

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

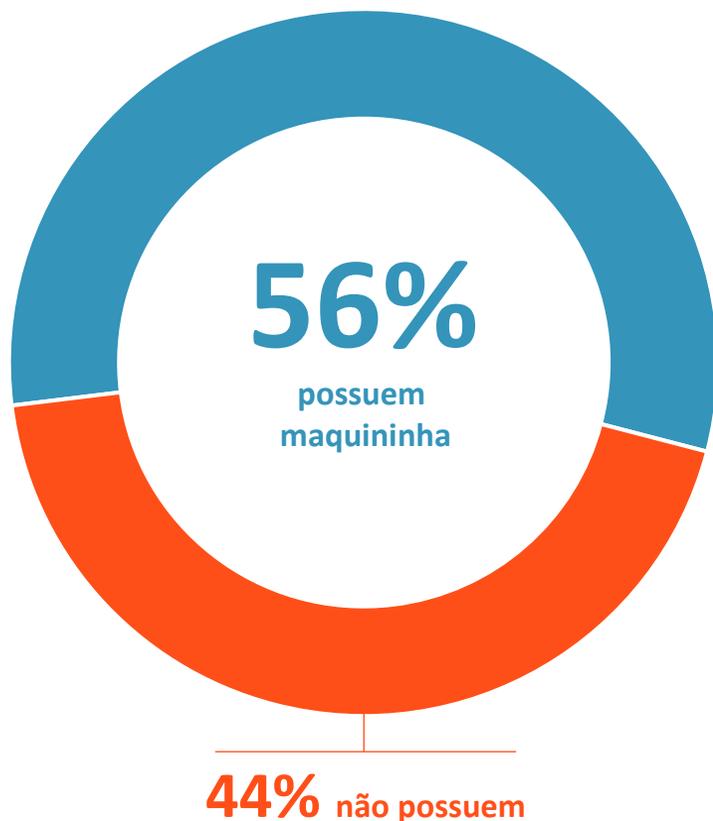
Branco	1.590 entrevistas
Preto ou pardo	1705 entrevistas
Outros	105 entrevistas
Sem resposta	120 entrevistas



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

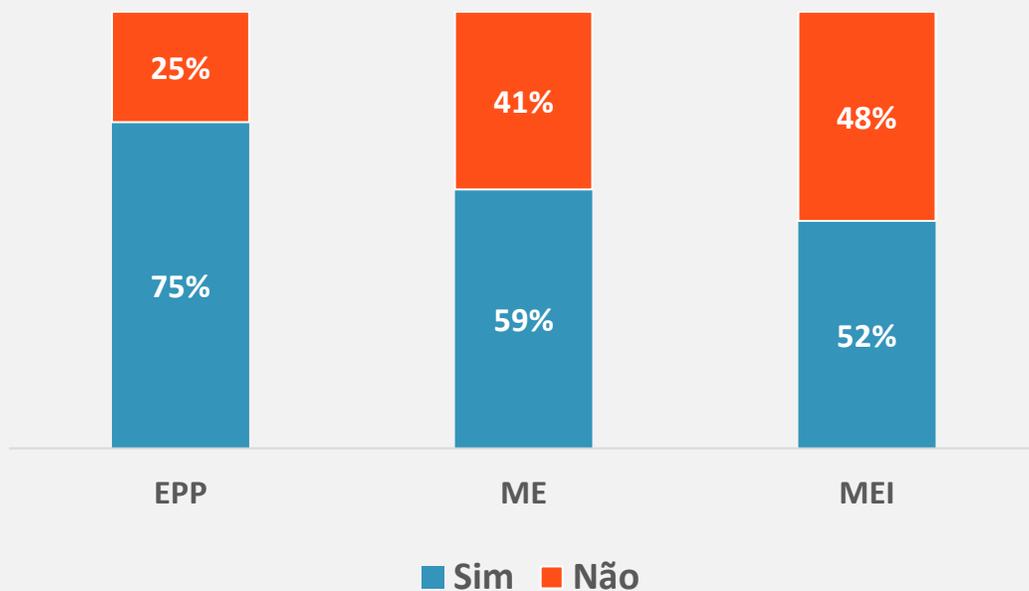
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

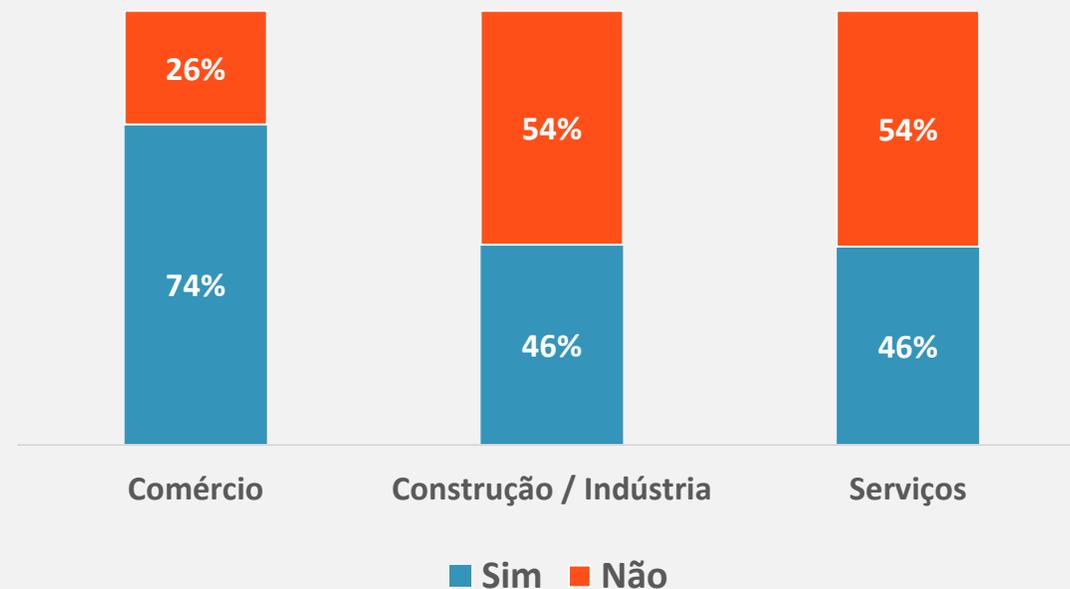
Possui maquininha de cartão



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

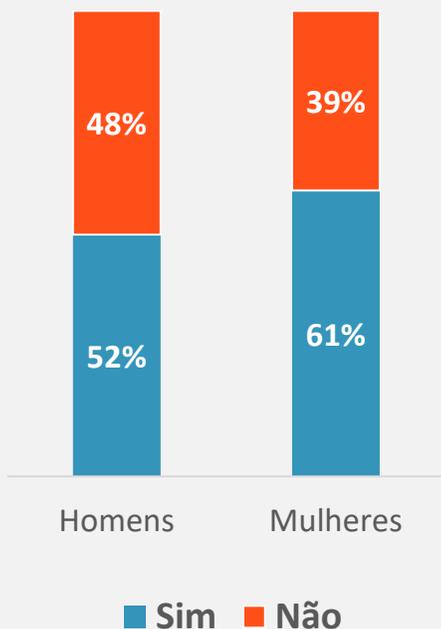
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

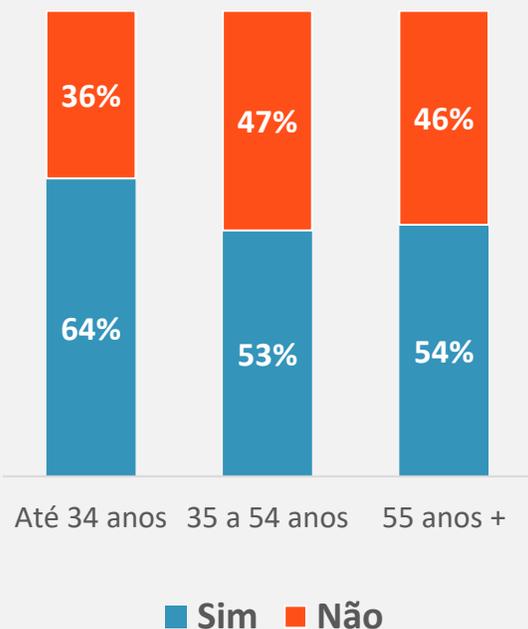
Possui maquininha de cartão



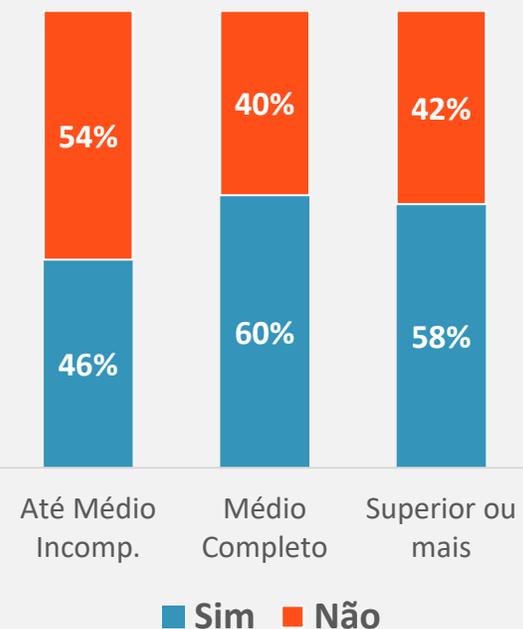
SEXO



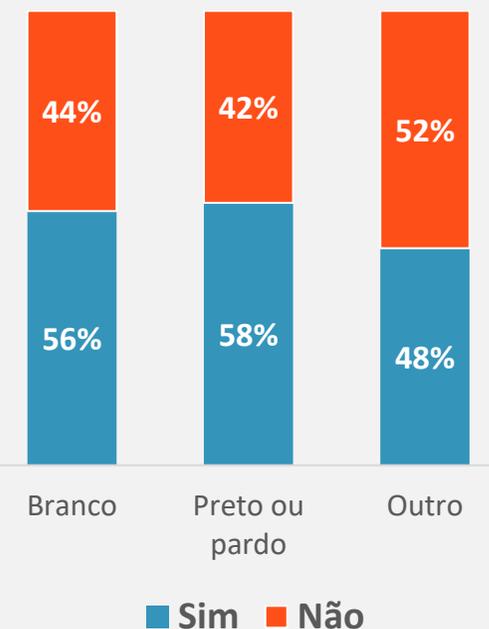
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR

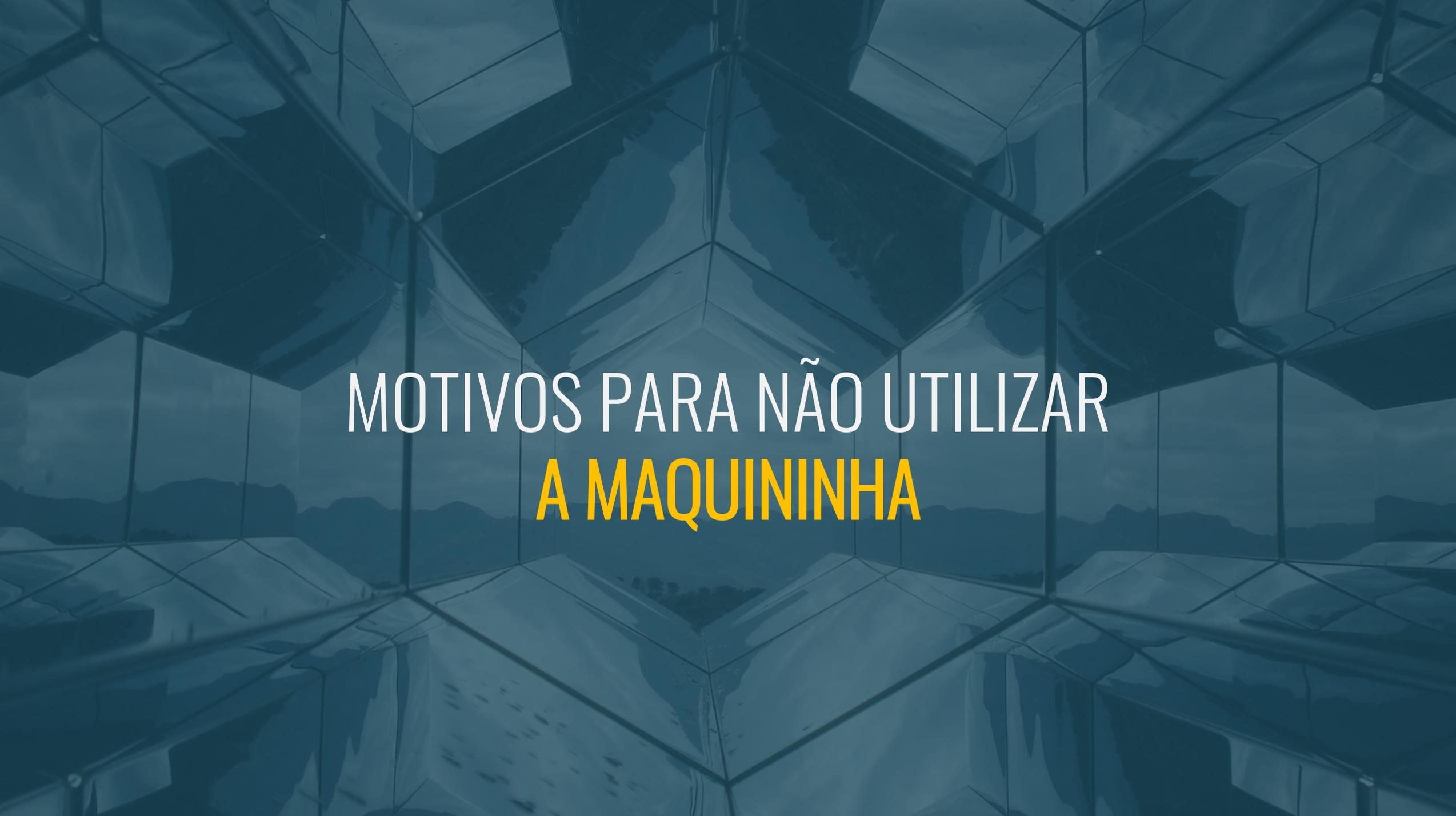


NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

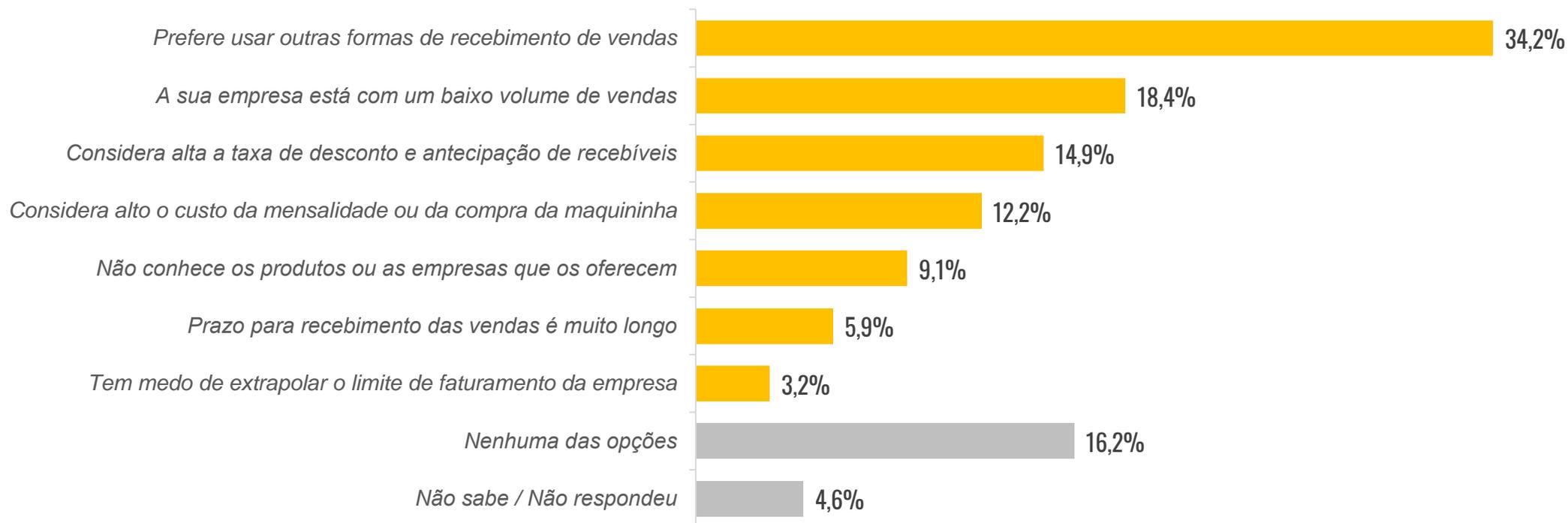


MOTIVOS PARA NÃO UTILIZAR
A MAQUININHA

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



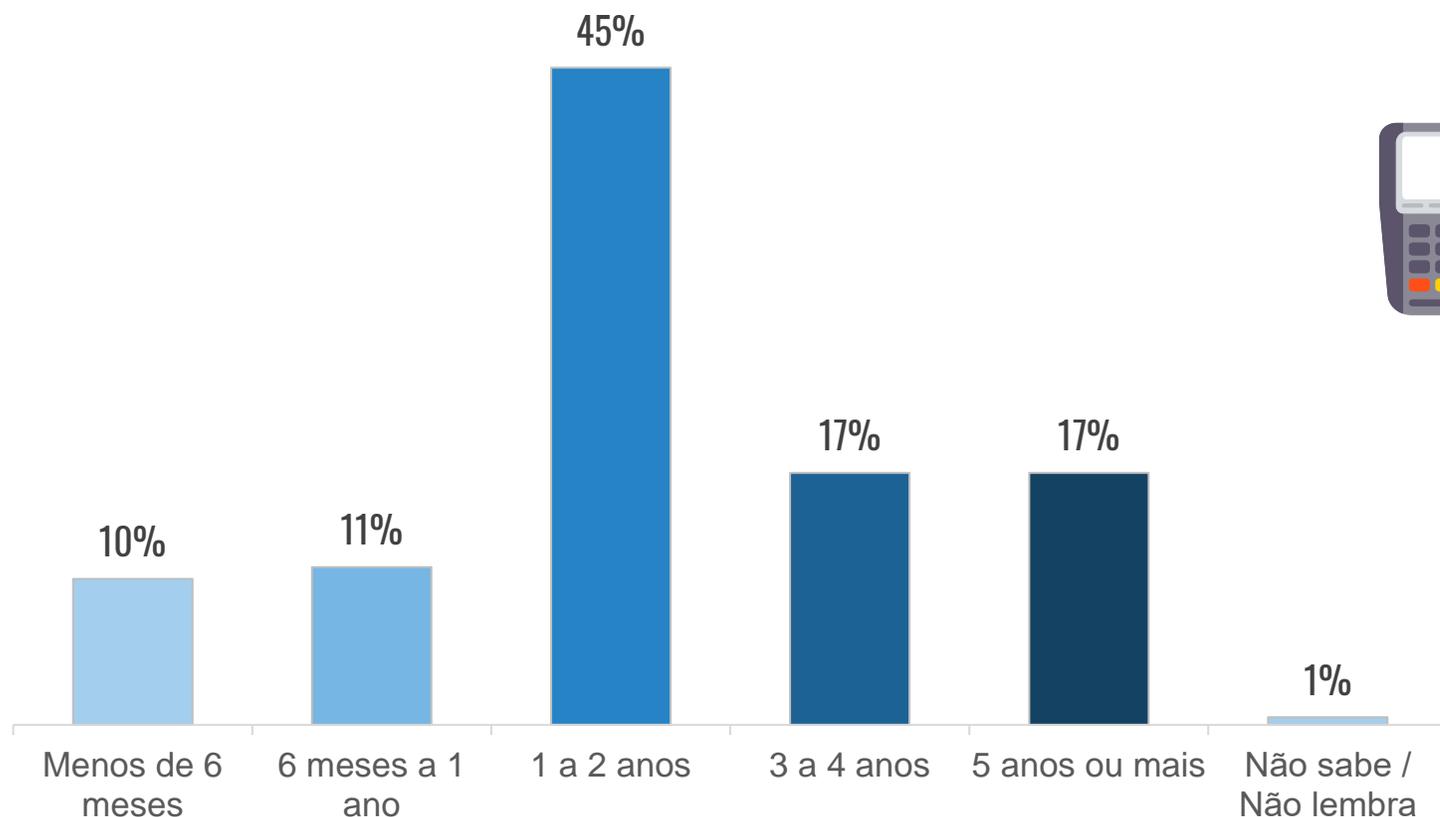
por sexo ————— *por idade* ————— *por escolaridade* ————— *por raça / cor*

	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%



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

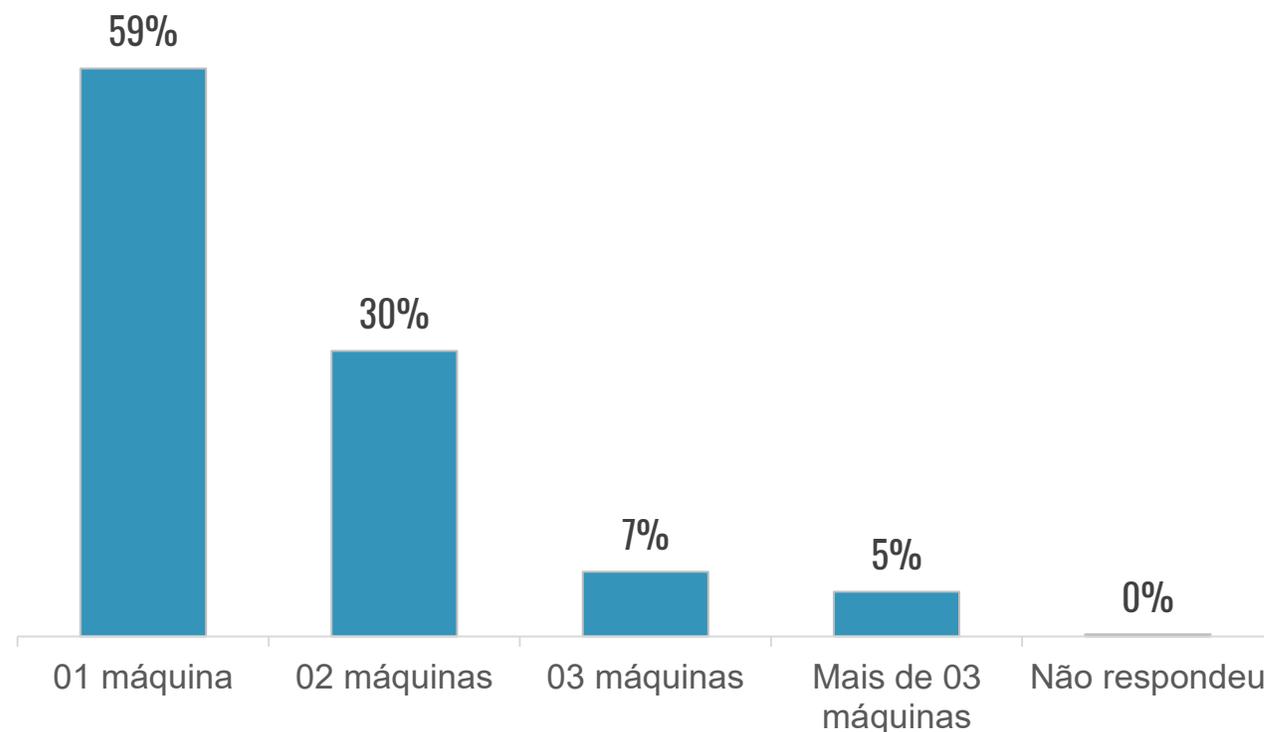
PERFIL EMPRESÁRIO

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%

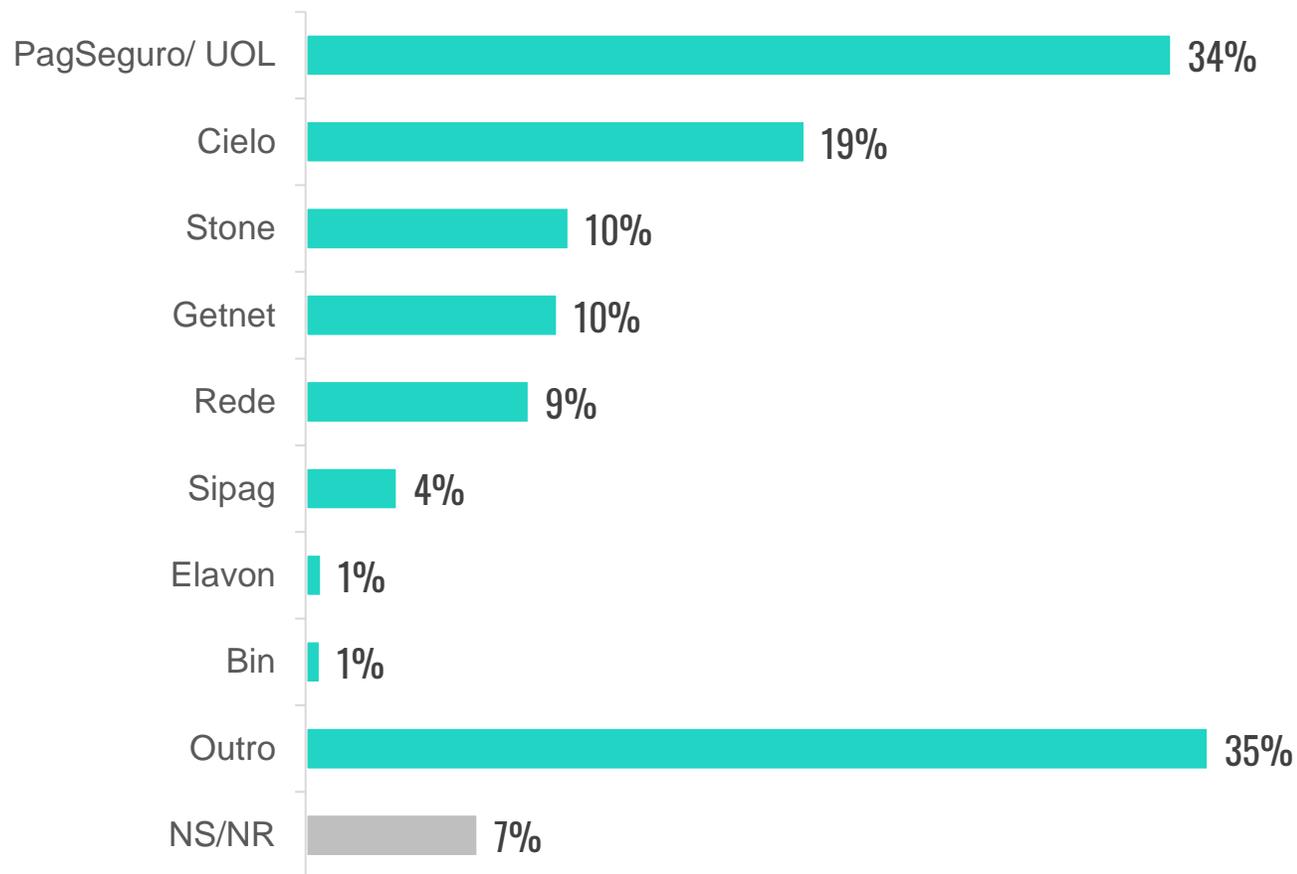
NACIONAL

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?



	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

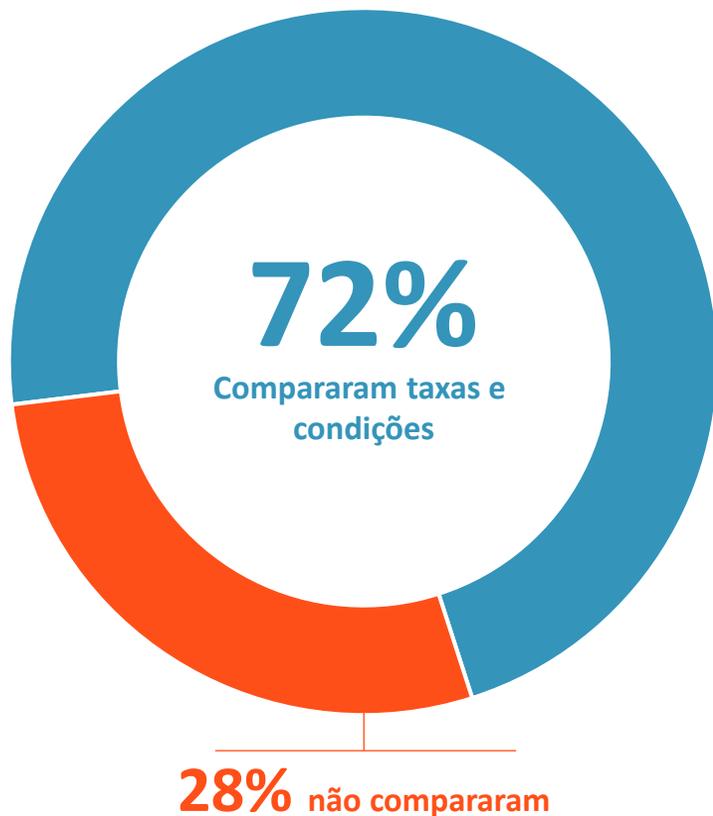
UF/REGIÃO

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

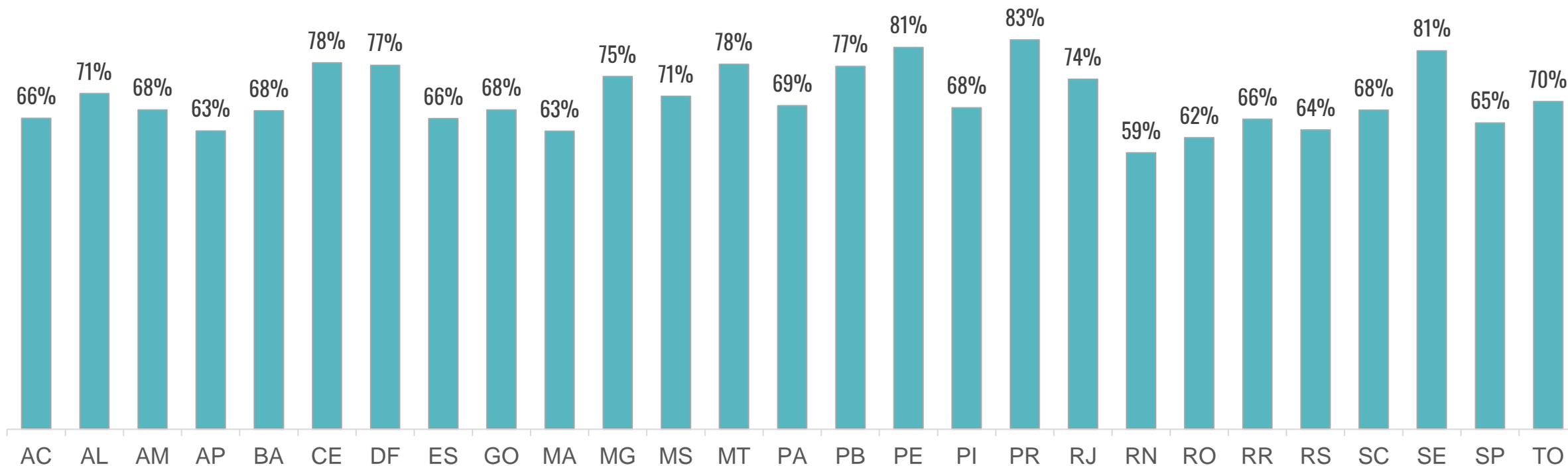
PERFIL EMPRESÁRIO

Comparou taxas e condições



% respostas "sim"

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



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

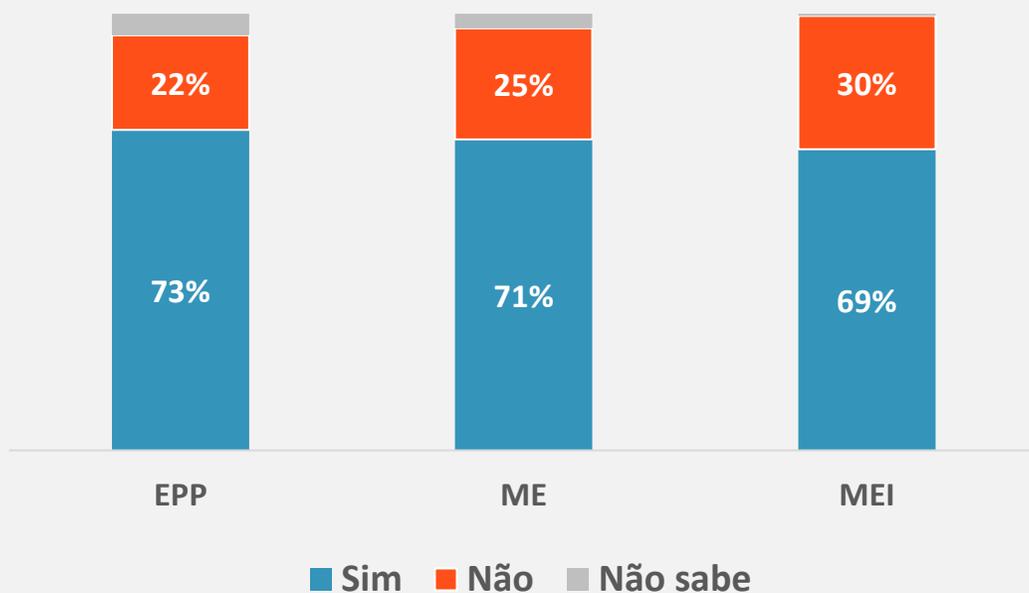
Comparou taxas e condições



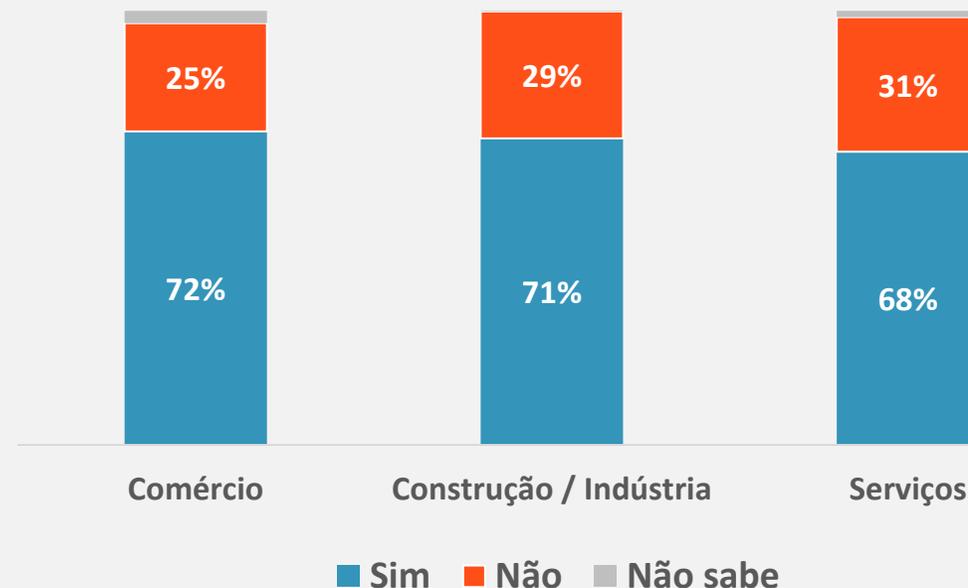
antes de contratar a maquininha?



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

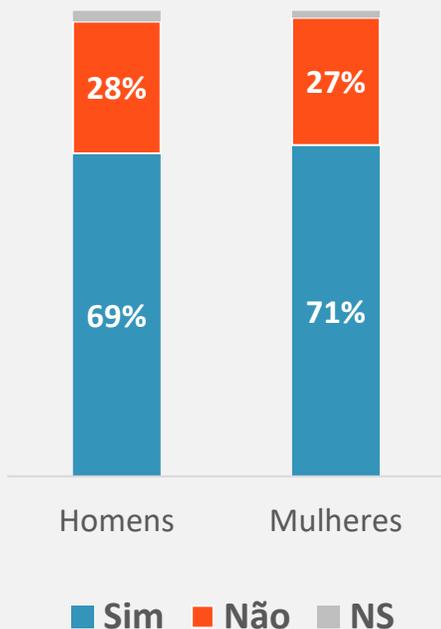
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

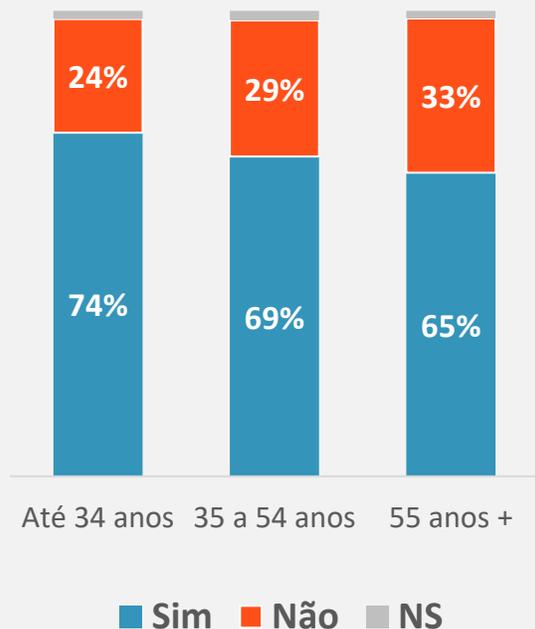
Comparou taxas e condições



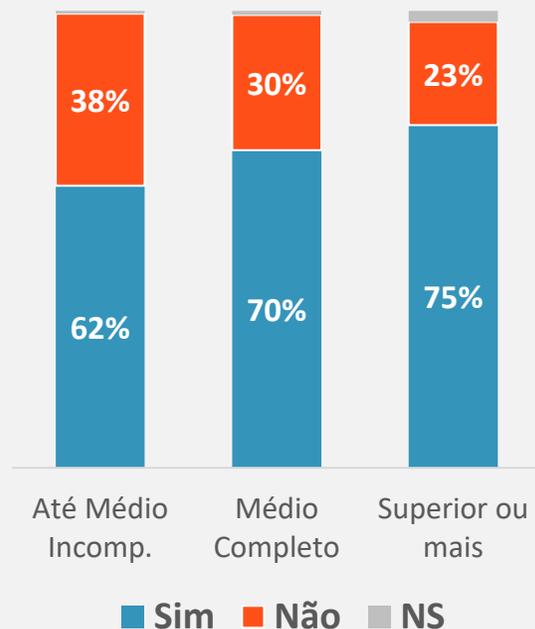
SEXO



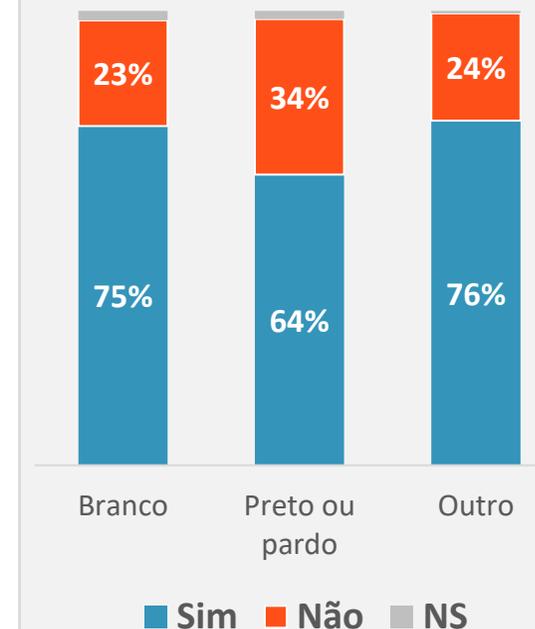
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

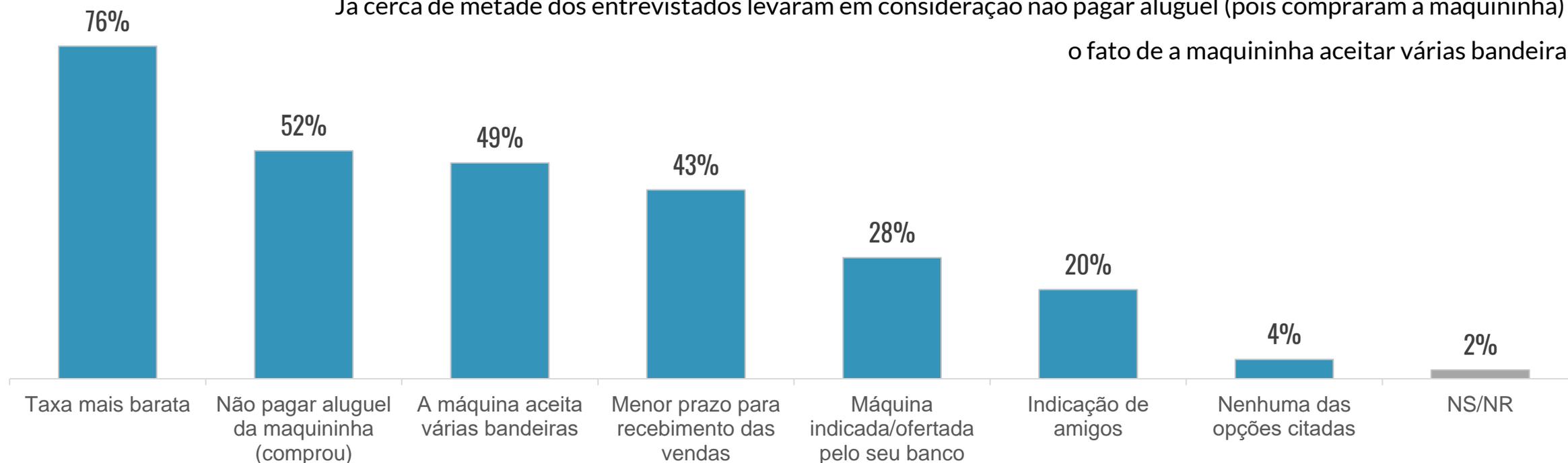
Motivos que levaram a escolher



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

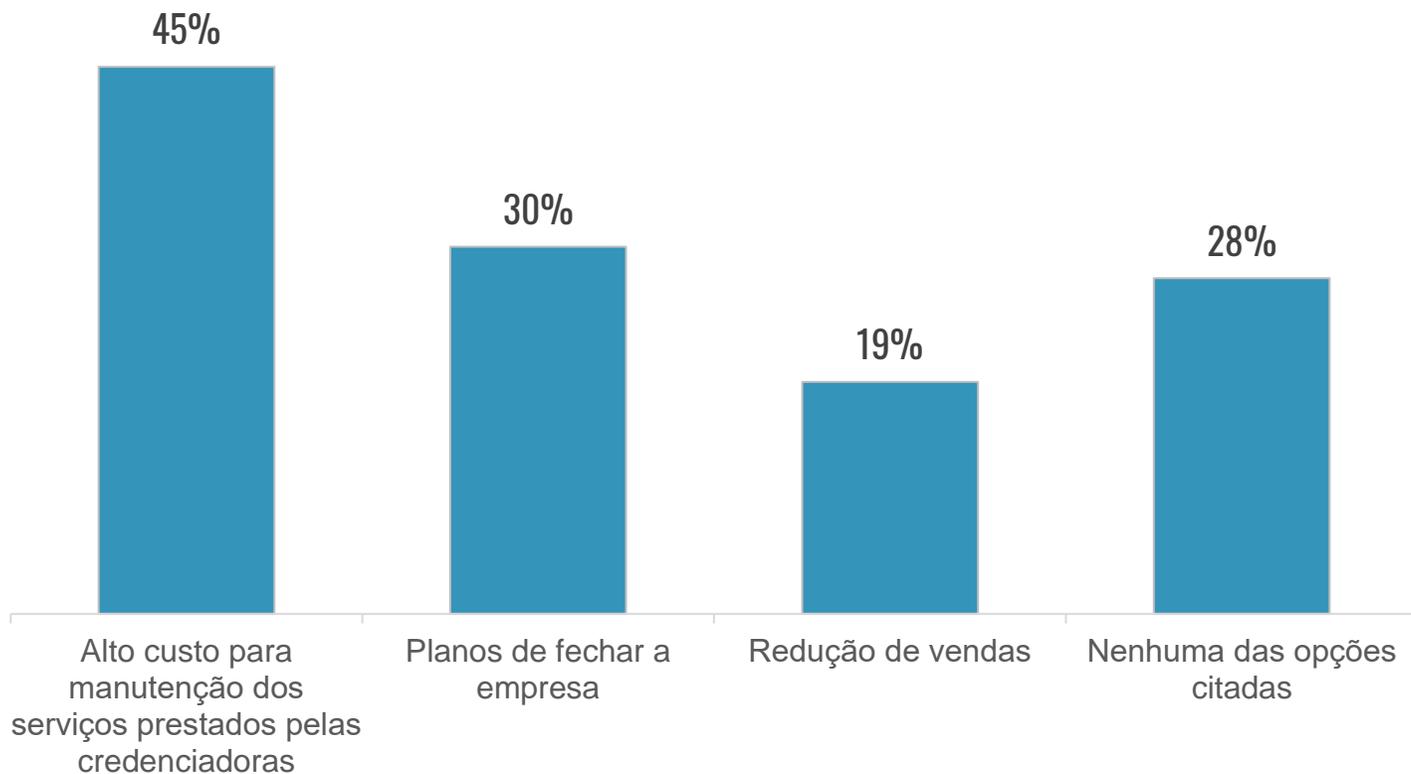
UF/REGIÃO

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%

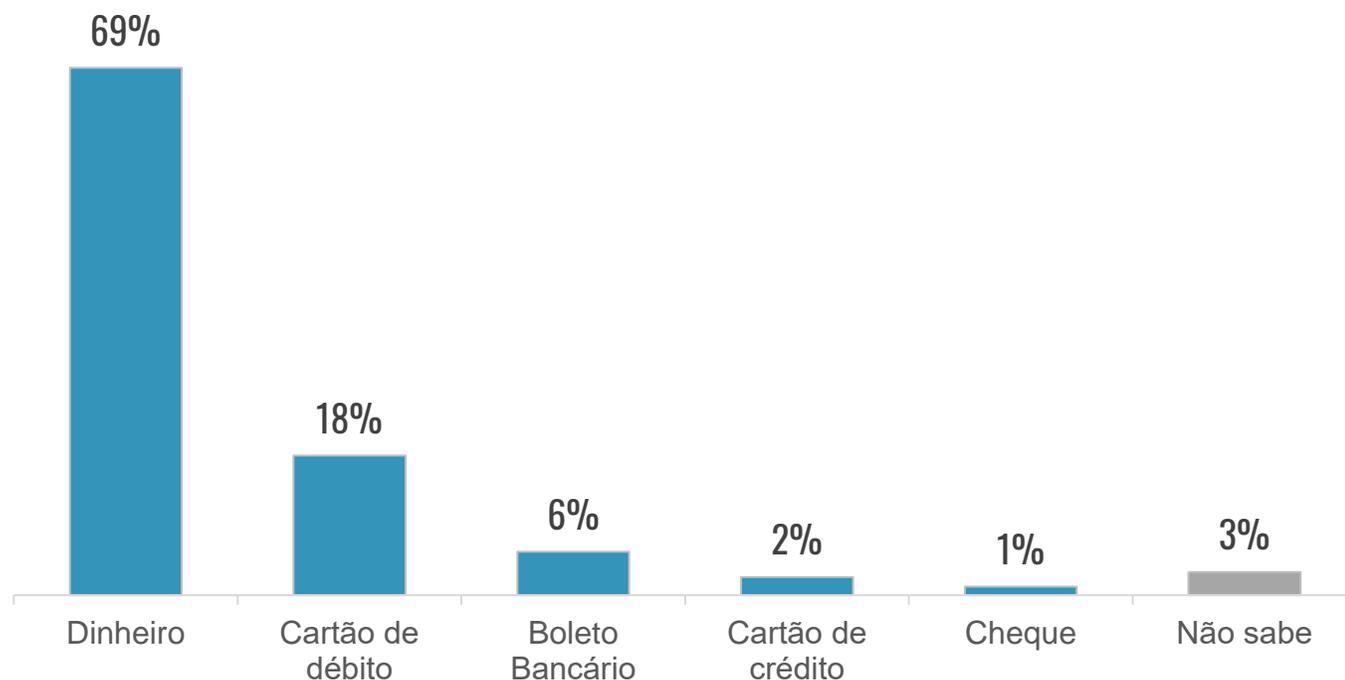
NACIONAL

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

	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%

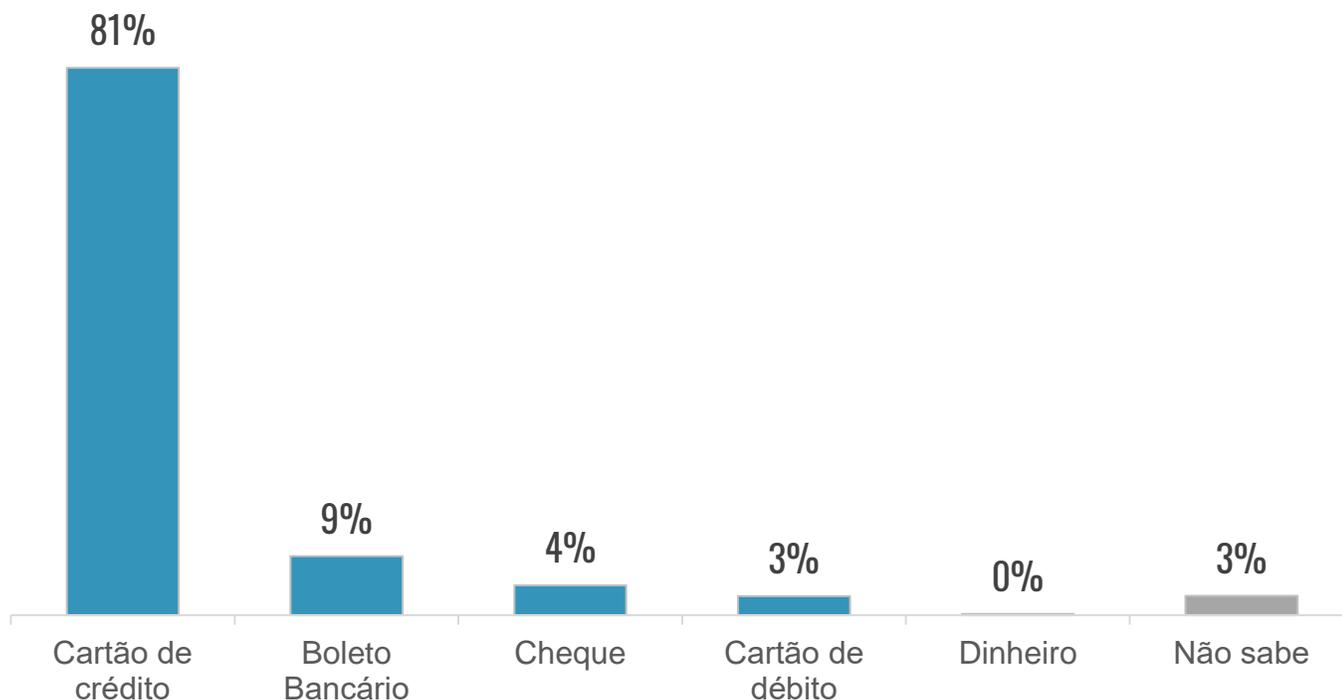
NACIONAL

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 gerais 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

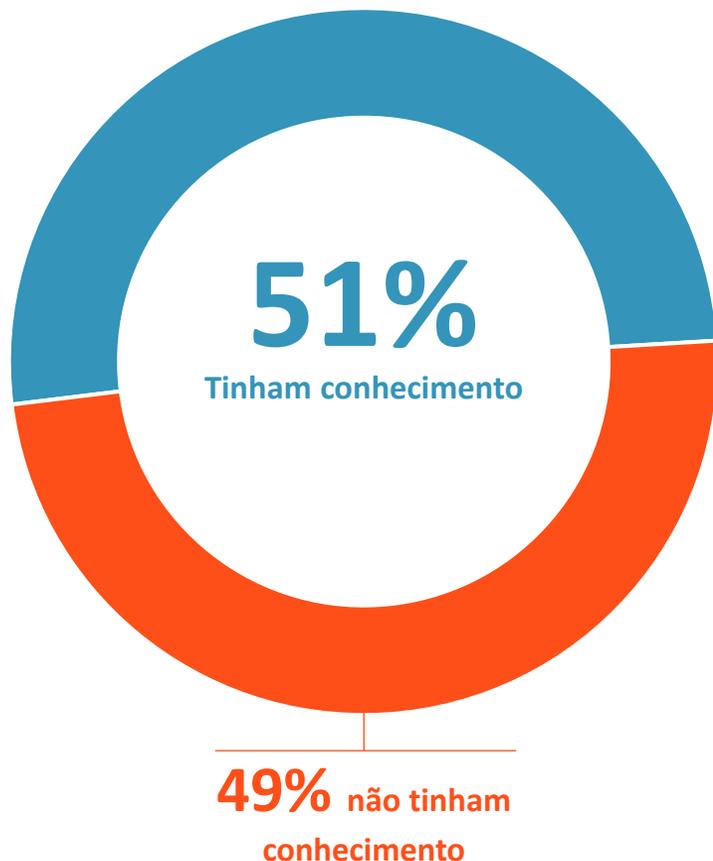
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Lei sobre prática de preço diferente



Utilizando dinheiro, débito, crédito ou boleto



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



2018

54%

2021

51%

NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

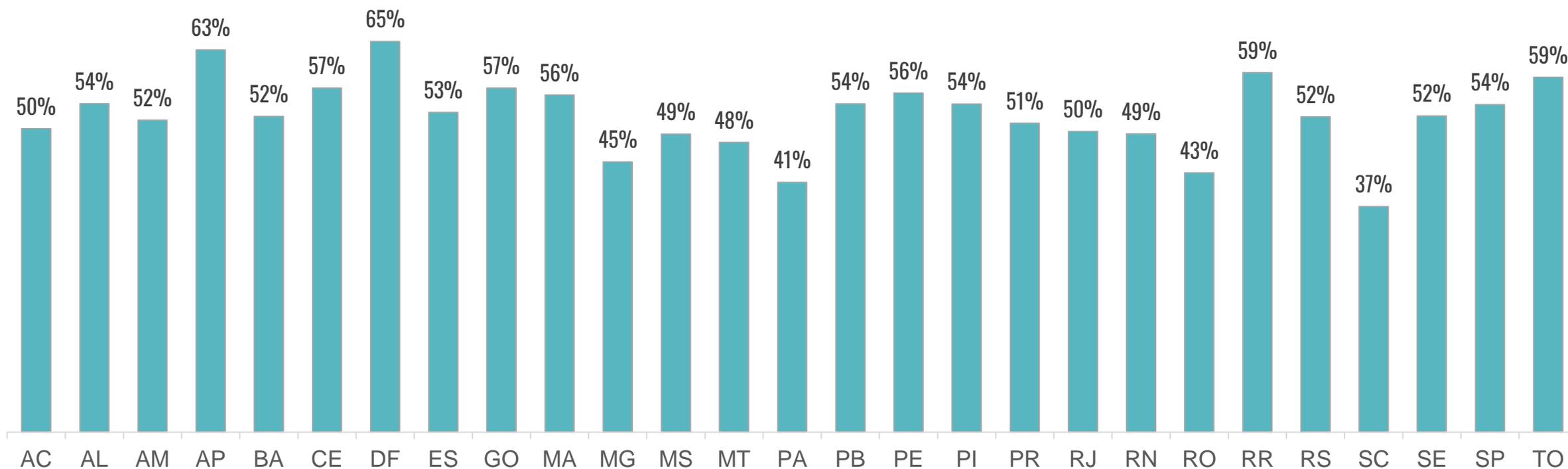
PERFIL EMPRESÁRIO

Lei sobre prática de preço diferente



% de entrevistados que conhecem a lei

Sul	Sudeste	Centro-Oeste	Norte	Nordeste
48%	51%	55%	48%	54%



NACIONAL

UF/REGIÃO

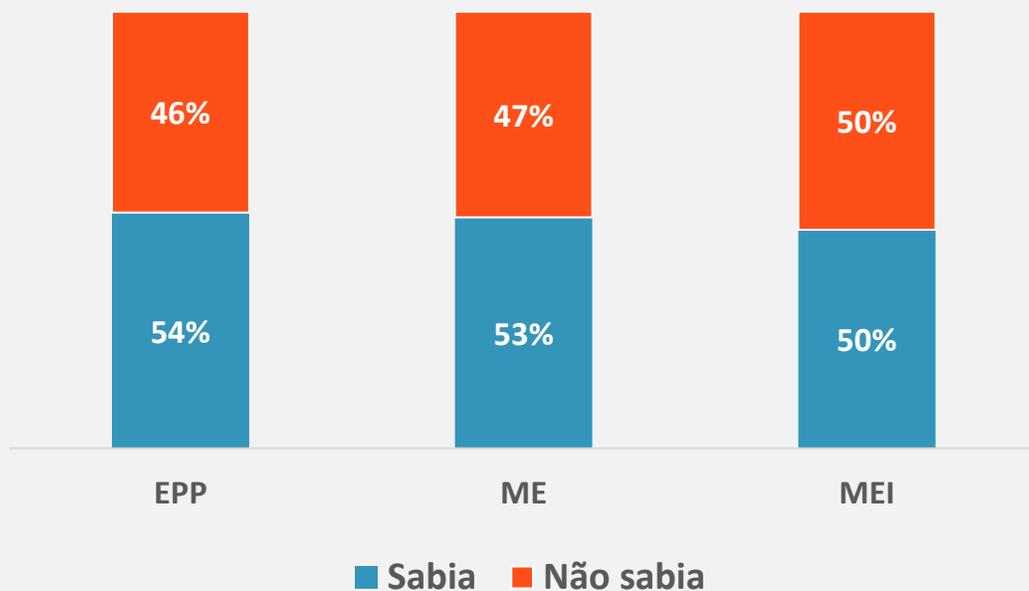
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

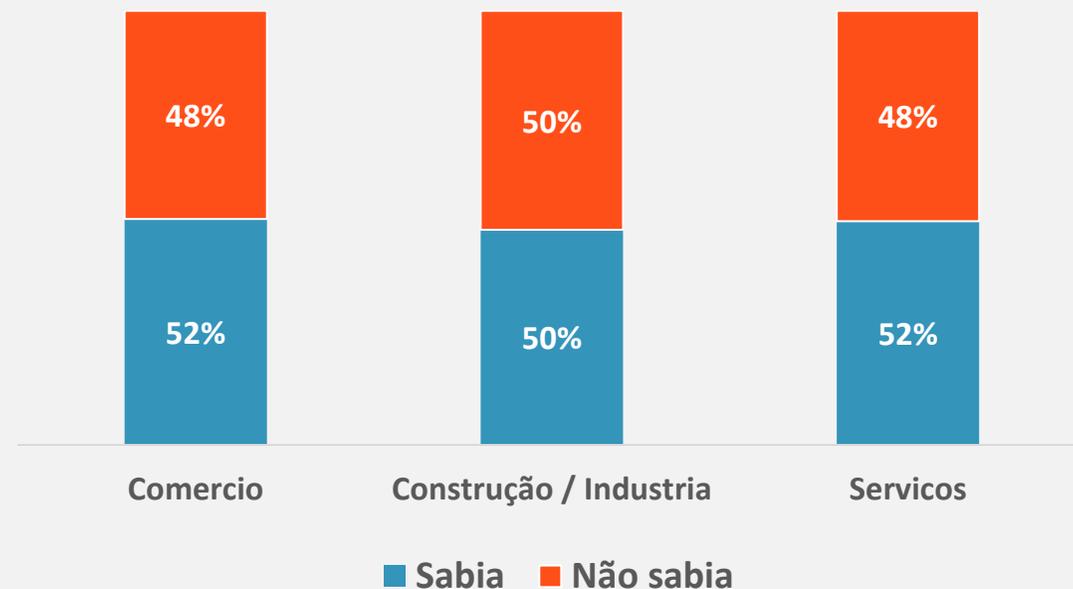
Lei sobre prática de preço diferente



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

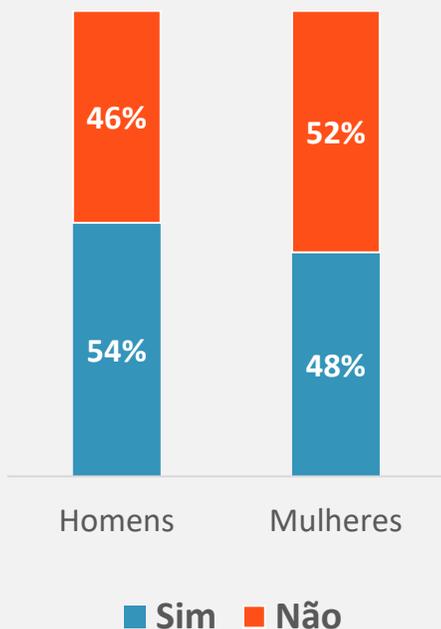
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

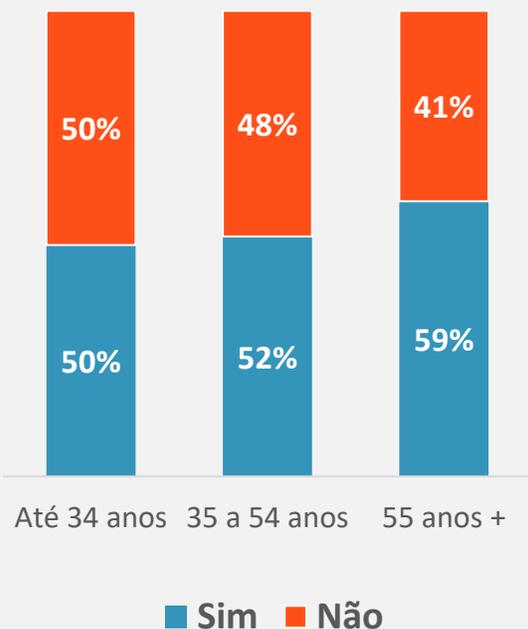
Lei sobre prática de preço diferente



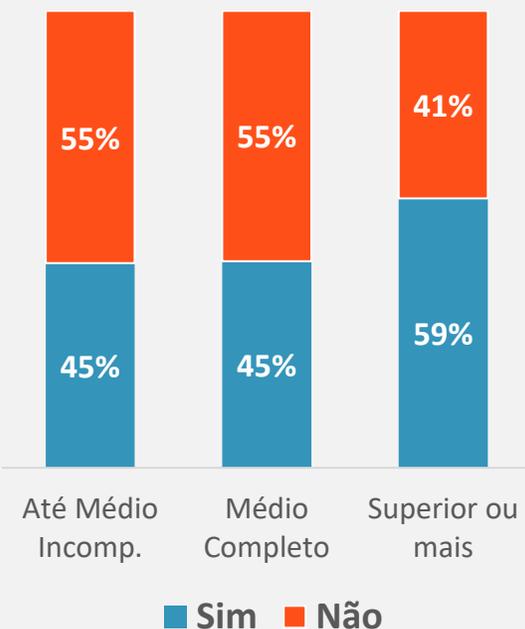
SEXO



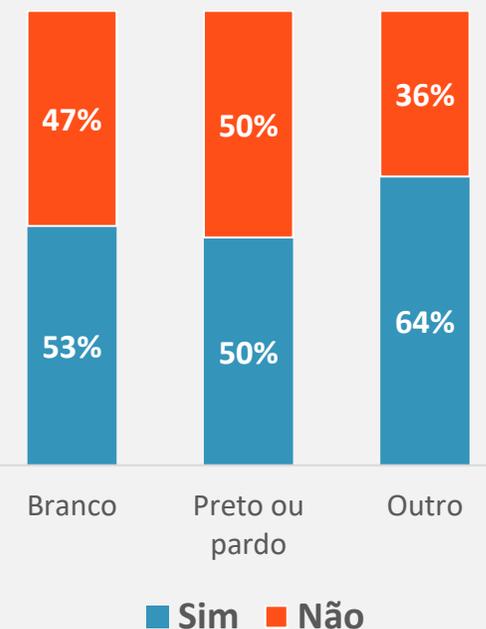
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



NACIONAL

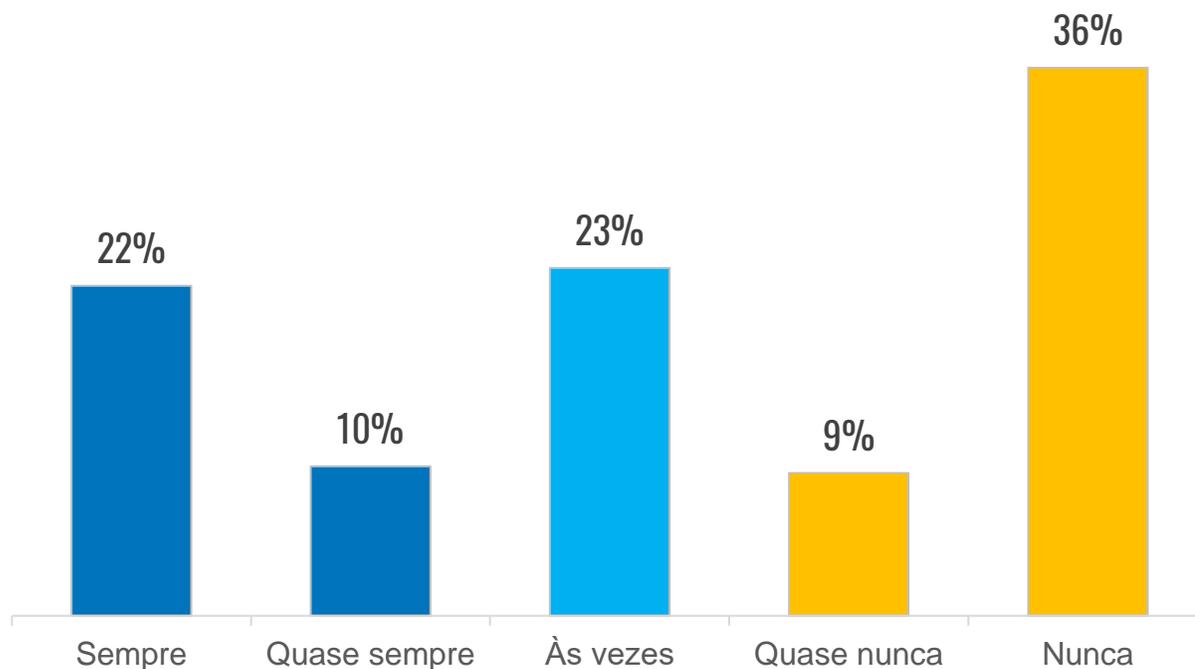
UF/REGIÃO

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

	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* —————

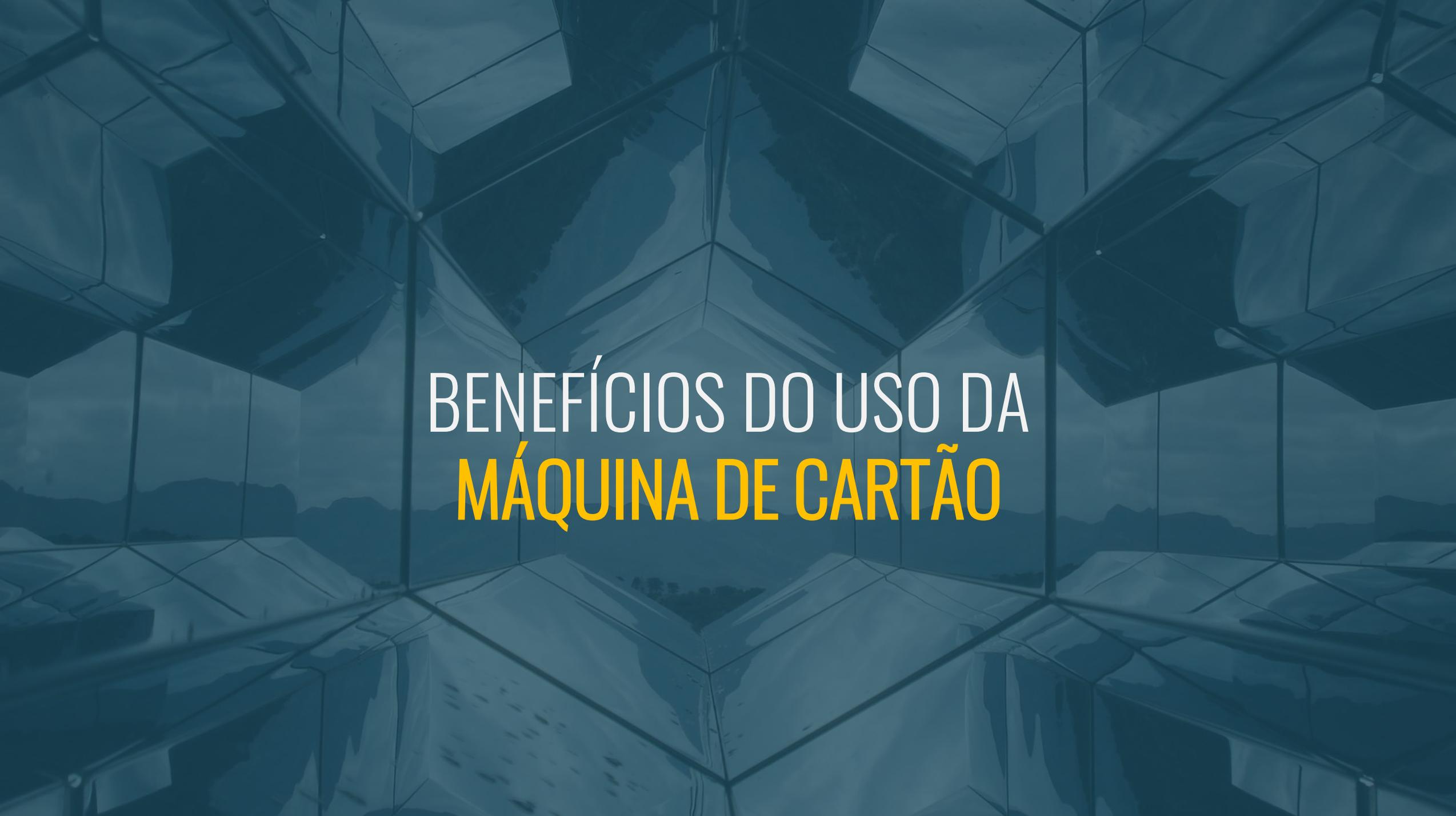
	Homens	Mulheres	Até 34 anos	De 35 a 54 anos	55 anos ou mais	Até Médio Incomp.	Médio Completo	Ensino Superior +	Branco	Preto ou pardo	Outro
Sempre	25%	18%	18%	25%	22%	24%	22%	22%	20%	25%	16%
Quase sempre	8%	12%	13%	9%	6%	15%	9%	10%	11%	10%	1%
Às vezes	23%	23%	23%	26%	12%	26%	25%	20%	24%	21%	39%
Quase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

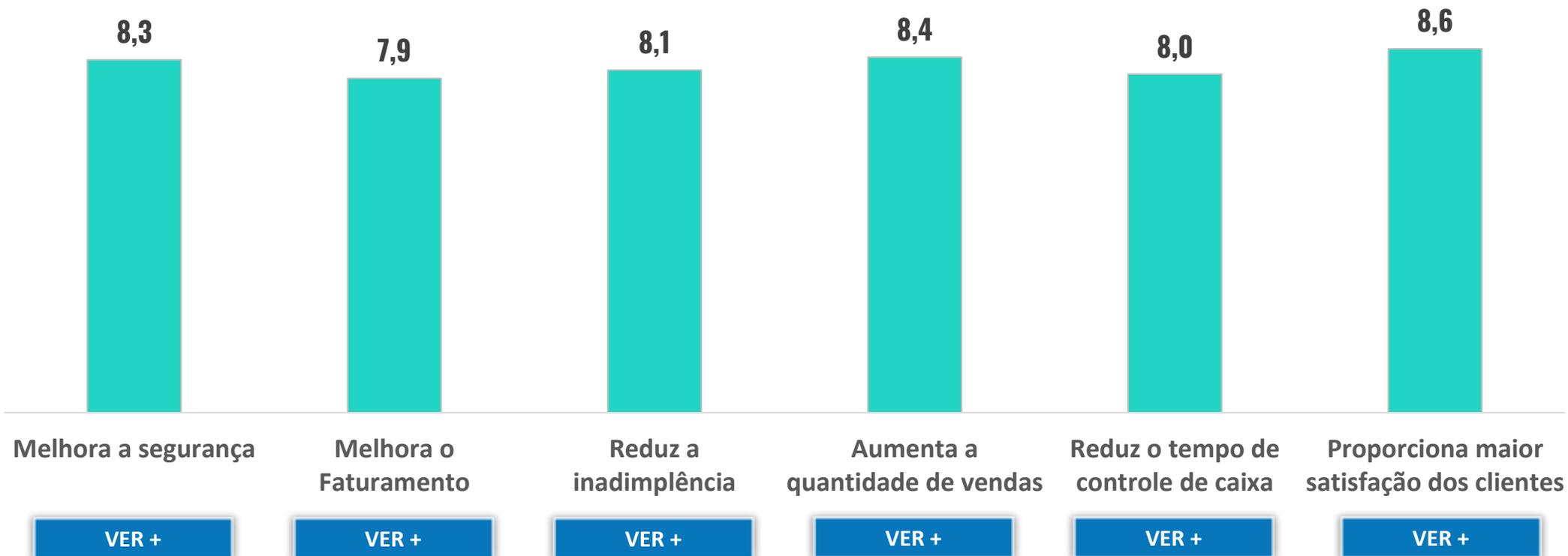


BENEFÍCIOS DO USO DA
MÁQUINA DE CARTÃO

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.



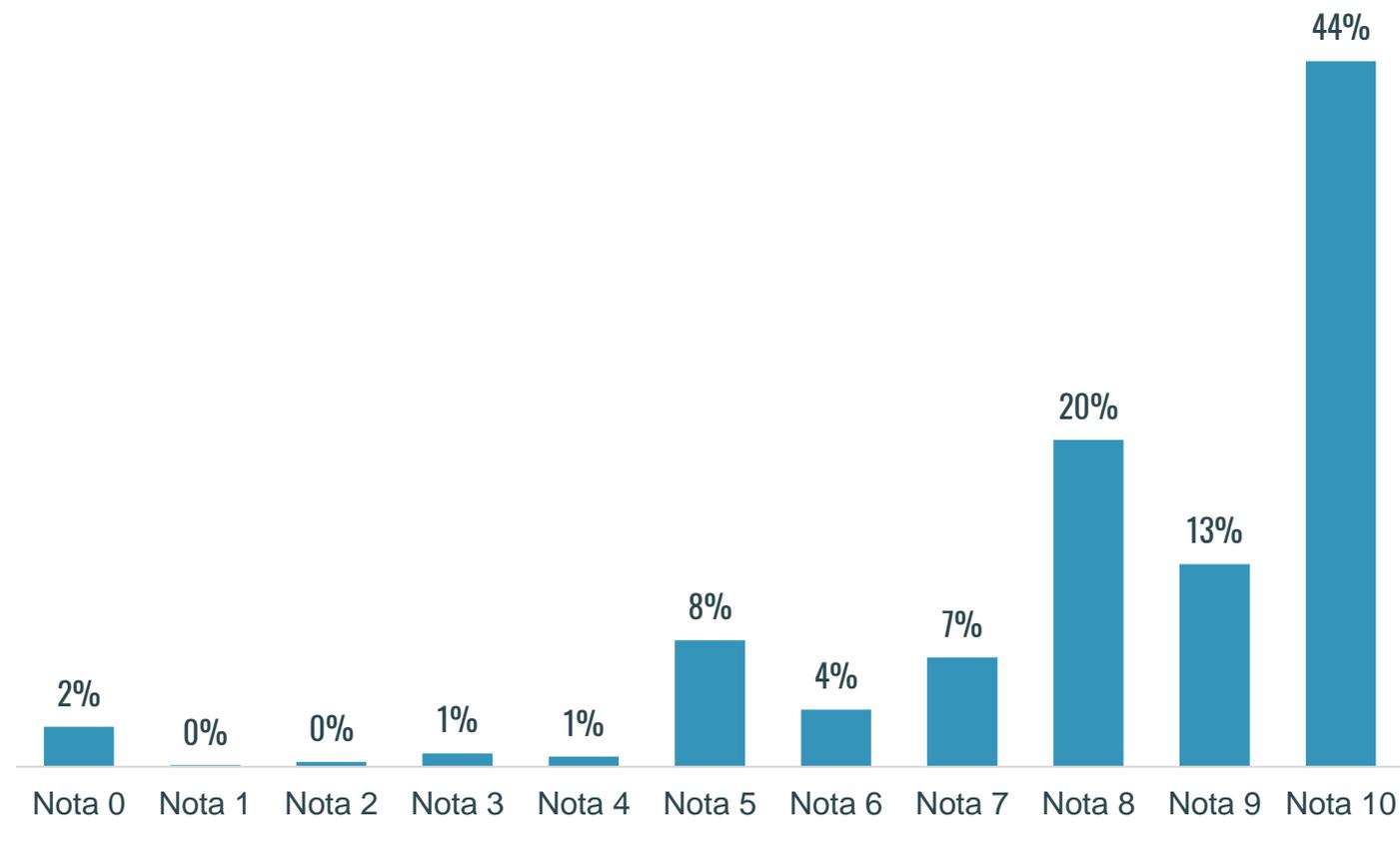
Benefícios: Melhora a segurança



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

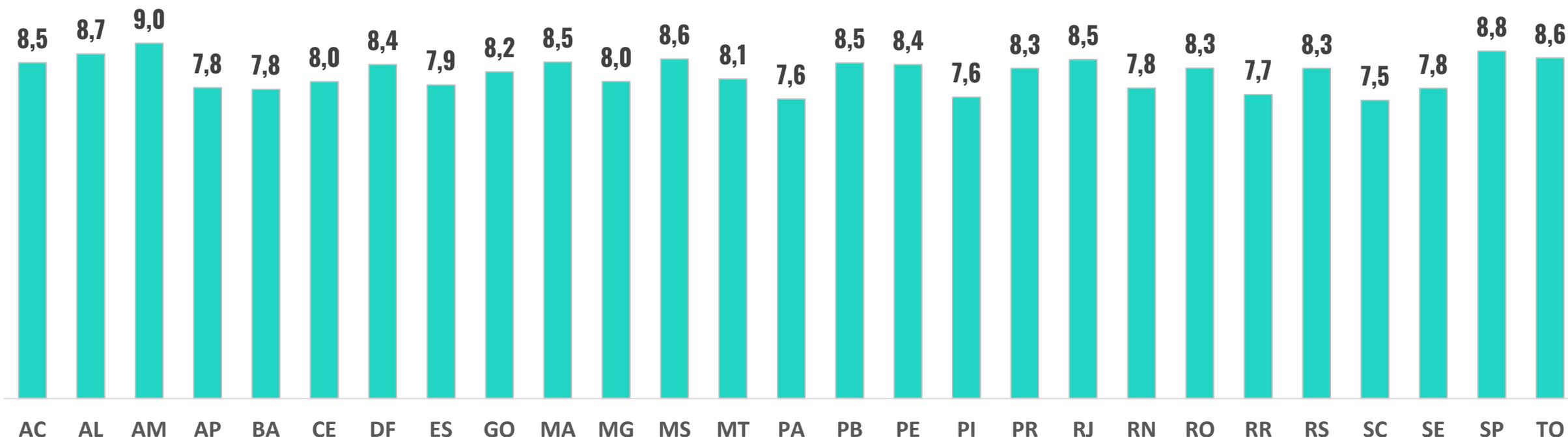
PERFIL EMPRESÁRIO

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

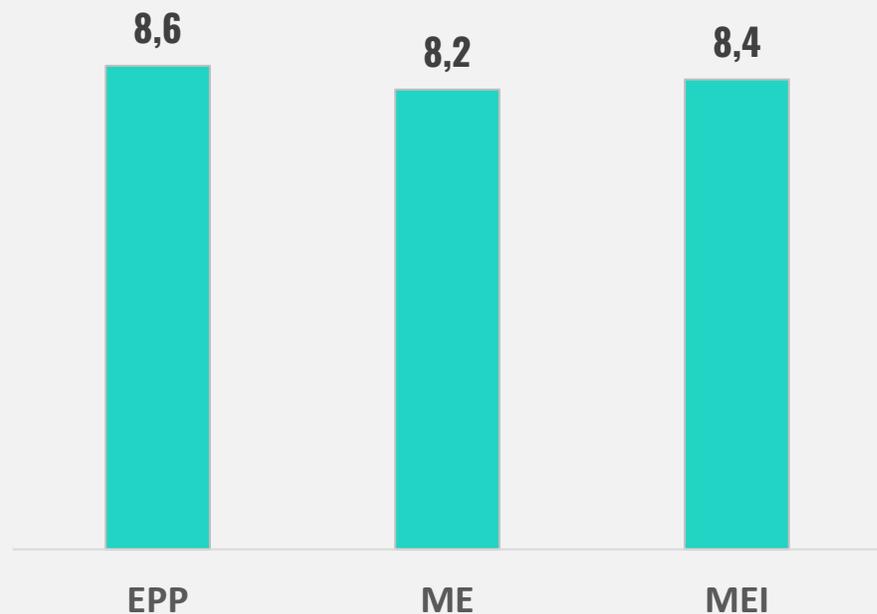
Benefícios: Melhora a segurança



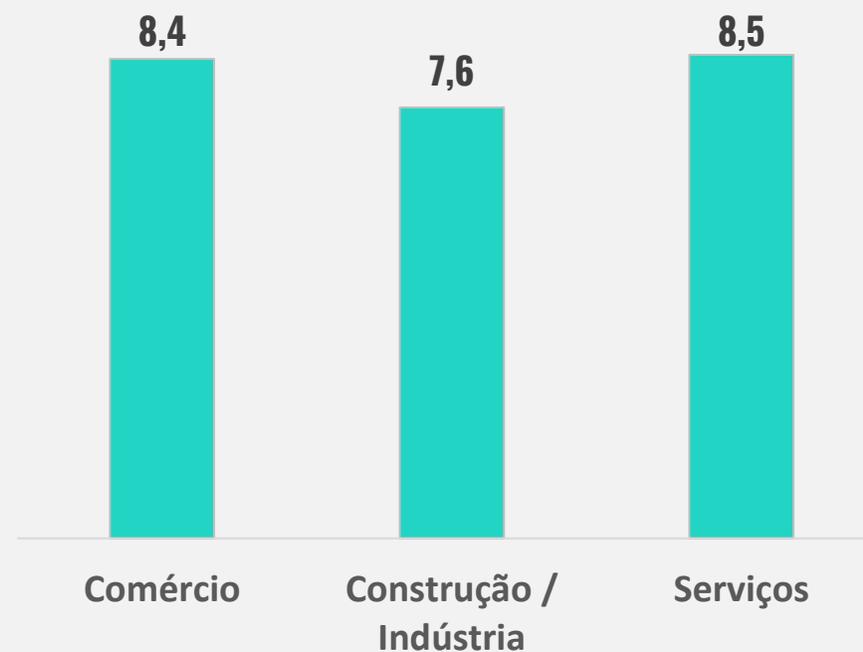
Nota média



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

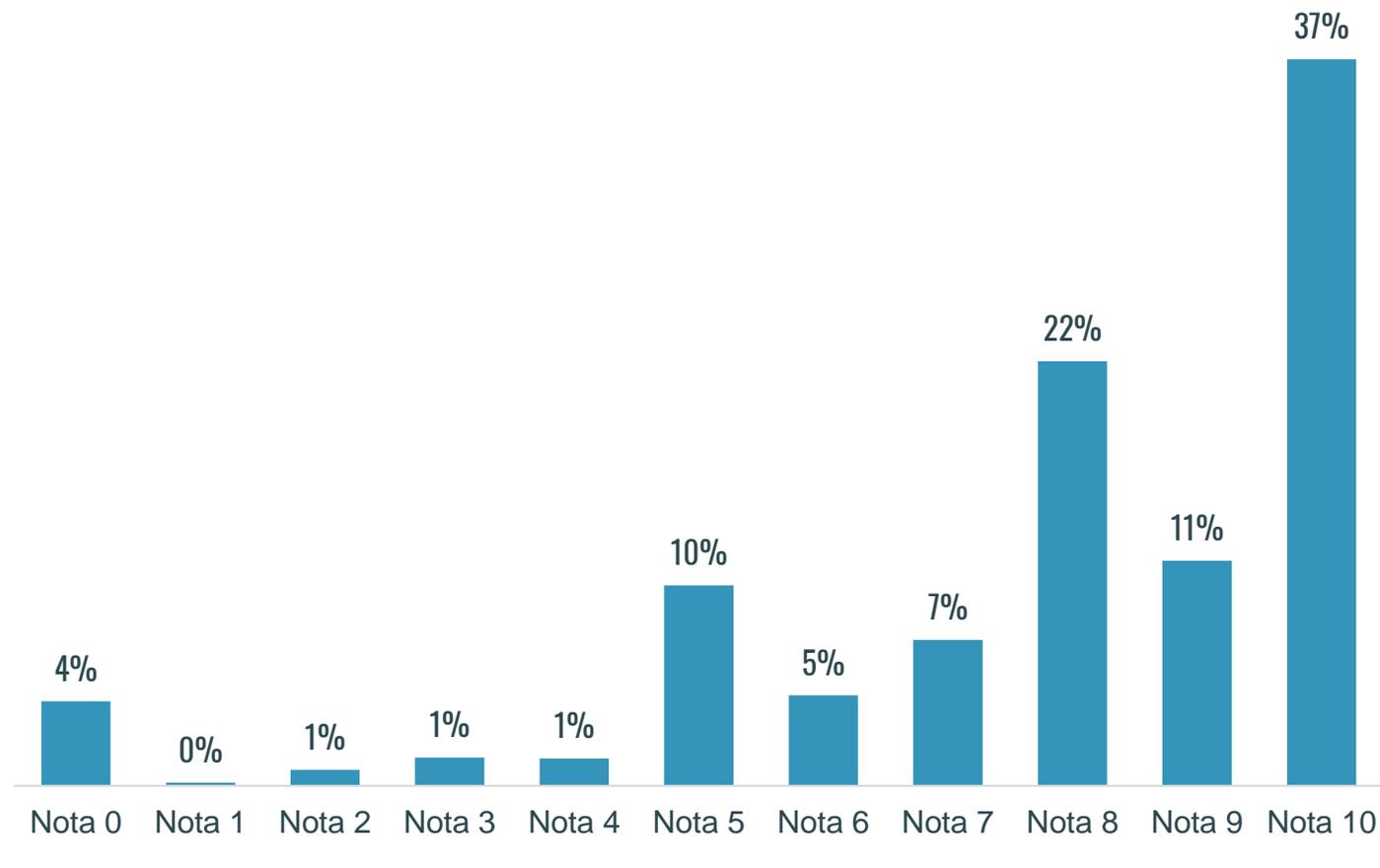
Benefícios: Melhora a o faturamento



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

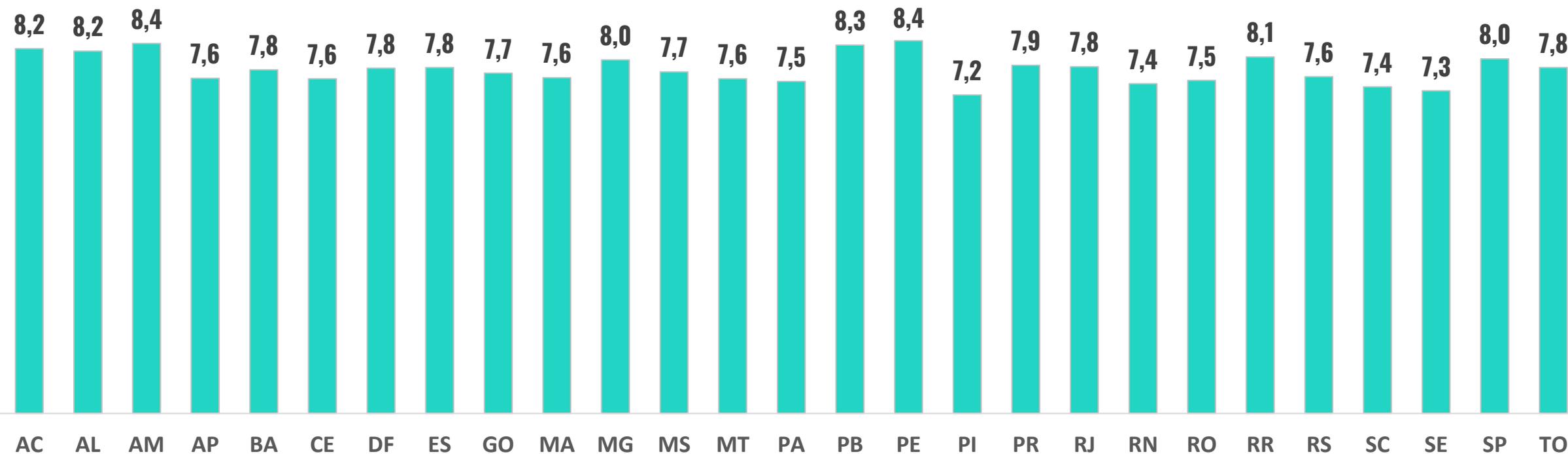
PERFIL EMPRESÁRIO

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

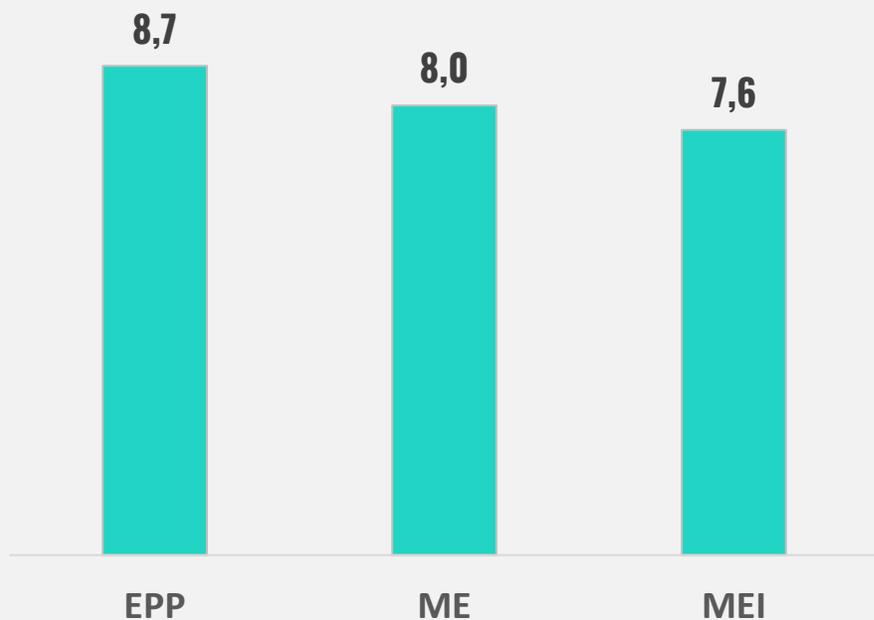
Benefícios: Melhora a o faturamento



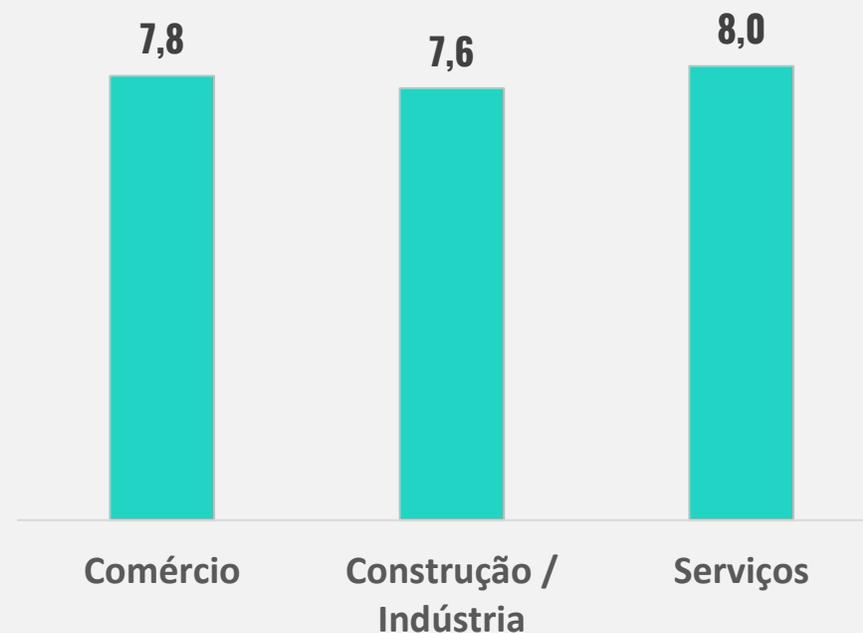
Nota média



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

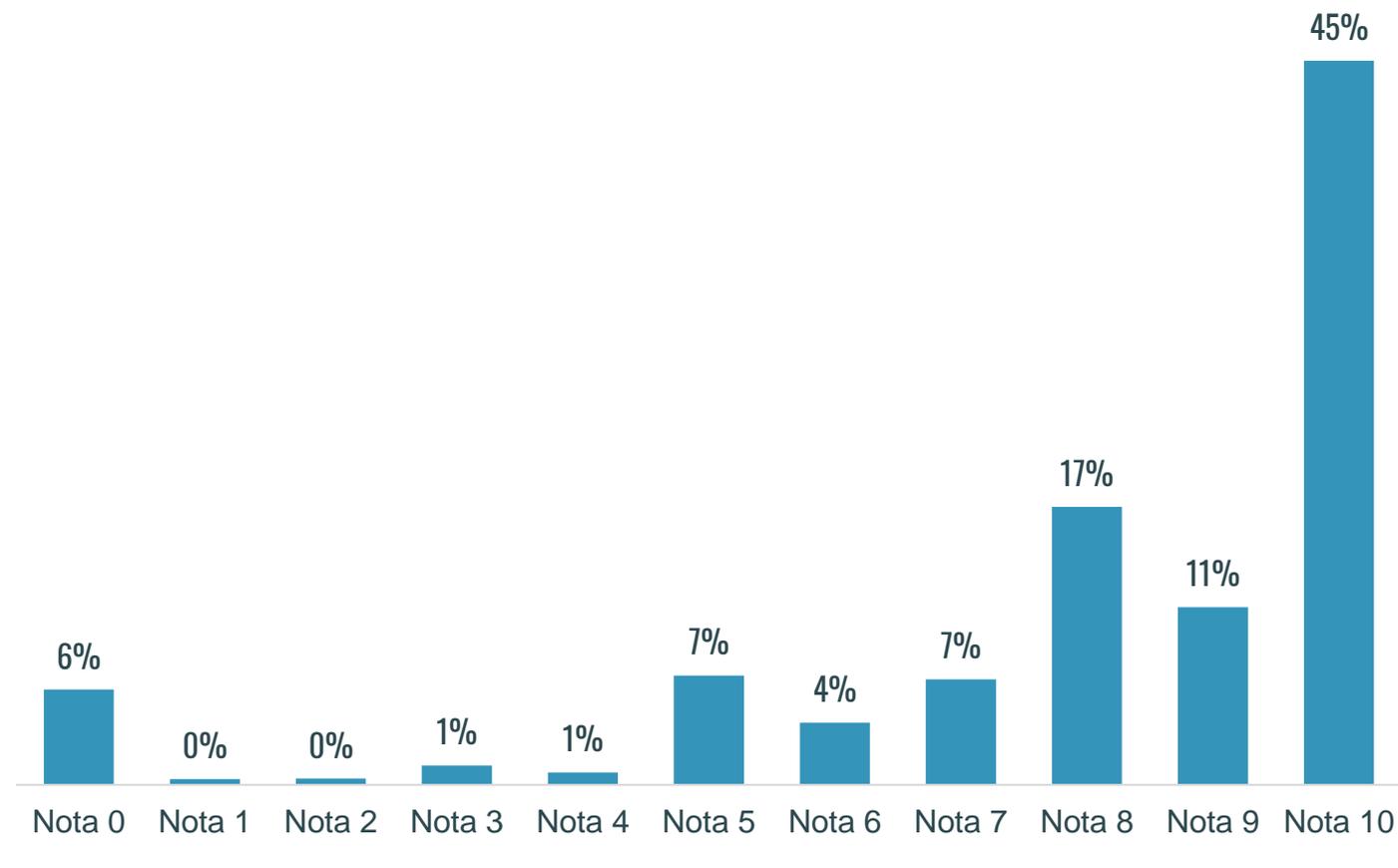
Benefícios: Reduz inadimplência



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

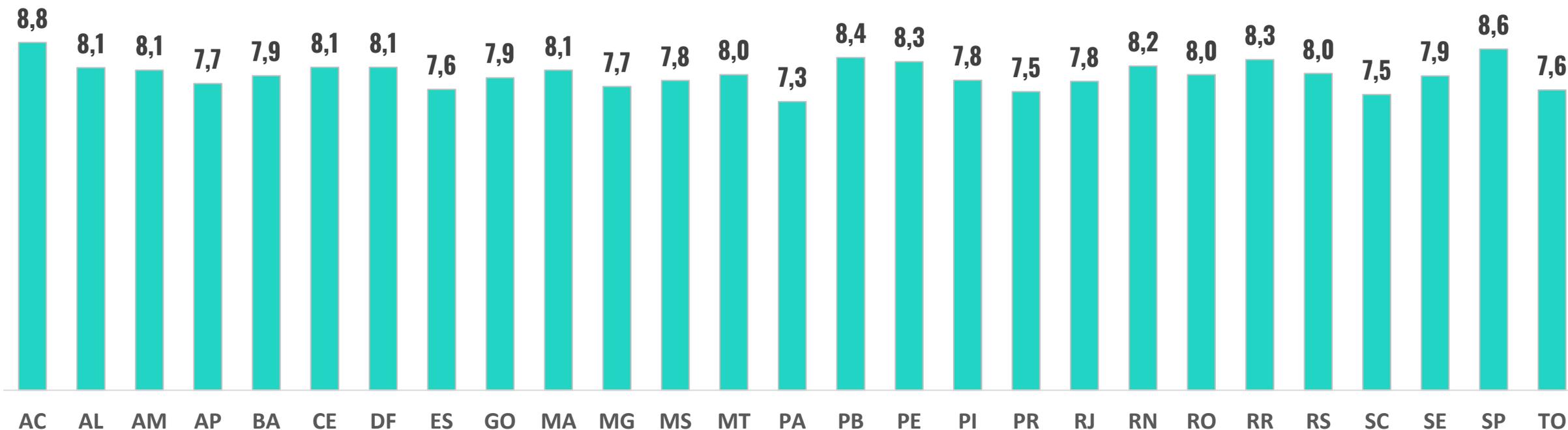
PERFIL EMPRESÁRIO

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

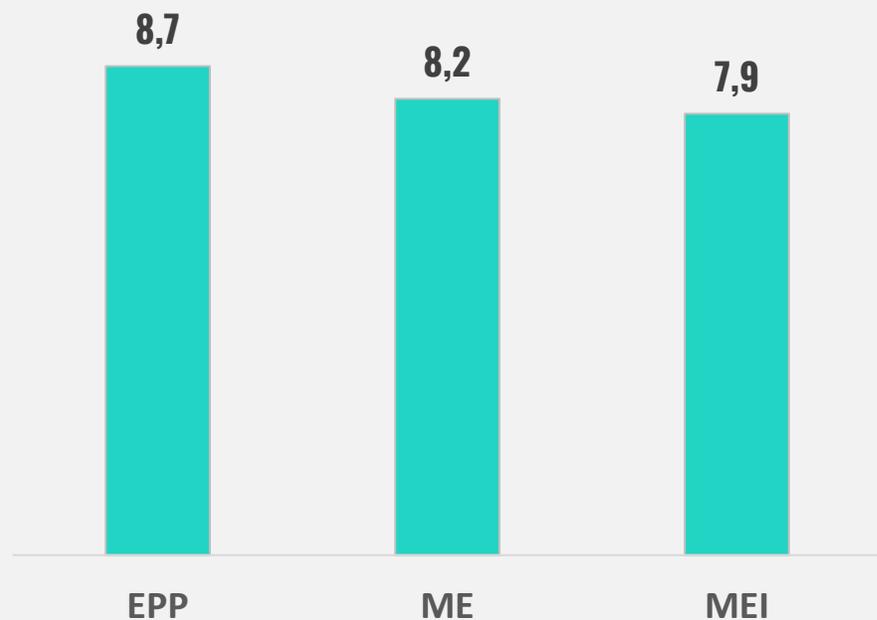
Benefícios: Reduz inadimplência



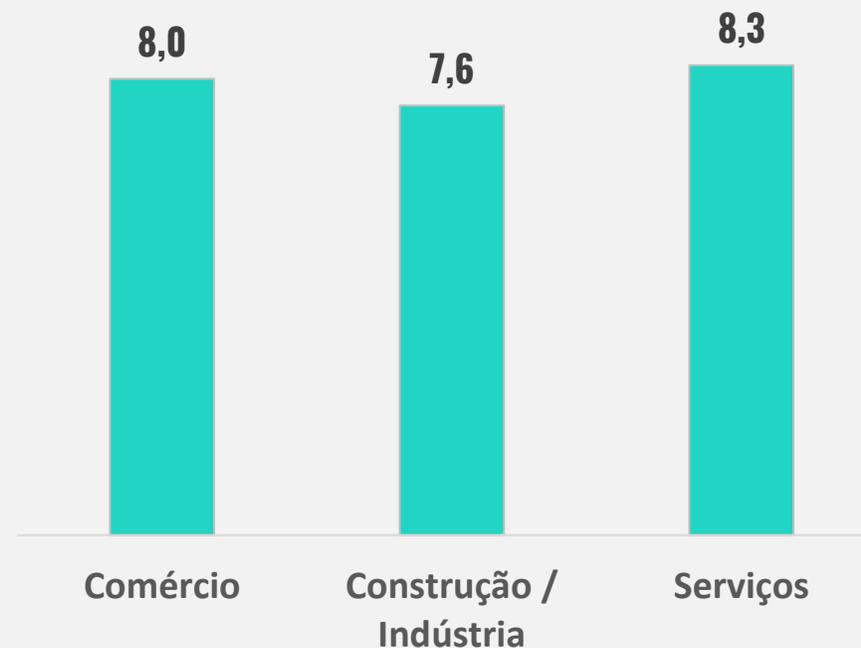
Nota média



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

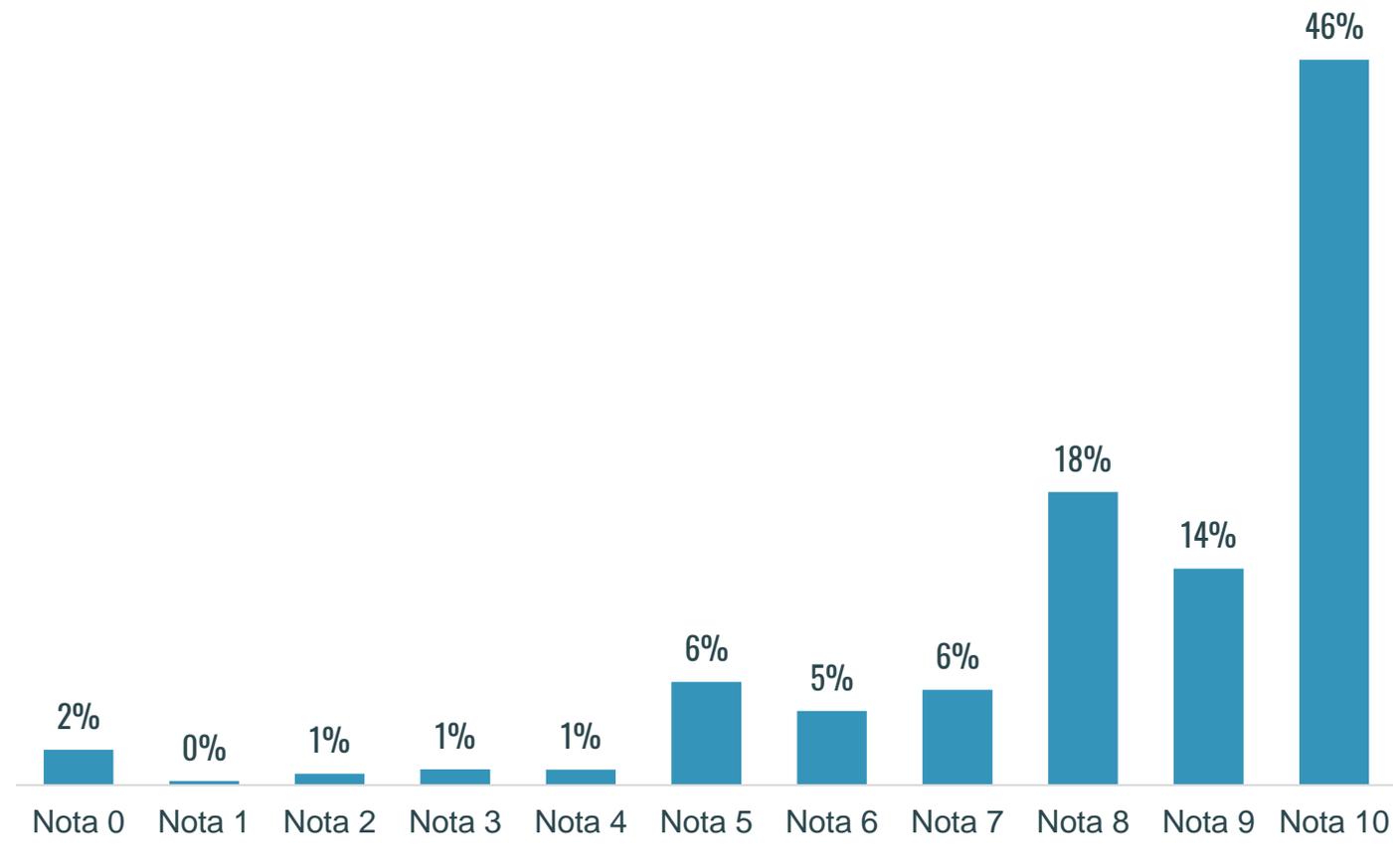
Benefícios: Aumenta as vendas



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

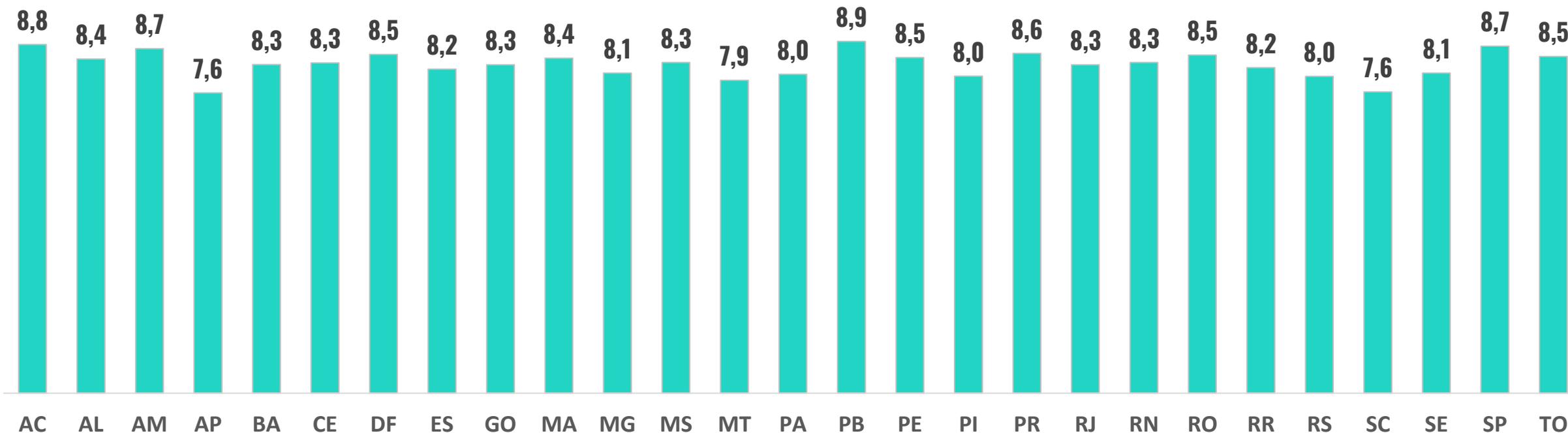
PERFIL EMPRESÁRIO

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

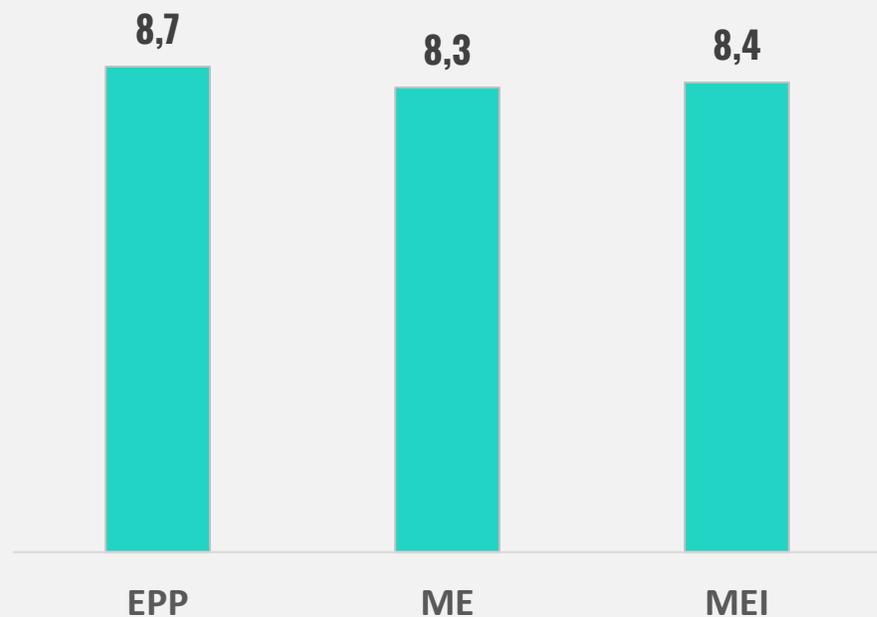
Benefícios: Aumenta as vendas



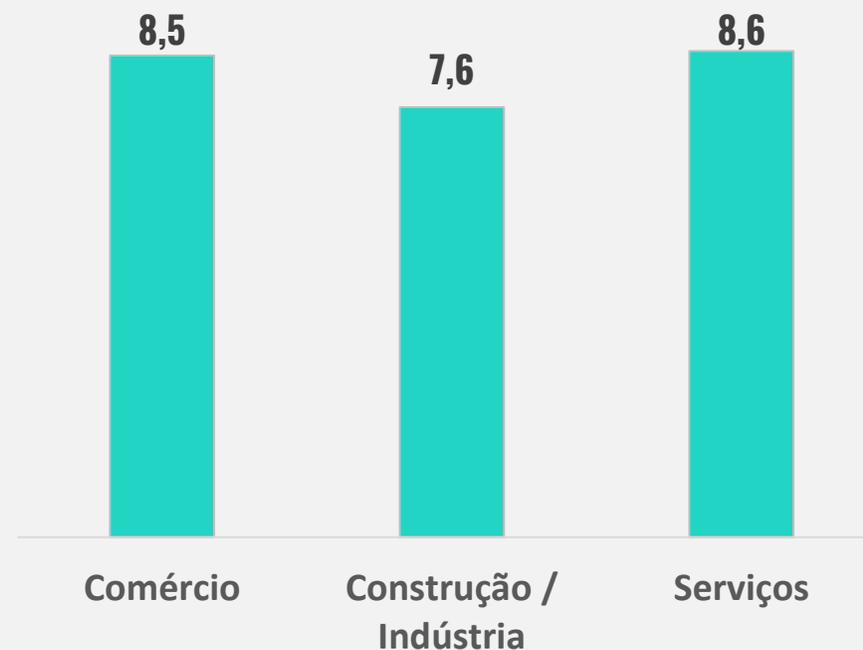
Nota média



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

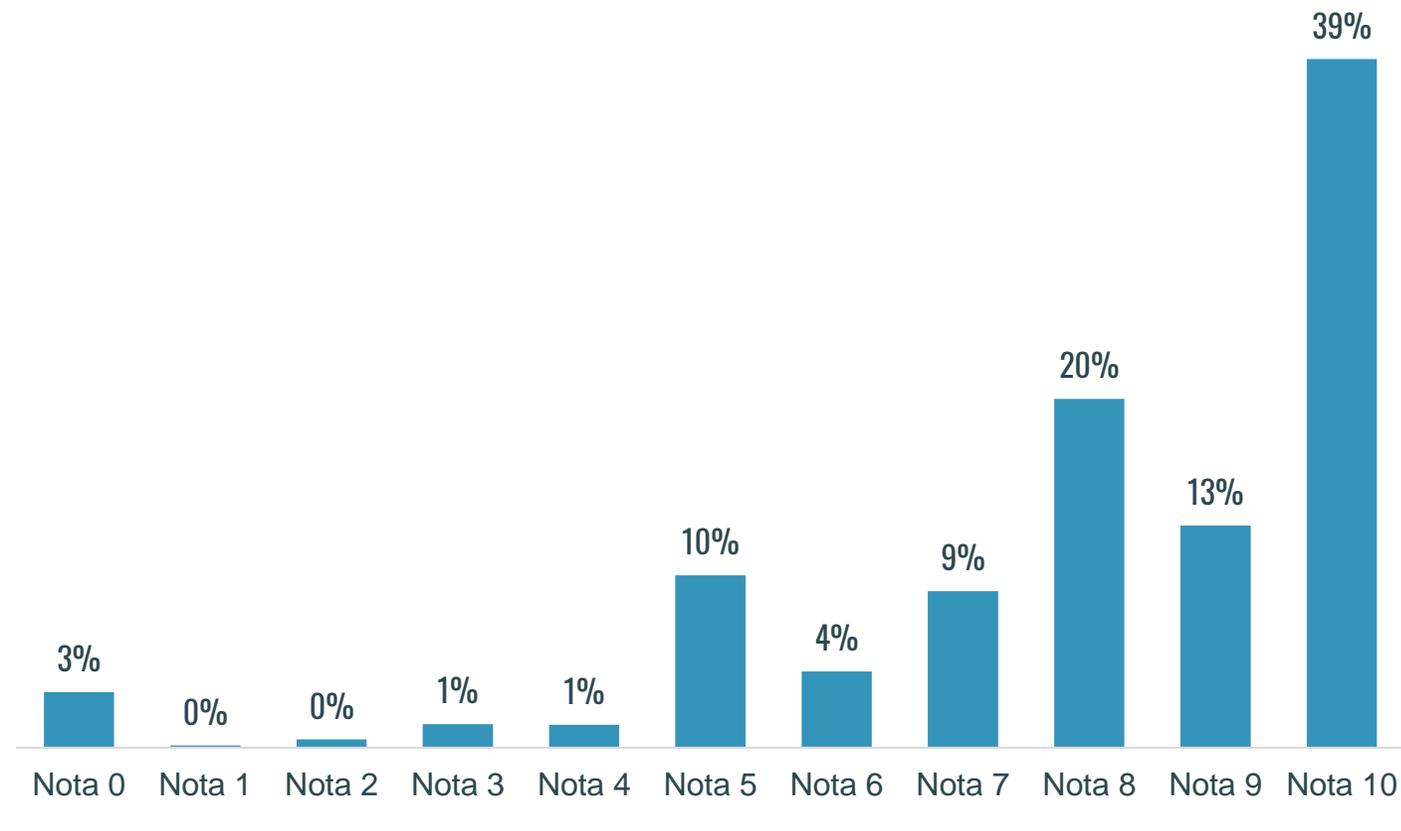
Benefícios: Reduz tempo do controle de caixa



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

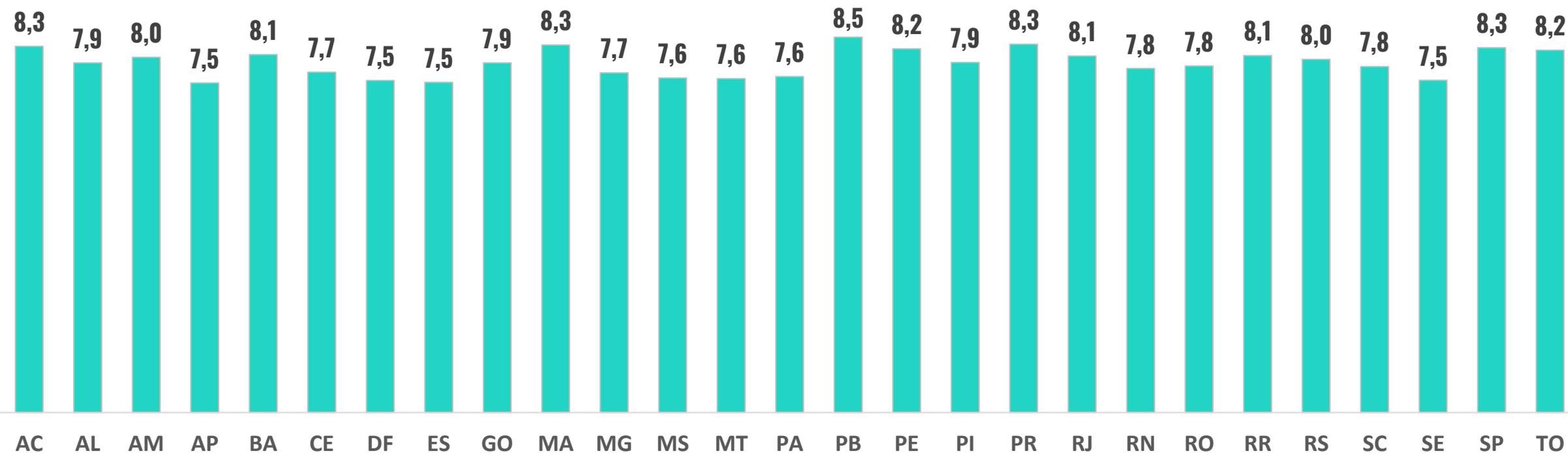
PERFIL EMPRESÁRIO

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

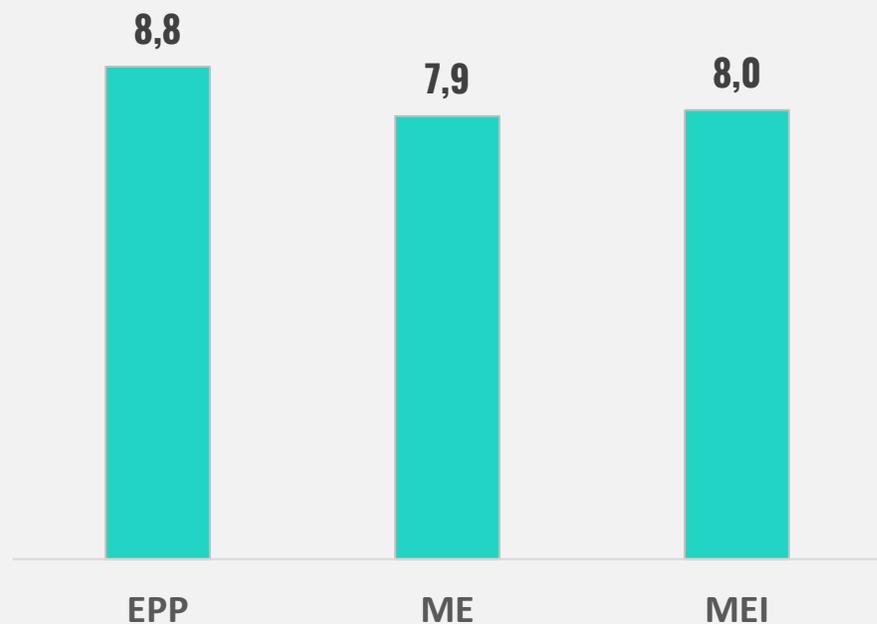
Benefícios: Reduz tempo do controle de caixa



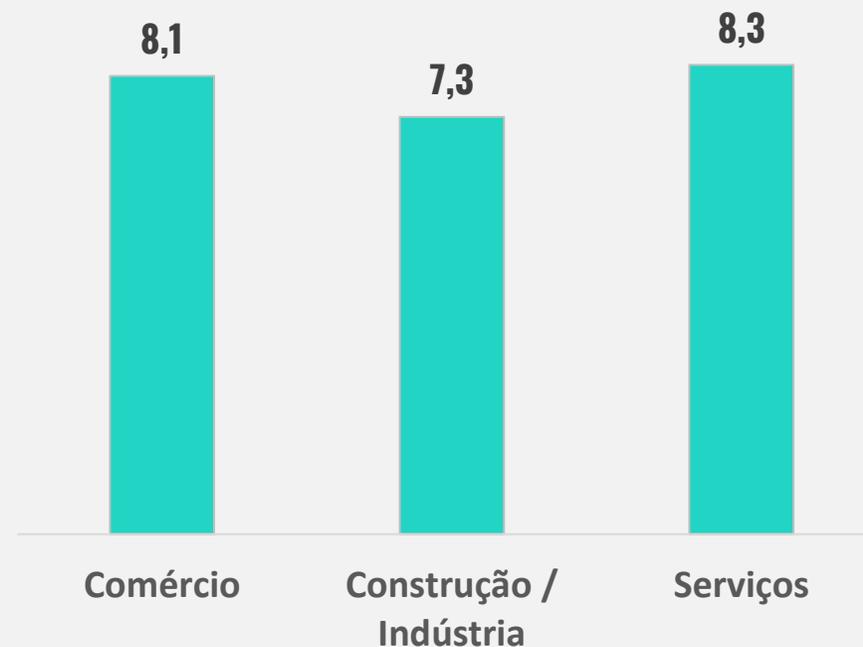
Nota média



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

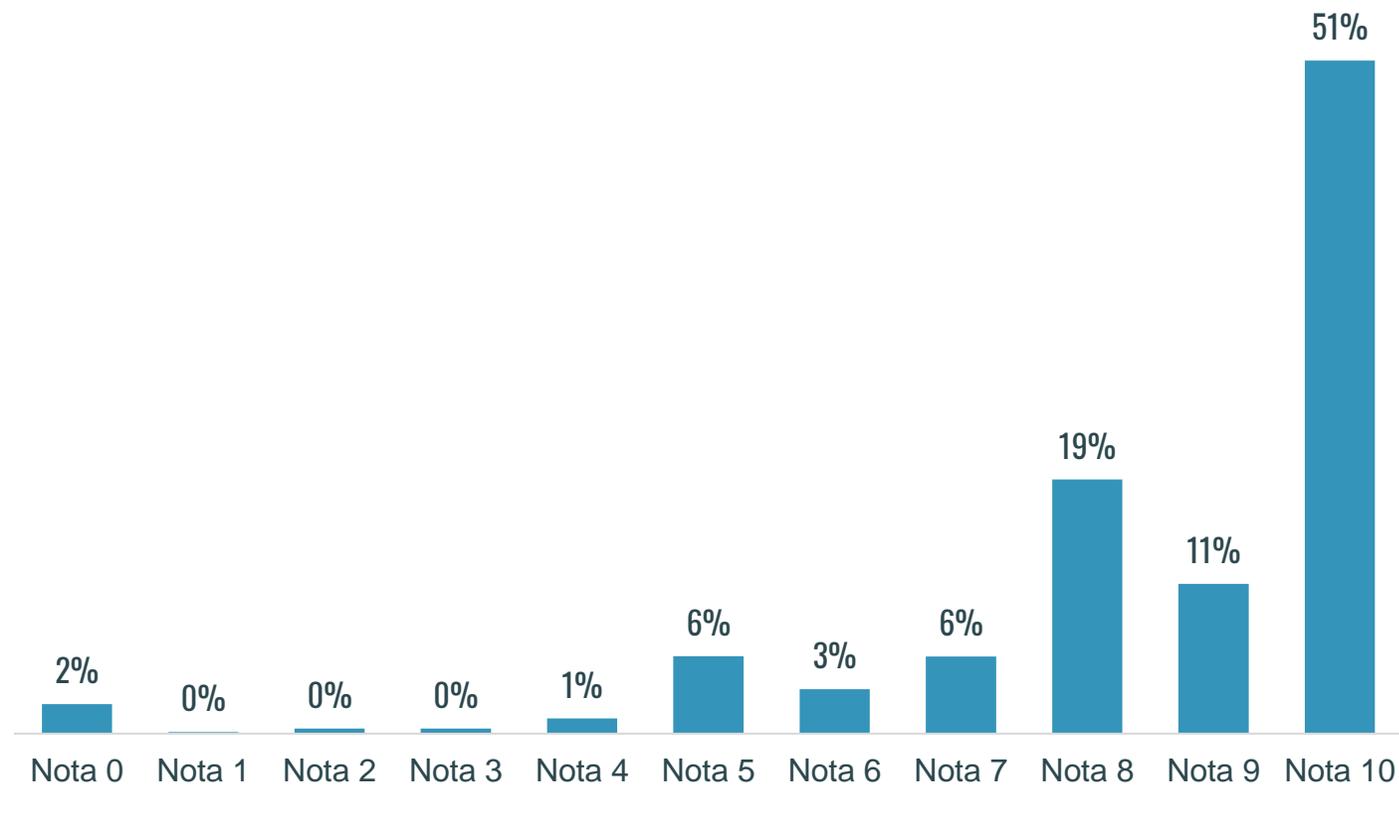
Benefícios: Maior satisfação dos clientes



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

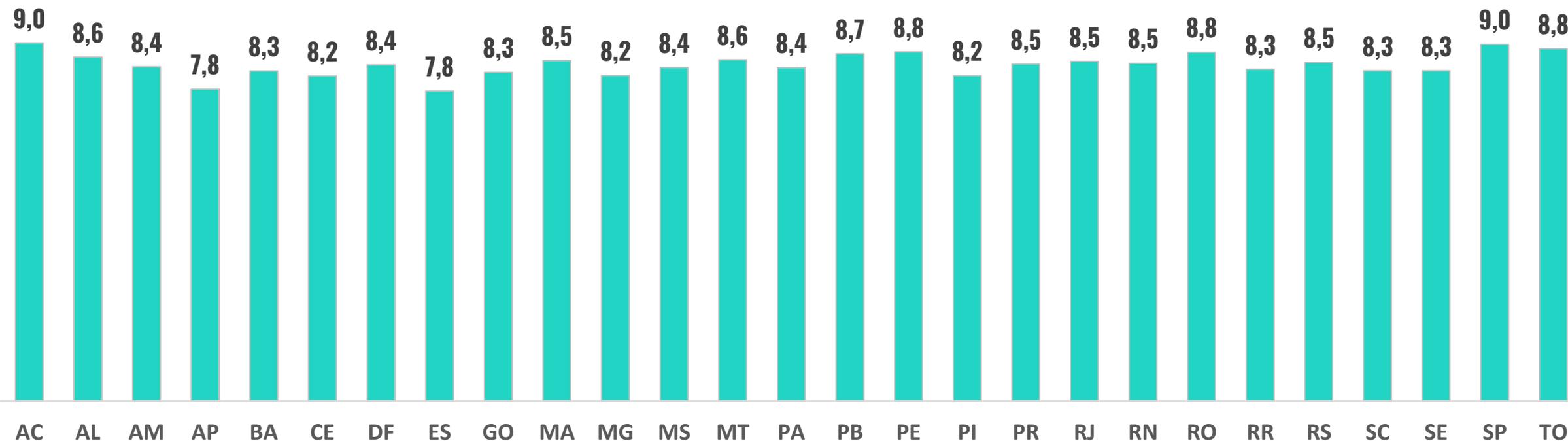
PERFIL EMPRESÁRIO

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

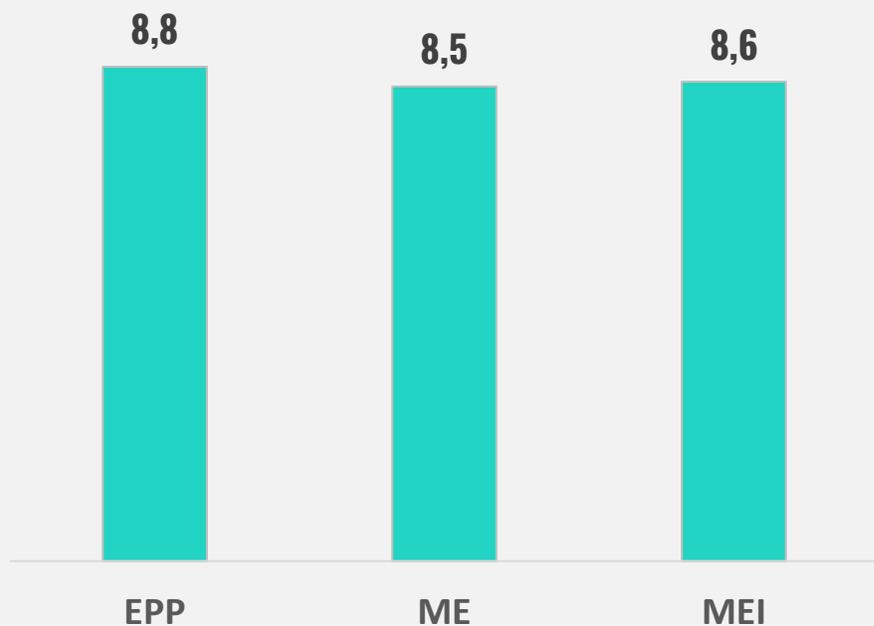
Benefícios: Maior satisfação dos clientes



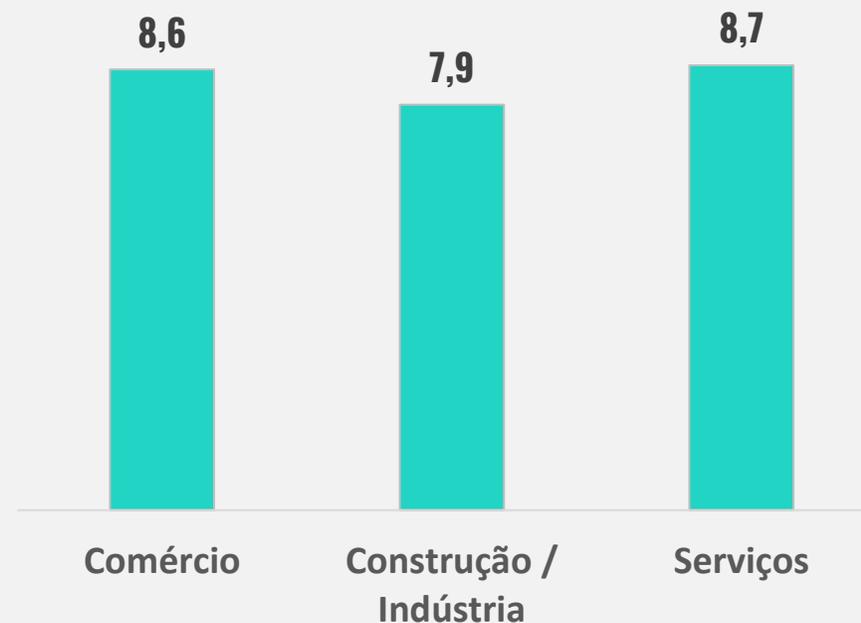
Nota média



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

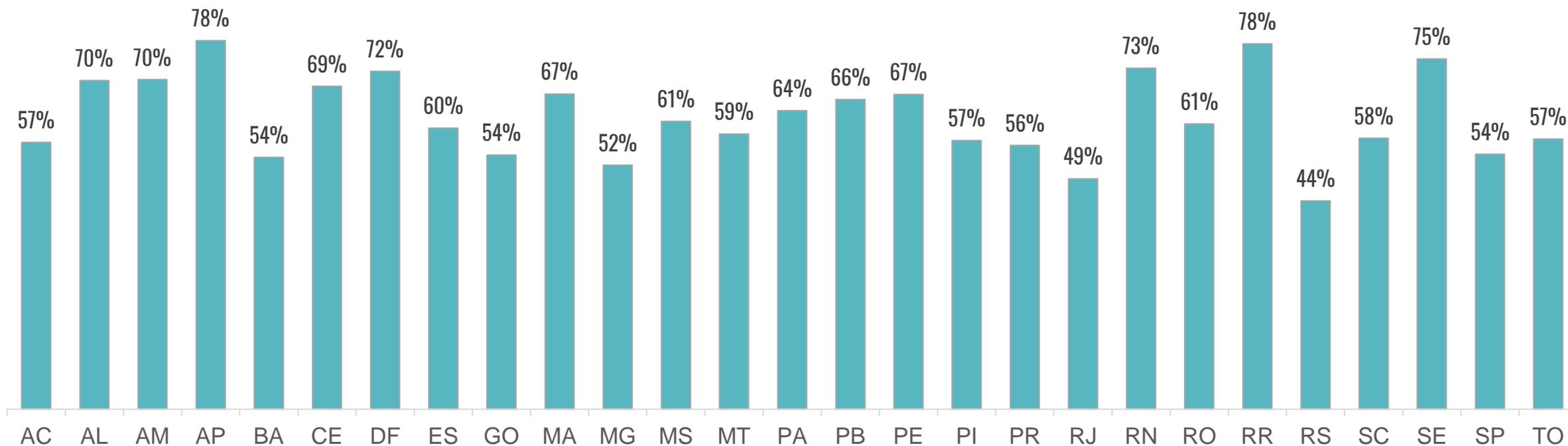
PERFIL EMPRESÁRIO

Empresa dá desconto para pagamento em dinheiro?



% de respostas "sim"

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



NACIONAL

UF/REGIÃO

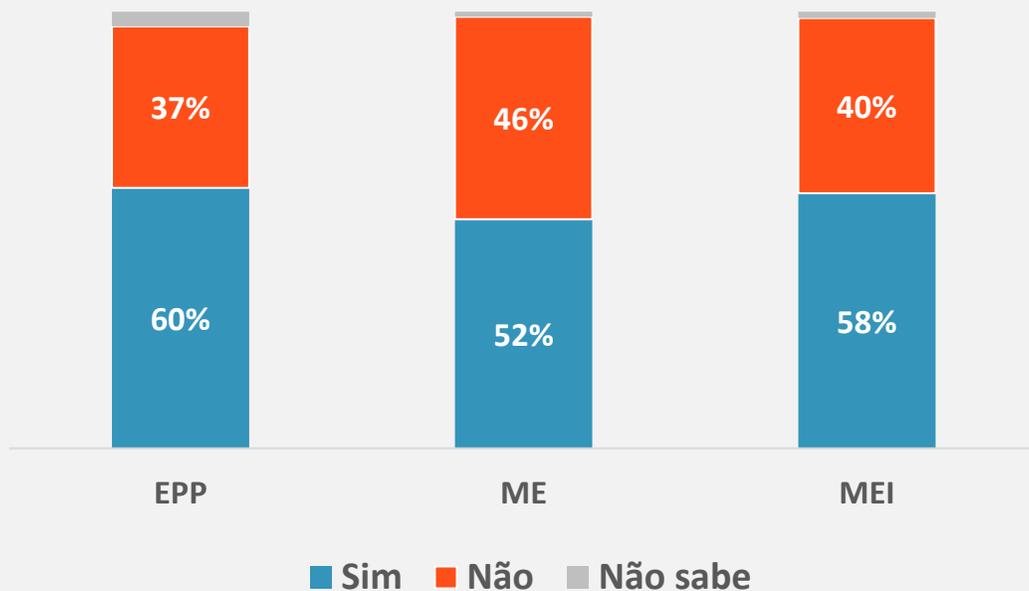
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

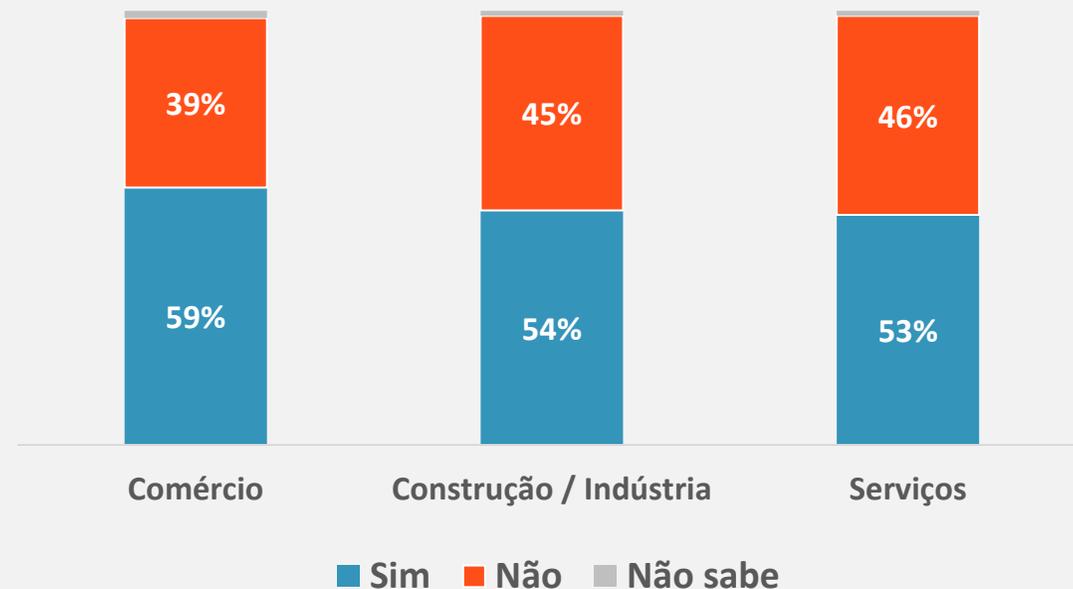
Empresa dá desconto para pagamento em dinheiro?



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

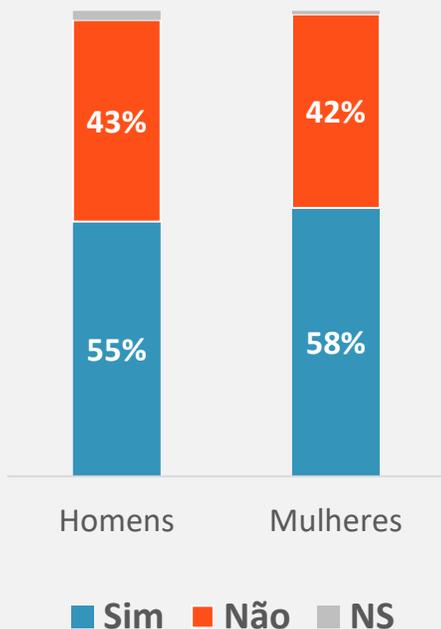
UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

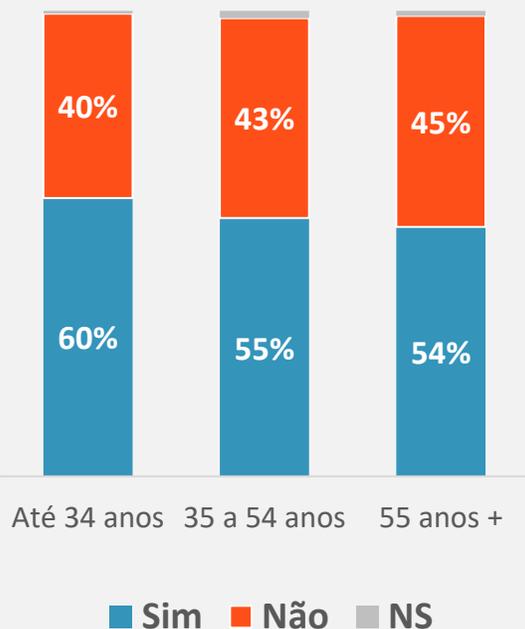
PERFIL EMPRESÁRIO

Empresa dá desconto para pagamento em dinheiro?

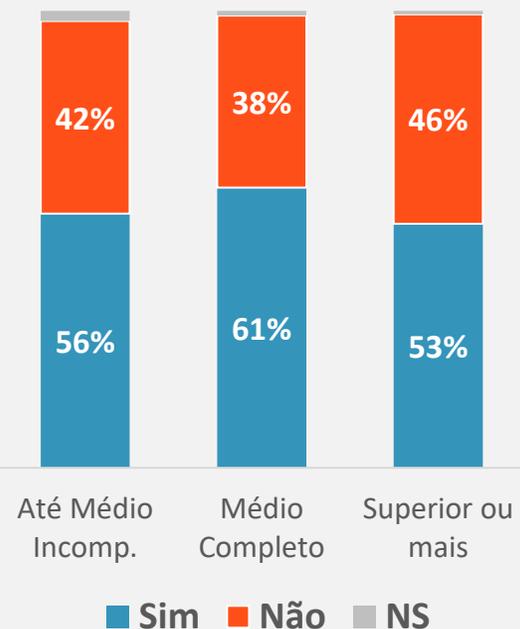
SEXO



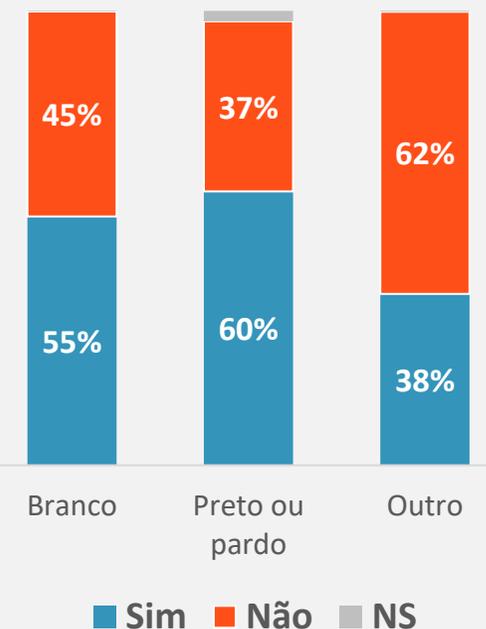
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

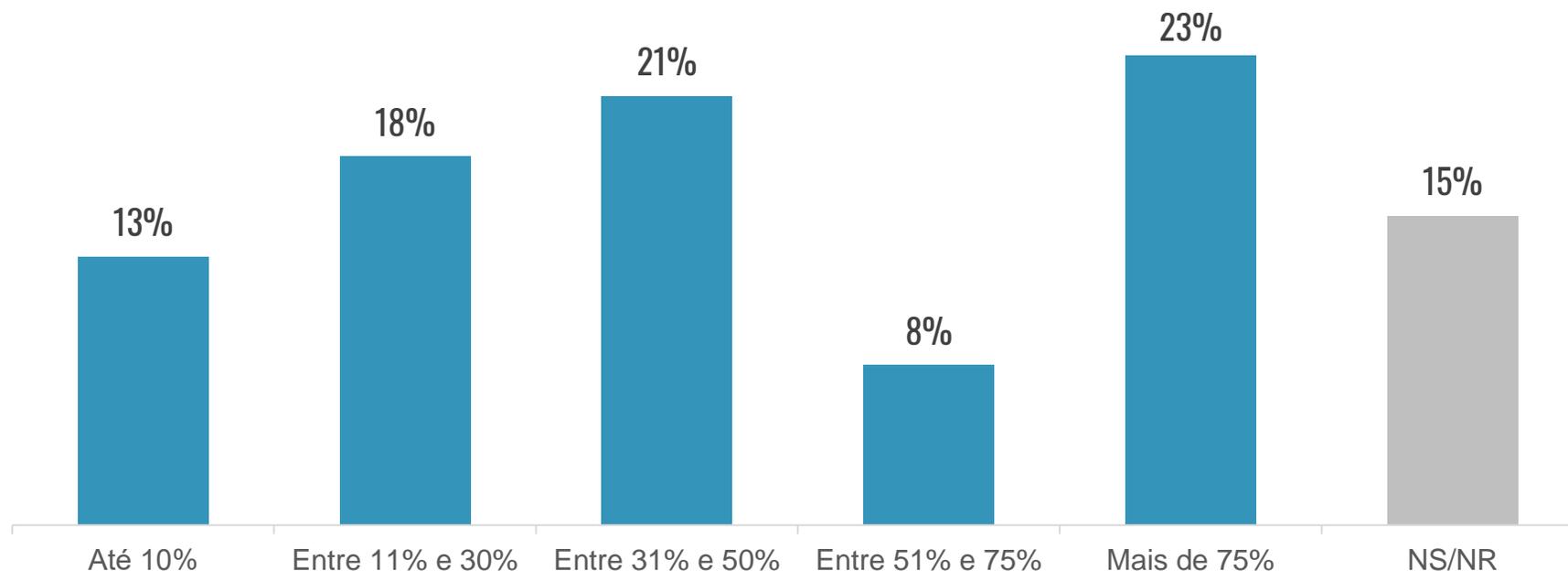
PERFIL EMPRESÁRIO

% 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

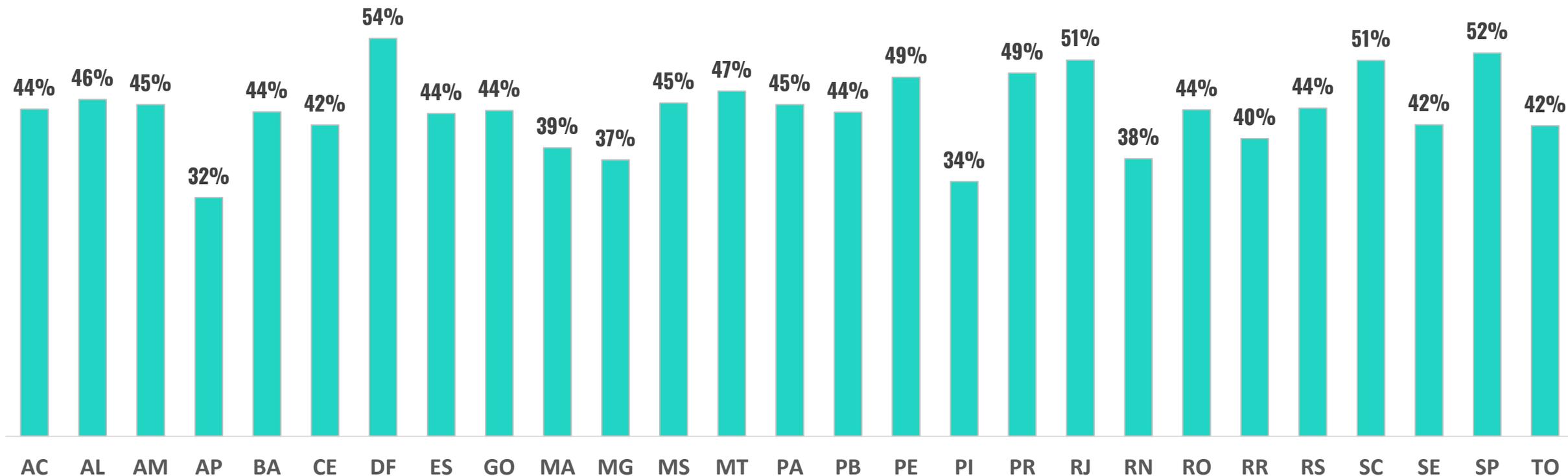
PERFIL EMPRESÁRIO

% de vendas no cartão



Média

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



NACIONAL

UF/REGIÃO

PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

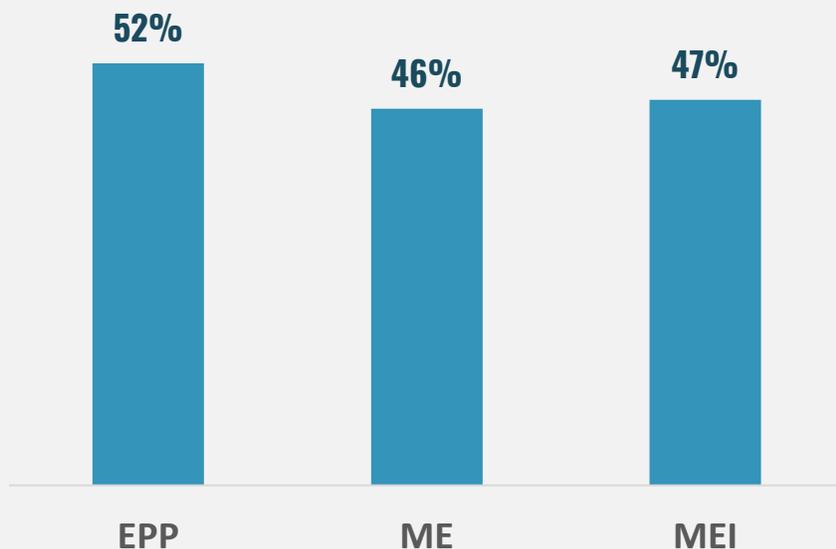
% de vendas no cartão



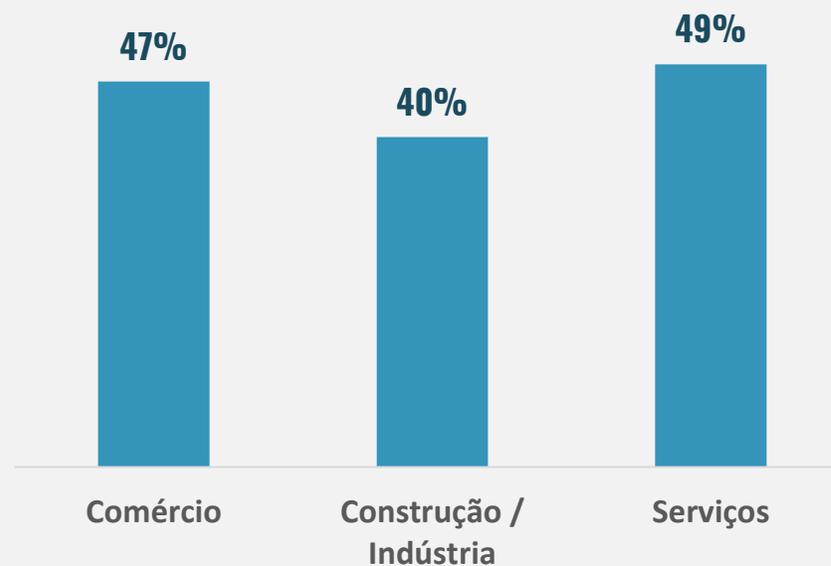
Média



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

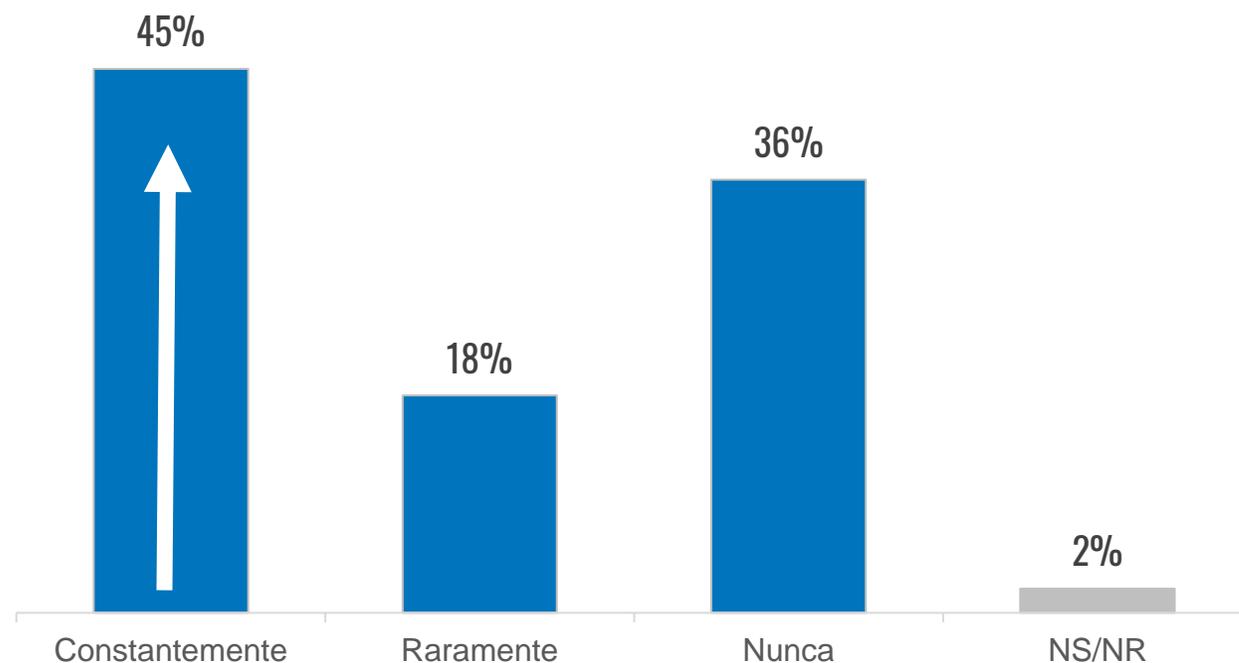
NACIONAL

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%

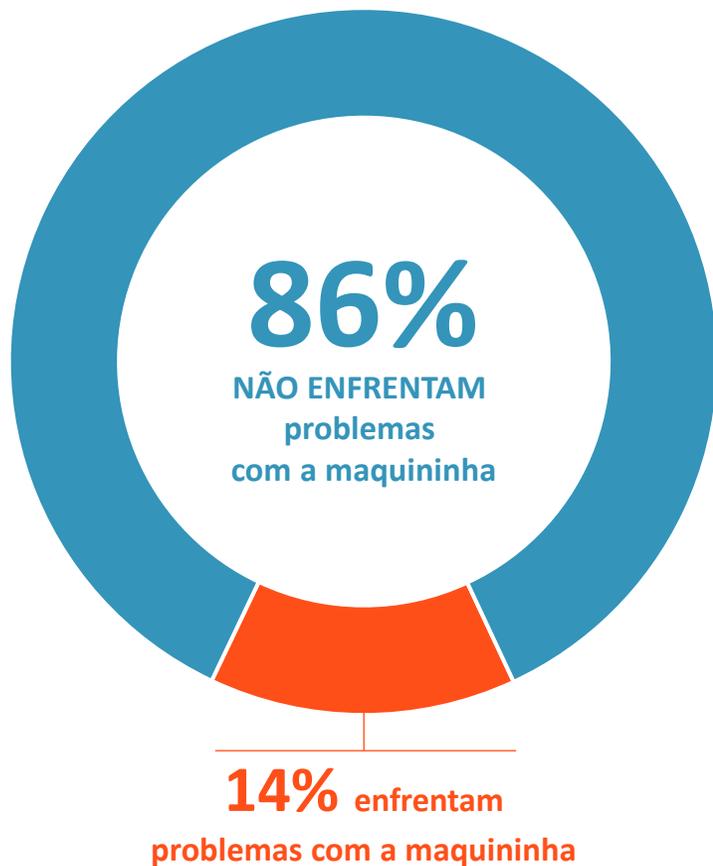
NACIONAL

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

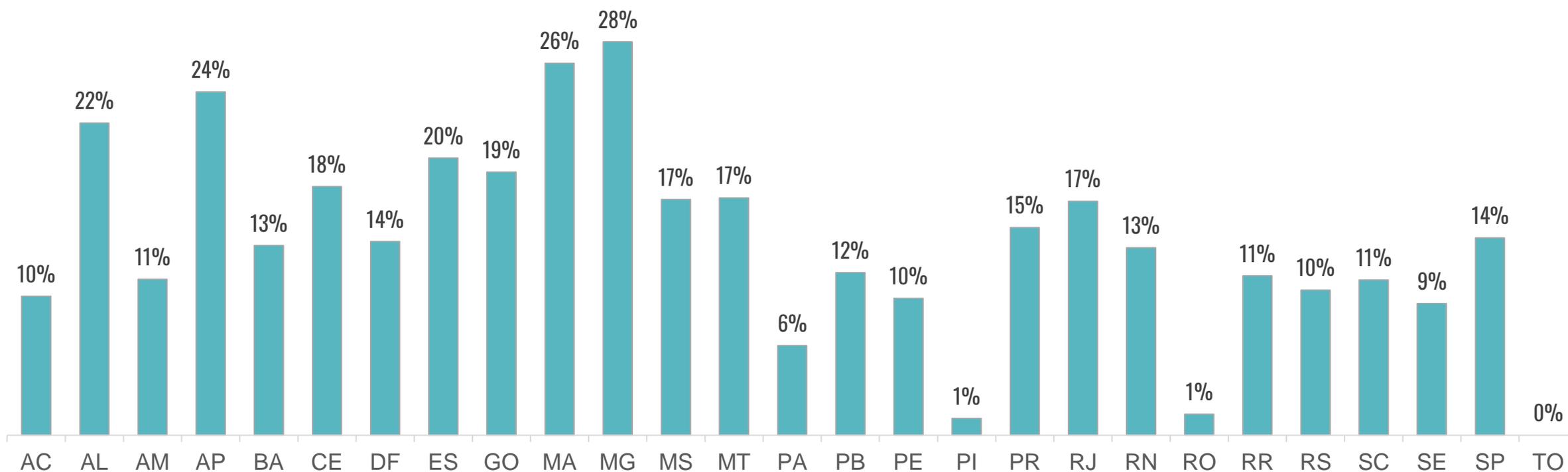
PERFIL EMPRESÁRIO

Enfrenta problemas com a maquininha?



% de respostas "sim"

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



NACIONAL

UF/REGIÃO

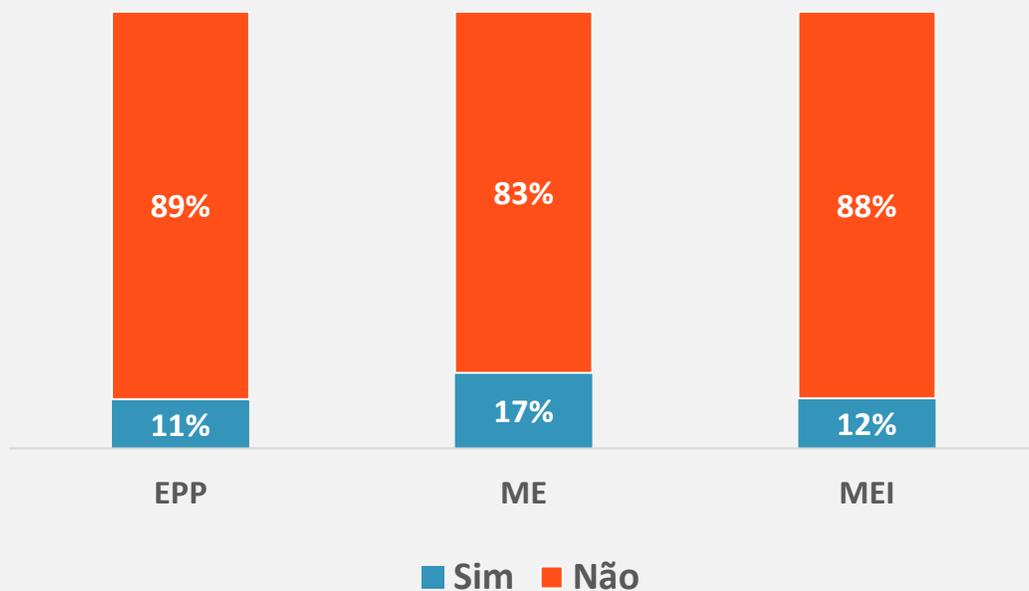
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

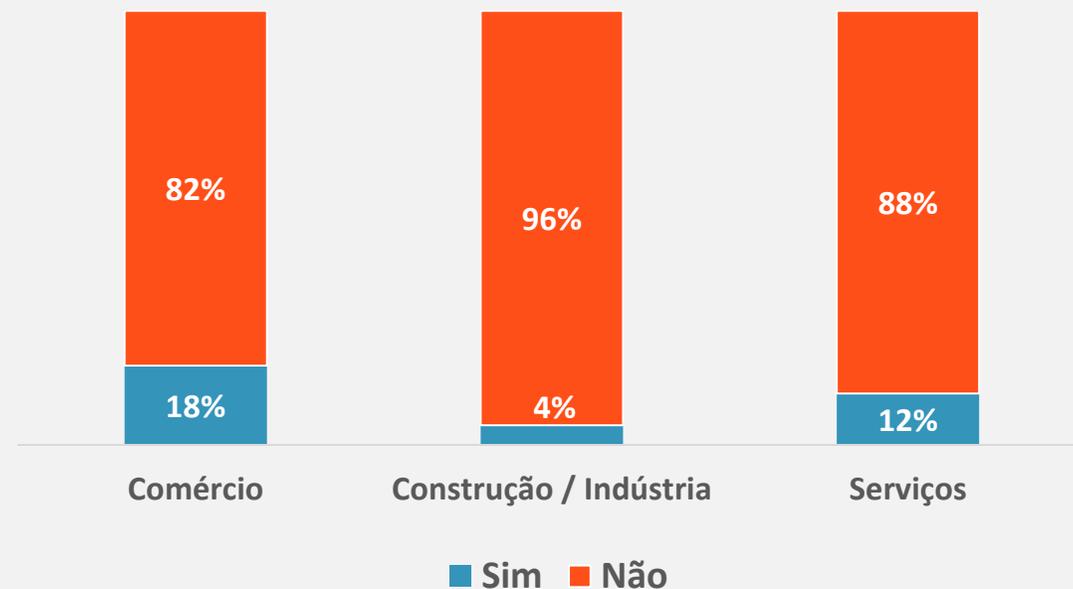
Enfrenta problemas com a maquininha?



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

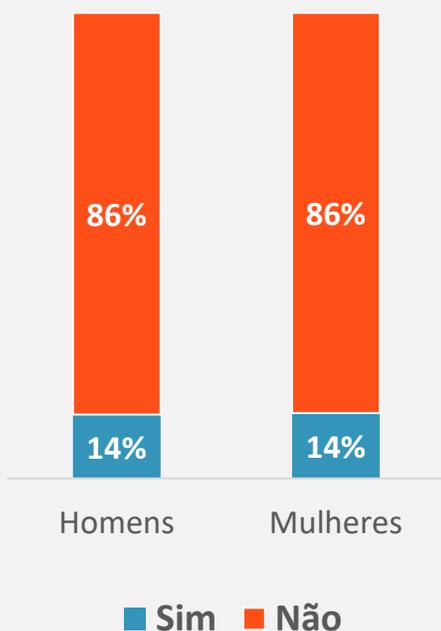
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

Enfrenta problemas com a maquininha?



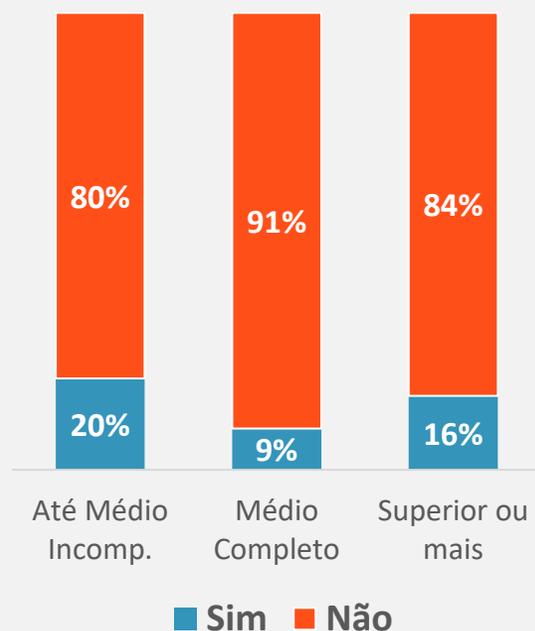
SEXO



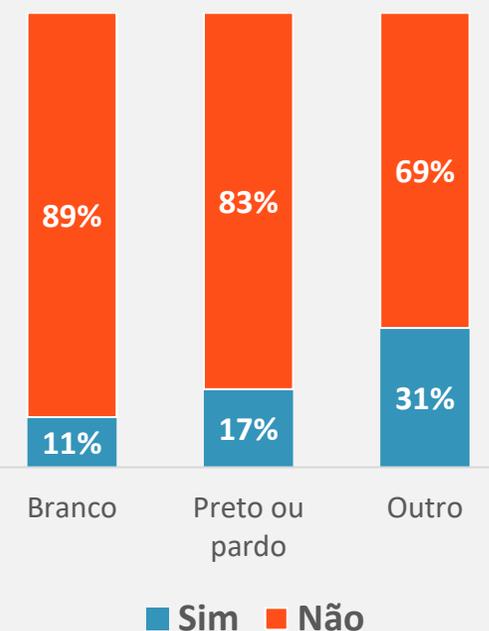
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



NACIONAL

UF/REGIÃO

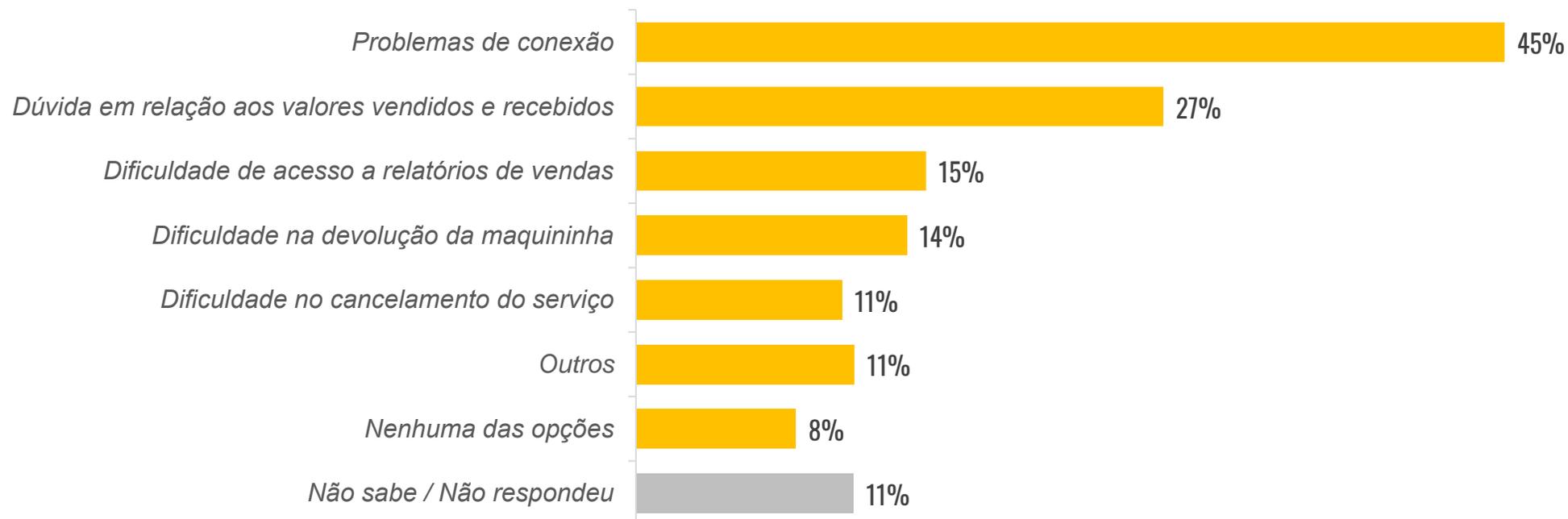
PERFIL EMPRESA

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

	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

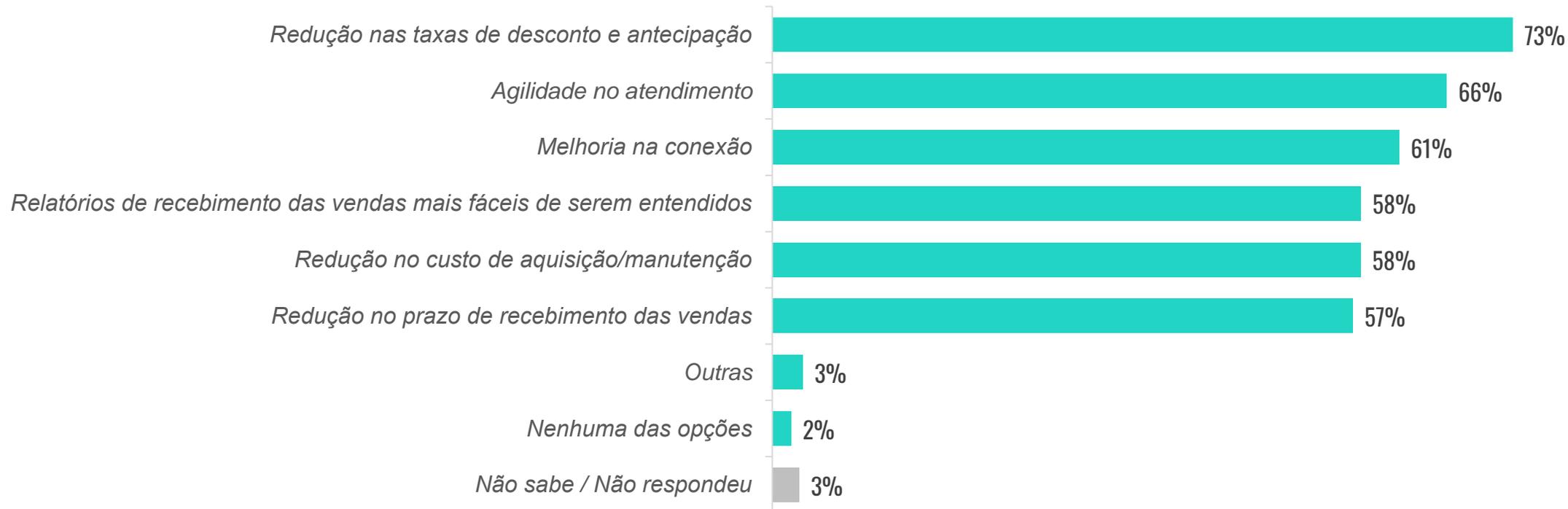
PERFIL EMPRESA

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%

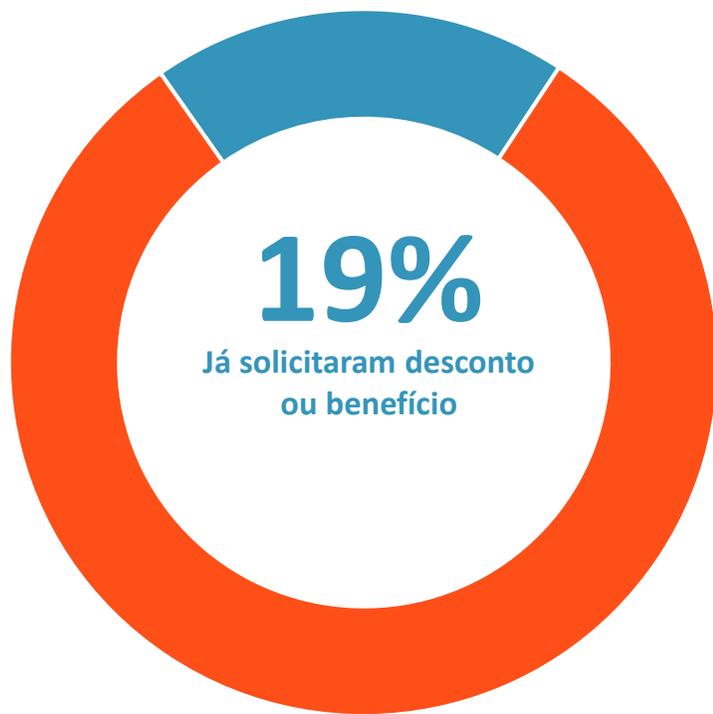
NACIONAL

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

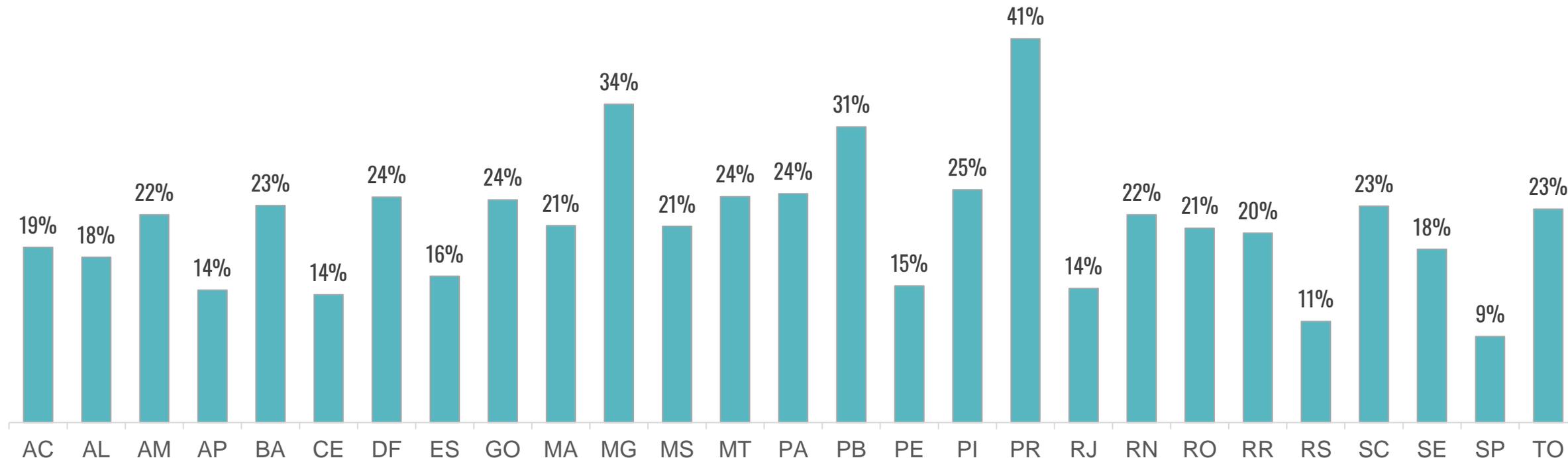
PERFIL EMPRESÁRIO

Já solicitou benefícios de operadoras de cartão?



% de respostas "sim"

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



NACIONAL

UF/REGIÃO

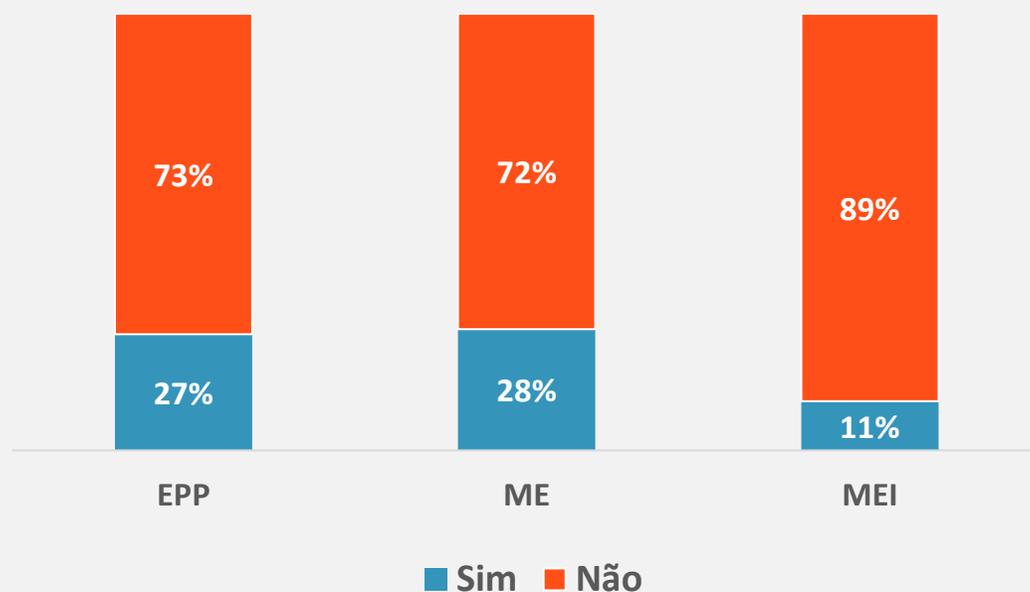
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

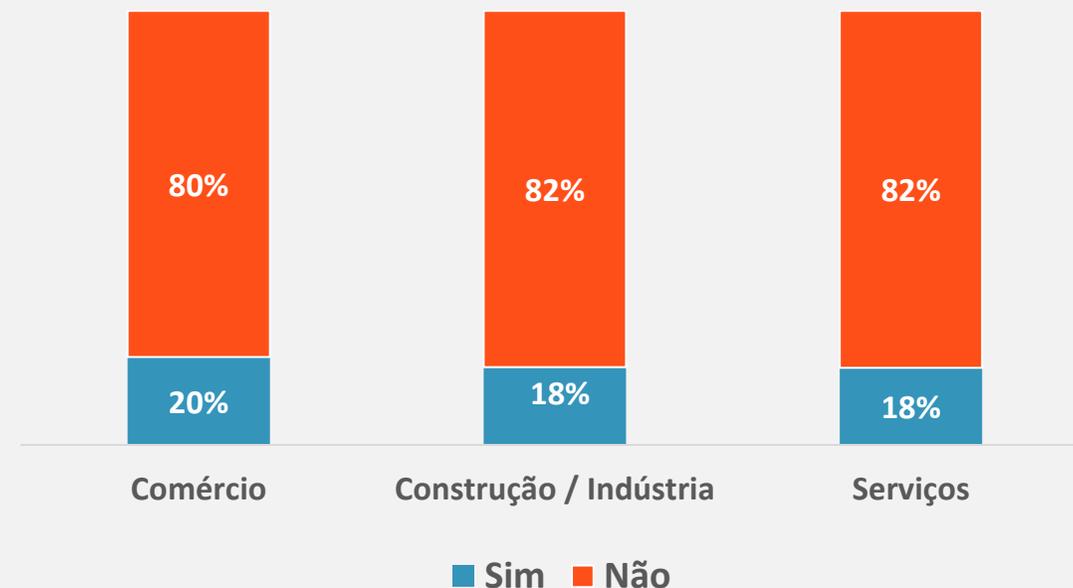
Já solicitou benefícios de operadoras de cartão?



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

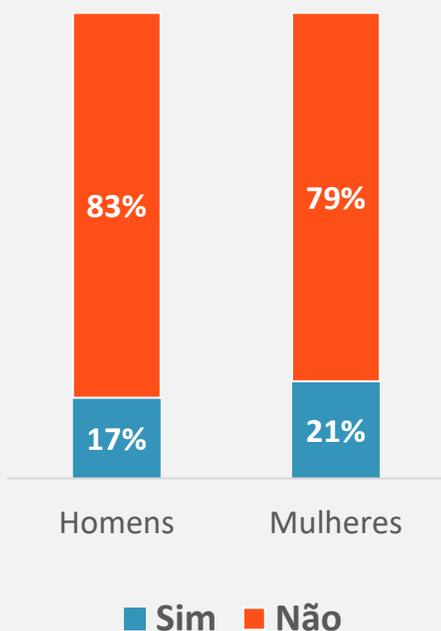
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

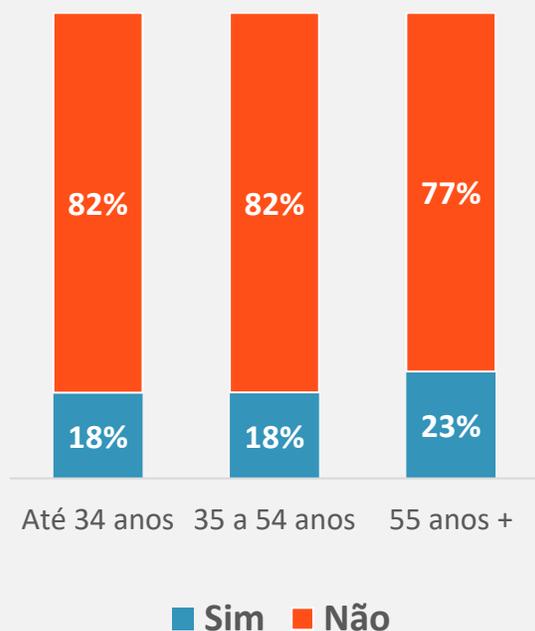
Já solicitou benefícios de operadoras de cartão?



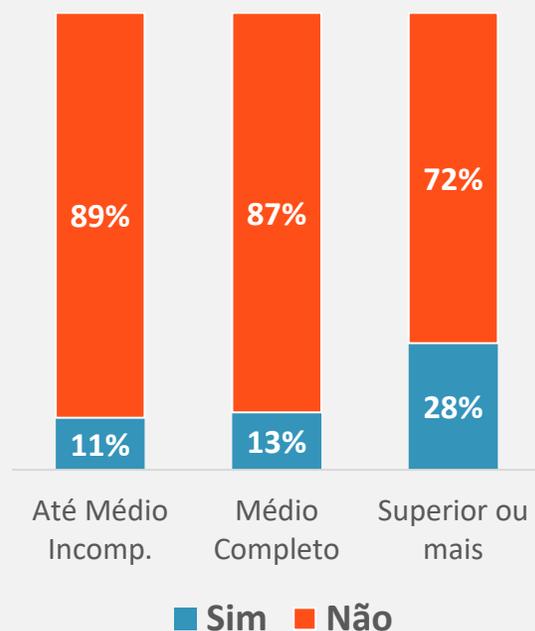
SEXO



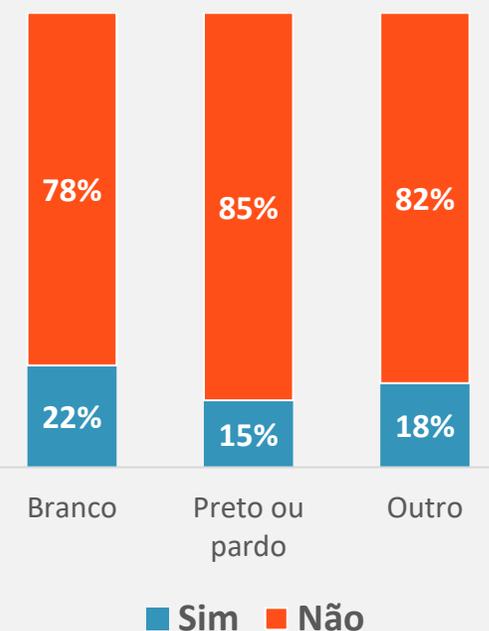
IDADE



ESCOLARIDADE



RAÇA / COR



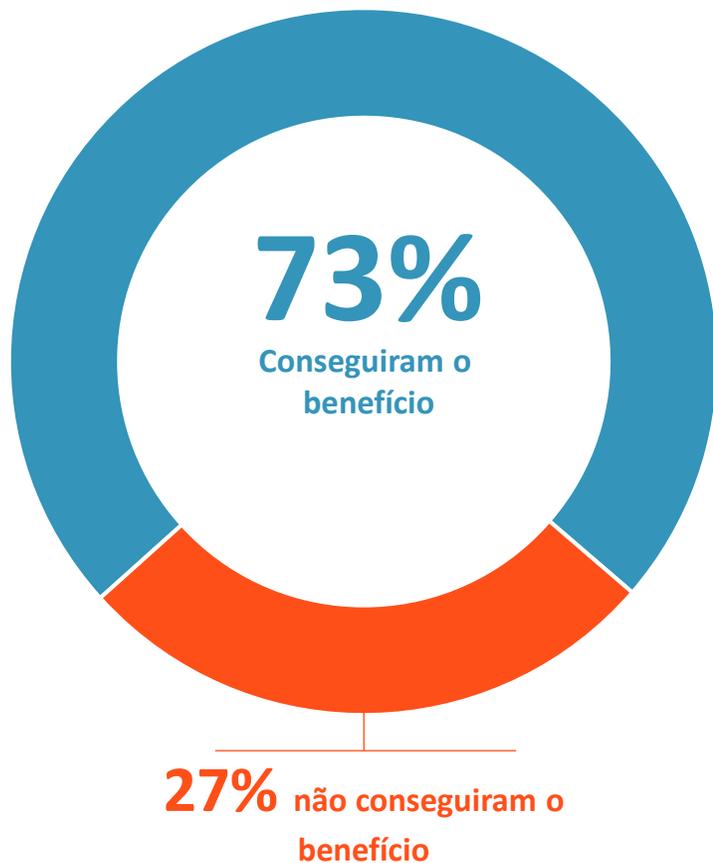
NACIONAL

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

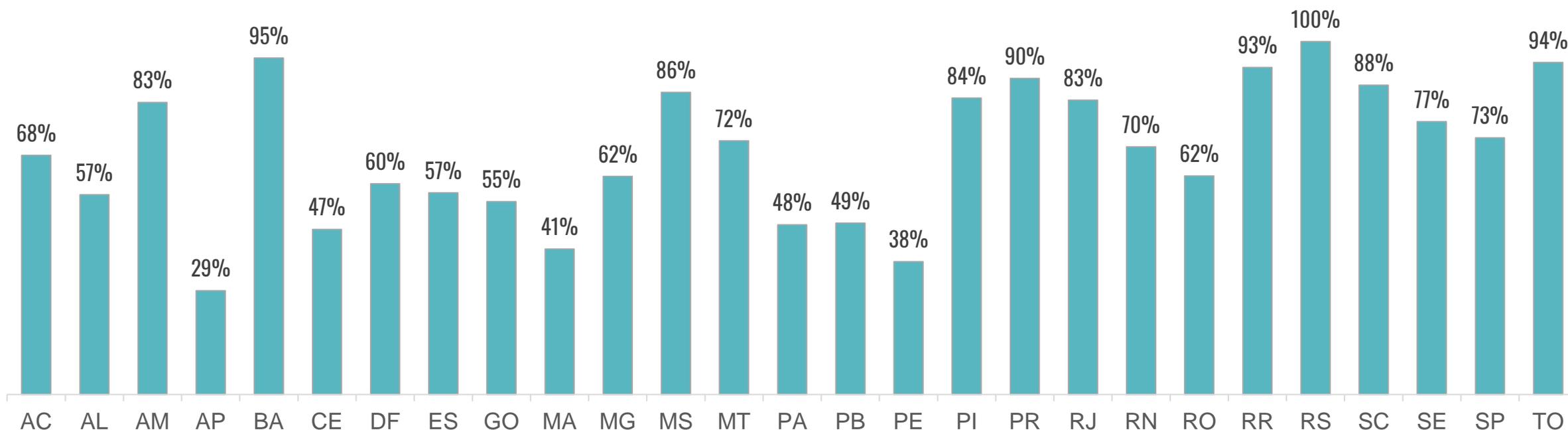
PERFIL EMPRESÁRIO

Conseguiu o benefício solicitado?



% de respostas "sim"

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



NACIONAL

UF/REGIÃO

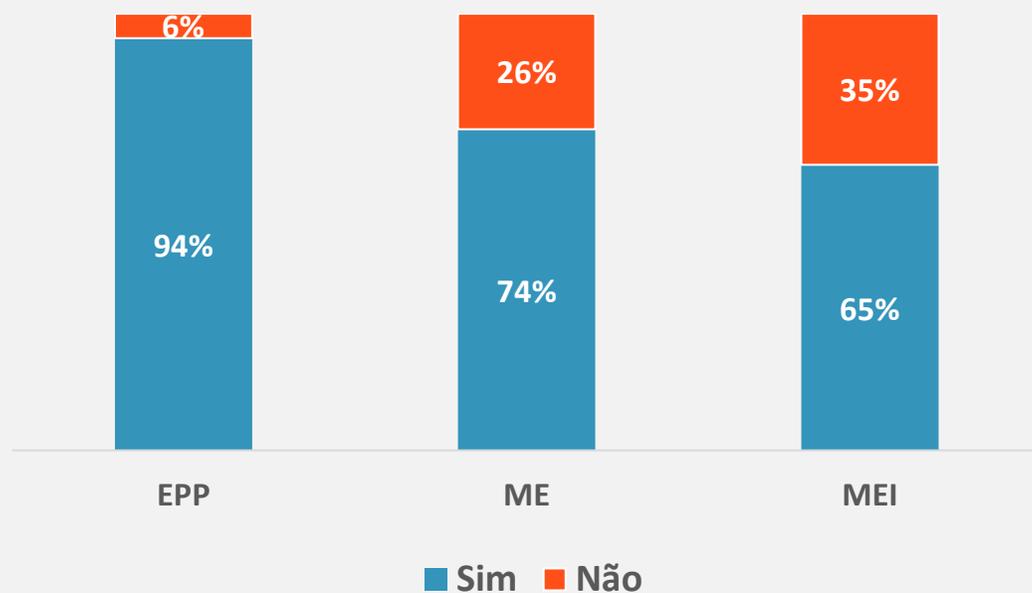
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

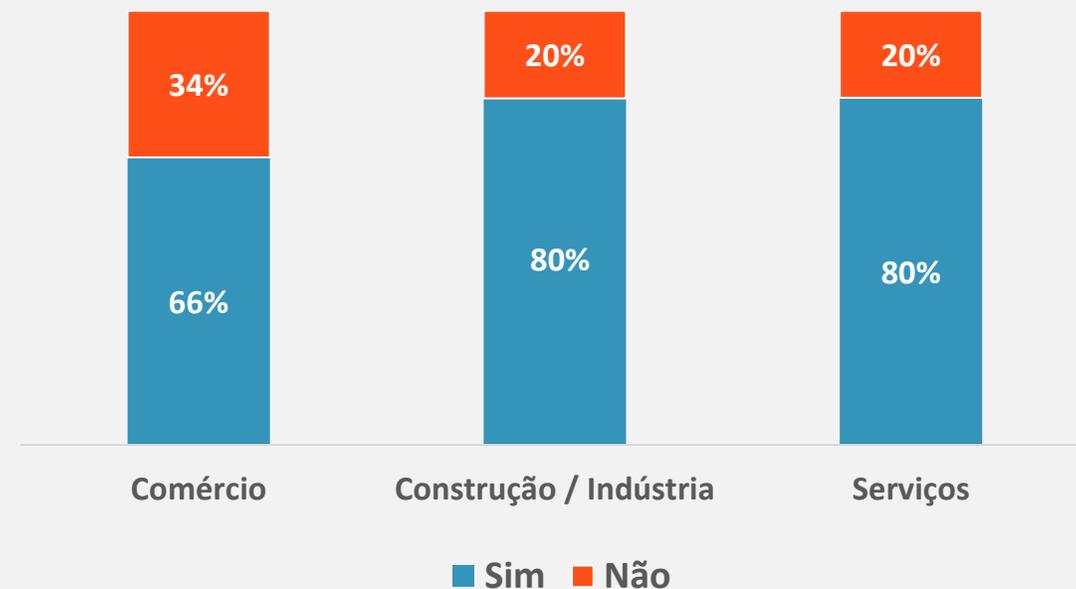
Conseguiu o benefício solicitado?



PORTE DA EMPRESA



SETOR DE ATUAÇÃO



NACIONAL

UF/REGIÃO

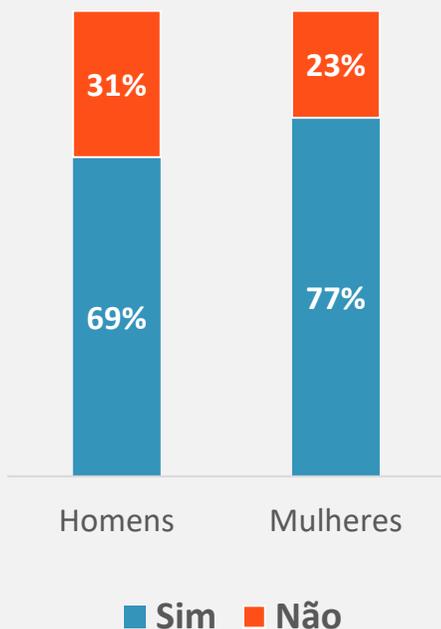
PERFIL EMPRESA

PERFIL EMPRESÁRIO

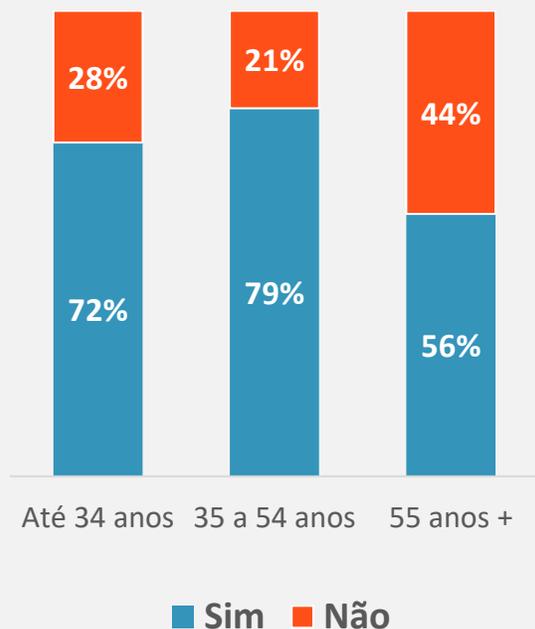
Conseguiu o benefício solicitado?



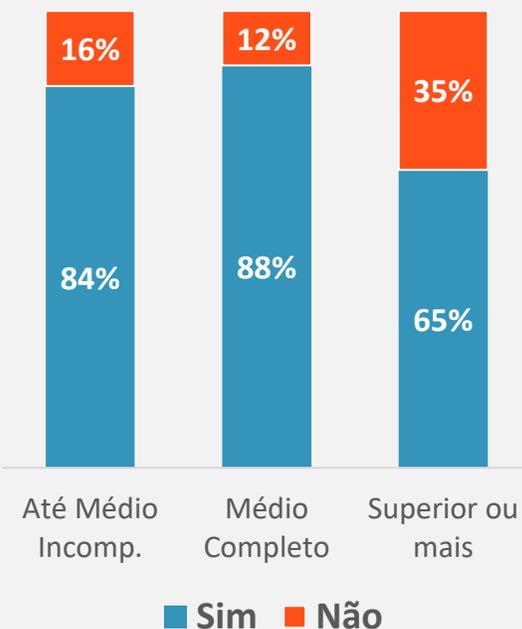
SEXO



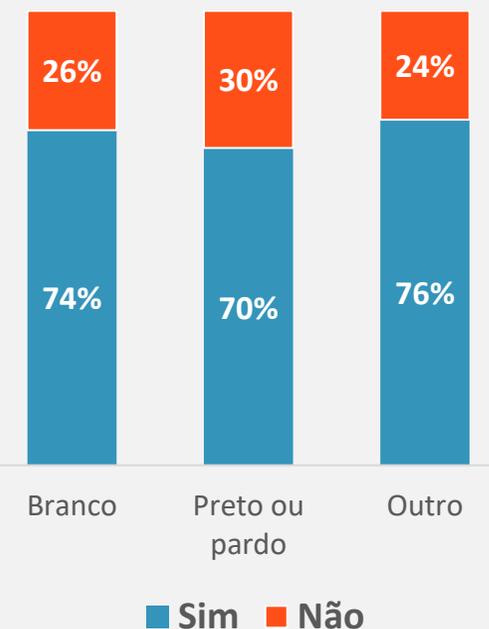
IDADE



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