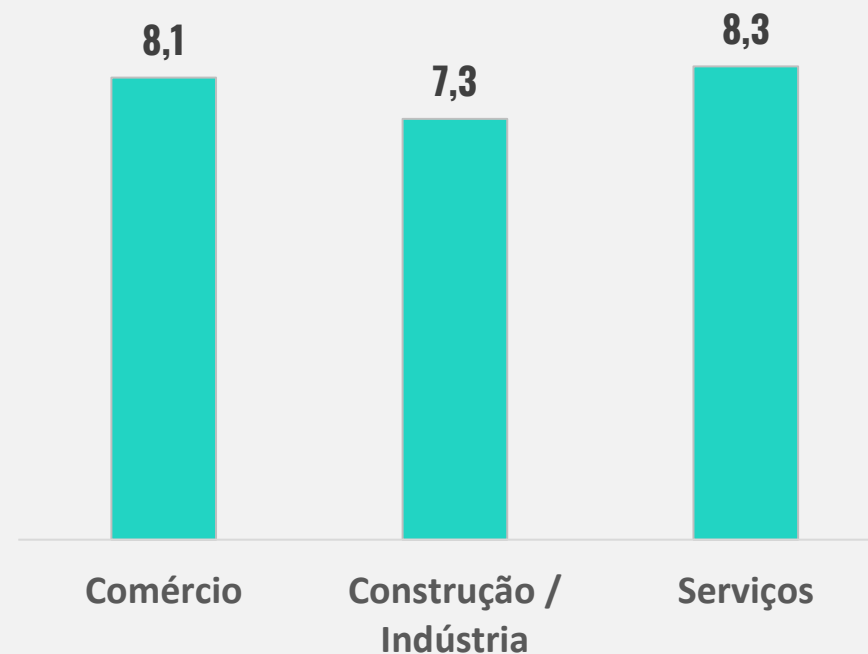
Nota média



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Reduz tempo do controle de caixa



Nota média

SEXO

8,0

8,1

Homens

Mulheres

IDADE

8,0

8,1

7,8

Até 34
anos

35 a 54
anos

55 anos +

ESCOLARIDADE

8,0

8,0

8,1

Até Médio
Incomp.

Médio
Completo

Superior
ou mais

RAÇA / COR

8,1

8,0

8,4

Branco

Preto ou
pardo

Outro

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

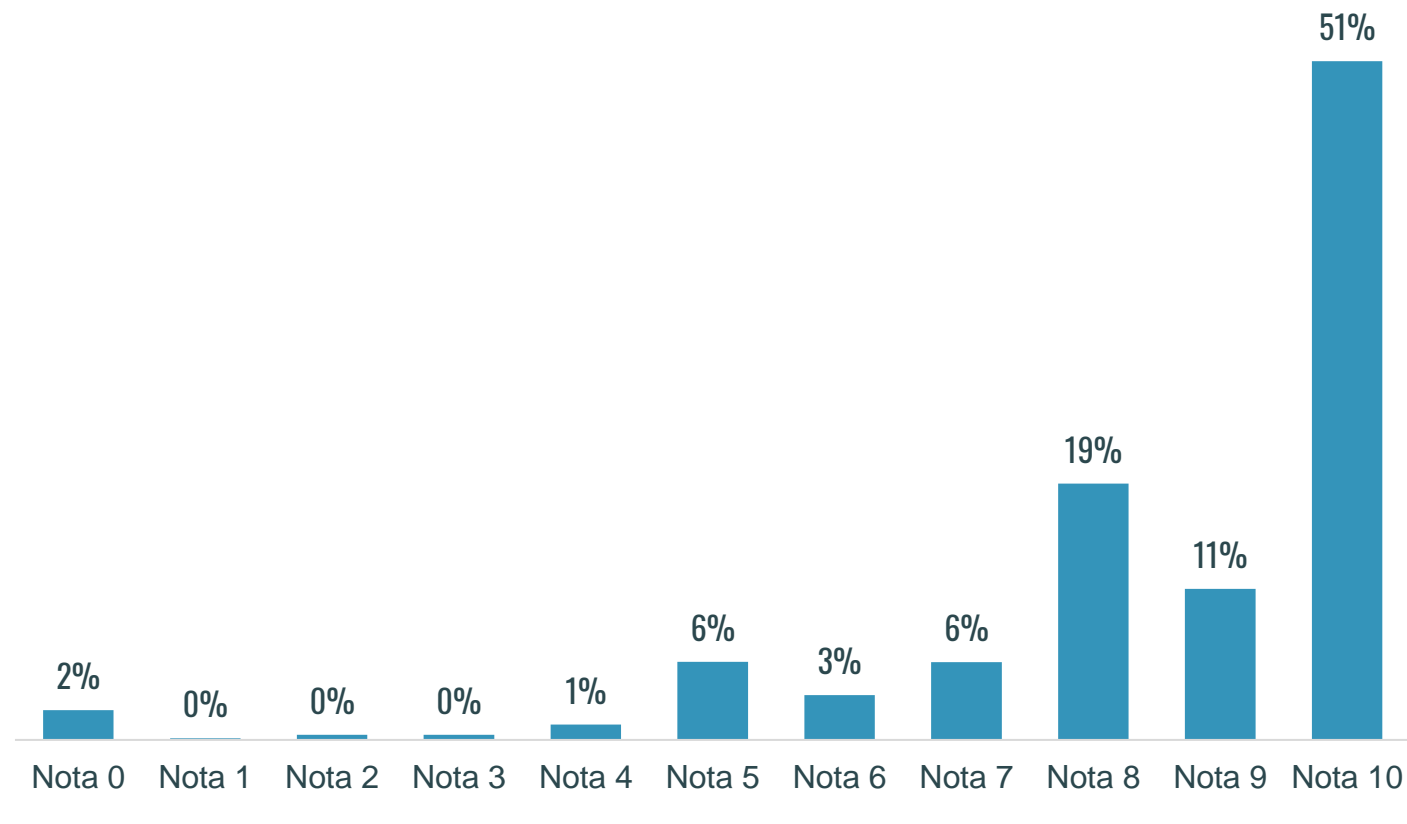
Benefícios: Maior satisfação dos clientes



8,6 *NOTA MÉDIA*

Mais de **60%** dos entrevistados atribuíram **notas altas** para a satisfação dos clientes enquanto benefício do uso da maquininha.

Apenas **13%** atribuíram **notas baixas** para o item, ou seja, não consideram a satisfação do cliente enquanto um benefício relevante da maquininha.



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

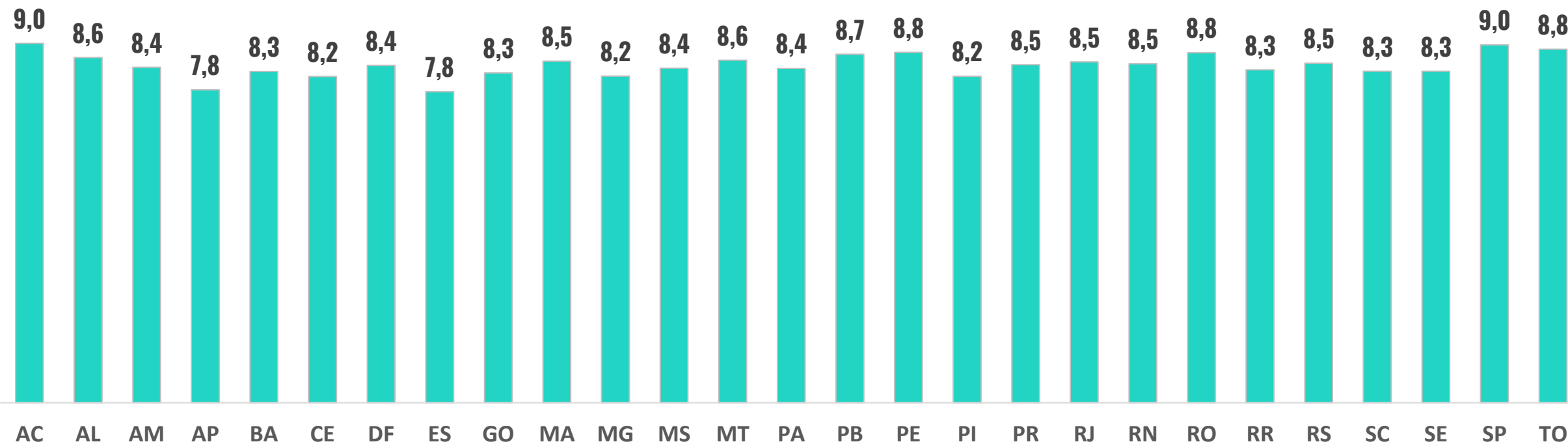
PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Maior satisfação dos clientes



Nota média

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 8,4 | 8,7 | 8,4 | 8,5 | 8,4 |



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

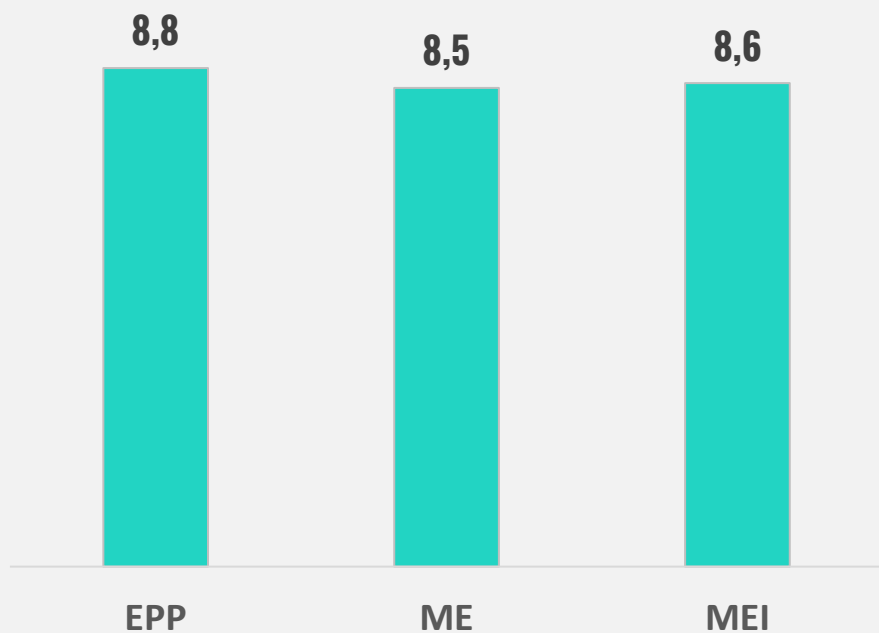
Benefícios: Maior satisfação dos clientes



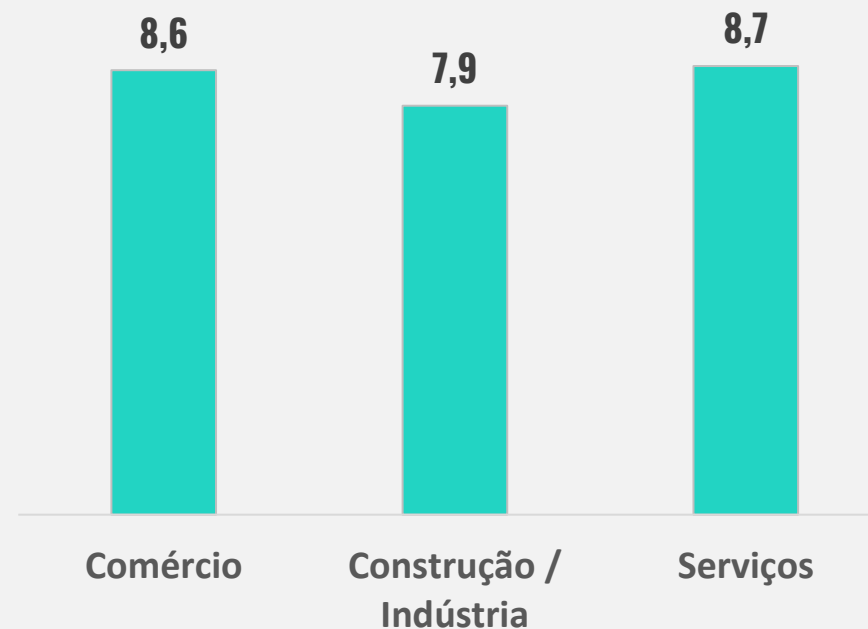
Nota média



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Benefícios: Maior satisfação dos clientes



Nota média

SEXO

8,4

8,7

Homens

Mulheres

IDADE

8,7

8,5

8,5

Até 34
anos

35 a 54
anos

55 anos +

ESCOLARIDADE

8,4

8,5

8,8

Até Médio
Incomp.

Médio
Completo

Superior
ou mais

RAÇA / COR

8,6

8,6

8,5

Branco

Preto ou
pardo

Outro

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Empresa dá desconto para pagamento em dinheiro?



Mais de 55% dos entrevistados concedem desconto quando os clientes pagam em dinheiro, ao invés de pagar no cartão.

Ao observar a série histórica, no entanto, nota-se que o número de empresários que costumam dar desconto no pagamento em dinheiro diminuiu entre 2016 e 2021: em 2016, 70% concediam desconto; em 2021 apenas 56% concedem desconto.

Histórico

% de empresários que concedem desconto no pagamento em dinheiro



| | 2016 | 2018 | 2021 |
|--|------|------|------|
| | 70% | 53% | 56% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

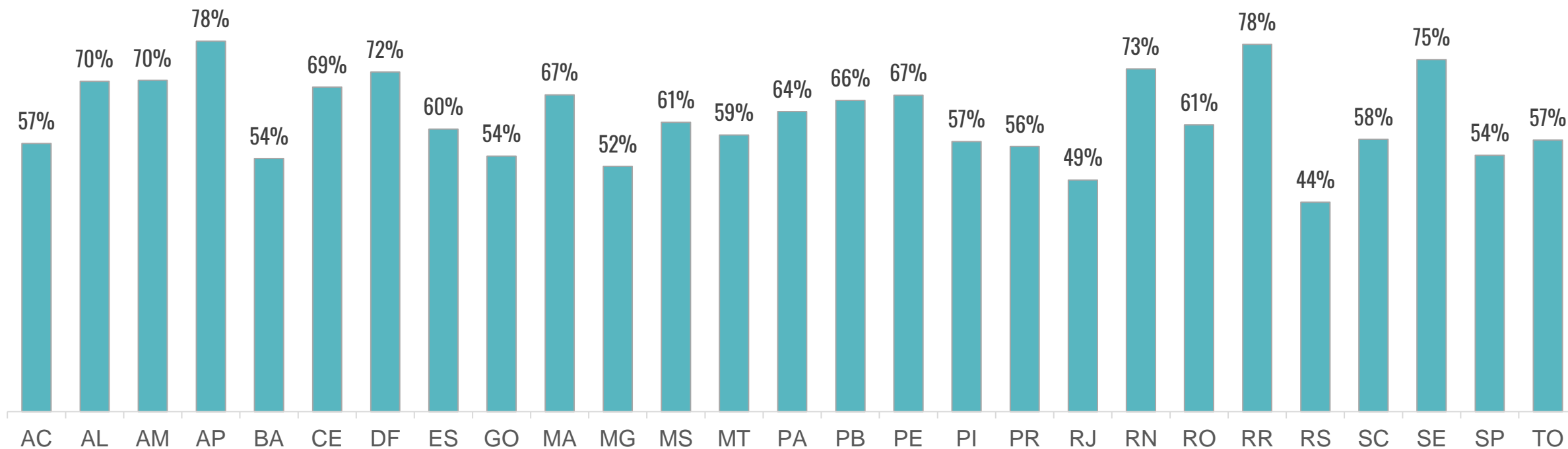
PERFIL EMPRESÁRIO

Empresa dá desconto para pagamento em dinheiro?



% de respostas "sim"

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 52% | 53% | 60% | 65% | 64% |



NACIONAL

UF/REGIÃO

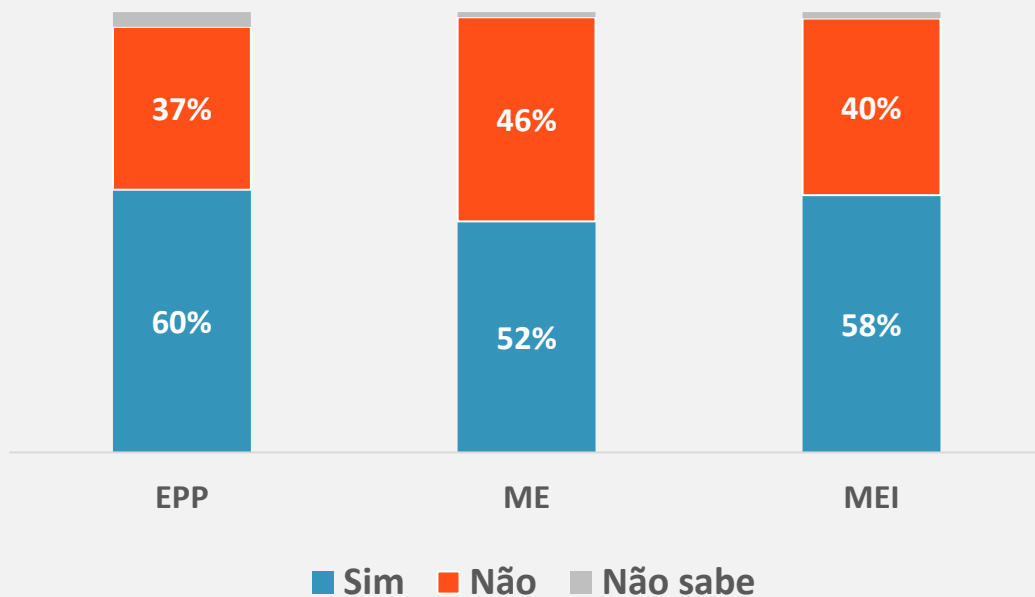
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

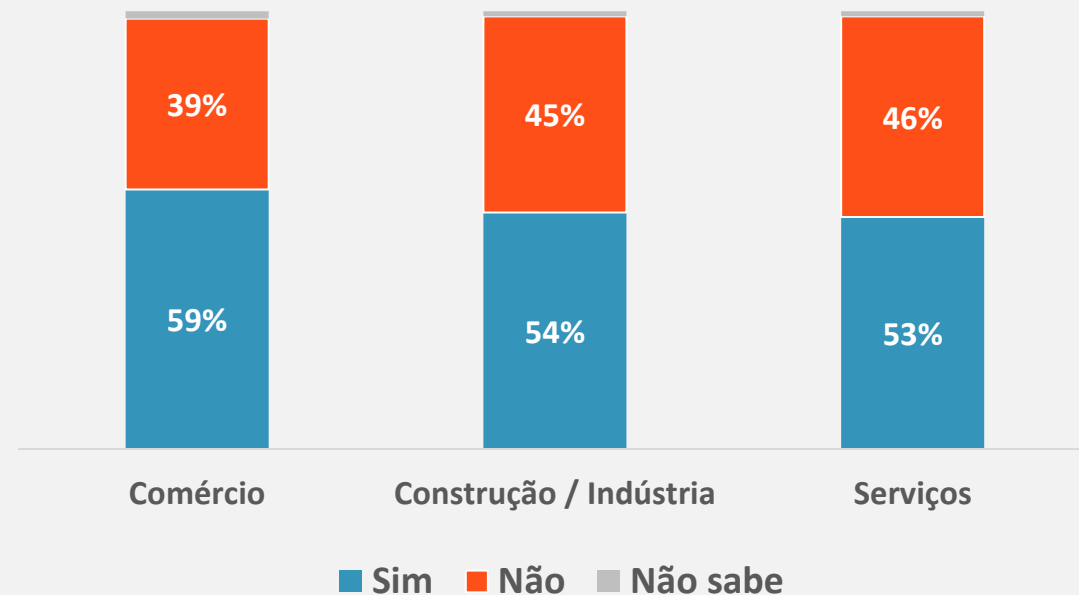
Empresa dá desconto para pagamento em dinheiro?



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

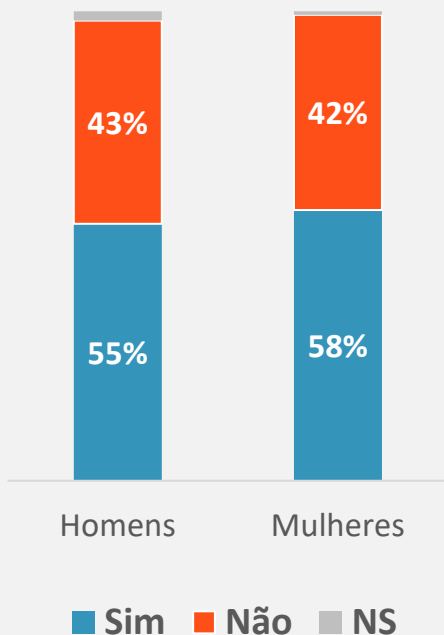
UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

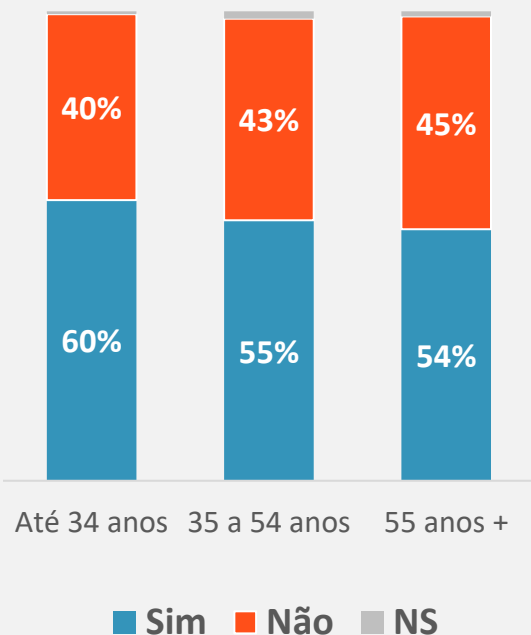
PERFIL EMPRESÁRIO

Empresa dá desconto para pagamento em dinheiro?

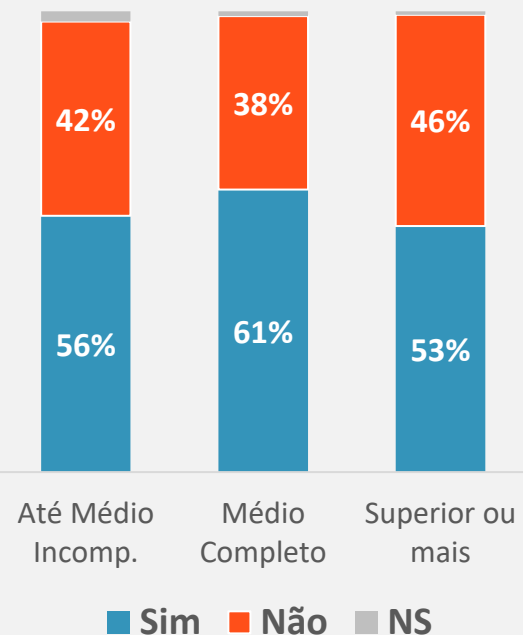
SEXO



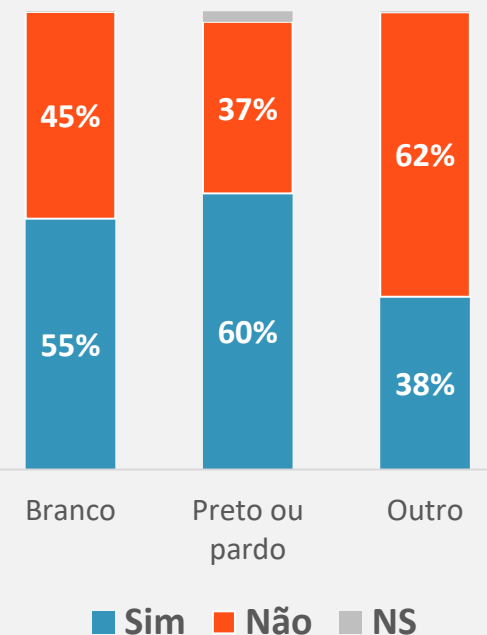
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

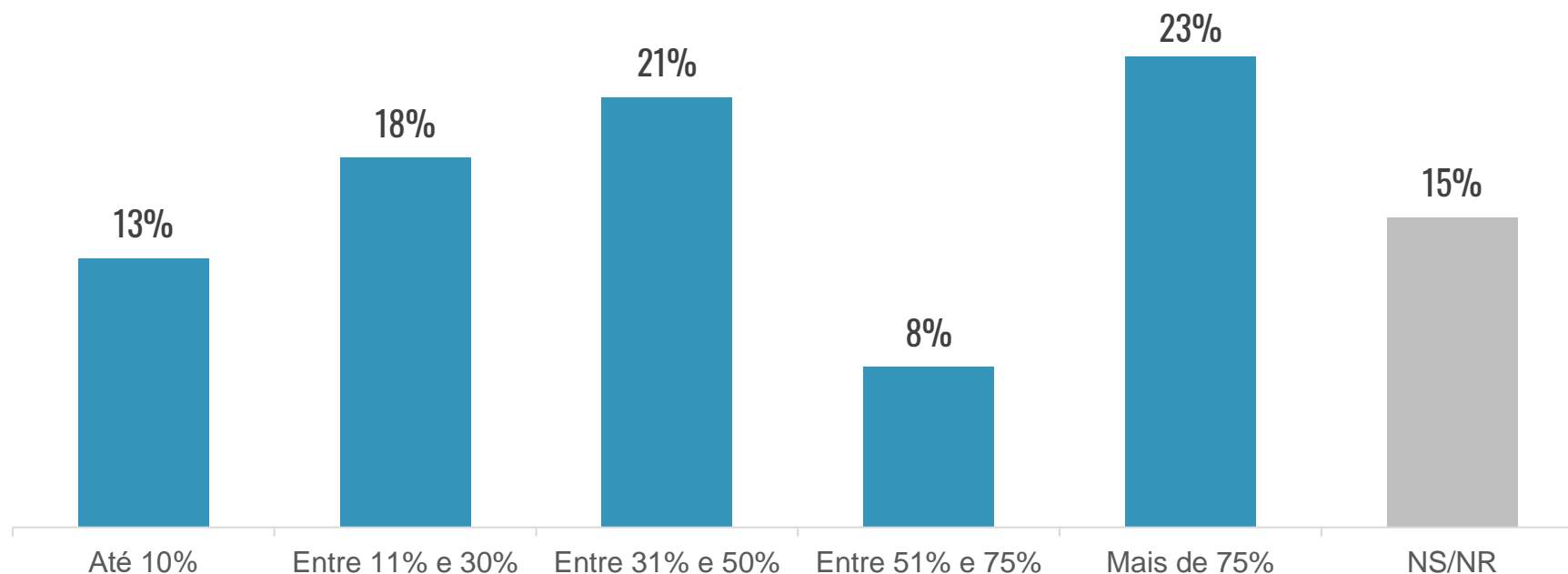
% de vendas no cartão



47%
é o percentual
médio de vendas
no cartão de
crédito e débito
entre os
entrevistados

Mais de 30% dos entrevistados afirmaram que o percentual de vendas com cartão é superior a 50% das vendas totais do mês.

Já 15% dos empresários não souberam responder qual o percentual correspondente às vendas com cartão.



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

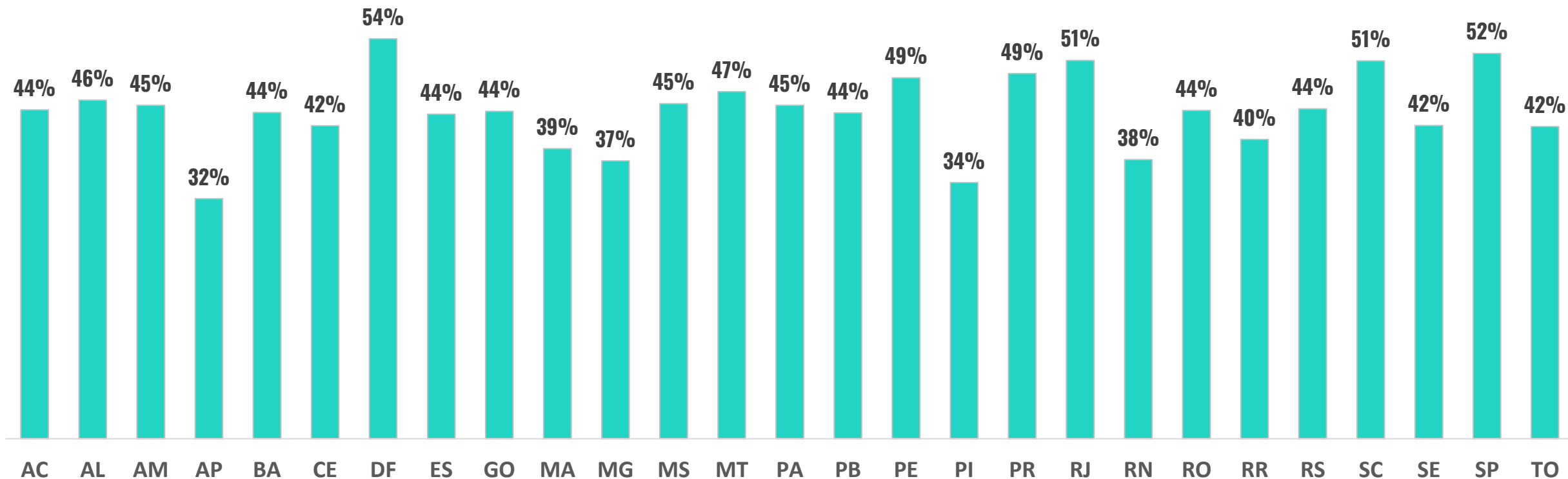
PERFIL EMPRESÁRIO

% de vendas no cartão



Média

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 48% | 49% | 47% | 44% | 43% |



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

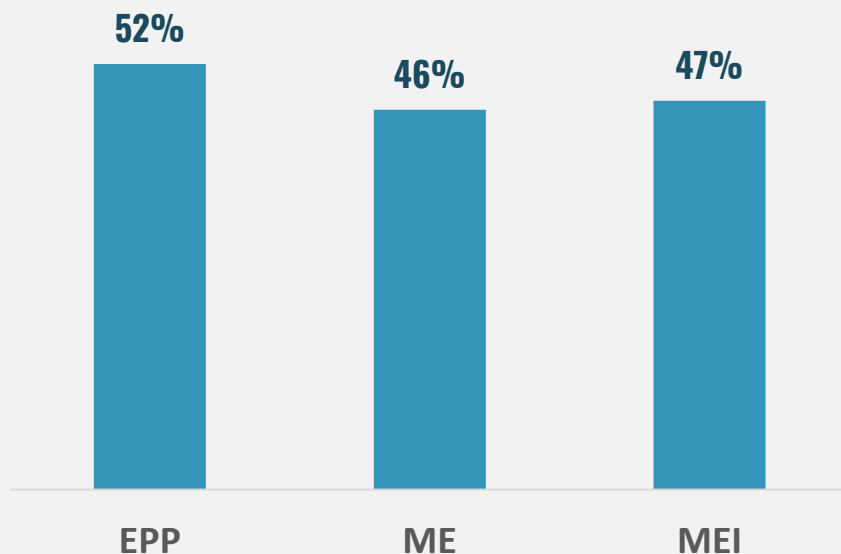
% de vendas no cartão



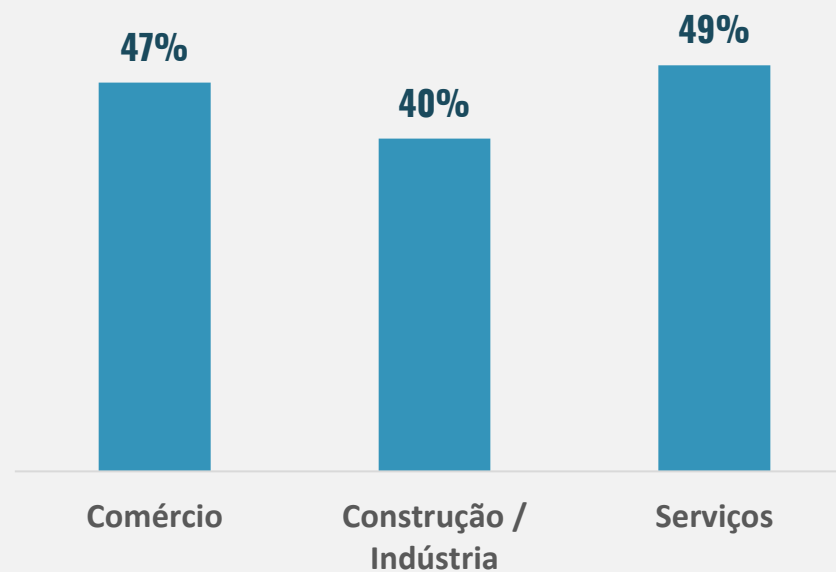
Média



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

% de vendas no cartão



Média

SEXO

46%



Homens

48%



Mulheres

IDADE

48%



Até 34
anos

47%



35 a 54
anos

48%



55 anos +

ESCOLARIDADE

43%



Até Médio
Incomp.

44%



Médio
Completo

50%



Superior ou
mais

RAÇA / COR

50%



Branco

43%



Preto ou
pardo

47%



Outro

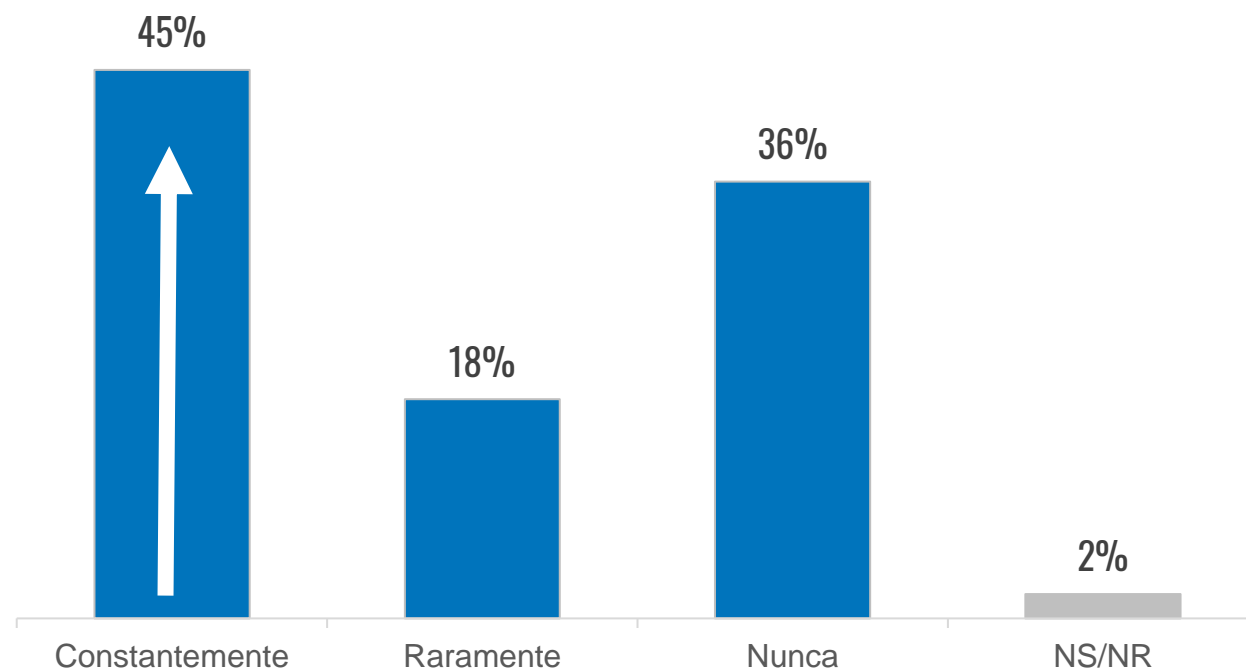
NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Antecipa recebimento das vendas à cartão?



45% dos empresários antecipam o recebimento das vendas a cartão constantemente. Já 36% afirmam que nunca antecipam o recebimento das vendas a cartão.

A série histórica demonstra que entre 2016 e 2021 aumentou substancialmente o número de empresários que antecipam o recebimento das vendas a cartão constantemente: de 28% em 2016 para 45% em 2021.



| | | | |
|------|-----|-----|-----|
| 2018 | 31% | 22% | 47% |
| 2016 | 28% | 21% | 51% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Antecipa recebimento das vendas a cartão?



| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-------------------------|-----|---------|--------------|-------|----------|
| Constantemente | 40% | 46% | 49% | 41% | 44% |
| Raramente | 22% | 16% | 15% | 22% | 19% |
| Nunca | 37% | 36% | 35% | 34% | 36% |
| Não sabe / Sem resposta | 1% | 2% | 1% | 2% | 1% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Antecipa recebimento das vendas a cartão?



| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Constantemente | 31% | 46% | 40% | 41% | 43% | 56% | 46% | 36% | 47% | 32% | 36% | 57% | 48% | 42% |
| Raramente | 20% | 14% | 22% | 10% | 21% | 14% | 10% | 24% | 19% | 19% | 18% | 9% | 17% | 27% |
| Nunca | 46% | 39% | 32% | 44% | 35% | 31% | 44% | 40% | 33% | 46% | 44% | 32% | 33% | 32% |
| Não sabe / Sem resposta | 3% | 1% | 6% | 4% | 1% | 0% | 0% | 0% | 1% | 4% | 1% | 2% | 2% | 0% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Constantemente | 34% | 44% | 51% | 40% | 43% | 45% | 40% | 38% | 41% | 40% | 49% | 51% | 50% |
| Raramente | 16% | 20% | 14% | 30% | 16% | 20% | 19% | 26% | 16% | 19% | 28% | 15% | 16% |
| Nunca | 49% | 35% | 31% | 30% | 35% | 33% | 37% | 36% | 42% | 39% | 21% | 32% | 32% |
| Não sabe / Sem resposta | 1% | 0% | 3% | 0% | 6% | 1% | 4% | 0% | 1% | 1% | 2% | 1% | 1% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Antecipa recebimento das vendas a cartão?



PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
|-------------------------|-----|-----|-----|----------|------------------------|----------|
| Constantemente | 47% | 47% | 43% | 47% | 46% | 41% |
| Raramente | 18% | 17% | 18% | 18% | 14% | 19% |
| Nunca | 35% | 34% | 37% | 33% | 38% | 38% |
| Não sabe / Sem resposta | 0% | 1% | 2% | 2% | 2% | 2% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Antecipa recebimento das vendas a cartão?



por sexo ————— *por idade* ————— *por escolaridade* ————— *por raça / cor* —————

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|--------------------------------|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| Constantemente | 48% | 41% | 44% | 46% | 47% | 46% | 48% | 42% | 49% | 40% | 55% |
| Raramente | 15% | 21% | 20% | 18% | 14% | 14% | 18% | 20% | 16% | 22% | 6% |
| Nunca | 35% | 37% | 35% | 35% | 35% | 40% | 32% | 37% | 33% | 37% | 38% |
| Não sabe / Sem resposta | 2% | 1% | 1% | 1% | 4% | 1% | 1% | 1% | 2% | 1% | 1% |

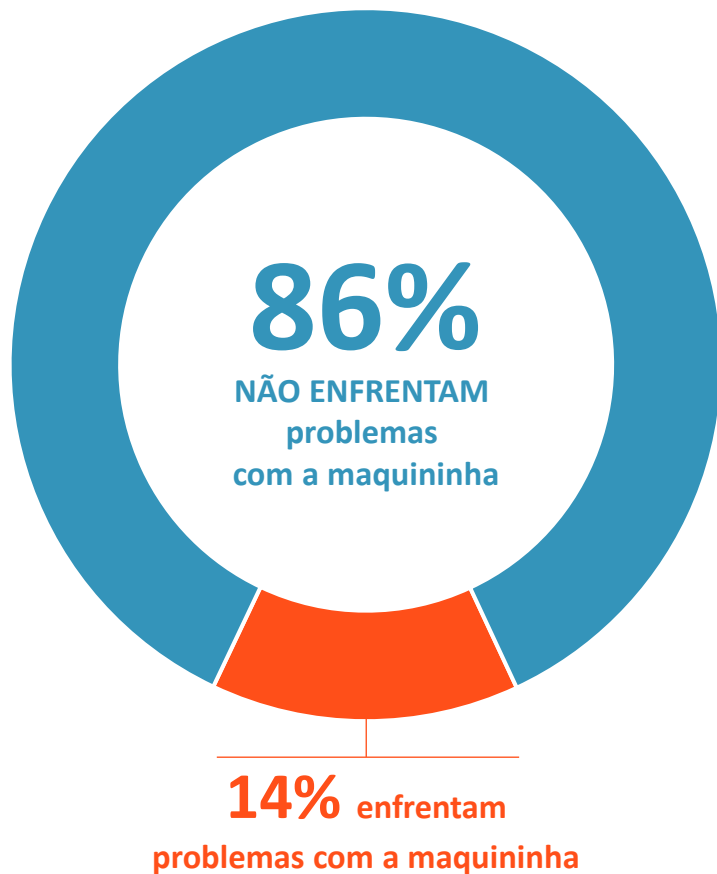
NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Enfrenta problemas com a maquininha?



Apenas 14% dos empresários afirmaram que enfrentam problemas com a maquininha de cartão ou com a credenciadora.

Em 2016, o percentual de entrevistados que enfrentavam problemas desta natureza era de 19%. Entre 2018 e 2021, no entanto, o percentual permaneceu o mesmo: 14%.

Histórico

% de empresários que ENFRENTAM problemas com a maquininha



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

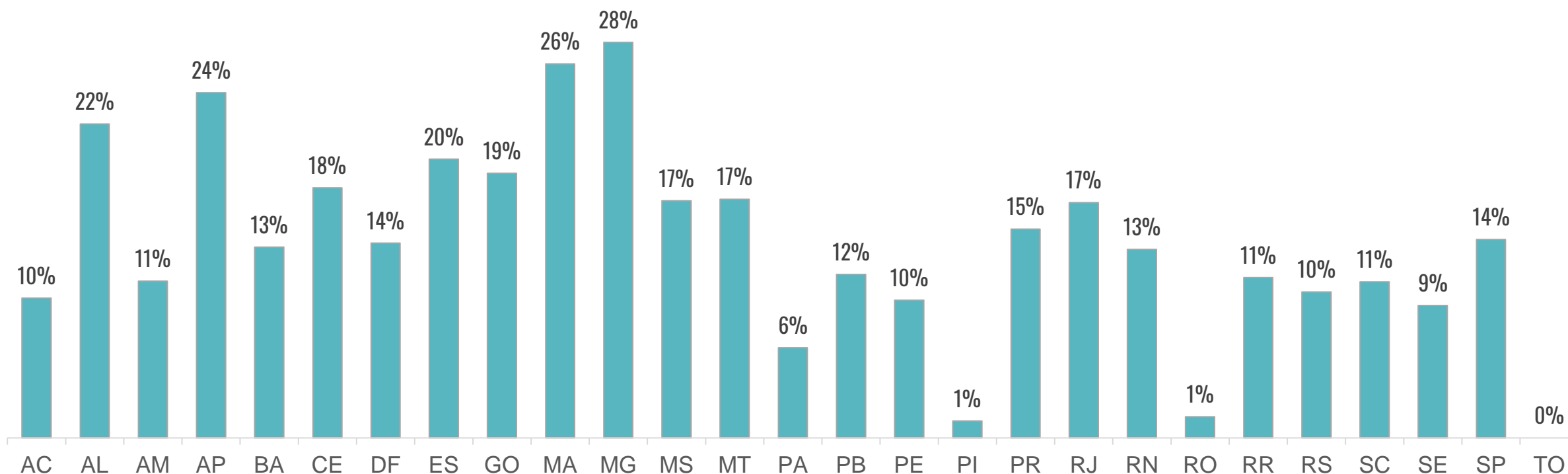
PERFIL EMPRESÁRIO

Enfrenta problemas com a maquininha?



% de respostas "sim"

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 7% | 14% | 20% | 17% | 16% |



NACIONAL

UF/REGIÃO

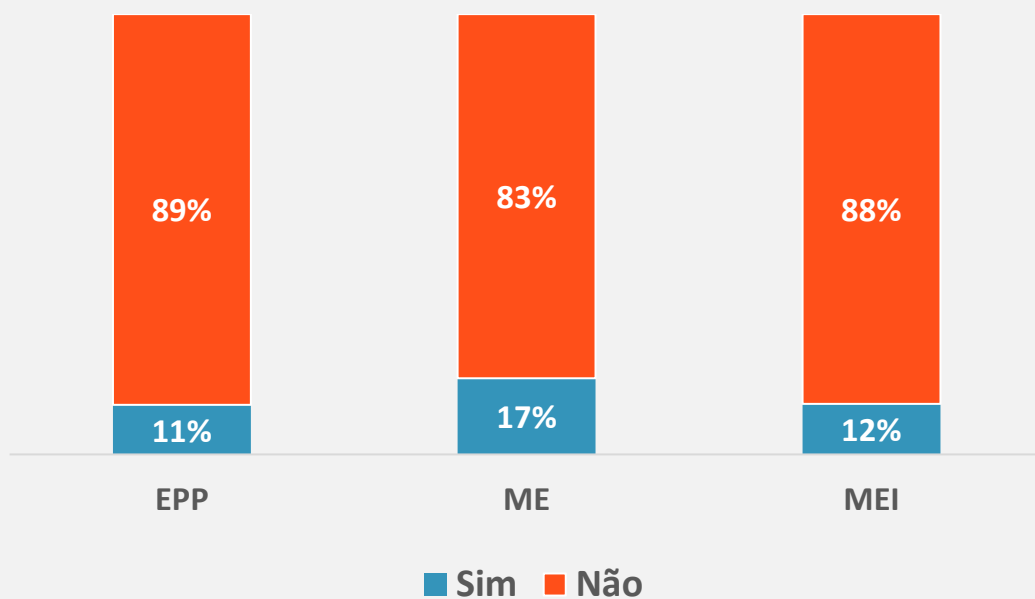
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

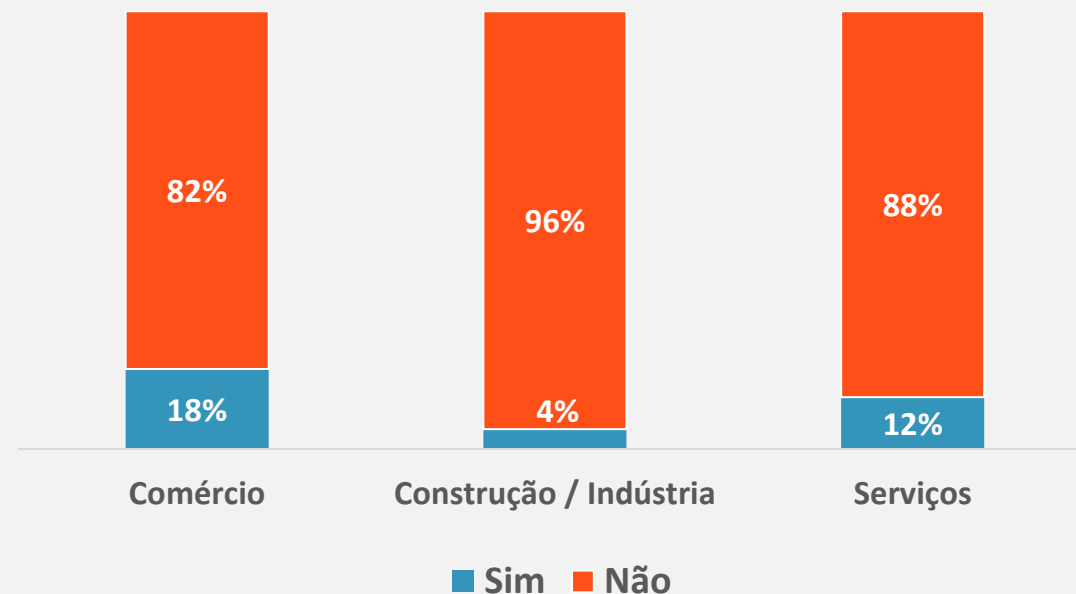
Enfrenta problemas com a maquininha?



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

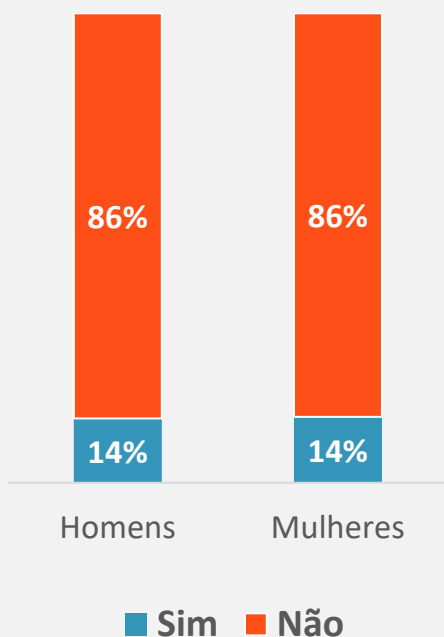
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

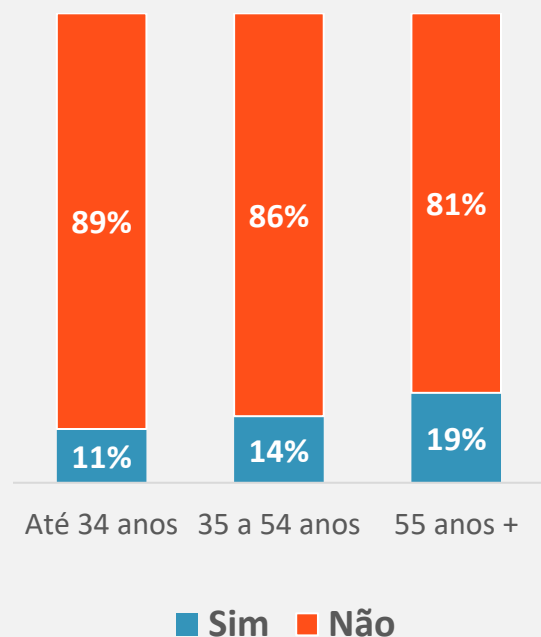
Enfrenta problemas com a maquininha?



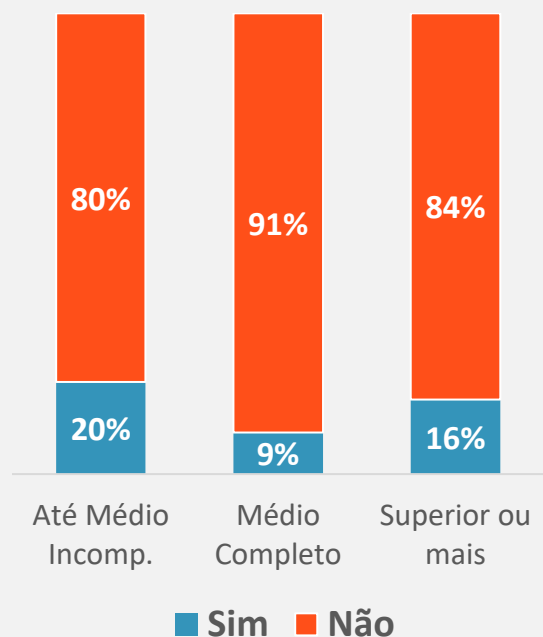
SEXO



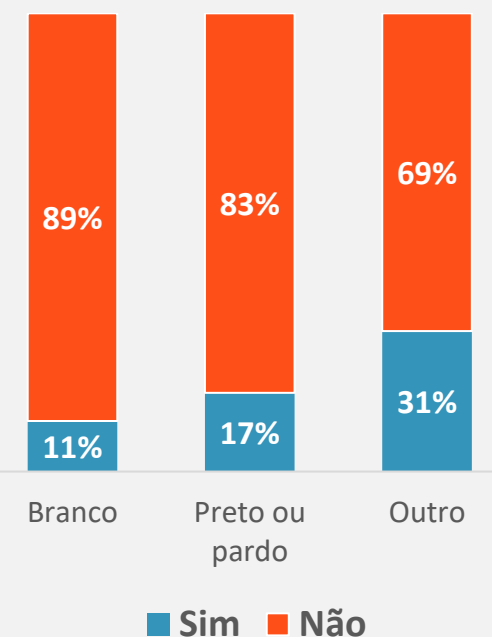
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



NACIONAL

UF/REGIÃO

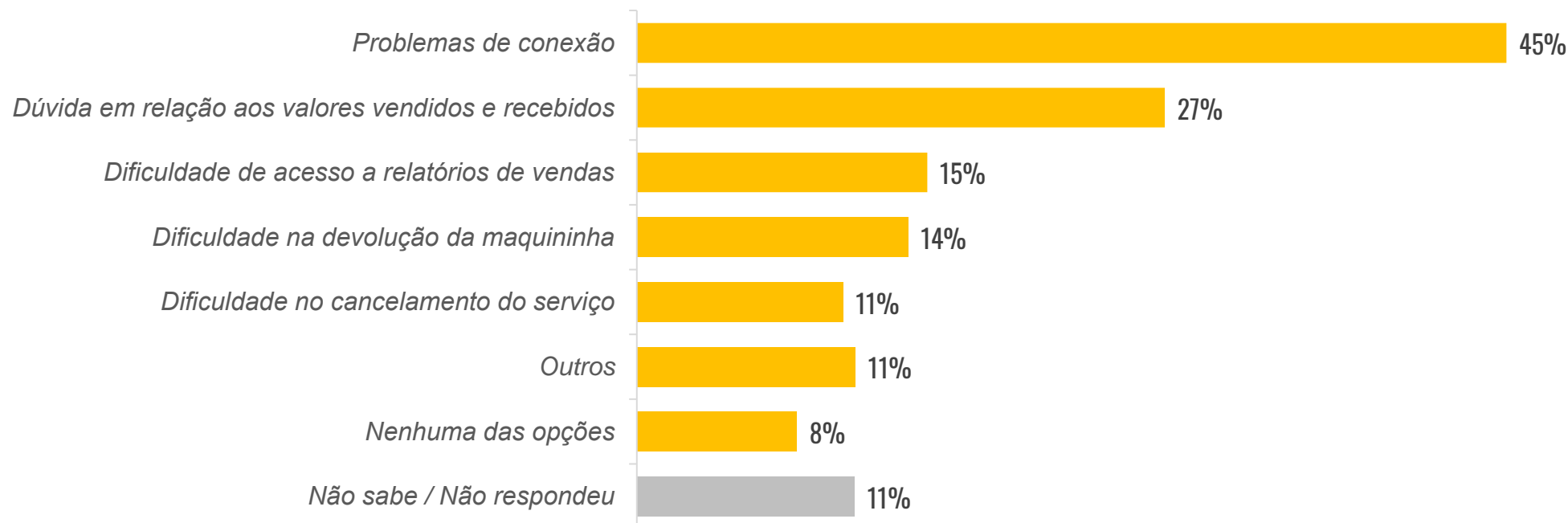
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Quais problemas enfrenta com a maquininha?



Dentre os empresários que enfrentam problemas com a máquina de cartão, o problema mais frequente refere-se a problemas de conexão (45%), seguido de dúvidas em relação aos valores vendidos e recebidos (27%).



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Quais problemas enfrenta com a maquininha?



| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|---|-----|---------|--------------|-------|----------|
| Problemas de conexão | 43% | 39% | 55% | 50% | 53% |
| Dificuldade na devolução da maquininha | 10% | 10% | 22% | 17% | 20% |
| Dificuldade no cancelamento do serviço | 10% | 5% | 17% | 18% | 19% |
| Dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos | 6% | 33% | 29% | 23% | 23% |
| Dificuldade de acesso a relatórios de vendas | 0% | 16% | 15% | 29% | 15% |
| Outros | 7% | 2% | 27% | 14% | 24% |
| Nenhuma das opções | 23% | 4% | 10% | 14% | 10% |
| Não sabe / Não respondeu | 21% | 17% | 0% | 5% | 3% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Quais problemas enfrenta com a maquininha?



| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Problemas de conexão | 54% | 74% | 54% | 48% | 54% | 49% | 48% | 36% | 69% | 46% | 29% | 35% | 59% | 50% |
| Dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos | 33% | 0% | 17% | 9% | 34% | 0% | 6% | 61% | 33% | 6% | 5% | 45% | 24% | 17% |
| Dificuldade no cancelamento do serviço | 29% | 46% | 17% | 8% | 23% | 17% | 7% | 36% | 13% | 7% | 0% | 29% | 18% | 9% |
| Dificuldade na devolução da maquininha | 24% | 0% | 30% | 8% | 29% | 17% | 7% | 0% | 25% | 7% | 27% | 40% | 6% | 0% |
| Dificuldade de acesso a relatórios de vendas | 0% | 0% | 16% | 11% | 15% | 26% | 39% | 0% | 13% | 0% | 6% | 0% | 18% | 50% |
| Outros | 47% | 38% | 27% | 13% | 14% | 28% | 19% | 39% | 38% | 54% | 2% | 20% | 20% | 0% |
| Nenhuma das opções | 5% | 0% | 6% | 9% | 10% | 11% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 25% | 21% | 23% |
| Não sabe / Não respondeu | 0% | 0% | 0% | 13% | 0% | 11% | 0% | 0% | 0% | 0% | 36% | 0% | 0% | 9% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|--|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|
| Problemas de conexão | 0% | 73% | 46% | 0% | 16% | 50% | 50% | 0% | 77% | 0% | 47% | 61% | 33% |
| Dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos | 18% | 19% | 21% | 0% | 15% | 35% | 50% | 0% | 11% | 0% | 47% | 65% | 30% |
| Dificuldade no cancelamento do serviço | 0% | 19% | 12% | 0% | 16% | 17% | 48% | 100% | 0% | 28% | 20% | 0% | 10% |
| Dificuldade na devolução da maquininha | 24% | 0% | 54% | 0% | 0% | 18% | 39% | 0% | 0% | 28% | 20% | 0% | 10% |
| Dificuldade de acesso a relatórios de vendas | 0% | 19% | 33% | 0% | 16% | 9% | 39% | 0% | 0% | 0% | 33% | 27% | 10% |
| Outros | 0% | 30% | 0% | 100% | 0% | 40% | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | 23% |
| Nenhuma das opções | 24% | 17% | 21% | 0% | 20% | 0% | 10% | 0% | 12% | 43% | 20% | 0% | 14% |
| Não sabe / Não respondeu | 34% | 0% | 0% | 0% | 16% | 9% | 0% | 0% | 0% | 58% | 0% | 0% | 10% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Quais problemas enfrenta com a maquininha?



PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | PORTE DA EMPRESA | | | SETOR DE ATUAÇÃO | | |
|--|------------------|-----|-----|------------------|------------------------|----------|
| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
| Problemas de conexão | 32% | 49% | 42% | 41% | 59% | 51% |
| Dificuldade na devolução da maquininha | 5% | 19% | 10% | 15% | 13% | 12% |
| Dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos | 1% | 34% | 23% | 34% | 18% | 16% |
| Dificuldade de acesso a relatórios de vendas | 0% | 18% | 13% | 14% | 20% | 16% |
| Dificuldade no cancelamento do serviço | 0% | 12% | 11% | 8% | 10% | 16% |
| Outros | 9% | 13% | 10% | 11% | 19% | 10% |
| Nenhuma das opções | 55% | 4% | 7% | 8% | 5% | 9% |
| Não sabe / Não respondeu | 0% | 12% | 12% | 12% | 0% | 12% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Quais problemas enfrenta com a maquininha?



por sexo — *por idade* — *por escolaridade* — *por raça / cor*

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|--|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| Problemas de conexão | 55% | 34% | 29% | 51% | 50% | 72% | 33% | 38% | 44% | 44% | 49% |
| Dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos | 37% | 17% | 15% | 24% | 56% | 22% | 17% | 35% | 39% | 19% | 15% |
| Dificuldade de acesso a relatórios de vendas | 18% | 11% | 13% | 11% | 29% | 8% | 12% | 20% | 19% | 13% | 2% |
| Dificuldade no cancelamento do serviço | 13% | 8% | 10% | 15% | 2% | 6% | 8% | 14% | 9% | 9% | 45% |
| Dificuldade na devolução da maquininha | 12% | 16% | 27% | 11% | 5% | 8% | 11% | 18% | 16% | 13% | 11% |
| Outros | 12% | 11% | 13% | 12% | 6% | 10% | 21% | 8% | 12% | 11% | 11% |
| Nenhuma das opções | 8% | 9% | 6% | 10% | 6% | 5% | 12% | 8% | 8% | 9% | 3% |
| Não sabe / Não respondeu | 1% | 23% | 18% | 7% | 14% | 1% | 13% | 15% | 14% | 11% | 0% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

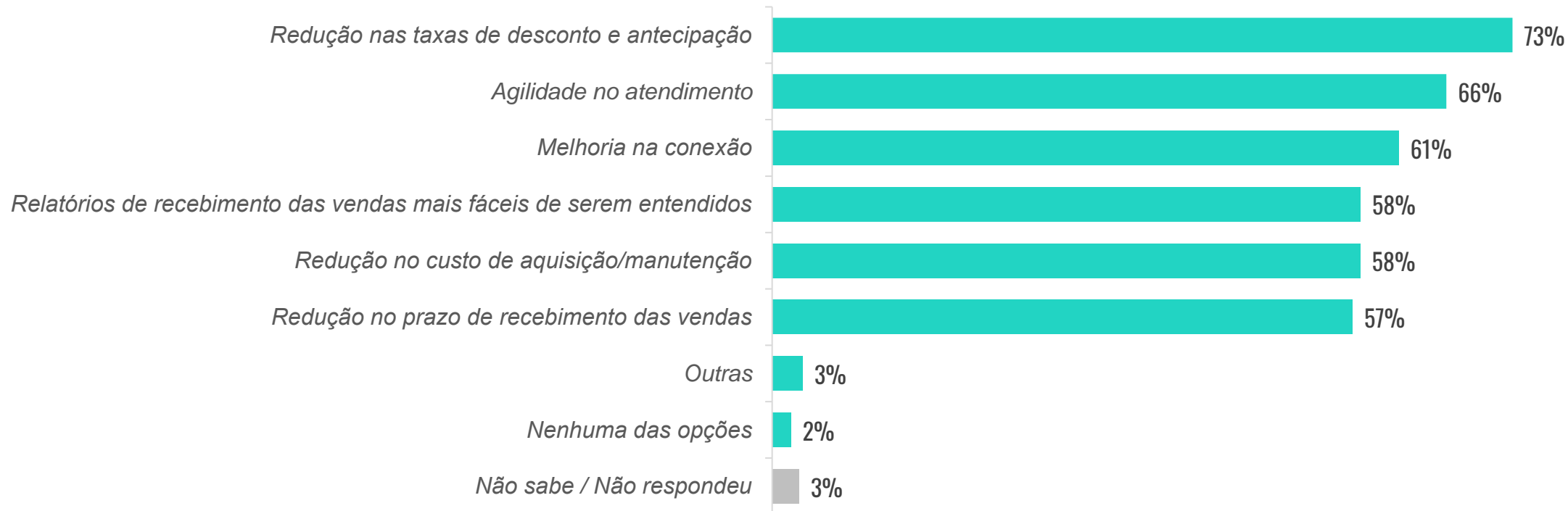
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Melhorias dos serviços prestados



Dentre as melhorias sugeridas em relação aos serviços prestados pelas maquininhas, a mais citada (73%) foi a **redução nas taxas de desconto e antecipação**. Já a **agilidade no atendimento** foi citada por 66% dos entrevistados, enquanto a **melhoria da conexão** foi citada por 61% dos empresários.



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Melhorias dos serviços prestados



| | Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|--|-----|---------|--------------|-------|----------|
| Redução nas taxas de desconto e antecipação | 72% | 70% | 79% | 74% | 76% |
| Agilidade no atendimento | 60% | 65% | 71% | 67% | 72% |
| Melhoria na conexão | 58% | 62% | 61% | 62% | 64% |
| Redução no custo de aquisição/manutenção | 53% | 57% | 63% | 59% | 60% |
| Relatórios de recebimento das vendas fáceis de serem entendidos | 53% | 56% | 64% | 63% | 63% |
| Redução no prazo de recebimento das vendas | 53% | 57% | 57% | 58% | 62% |
| Outras | 3% | 2% | 6% | 8% | 3% |
| Nenhuma das opções | 3% | 1% | 3% | 5% | 3% |
| Não sabe / Não respondeu | 3% | 3% | 3% | 3% | 1% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Melhorias dos serviços prestados



| | AC | AL | AM | AP | BA | CE | DF | ES | GO | MA | MG | MS | MT | PA |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Agilidade no atendimento | 84% | 73% | 68% | 55% | 70% | 78% | 65% | 57% | 75% | 74% | 72% | 72% | 68% | 61% |
| Relatórios de recebimento das vendas fáceis de serem entendidos | 76% | 72% | 70% | 48% | 59% | 72% | 60% | 59% | 67% | 61% | 56% | 73% | 57% | 59% |
| Redução nas taxas de desconto e antecipação | 74% | 74% | 75% | 69% | 78% | 78% | 84% | 68% | 75% | 73% | 75% | 79% | 80% | 72% |
| Redução no prazo de recebimento das vendas | 69% | 64% | 65% | 48% | 62% | 56% | 57% | 52% | 57% | 58% | 52% | 67% | 51% | 48% |
| Melhoria na conexão | 62% | 71% | 74% | 47% | 58% | 73% | 67% | 52% | 65% | 65% | 71% | 50% | 55% | 52% |
| Redução no custo de aquisição/manutenção | 61% | 64% | 59% | 44% | 60% | 66% | 64% | 55% | 67% | 53% | 57% | 60% | 58% | 55% |
| Outras | 1% | 9% | 13% | 17% | 3% | 6% | 5% | 2% | 8% | 2% | 2% | 5% | 3% | 9% |
| Nenhuma das opções | 1% | 0% | 3% | 1% | 3% | 0% | 5% | 6% | 4% | 1% | 3% | 0% | 3% | 10% |
| Não sabe / Não respondeu | 1% | 1% | 2% | 0% | 0% | 0% | 2% | 0% | 1% | 2% | 2% | 3% | 4% | 5% |

| | PB | PE | PI | PR | RJ | RN | RO | RR | RS | SC | SE | SP | TO |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Agilidade no atendimento | 72% | 73% | 58% | 54% | 78% | 81% | 68% | 83% | 63% | 63% | 68% | 59% | 75% |
| Relatórios de recebimento das vendas fáceis de serem entendidos | 57% | 60% | 61% | 51% | 57% | 73% | 66% | 89% | 51% | 58% | 67% | 54% | 53% |
| Redução nas taxas de desconto e antecipação | 74% | 69% | 72% | 80% | 66% | 86% | 71% | 79% | 70% | 64% | 75% | 71% | 80% |
| Redução no prazo de recebimento das vendas | 56% | 66% | 62% | 61% | 53% | 72% | 55% | 82% | 43% | 52% | 58% | 60% | 66% |
| Melhoria na conexão | 61% | 62% | 60% | 58% | 52% | 71% | 64% | 64% | 57% | 58% | 71% | 63% | 72% |
| Redução no custo de aquisição/manutenção | 58% | 55% | 51% | 56% | 48% | 71% | 64% | 85% | 50% | 54% | 63% | 61% | 63% |
| Outras | 0% | 0% | 4% | 4% | 5% | 7% | 4% | 0% | 1% | 3% | 4% | 1% | 4% |
| Nenhuma das opções | 3% | 8% | 0% | 2% | 0% | 1% | 4% | 0% | 3% | 2% | 0% | 0% | 1% |
| Não sabe / Não respondeu | 1% | 0% | 3% | 2% | 3% | 4% | 2% | 0% | 1% | 4% | 0% | 4% | 0% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Melhorias dos serviços prestados



PORTE DA EMPRESA

SETOR DE ATUAÇÃO

| | PORTE DA EMPRESA | | | SETOR DE ATUAÇÃO | | |
|--|------------------|-----|-----|------------------|------------------------|----------|
| | EPP | ME | MEI | Comercio | Construção / Indústria | Serviços |
| Redução nas taxas de desconto e antecipação | 76% | 73% | 72% | 74% | 74% | 70% |
| Redução no custo de aquisição/manutenção | 71% | 60% | 54% | 61% | 59% | 53% |
| Agilidade no atendimento | 69% | 63% | 68% | 69% | 66% | 63% |
| Melhoria na conexão | 60% | 62% | 61% | 63% | 67% | 57% |
| Relatórios de recebimento das vendas mais fáceis de serem entendidos | 60% | 54% | 60% | 58% | 55% | 58% |
| Redução no prazo de recebimento das vendas | 57% | 54% | 59% | 57% | 62% | 55% |
| Outras | 0% | 2% | 4% | 4% | 4% | 2% |
| Nenhuma das opções | 1% | 3% | 1% | 2% | 1% | 2% |
| Não sabe / Não respondeu | 1% | 1% | 4% | 2% | 3% | 3% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Melhorias dos serviços prestados



por sexo — *por idade* — *por escolaridade* — *por raça / cor*

| | Homens | Mulheres | Até 34 anos | De 35 a 54 anos | 55 anos ou mais | Até Médio Incomp. | Médio Completo | Ensino Superior + | Branco | Preto ou pardo | Outro |
|--|--------|----------|-------------|-----------------|-----------------|-------------------|----------------|-------------------|--------|----------------|-------|
| Redução nas taxas de desconto e antecipação | 70% | 75% | 72% | 76% | 65% | 57% | 75% | 78% | 78% | 68% | 74% |
| Agilidade no atendimento | 67% | 65% | 58% | 71% | 77% | 69% | 67% | 68% | 65% | 69% | 84% |
| Relatórios de recebimento das vendas mais fáceis de serem entendidos | 59% | 56% | 49% | 61% | 74% | 54% | 59% | 61% | 58% | 59% | 62% |
| Melhoria na conexão | 59% | 65% | 61% | 61% | 72% | 68% | 60% | 64% | 60% | 65% | 76% |
| Redução no custo de aquisição/manutenção | 57% | 58% | 56% | 57% | 70% | 47% | 60% | 61% | 61% | 55% | 70% |
| Redução no prazo de recebimento das vendas | 53% | 61% | 53% | 59% | 65% | 59% | 60% | 57% | 58% | 59% | 39% |
| Outras | 4% | 2% | 3% | 3% | 2% | 3% | 4% | 2% | 2% | 4% | 4% |
| Nenhuma das opções | 2% | 1% | 3% | 1% | 2% | 1% | 3% | 1% | 2% | 2% | 3% |
| Não sabe / Não respondeu | 3% | 3% | 1% | 1% | 4% | 0% | 2% | 1% | 1% | 2% | 0% |

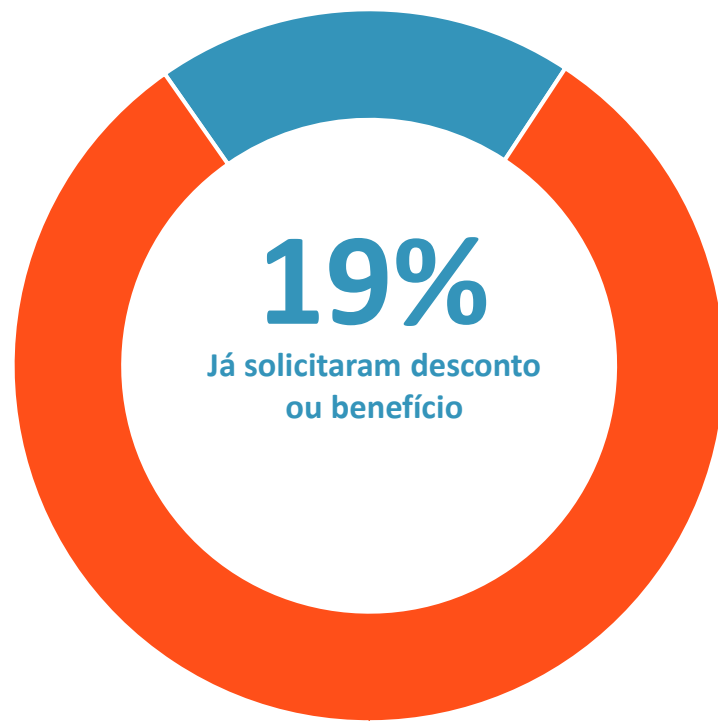
NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Já solicitou benefícios de operadoras de cartão?



81% nunca solicitaram
desconto ou benefício



Apenas 19% dos empresários já solicitaram desconto ou benefício ao negociar com as operadoras de cartão.

Ao observar a série histórica, nota-se que o número de empresários que solicitaram algum desconto ou benefício diminuiu substancialmente no período: de 34% em 2016 para 19% em 2021.

Histórico

% de empresários que já solicitaram desconto ou benefício



| | 2016 | 2018 | 2021 |
|--|------|------|------|
| | 34% | 38% | 19% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

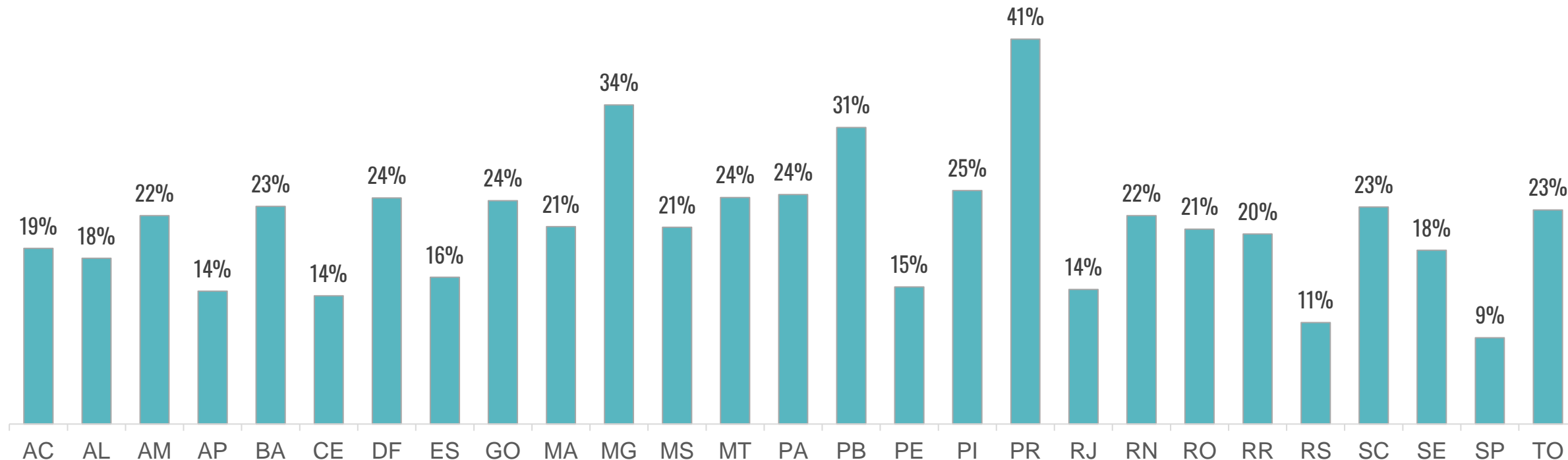
PERFIL EMPRESÁRIO

Já solicitou benefícios de operadoras de cartão?



% de respostas "sim"

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 26% | 15% | 23% | 22% | 20% |



NACIONAL

UF/REGIÃO

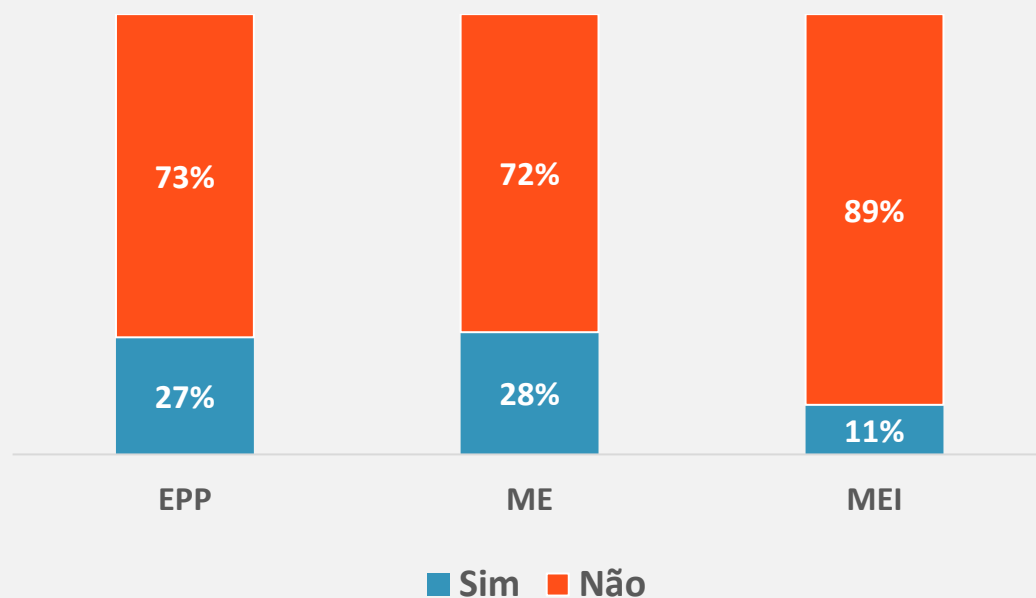
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

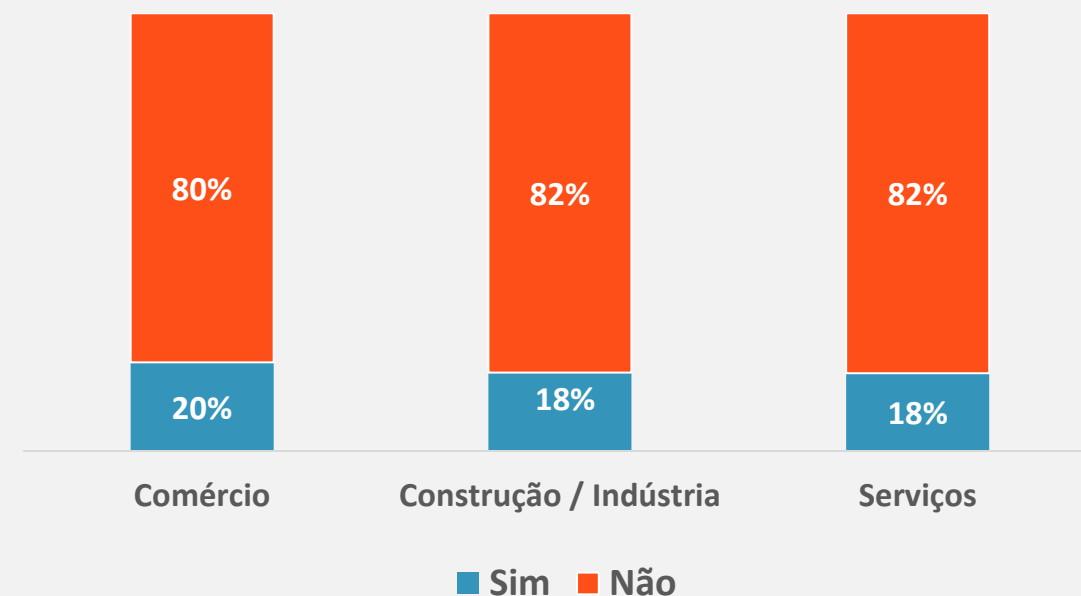
Já solicitou benefícios de operadoras de cartão?



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

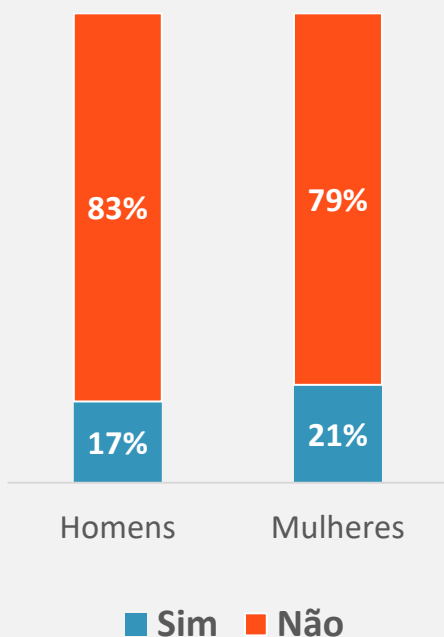
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

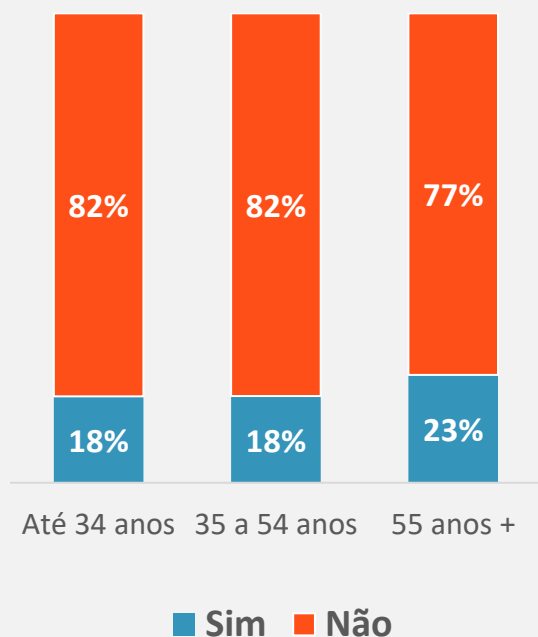
Já solicitou benefícios de operadoras de cartão?



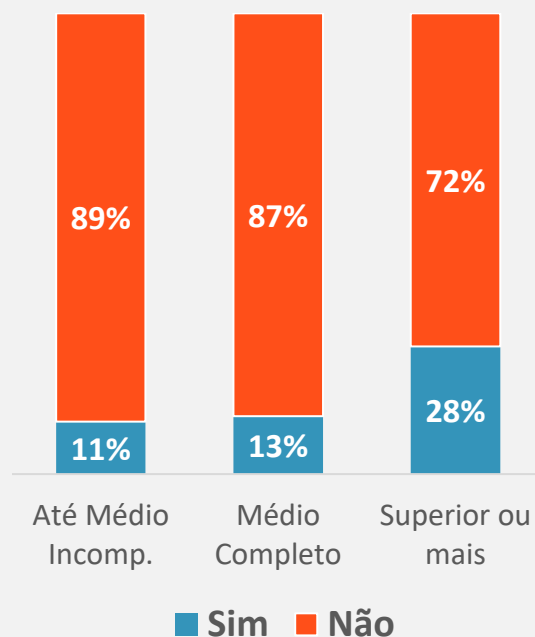
SEXO



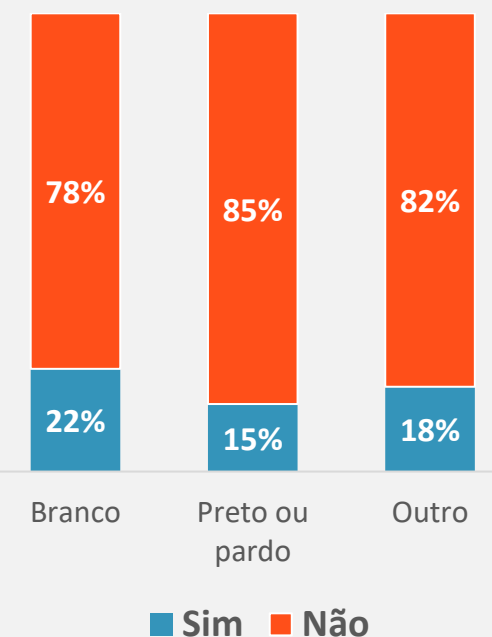
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



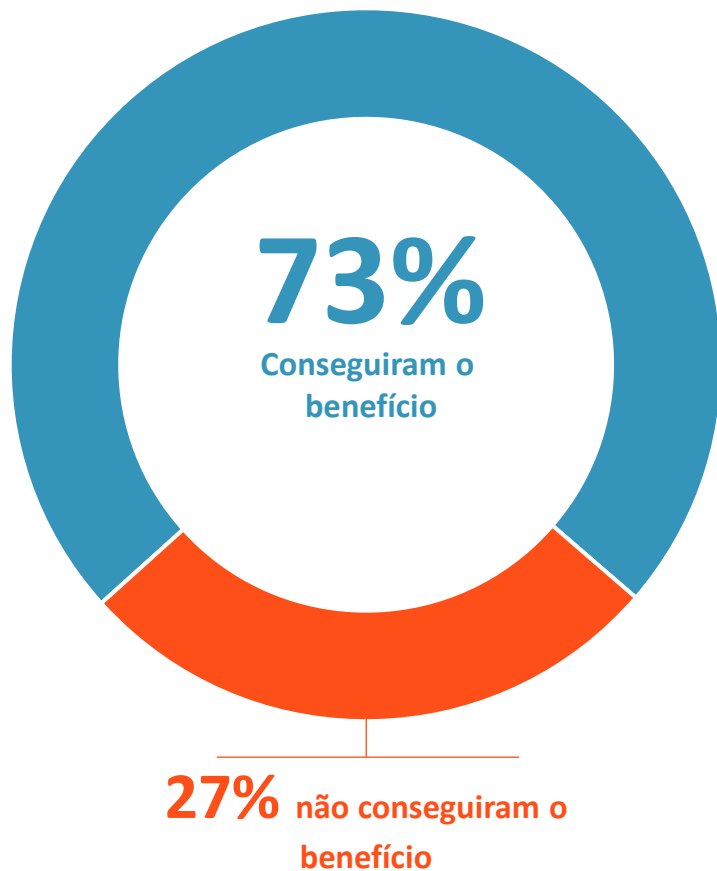
NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Conseguiu o benefício solicitado?



Dentre aqueles que solicitaram algum desconto ou benefício junto às operadoras de cartão, **73%** conseguiram um retorno positivo.

A série histórica mostra que o número de empresários que conseguem o desconto ou benefício ou desconto solicitado vem aumentando ao longo do tempo: em 2016, 57% daqueles que solicitaram o benefício obtiveram resposta positiva; já em 2021, este número chegou a 73%.

Histórico

% de empresários que conseguiram o benefício solicitado



| 2016 | 2018 | 2021 |
|------|------|------|
| 57% | 64% | 73% |

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

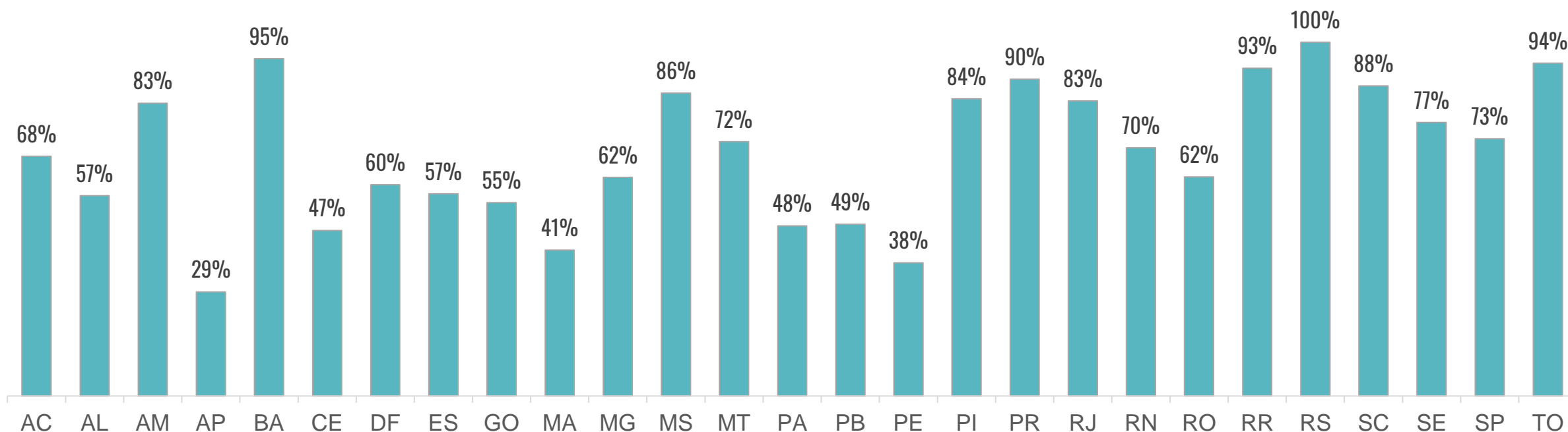
PERFIL EMPRESÁRIO

Conseguiu o benefício solicitado?



% de respostas "sim"

| Sul | Sudeste | Centro-Oeste | Norte | Nordeste |
|-----|---------|--------------|-------|----------|
| 91% | 69% | 65% | 65% | 68% |



NACIONAL

UF/REGIÃO

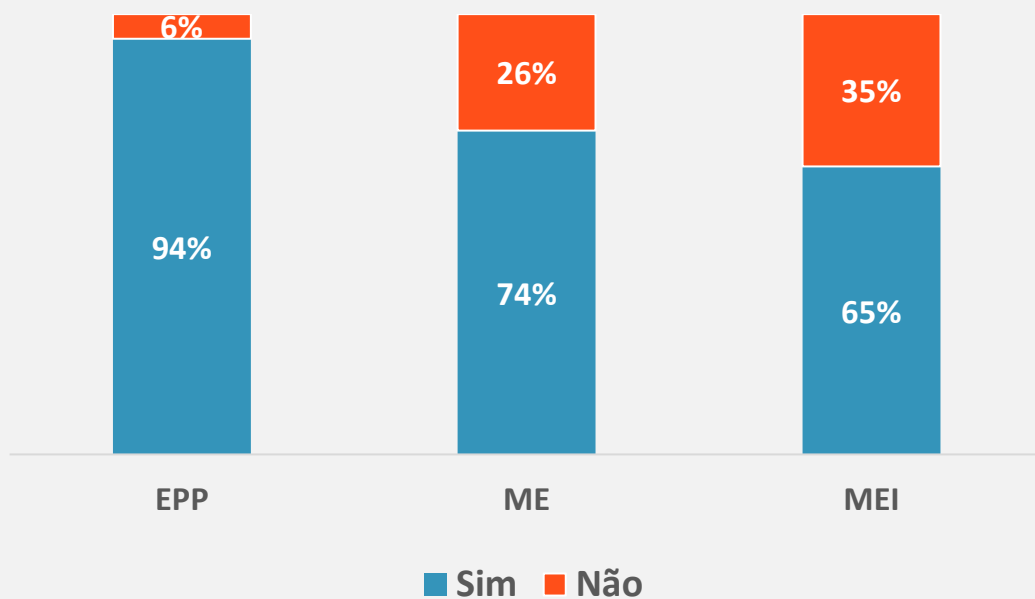
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

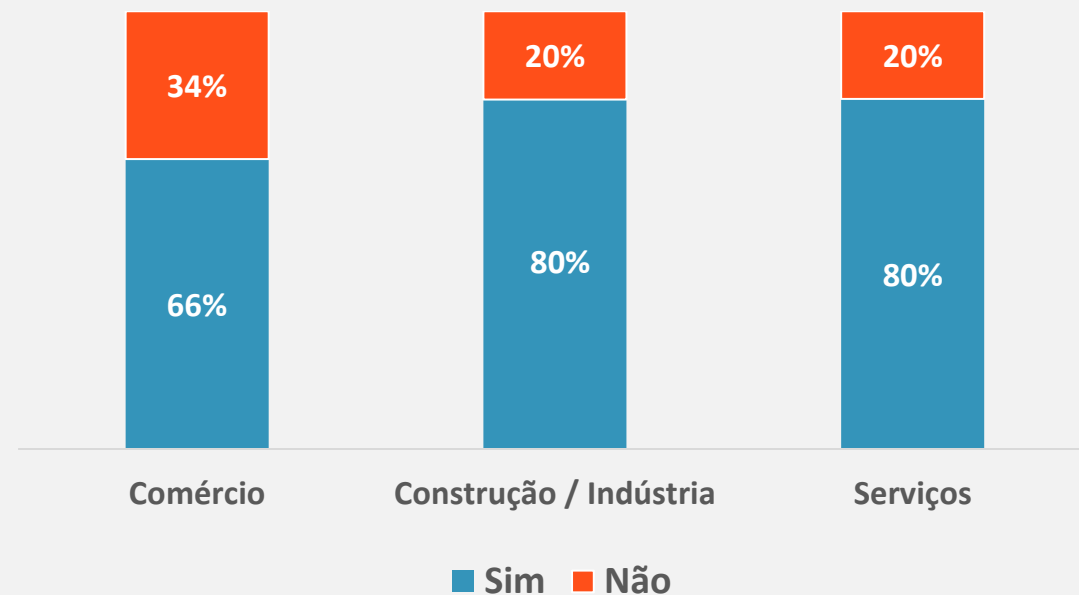
Conseguiu o benefício solicitado?



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

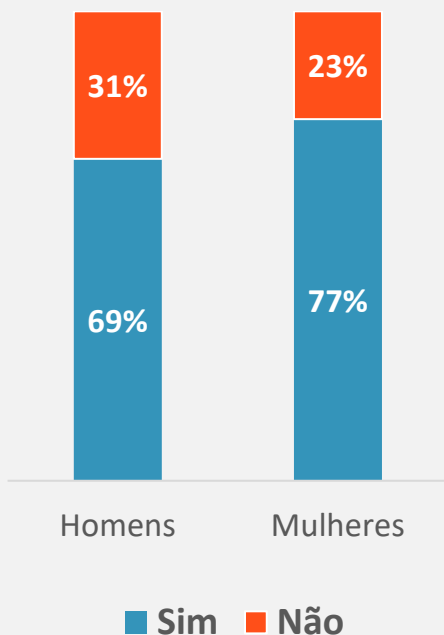
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

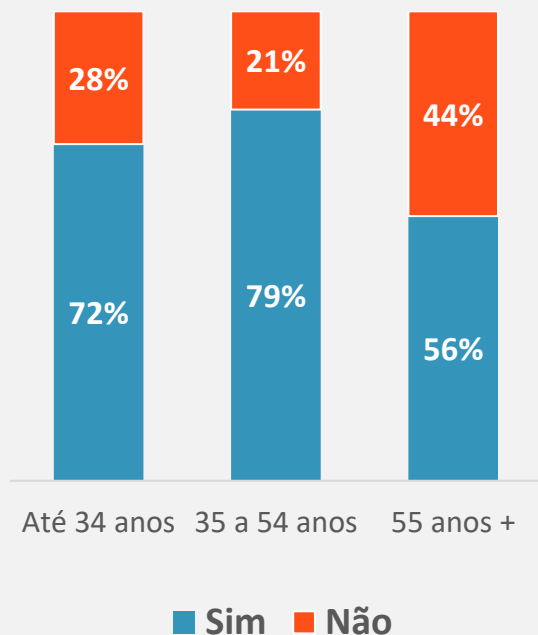
Conseguiu o benefício solicitado?



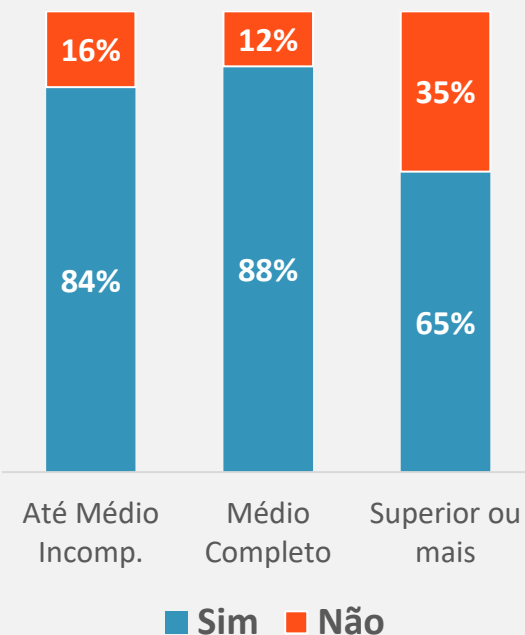
SEXO



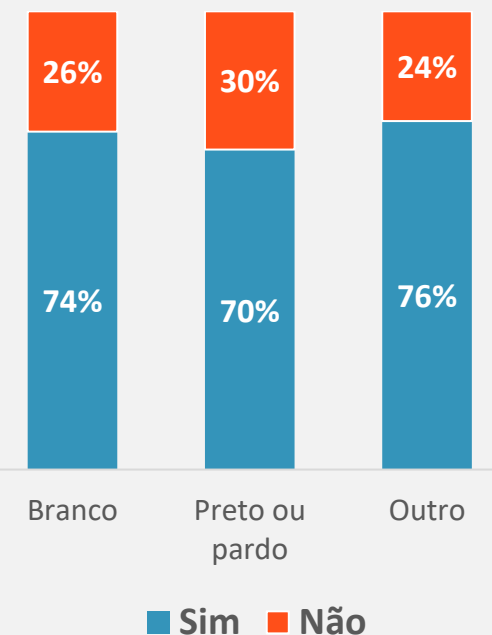
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

SÍNTESE DOS RESULTADOS

Uso da maquininha de cartão



1

A maioria dos empresários entrevistados contam com máquina de crédito/débito no seu empreendimento: 56%. Em 2016 este percentual era de 39% e em 2018, de 46%.

EPPs, empresas que atuam no setor do comércio e empresários mais jovens possuem máquina de cartão em maior proporção.



2

Dentre aqueles que não possuem maquininha, o motivo mais citado é que preferem usar outras formas recebimento de vendas.

Já entre os que possuem maquininha de cartão, 66% trabalham com este equipamento há menos de 02 anos. Entre as EPPs, no entanto, 41% possuem maquininha há mais de 5 anos.



3

A maioria das empresas (60%) possui apenas uma máquina de cartão. A máquina mais utilizada é a da PagSeguro/UOL (34%), seguida pela máquina da Cielo (19%).

Quase 03 em cada 04 entrevistados compararam taxas e condições antes de contratar uma máquina de cartão.



4

O principal motivo para escolher a máquina de cartão deve-se à taxa mais barata.

Por outro lado, o principal motivo que levaria os entrevistados a deixar de utilizar a atual máquina de cartão é o alto custo dos serviços prestados pelas credenciadoras (45%) e a possibilidade de fechar a empresa (30%).

SÍNTESE DOS RESULTADOS

Uso da maquininha de cartão



5

O dinheiro é considerado pela maioria dos entrevistados como o meio de pagamento com menor custo. Por outro lado, o meio de pagamento considerado como tendo o custo mais elevado é o cartão de crédito.

Apenas metade dos entrevistados sabem que a lei permite praticar preços diferentes para produtos ou serviços em função da forma de pagamento escolhida pelo cliente.



6

A maior parcela dos entrevistados não tem por hábito praticar preços distintos em função da forma de pagamento escolhida pelo cliente: 45% disseram não cobrar preços diferentes “nunca” ou “quase nunca”. Já 32% afirmaram cobrar preços diferentes “sempre” ou “quase sempre”.



7

Mais de metade dos entrevistados concedem desconto aos clientes que pagam em dinheiro.

Dentre os benefícios proporcionados pelo uso da máquina de cartão, a satisfação dos clientes foi considerada a mais relevante (nota média 8,6). O aumento da quantidade de vendas obteve a segunda nota mais elevada em termos de benefício: 8,4.



8

O percentual médio do total de vendas no cartão (crédito e débito) durante o mês é de 47%. Quase $\frac{1}{4}$ dos entrevistados disseram que mais de 75% do total de vendas no mês é realizado com cartão.

45% dos empresários costumam antecipar o recebimento das vendas à cartão.

SÍNTESE DOS RESULTADOS

Uso da maquininha de cartão



9

Apenas 14% dos empresários afirmaram que enfrentam problemas com a maquininha de cartão ou com a credenciadora. Dentre os problemas enfrentados, o mais citado refere-se a dificuldades de conexão (45%), seguido de dúvidas em relação aos valores vendidos e recebidos (27%). Este último é substantivamente mais expressivo entre empresários com mais de 55 anos.



10

Dentre as melhorias que poderiam ser realizadas em termos de serviços prestados pelas máquinas de cartão, a mais citada foi a redução nas taxas de desconto e antecipação (73%), seguido de maior agilidade no atendimento (66%).



11

Apenas 19% dos empresários já solicitaram benefícios ou descontos ao negociar com as operadoras de cartões. Dentre aqueles que já solicitaram, a taxa de êxito na demanda foi expressiva: 73% dos entrevistados afirmaram que obtiveram o benefício/desconto solicitado.

Obrigado

SEBRAE

meta
pesquisa de opinião