



# *máquina de cartão*

---

*pesquisa quantitativa*

*outubro de 2016*



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



## pesquisa quantitativa



# 3.803 entrevistas

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

entrevistados donos de pequenos negócios em todas as regiões do Brasil

margem de erro de +/- 1,6%, para um intervalo de confiança de 95% - resultados gerais

*mailing* fornecido pelo SEBRAE

coleta de dados: entre **30/08** e **29/09** de 2016

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

os valores apresentados foram arredondados para facilitar a leitura

a pesquisa apresenta análises por região e por porte, e eventualmente por setor econômico

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

## introdução

### detalhamento das entrevistas

#### por setor



serviços  
**1.202**



comércio  
**1.803**



indústria/  
construção civil  
**798**

#### por porte



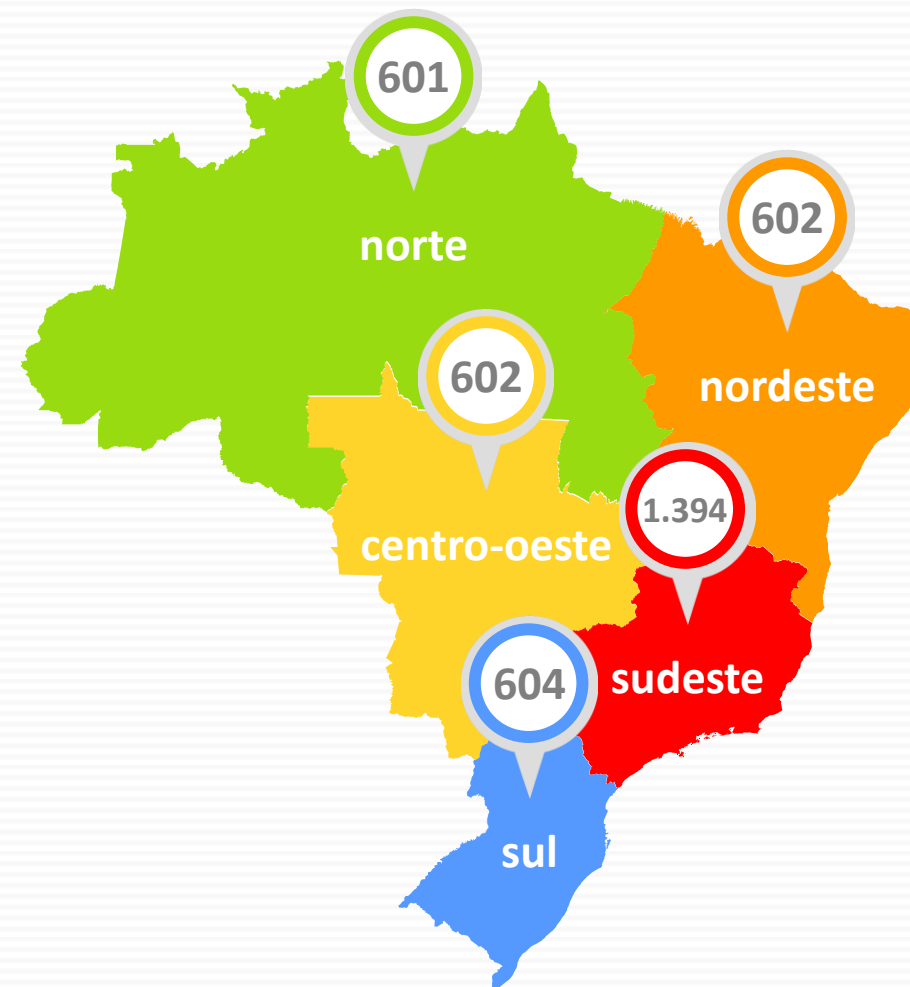
MEI  
**2.129**



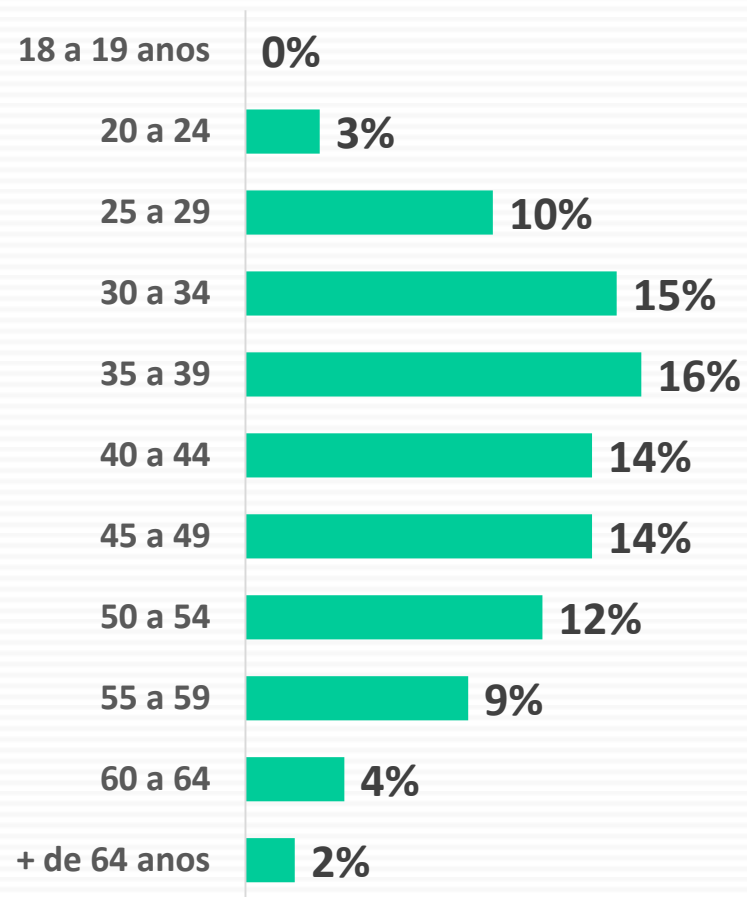
ME  
**1.287**



EPP  
**387**

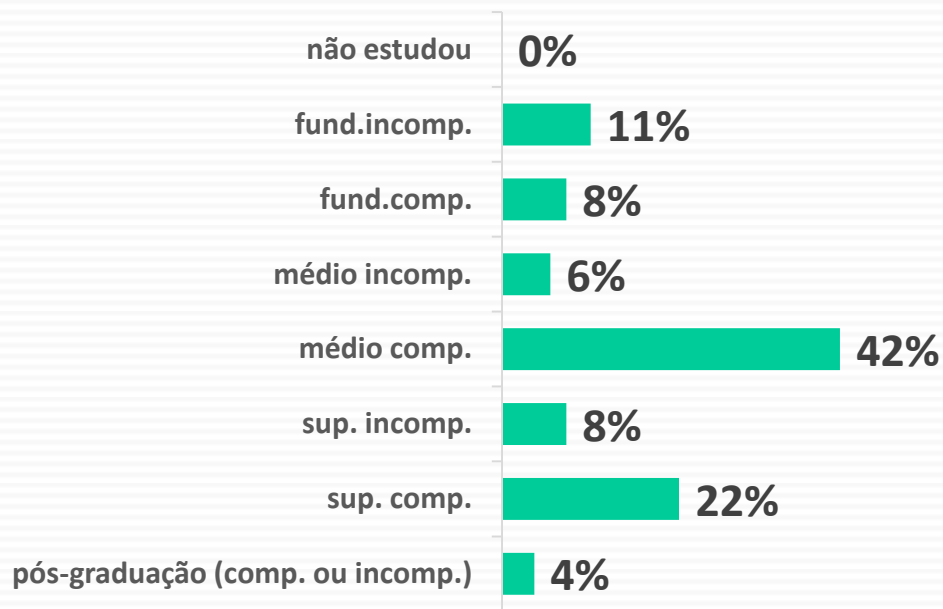


## faixa etária



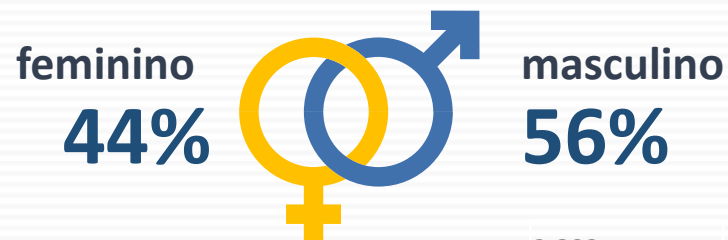
base: 3.775

## escolaridade



base: 3.768

## sexo



base: 3.803

[+ informações](#)



**todos responderam**  
este bloco

## posse de máquina de cartão



base: 3.803



- o uso das máquinas de cartão ainda está restrito a **2 em cada 5** dessas empresas (39%), sendo a sua utilização crescente quanto maior o porte das empresas.



- tanto que junto ao perfil MEI a mesma está ainda restrita a cerca de 1 em cada 4 delas (28%) <sup>(P1)</sup>

|       | MEI   | ME   | EPP |
|-------|-------|------|-----|
|       | 28%   | 52%  | 65% |
|       | 72%   | 48%  | 35% |
| base: | 2.129 | 1287 | 387 |

+ informações

## posse de máquina de cartão



base: 3.803



| S         | CO  | SE    | N   | NE  |
|-----------|-----|-------|-----|-----|
| 44%       | 44% | 40%   | 36% | 30% |
| 56%       | 56% | 60%   | 64% | 70% |
| base: 604 | 602 | 1.394 | 601 | 602 |

| comércio    | serviço | ind. e const. civil |
|-------------|---------|---------------------|
| 52%         | 33%     | 20%                 |
| 48%         | 67%     | 80%                 |
| base: 1.803 | 1.202   | 798                 |

 + informações



An illustration of a hand with orange skin pressing the 'não' button on a grey survey kiosk. The kiosk has a screen at the top and a keypad below. The screen displays the question 'possui maquininha de cartão na sua empresa?'. The keypad has three buttons: 'não' (red), 'sim' (green), and a yellow button. Concentric red circles are drawn around the 'não' button, indicating it is the selected option.

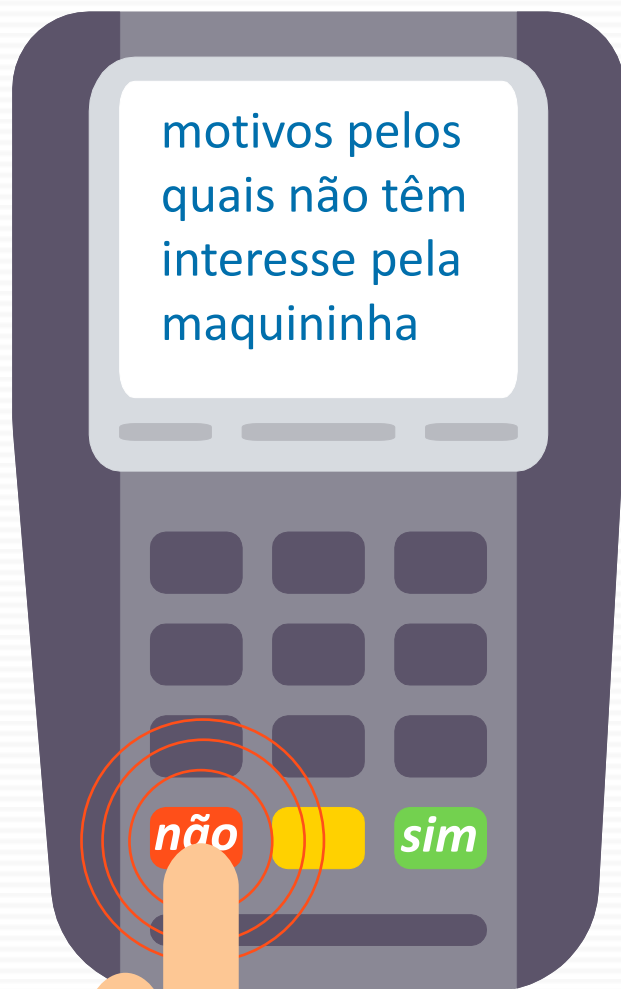
possui  
maquininha de  
cartão na sua  
empresa?

só respondeu este bloco quem

**não utiliza**  
a maquininha de cartão

| 61% dos entrevistados |

## razões para NÃO possuir



|                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| prefere outras formas de recebimento de vendas                   | 79% |
| considera alta a taxa de desconto e antecipação de recebíveis    | 56% |
| a empresa está com um baixo volume de vendas                     | 55% |
| considera alto o custo da mensalidade ou da compra da maquininha | 54% |
| não conhece os produtos ou as empresas que os oferecem           | 44% |
| o prazo para recebimento das vendas é muito longo                | 37% |
| medo de extrapolar o limite de faturamento da empresa            | 34% |
| nenhuma das opções                                               | 2%  |

- dentre as motivações alegadas para essa falta de interesse pelo recurso, várias estão muito presentes, sendo a **'taxa de desconto'** e a **'mensalidade'** assim como o **'valor da compra'** aspectos destacados
- o **'desconhecimento'** dos produtos ou dos próprios serviços oferecidos (44%), bem como a mera **'preferência por outras formas de recebimento'** (79%) podem ser justificativas para o mesmo problema, algo a ser analisado (P2)

base: 2.274

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

# razões para NÃO possuir

|                                                                  | por região |     |     |     |     | por porte |     |     |   |
|------------------------------------------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|---|
|                                                                  | S          | SE  | CO  | NE  | N   | MEI       | ME  | EPP |   |
| prefere usar outras formas de recebimento de vendas              | 87%        | 81% | 75% | 72% | 75% | 77%       | 84% | 85% | ▲ |
| considera alta a taxa de desconto e antecipação de recebíveis    | 48%        | 58% | 54% | 56% | 55% | 57%       | 54% | 45% | ▼ |
| a sua empresa está com um baixo volume de vendas                 | 47%        | 55% | 52% | 60% | 61% | 60%       | 45% | 30% | ▼ |
| considera alto o custo da mensalidade ou da compra da maquininha | 53%        | 58% | 52% | 45% | 53% | 55%       | 53% | 42% | ▼ |
| não conhece os produtos ou as empresas que os oferecem           | 44%        | 42% | 44% | 48% | 52% | 47%       | 40% | 25% | ▼ |
| o prazo para recebimento das vendas é muito longo                | 31%        | 40% | 36% | 37% | 36% | 39%       | 35% | 31% | ▼ |
| tem medo de extrapolar o limite de faturamento da empresa        | 29%        | 35% | 33% | 36% | 41% | 39%       | 26% | 16% | ▼ |
| nenhuma das opções                                               | 1%         | 2%  | 4%  | 4%  | 3%  | 2%        | 3%  | 7%  |   |
| base:                                                            | 335        | 814 | 324 | 420 | 381 | 1.565     | 584 | 125 |   |

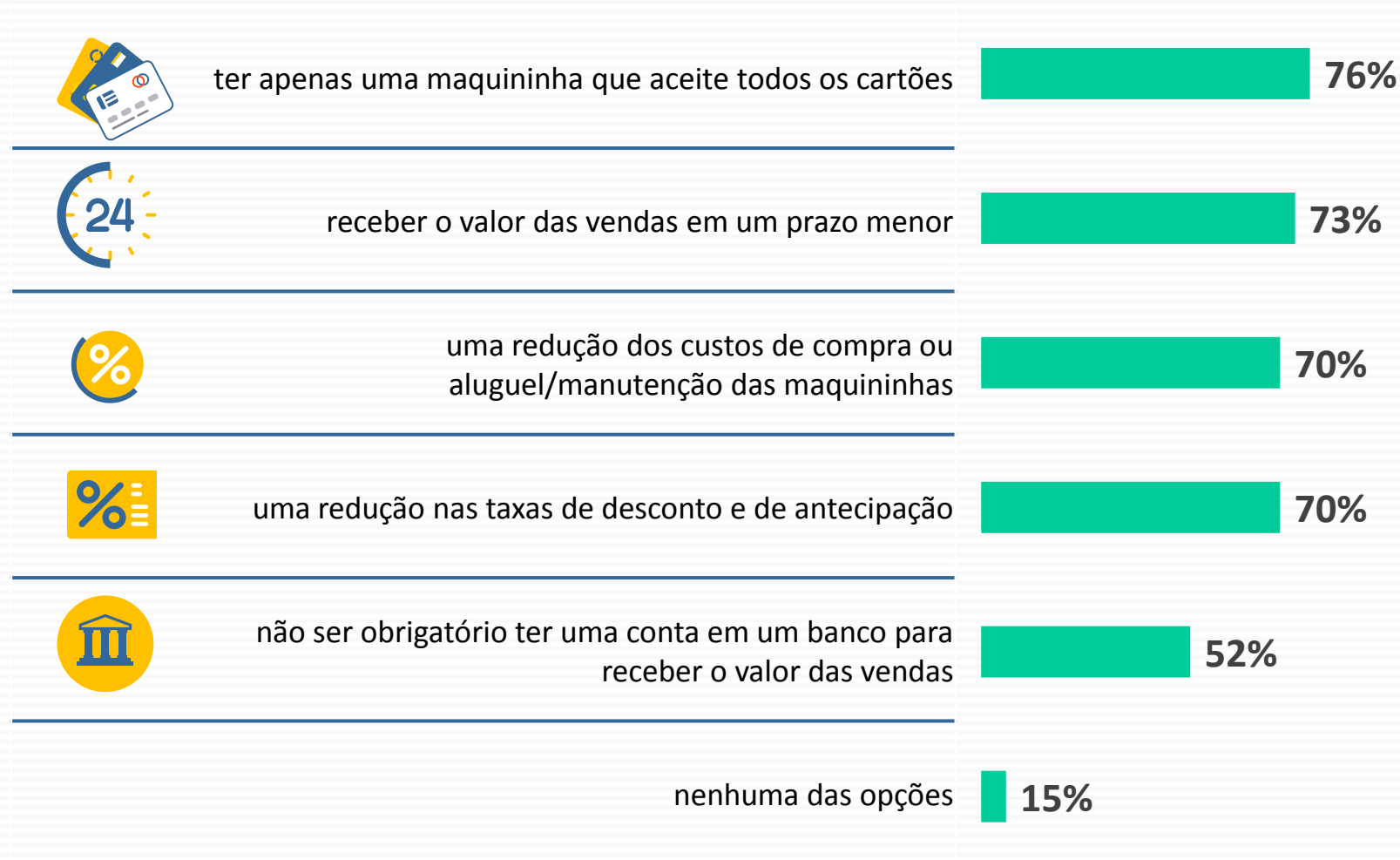
- todas as diferentes motivações avaliadas sobre a falta de interesse pela máquina de cartão estão diretamente relacionadas ao porte dessas empresas (P2)

 + informações

## motivos para passarem a ter



- várias seriam as razões capazes de convencer o empreendedor a passar a utilizar a máquina de cartão, inclusive com 4 delas com potencial para ‘converter’ mais de 70% desse universo de não-usuários (P3)



base: 2.266

## motivos para passarem a ter

- fica claro serem todas essas razões fortemente relacionadas aos portes das empresas, inclusive com o perfil MEI como o mais suscetível a passar a utilizar o recurso, enquanto os empreendedores da região Sul os mais resistentes – sempre com os menores percentuais (P3)

|                                                                               | por região |     |     |     |     | por porte |     |     |   |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|-----------|-----|-----|---|
|                                                                               | S          | SE  | CO  | NE  | N   | MEI       | ME  | EPP |   |
| ter apenas uma maquininha que aceite todos os cartões                         | 71%        | 76% | 73% | 79% | 81% | 79%       | 72% | 56% | ▼ |
| receber o valor das vendas em um prazo menor                                  | 66%        | 73% | 71% | 75% | 77% | 76%       | 68% | 51% | ▼ |
| uma redução dos custos de compra ou aluguel/manutenção das maquininhas        | 67%        | 71% | 73% | 69% | 72% | 73%       | 66% | 52% | ▼ |
| uma redução nas taxas de desconto e de antecipação                            | 65%        | 70% | 70% | 72% | 75% | 73%       | 65% | 51% | ▼ |
| não ser obrigatório ter uma conta em um banco para receber o valor das vendas | 45%        | 54% | 53% | 53% | 54% | 57%       | 45% | 35% | ▼ |
| nenhuma das opções                                                            | 19%        | 15% | 17% | 13% | 10% | 12%       | 19% | 34% |   |
| base:                                                                         | 335        | 812 | 324 | 416 | 379 | 1.560     | 580 | 126 |   |

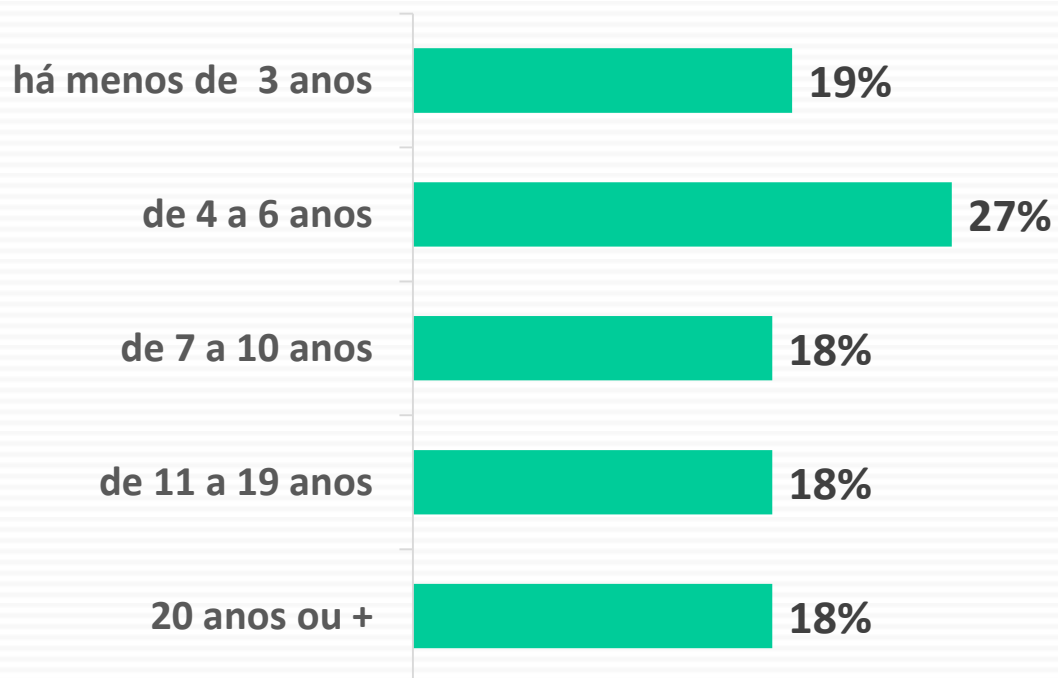
 + informações



só respondeu este bloco  
**quem utiliza**  
a maquininha de cartão  
| 39% dos entrevistados |



*tempo  
médio* **11anos**



base: 1.429

- praticamente metade dessa amostra de empreendedores (46%) iniciou as atividades da respectiva empresa nos últimos 6 anos (P26)

# tempo de atividade

## por porte

|                      | MEI      | ME        | EPP       |
|----------------------|----------|-----------|-----------|
| há menos de 3 anos   | 35%      | 9%        | 5%        |
| de 4 a 6 anos        | 34%      | 24%       | 13%       |
| de 7 a 10 anos       | 14%      | 23%       | 18%       |
| de 11 a 19 anos      | 11%      | 20%       | 32%       |
| 20 anos ou +         | 6%       | 24%       | 31%       |
| <b>média em anos</b> | <b>7</b> | <b>13</b> | <b>16</b> |
| base:                | 537      | 650       | 242       |

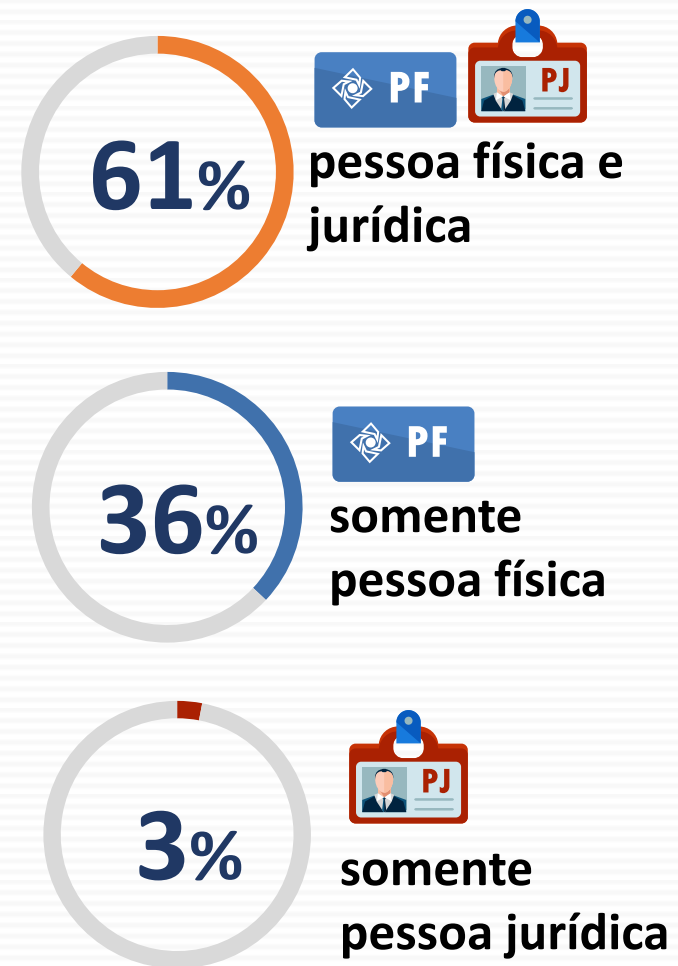
## por região

| S         | SE        | CO       | NE        | N         |
|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 18%       | 18%       | 26%      | 20%       | 17%       |
| 23%       | 27%       | 27%      | 28%       | 31%       |
| 19%       | 19%       | 18%      | 16%       | 16%       |
| 18%       | 17%       | 18%      | 19%       | 23%       |
| 22%       | 18%       | 10%      | 17%       | 13%       |
| <b>12</b> | <b>11</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>10</b> |
| 247       | 542       | 263      | 167       | 210       |





- o público atendido por essas empresas dos empreendedores entrevistados era formado tanto por pessoas físicas como por pessoas jurídicas (P27)



base: 1.525

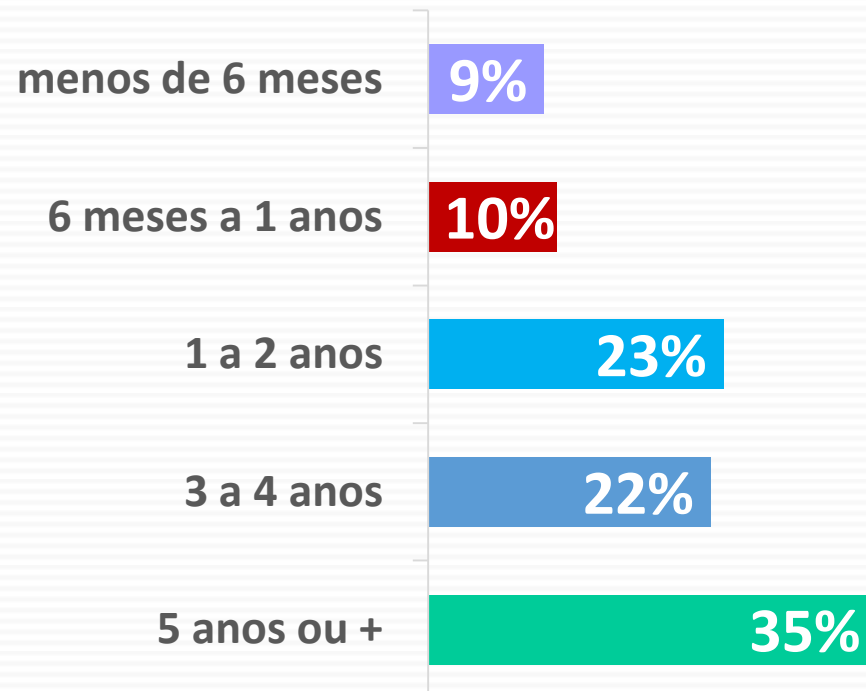
# tipo de cliente

|                                                                                   |                                                                                   |                          | por porte |     |     | por setor |         |                     | por região |     |     |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------|-----|-----|-----------|---------|---------------------|------------|-----|-----|-----|-----|
|                                                                                   |                                                                                   |                          | MEI       | ME  | EPP | comércio  | serviço | ind. e const. civil | S          | SE  | CO  | NE  | N   |
|   |  | pessoa física e jurídica | 52%       | 65% | 72% | 61%       | 58%     | 66%                 | 64%        | 58% | 67% | 60% | 62% |
|  |                                                                                   | pessoa física            | 44%       | 33% | 24% | 37%       | 39%     | 30%                 | 32%        | 39% | 33% | 36% | 37% |
|  |                                                                                   | pessoa jurídica          | 4%        | 2%  | 4%  | 3%        | 3%      | 4%                  | 4%         | 3%  | 1%  | 4%  | 1%  |
| base:                                                                             |                                                                                   |                          | 563       | 702 | 260 | 958       | 403     | 164                 | 268        | 579 | 278 | 181 | 219 |

 + informações

## tempo de uso da máquina de cartão

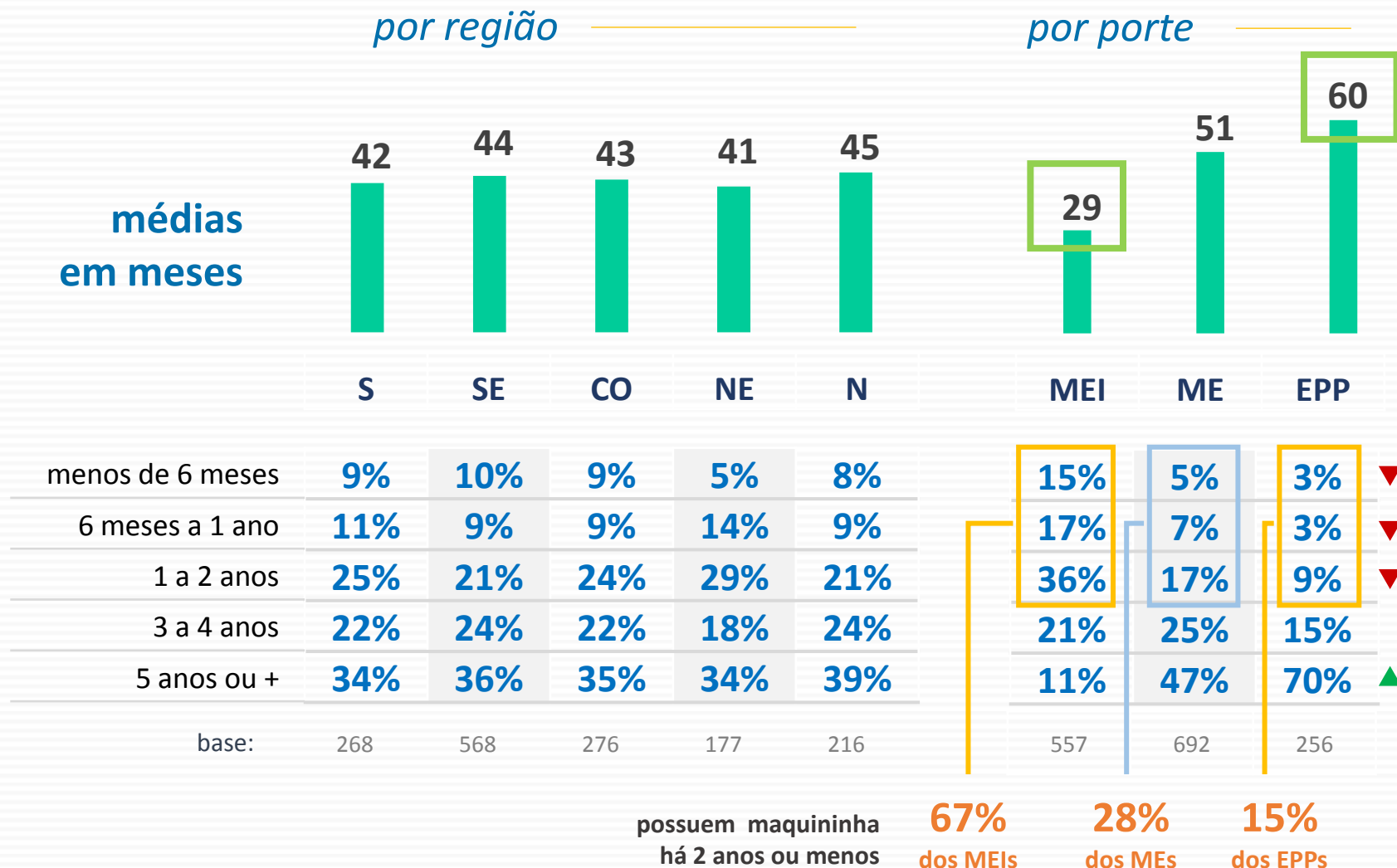
*média*  
**43**  
*meses*



- o tempo de utilização da máquina de cartão nas empresas por esses entrevistados ainda é razoavelmente curto, tanto que a média sequer alcança a 4 anos, e 42% desse universo fazem uso há menos de 2 anos (P4)

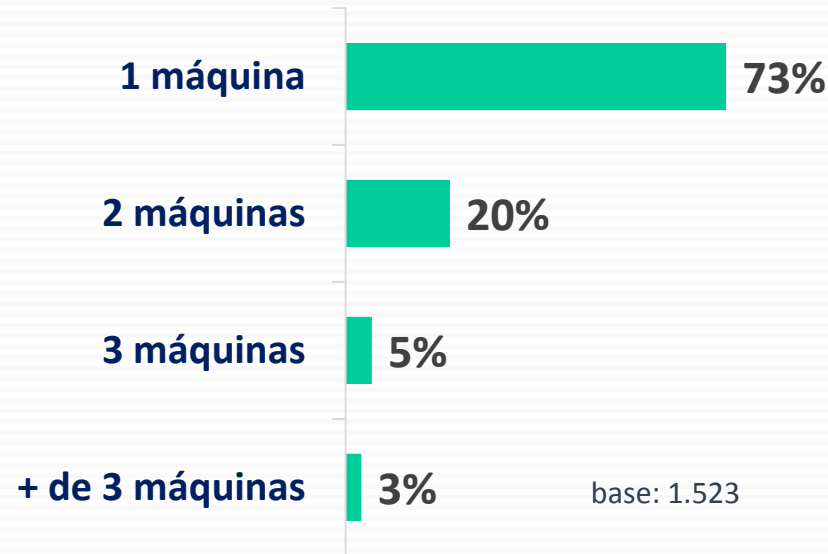
base: 1.505

# tempo de uso da máquina de cartão



- a adesão por porte das empresas apresenta diferenças expressivas, tanto que a média em meses de utilização do perfil MEI (29) é menos da metade do tempo de uso da EPP (60)
- 67% dos MEIs passaram a utilizar a máquina de cartão nos últimos 2 anos (talvez por serem mais novos), frente aos 28% das MEs e dos 15% das EPPs (P4)

## quantidade de máquinas de cartão



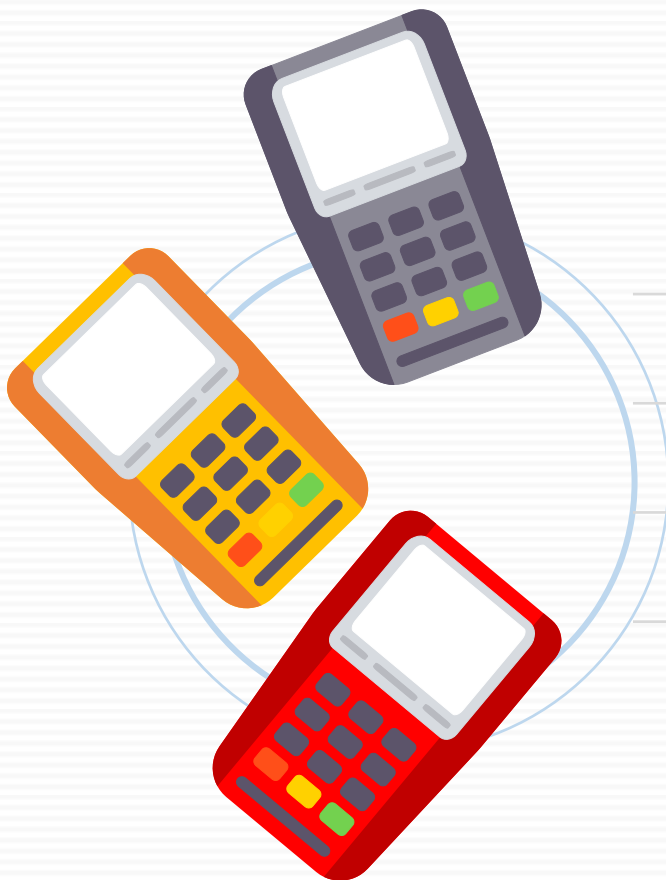
- o perfil MEI de usuários trabalha em média com 1,2 máquinas de cartão, enquanto as EPPs já atingem um número médio de 2,1 máquinas de cartão, uma variação de 74% entre esses extremos (P5)

por porte

|       | MEI | ME  | EPP |   |
|-------|-----|-----|-----|---|
|       | 85% | 70% | 42% | ▼ |
|       | 12% | 23% | 33% | ▲ |
|       | 2%  | 5%  | 15% | ▲ |
|       | 1%  | 2%  | 11% | ▲ |
| base: | 561 | 702 | 260 |   |
|       | 1,2 | 1,4 | 2,1 |   |

— média de máquinas de cartão —

## quantidade de máquinas de cartão



### por região

|                 | S          | SE         | CO         | NE         | N          |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 1 máquina       | <b>70%</b> | <b>72%</b> | <b>74%</b> | <b>77%</b> | <b>75%</b> |
| 2 máquinas      | <b>22%</b> | <b>20%</b> | <b>19%</b> | <b>16%</b> | <b>19%</b> |
| 3 máquinas      | <b>6%</b>  | <b>5%</b>  | <b>3%</b>  | <b>6%</b>  | <b>5%</b>  |
| + de 3 máquinas | <b>3%</b>  | <b>3%</b>  | <b>4%</b>  | <b>1%</b>  | <b>1%</b>  |
| base:           | 268        | 578        | 278        | 180        | 219        |

### por setor

|  | comércio   | serviço    | indústria e const. civil |
|--|------------|------------|--------------------------|
|  | <b>71%</b> | <b>73%</b> | <b>80%</b>               |
|  | <b>21%</b> | <b>18%</b> | <b>16%</b>               |
|  | <b>6%</b>  | <b>4%</b>  | <b>3%</b>                |
|  | <b>2%</b>  | <b>4%</b>  | <b>1%</b>                |
|  | 957        | 403        | 163                      |

# motivo de uso de várias máquinas



responderam esta pergunta os entrevistados que têm mais de uma máquina de cartão



para poder aceitar várias bandeiras de cartão de crédito/débito

83%



para agilizar ao atendimento do cliente

77%



por medo de perder venda por problemas (conexão) na maquininha

63%



porque as empresas praticam taxas de desconto diferentes

44%



- alguns desses usuários (que trabalham com mais de uma máquina de cartão) alegam mais de um único motivo para esse comportamento, com destaque para a 'aceitação de várias bandeiras' alcançando a 4 em cada 5 delas (P11)

base: 424

**P11.** Vou citar alguns motivos que levam os empresários a terem mais de uma maquininha. Eu gostaria que o (a) Sr.(a) indicasse se alguns desses motivos se aplicam ao seu caso. O(A) Sr.(a) tem mais de uma maquininha...(EST-RM)

# motivo de uso de várias máquinas



responderam esta pergunta os entrevistados que têm mais de uma máquina de cartão

|                                                                                   |                                                                 | por região |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------|-----|-----|
|                                                                                   |                                                                 | MEI        | ME  | EPP |
|  | para poder aceitar várias bandeiras de cartão de crédito/débito | 79%        | 85% | 82% |
|  | para agilizar ao atendimento do cliente                         | 78%        | 74% | 80% |
|  | por medo de perder venda por problemas (conexão) na maquininha  | 64%        | 61% | 64% |
|  | porque as empresas praticam taxas de desconto diferentes        | 49%        | 44% | 39% |
|                                                                                   |                                                                 | 76         | 200 | 148 |



- chama atenção a reduzida confiança que os empreendedores têm no sistema, uma vez que em todos os portes, mais de 61% deles receiam perder vendas por problemas (conexão) da máquina de cartão. De qualquer forma, seria importante verificar esse aspecto com uma questão onde as opções de resposta não fossem estimuladas (P11)

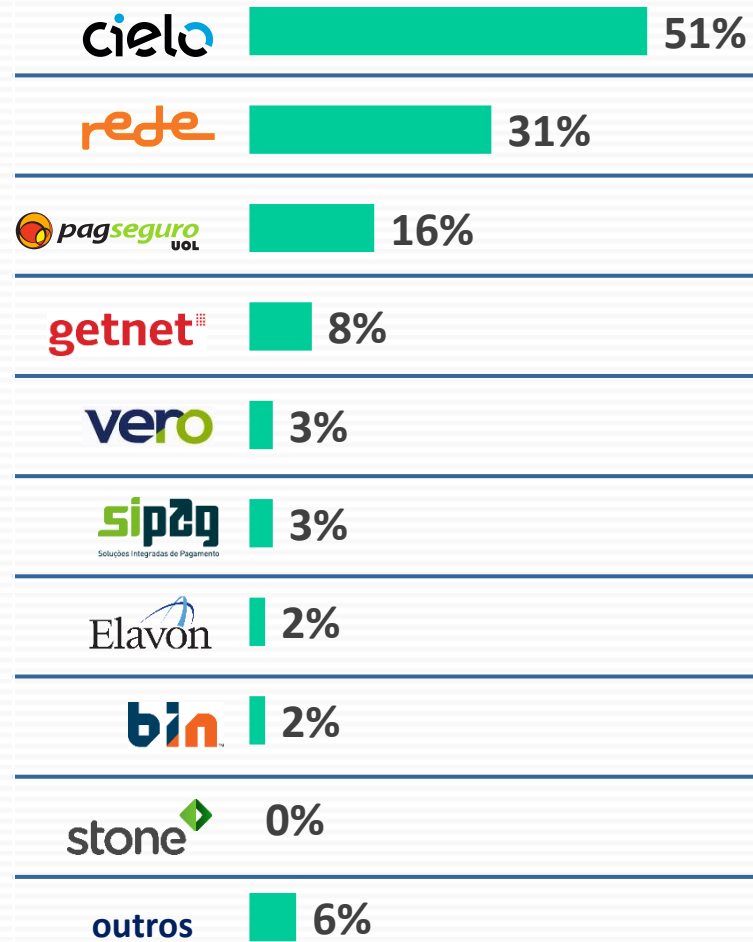


+ informações

**P11.** Vou citar alguns motivos que levam os empresários a terem mais de uma maquininha. Eu gostaria que o (a) Sr.(a) indicasse se alguns desses motivos se aplicam ao seu caso. O(A) Sr.(a) tem mais de uma maquininha...(EST-RM)



## empresa responsável pela máquina



por porte

|  | MEI | ME  | EPP |
|--|-----|-----|-----|
|  | 37% | 56% | 75% |
|  | 19% | 37% | 43% |
|  | 29% | 8%  | 4%  |
|  | 8%  | 6%  | 9%  |

base: 549 690 249

- a liderança da Cielo é considerável, inclusive com presença em mais da metade desse mercado, apesar de particularmente no perfil MEI já existir uma presença maior de outros concorrentes (P6)

base: 1.488

 + informações

## empresa responsável pela máquina

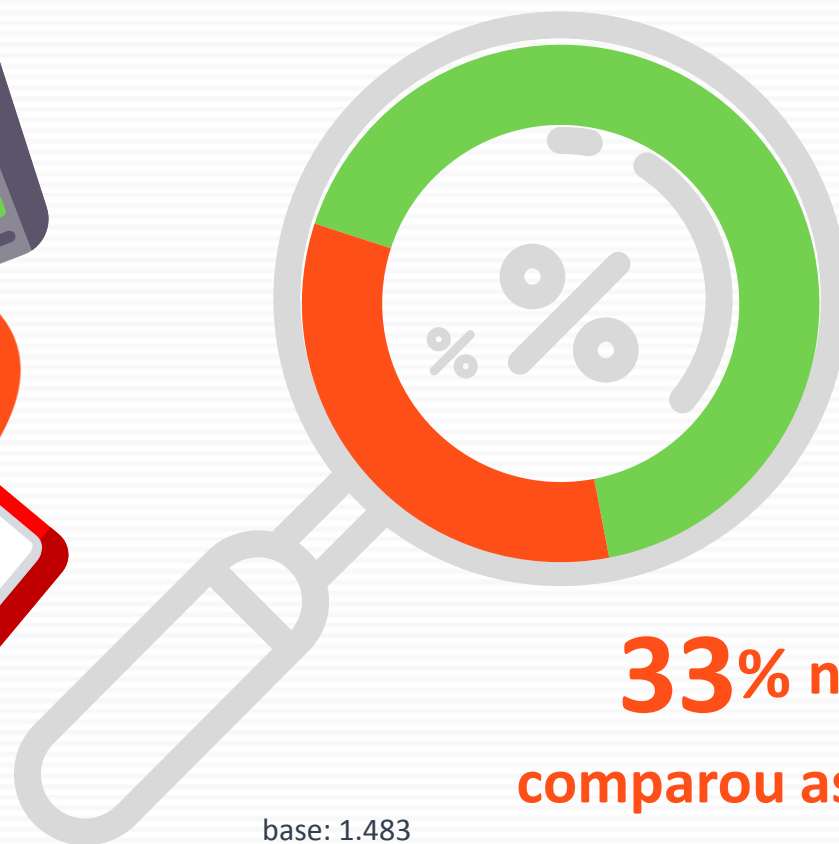


|                                                          |     | por porte |     |     |     |     |
|----------------------------------------------------------|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|
|                                                          |     | S         | SE  | CO  | NE  | N   |
| cielo                                                    | 51% | 46%       | 53% | 63% | 34% | 71% |
| rede                                                     | 31% | 33%       | 29% | 27% | 39% | 19% |
| pagseguro uol                                            | 16% | 16%       | 15% | 8%  | 24% | 9%  |
| getnet                                                   | 8%  | 7%        | 9%  | 6%  | 6%  | 4%  |
| vero                                                     | 3%  | 15%       | --- | --- | --- | --- |
| sipzq<br><small>Soluções Integradas de Pagamento</small> | 3%  | 5%        | 3%  | 1%  | 1%  | 3%  |
| Elavon                                                   | 2%  | 1%        | 3%  | 2%  | 1%  | 1%  |
| bin                                                      | 2%  | 0%        | 2%  | 2%  | 2%  | 0%  |
| stone                                                    | 0%  | ---       | --- | 0%  | 1%  | --- |
| outros                                                   | 6%  | 3%        | 5%  | 8%  | 10% | 6%  |

base: 257 568 272 178 213



**67% comparou  
as taxas**

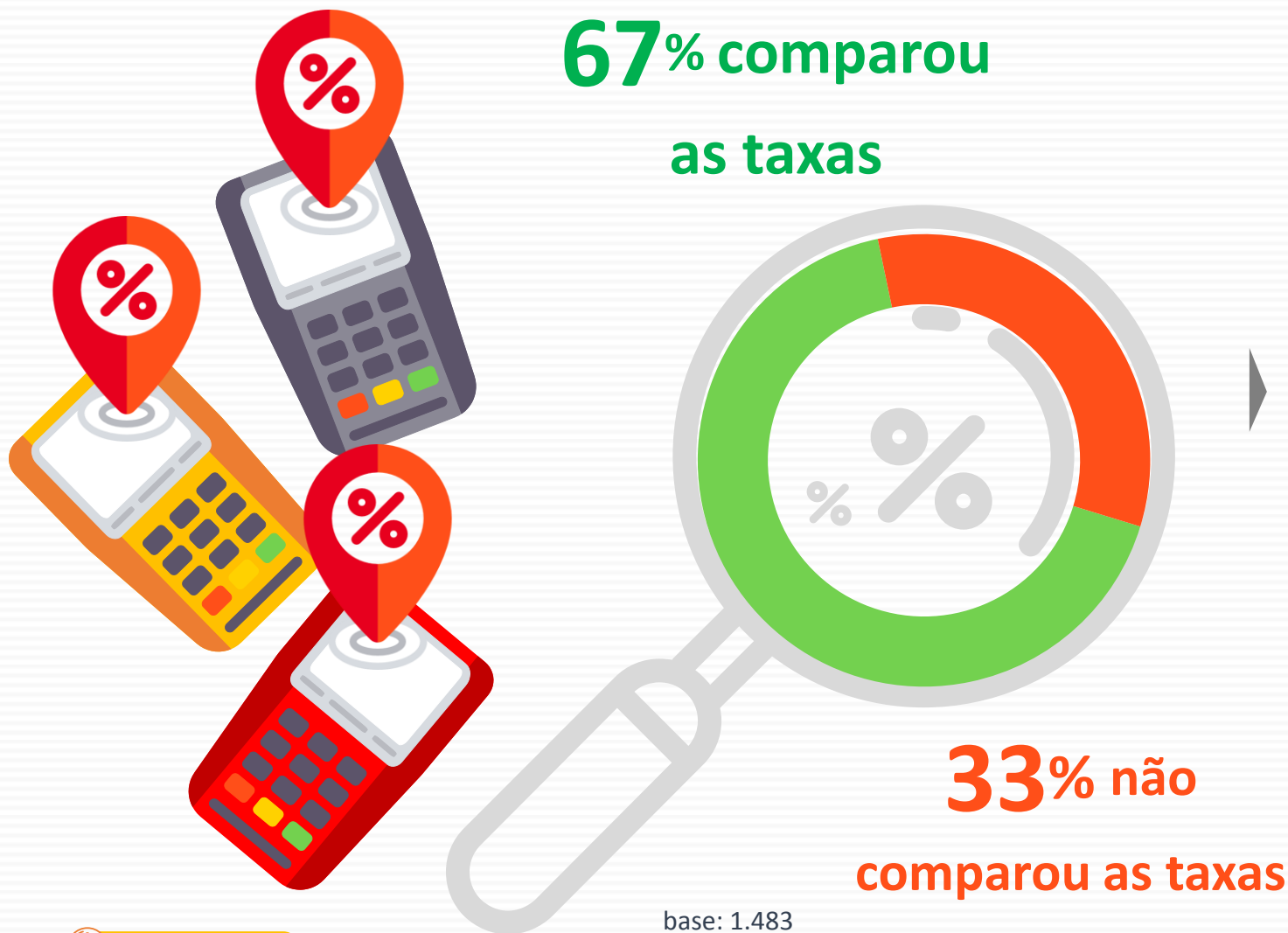


**33% não  
comparou as taxas**

- a preocupação com as taxas e as condições existe, mas no geral, cerca de 1/3 desses empreendedores sequer se deu ao trabalho de compará-las antes de decidir pela contratação dos serviços (P7)

base: 1.483

## comparação das taxas



 + informações

### por setor

|       | MEI | ME  | EPP |
|-------|-----|-----|-----|
|       | 69% | 64% | 73% |
|       | 31% | 36% | 27% |
| base: | 556 | 678 | 249 |

### por região

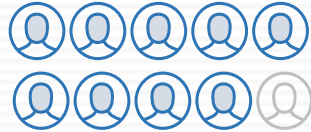
|       | S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
|       | 66% | 71% | 65% | 61% | 50% |
|       | 34% | 29% | 35% | 39% | 50% |
| base: | 261 | 563 | 272 | 171 | 216 |

# motivo para escolha da máquina



- a máquina de cartão operar com 'várias bandeiras' é a motivação mais presente para a escolha, alcançando a quase **9 em cada 10** (87%), enquanto o valor da taxa seria importante para **2 em cada 3** (68%) desses empreendedores (P8)

9 em cada 10



2 em cada 3



a máquina aceita várias bandeiras

87%



taxa mais barata

68%



máquina indicada/ofertada pelo seu banco

43%



menor prazo para recebimento das vendas

43%



o fato de não pagar aluguel da maquininha (comprou a maquininha)

40%



indicação de amigos

27%

nenhuma das opções citadas | 1%



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

base: 961

# motivo para escolha da máquina



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

|                                                                                                                                                    | por região |     |     | por setor |         |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----|-----|-----------|---------|--------------------------|
|                                                                                                                                                    | MEI        | ME  | EPP | comércio  | serviço | indústria e const. civil |
|  a máquina aceita várias bandeiras                                 | 83%        | 89% | 91% | 88%       | 88%     | 80%                      |
|  taxa mais barata                                                 | 69%        | 65% | 74% | 69%       | 68%     | 63%                      |
|  máquina indicada/ofertada pelo seu banco                         | 34%        | 49% | 47% | 44%       | 41%     | 42%                      |
|  menor prazo para recebimento das vendas                          | 53%        | 36% | 32% | 41%       | 43%     | 48%                      |
|  o fato de não pagar aluguel da maquininha (comprou a maquininha) | 55%        | 28% | 33% | 36%       | 43%     | 58%                      |
|  indicação de amigos                                              | 34%        | 23% | 15% | 26%       | 27%     | 27%                      |
| nenhuma das opções citadas                                                                                                                         | 1%         | 2%  | 2%  | 1%        | 0%      | 3%                       |
| base:                                                                                                                                              | 373        | 410 | 178 | 598       | 261     | 102                      |

- o perfil MEI é aquele com as características mais particulares no que se refere à tomada de decisão nessa escolha, onde o 'prazo para recebimento' e a 'não cobrança de aluguel' têm uma importância muito maior (P8)

 + informações

## depósito dos valores das vendas



**93%**  
em uma  
**conta corrente**



**5%**  
em uma  
**conta  
poupança**



**4%**  
em um  
**cartão  
pré-pago**

- o depósito em conta corrente é praticamente uma unanimidade entre os empreendedores que operam com a máquina de cartão, com a utilização do 'cartão pré-pago' ainda bastante incipiente, mesmo para o perfil MEI (P9)

**98%** dos  
**empreendedores usam 1 meio**  
(1460 entrevistas)

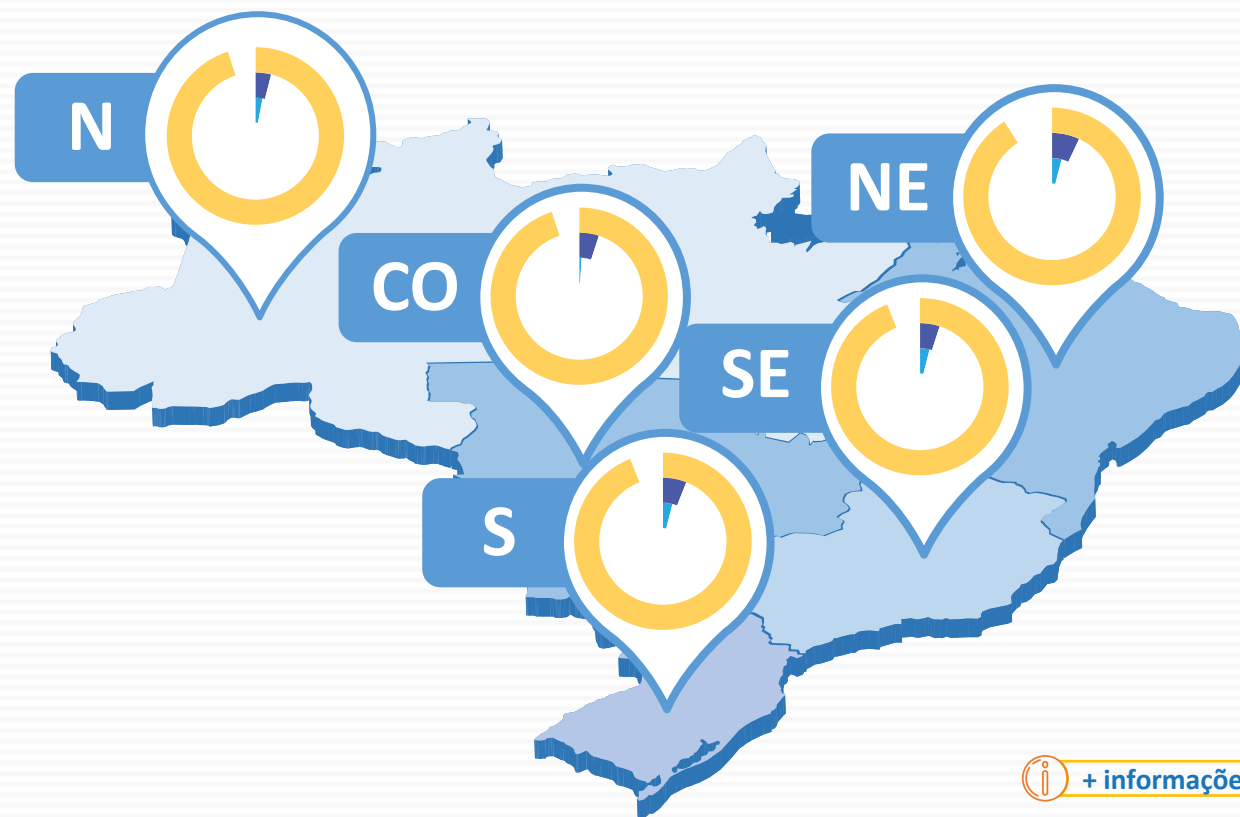
**2%** dos  
**empreendedores usam 2 meios**  
(22 entrevistas)

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

base: 1.487

## depósito dos valores das vendas

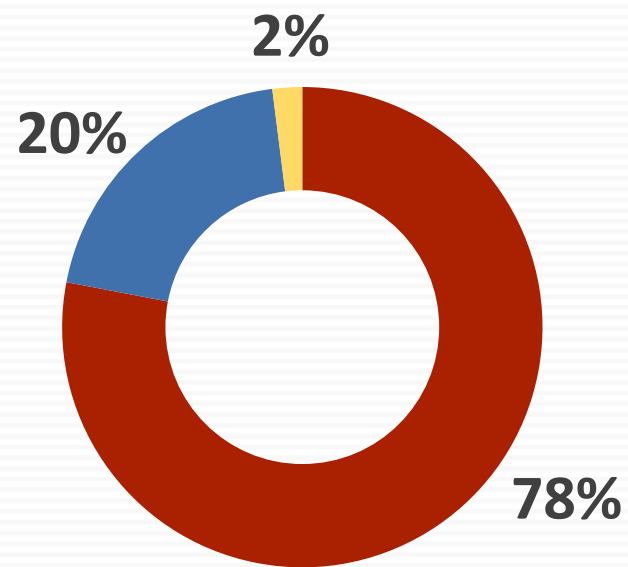
|              |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |       |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------|
|              |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   | base: |
| MEI          | 88%                                                                               | 11%                                                                               | 7%                                                                                | 549   |
| ME           | 96%                                                                               | 2%                                                                                | 2%                                                                                | 687   |
| EPP          | 99%                                                                               | 1%                                                                                | 1%                                                                                | 251   |
|              |  |  |  |       |
|              | conta corrente                                                                    | conta poupança                                                                    | cartão pré-pago                                                                   |       |
| Sul          | 92%                                                                               | 6%                                                                                | 4%                                                                                | 260   |
| Sudeste      | 94%                                                                               | 5%                                                                                | 4%                                                                                | 560   |
| Centro-Oeste | 95%                                                                               | 5%                                                                                | 1%                                                                                | 275   |
| Nordeste     | 91%                                                                               | 7%                                                                                | 4%                                                                                | 177   |
| Norte        | 95%                                                                               | 4%                                                                                | 3%                                                                                | 215   |
| geral        | 93%                                                                               | 5%                                                                                | 4%                                                                                | 1.487 |



 + informações



## depósito dos valores das vendas



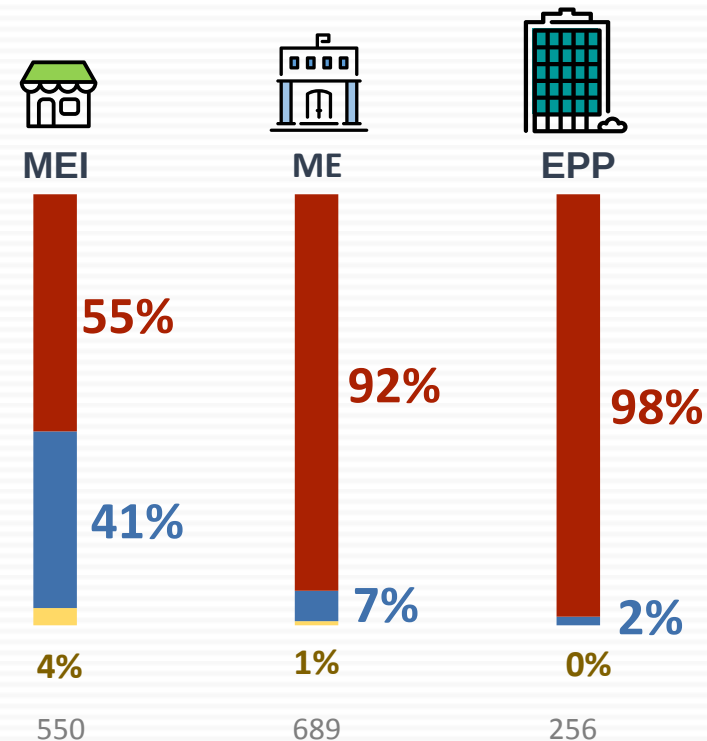
conta pessoa  
física



conta pessoa  
jurídica

ambos

base: 1.495



- o perfil MEI novamente destoa dos demais portes, na medida em que **2 em cada 5** deles utilizam a conta corrente de uma pessoa física (P10)

 + informações

## depósito dos valores das vendas

|                     |     |     |    |       |
|---------------------|-----|-----|----|-------|
|                     |     |     |    | base: |
| comércio            | 14% | 84% | 2% | 944   |
| serviços            | 30% | 68% | 3% | 391   |
| ind. e const. civil | 27% | 70% | 3% | 160   |



uma conta PF



uma conta PJ

ambas

|              |     |     |    |       |
|--------------|-----|-----|----|-------|
| Sul          | 20% | 77% | 3% | 265   |
| Sudeste      | 19% | 79% | 2% | 562   |
| Centro-Oeste | 21% | 78% | 1% | 274   |
| Nordeste     | 23% | 74% | 3% | 178   |
| Norte        | 16% | 83% | 1% | 216   |
| geral        | 20% | 78% | 2% | 1.495 |

## valores onde vendas são depositadas



[+ informações](#)

## perspectivas quanto à continuidade no uso da máquina

*continuar usando a maquininha tanto para débito quanto para crédito* 91%

*continuar usando apenas para débito* 3%

*continuar usando apenas para crédito* 2%

*parar de utilizar* 5%

- existe uma forte predominância das máquinas de cartões operarem tanto com operações de débito como de crédito
- somente **1 em cada 20** desses empreendedores pretende 'parar de utilizar' o recurso (P12)



base: 1.521

# perspectivas quanto à continuidade no uso da máquina

## por porte

|                                                                            | MEI | ME  | EPP |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| <i>continuar usando a maquininha tanto para débito quanto para crédito</i> | 87% | 92% | 97% |
| <i>continuar usando apenas para débito</i>                                 | 3%  | 3%  | 1%  |
| <i>continuar usando apenas para crédito</i>                                | 3%  | 1%  | --  |
| <i>parar de utilizar</i>                                                   | 7%  | 3%  | 2%  |
| base:                                                                      | 562 | 700 | 259 |

## por região

| S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|-----|-----|-----|-----|-----|
| 92% | 91% | 91% | 89% | 89% |
| 3%  | 3%  | 3%  | 2%  | 5%  |
| 1%  | 2%  | 1%  | 4%  | 0%  |
| 5%  | 5%  | 5%  | 4%  | 6%  |
| 267 | 578 | 278 | 180 | 218 |

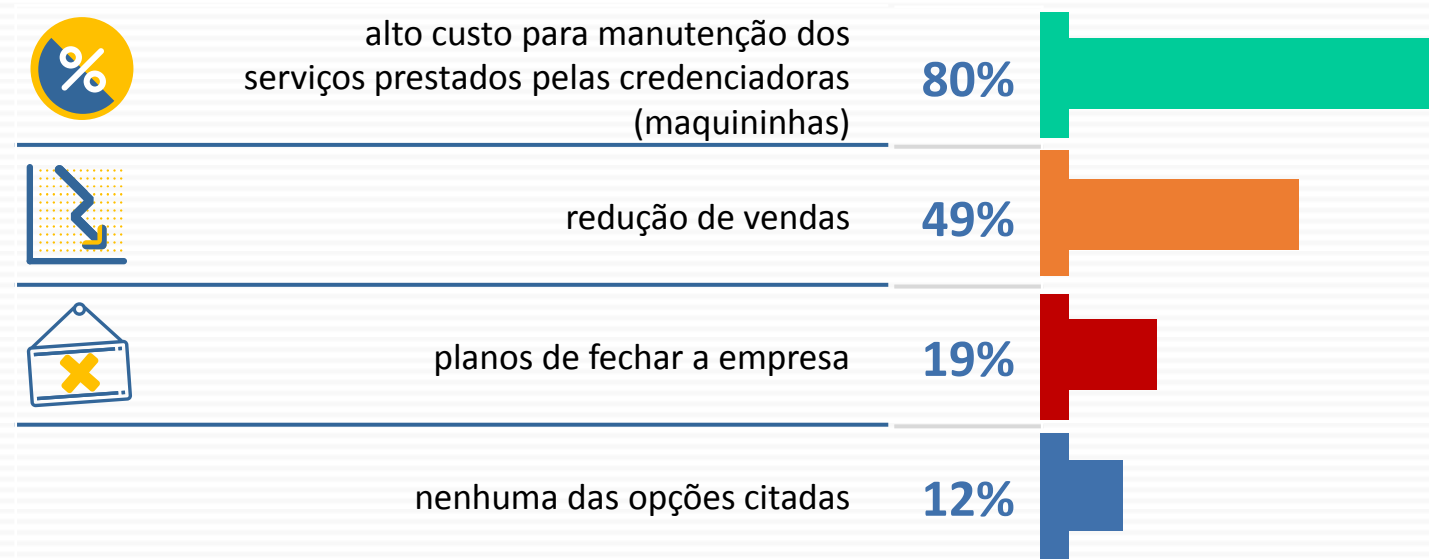


 + informações

# motivos para parar de usar a máquina



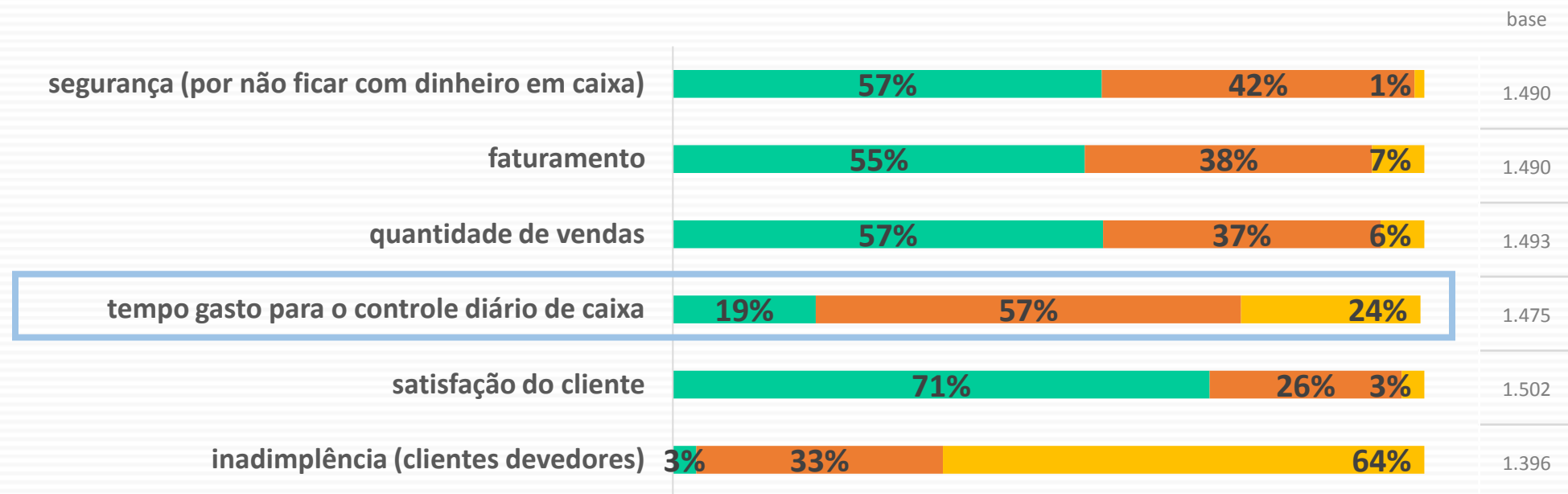
responderam esta pergunta os entrevistados que pretendem parar de utilizar a máquina de cartão



- o maior risco para a interrupção do uso da máquina de cartão reside no 'alto custo para a manutenção dos serviços', algo que impacta **4 em cada 5 empresários**, apesar da preocupação com a 'redução das vendas' também ser bem presente (P13)

base: 71

## impactos da utilização da máquina



- a análise dos impactos advindos da utilização da máquina de cartão se revela bastante positiva na maior parte deles, suscitando apenas alguma dúvida no que tange ao **'tempo gasto para o controle diário de caixa'** (P14)



# impactos da utilização da máquina

valores em %

|                                                       |          | por porte |    |     | por região |    |    |    |    |
|-------------------------------------------------------|----------|-----------|----|-----|------------|----|----|----|----|
|                                                       |          | MEI       | ME | EPP | S          | SE | CO | NE | N  |
| p14.1 segurança (por não ficar com dinheiro em caixa) | aumentou | 52        | 59 | 64  | 65         | 56 | 57 | 52 | 52 |
|                                                       | manteve  | 45        | 40 | 36  | 33         | 43 | 43 | 45 | 46 |
|                                                       | reduziu  | 2         | 1  | 1   | 1          | 1  | -- | 3  | 2  |
| p14.2 faturamento                                     | aumentou | 55        | 54 | 58  | 58         | 52 | 61 | 59 | 48 |
|                                                       | manteve  | 37        | 39 | 37  | 37         | 40 | 34 | 33 | 42 |
|                                                       | reduziu  | 8         | 6  | 6   | 5          | 8  | 5  | 7  | 9  |
| p14.3 inadimplência (clientes devedores)              | aumentou | 3         | 3  | 2   | 2          | 3  | 4  | 1  | 6  |
|                                                       | manteve  | 33        | 33 | 31  | 29         | 35 | 33 | 28 | 39 |
|                                                       | reduziu  | 64        | 64 | 67  | 68         | 62 | 63 | 71 | 55 |
| p14.4 quantidade de vendas                            | aumentou | 55        | 57 | 64  | 59         | 56 | 64 | 56 | 50 |
|                                                       | manteve  | 37        | 38 | 32  | 38         | 38 | 31 | 35 | 38 |
|                                                       | reduziu  | 7         | 5  | 4   | 3          | 6  | 5  | 9  | 13 |
| p14.5 tempo gasto para o controle diário de caixa     | aumentou | 17        | 20 | 27  | 20         | 19 | 20 | 23 | 17 |
|                                                       | manteve  | 59        | 57 | 49  | 53         | 57 | 60 | 57 | 57 |
|                                                       | reduziu  | 24        | 23 | 24  | 27         | 24 | 20 | 20 | 26 |
| p14.6 satisfação do cliente                           | aumentou | 72        | 71 | 73  | 79         | 70 | 74 | 66 | 67 |
|                                                       | manteve  | 24        | 27 | 25  | 20         | 27 | 23 | 30 | 29 |
|                                                       | reduziu  | 5         | 2  | 2   | 2          | 3  | 3  | 4  | 4  |

**P14.** Agora eu gostaria que o(a) Sr.(a) avaliasse os impactos da utilização da maquininha. Vou citar alguns aspectos e o(a) Sr.(a) me diz se aumentou, se não teve alteração ou se reduziu: (EST-RU)

# desconto por pagamento em dinheiro



**53% sim**

**47% não**

- a prática (controversa, ou quiçá ilegal) de oferecer um desconto para o pagamento em dinheiro ainda se faz presente em pouco mais de metade desse universo de empreendedores (P15)



base: 1.521

*por porte*

|       | MEI | ME  | EPP |
|-------|-----|-----|-----|
|       | 57% | 53% | 43% |
|       | 43% | 47% | 57% |
| base: | 561 | 701 | 259 |

*por setor*

|       | comércio | serviço | ind. e cont. civil |
|-------|----------|---------|--------------------|
|       | 59%      | 39%     | 56%                |
|       | 41%      | 61%     | 44%                |
| base: | 955      | 403     | 163                |

*por região*

|       | S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
|       | 42% | 53% | 53% | 67% | 59% |
|       | 58% | 47% | 47% | 33% | 41% |
| base: | 267 | 578 | 278 | 180 | 218 |



## percentual das vendas com cartão



base: 1.525



não sabe /  
sem resposta

**12%**

responderam **88%**



- os empreendedores que utilizam a máquina de cartão relataram que apenas 39% das respectivas vendas se dão dessa forma
- tal percentual, no mínimo sinaliza o ainda grande espaço existente para crescimento (P16)

## percentual das vendas com cartão



base: 1.525

### por porte

|       | MEI | ME  | EPP |
|-------|-----|-----|-----|
|       | 37% | 39% | 44% |
| base: | 480 | 628 | 231 |

### por setor

|       | comércio | serviço | ind. e cont. civil |
|-------|----------|---------|--------------------|
|       | 37%      | 43%     | 38%                |
| base: | 852      | 343     | 144                |

### por região

|       | S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
|       | 36% | 41% | 40% | 36% | 31% |
| base: | 242 | 499 | 242 | 167 | 189 |

 + informações

**P16.** As vendas a cartão representam quantos % das suas vendas aproximadamente?

# taxas pagas nas máquinas de cartão de débito



- com relação às taxas pagas na máquina para o 'débito', surpreende que **1 em cada 3** desses (37%) empreendedores sequer saiba o valor, algo que sugere despreparo
- ainda mais quando analisado que a variação desse valor médio informado entre os portes alcança a **21% !** (P17.1)

por porte

|       | MEI  | ME   | EPP  |
|-------|------|------|------|
|       | 3,1% | 3,0% | 2,5% |
| base: | 354  | 438  | 167  |

**variação: 21%\***

\*valores arredondados

por região

|       | S    | SE   | CO   | NE   | N    |
|-------|------|------|------|------|------|
|       | 2,9% | 3,0% | 3,1% | 3,1% | 3,0% |
| base: | 165  | 355  | 187  | 114  | 138  |

 + informações

# taxas pagas nas máquinas de cartão de crédito



- o mesmo se observa quanto às taxas pagas na máquina para o crédito, onde também **1 em cada 3 desses (37%)** empreendedores sequer saiba o valor
- algo que novamente sugere despreparo quando analisado em conjunto com a diferença entre os portes que alcança 20%! (P17.2)

## por porte

|       | MEI  | ME   | EPP  |
|-------|------|------|------|
|       | 4,3% | 4,1% | 3,6% |
| base: | 358  | 435  | 163  |

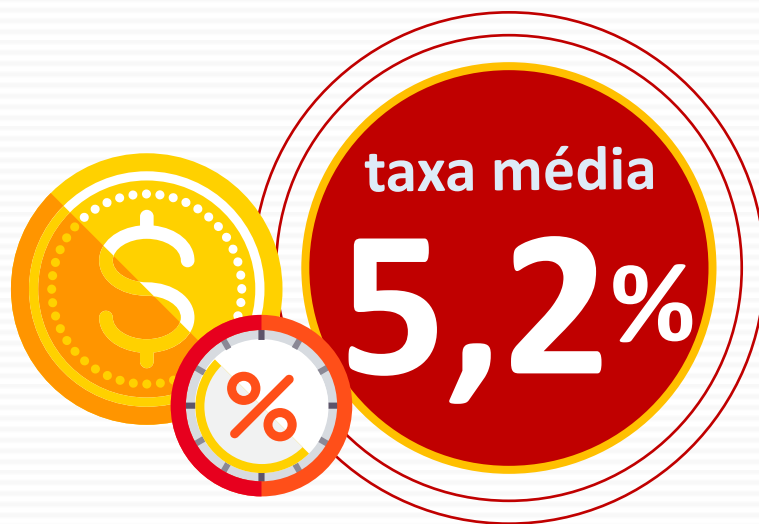
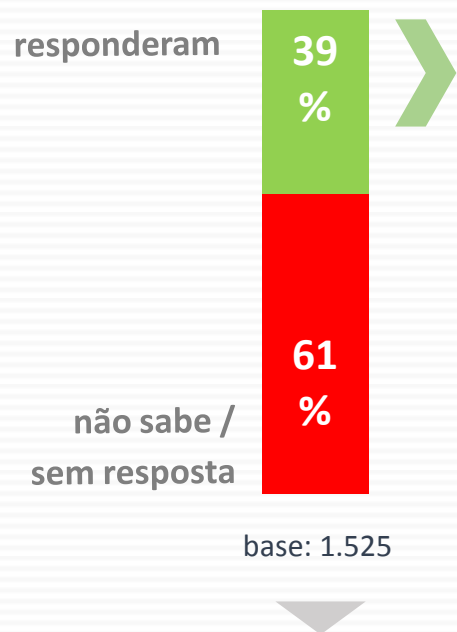
**variação: 20%\***  
\*valores arredondados

## por região

|       | S    | SE   | CO   | NE   | N    |
|-------|------|------|------|------|------|
|       | 3,7% | 4,2% | 3,8% | 4,6% | 3,9% |
| base: | 156  | 356  | 181  | 126  | 137  |

 [+ informações](#)

# taxas pagas na antecipação de recebíveis



base: 441

não sabe 52%  
sem resposta 9%

por porte

|       | MEI  | ME   | EPP  |
|-------|------|------|------|
|       | 5,8% | 4,8% | 4,2% |
| base: | 174  | 209  | 58   |

variação: 37%\*

\*valores arredondados

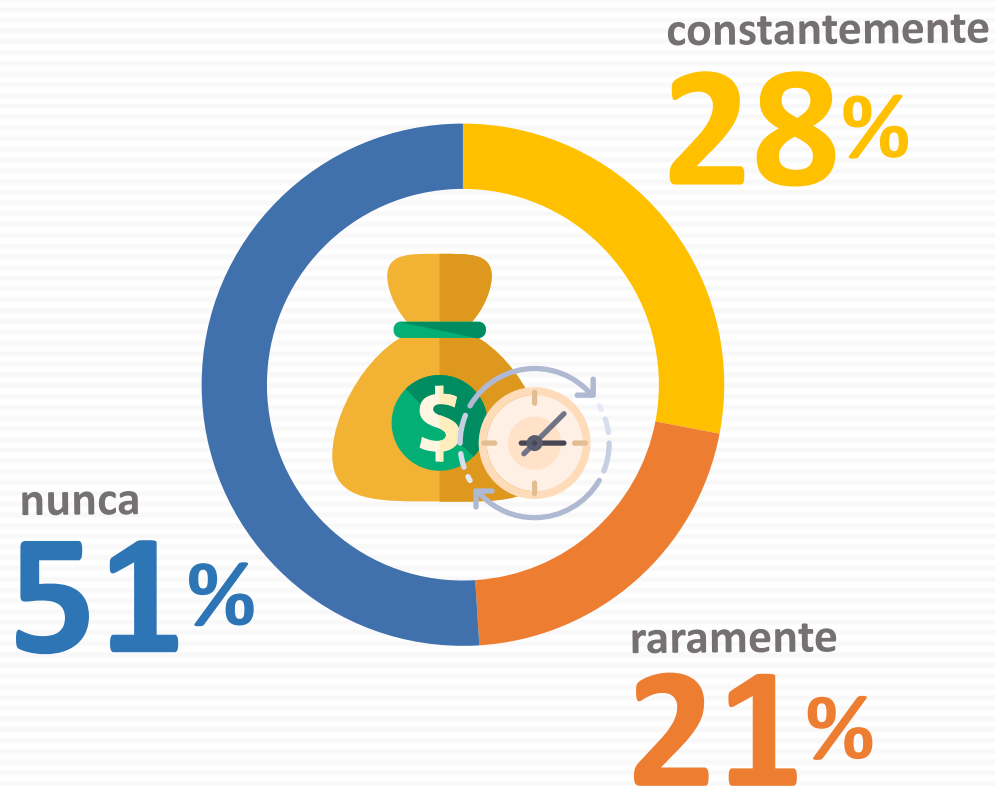
por região

|       | S    | SE   | CO   | NE   | N    |
|-------|------|------|------|------|------|
|       | 4,3% | 5,2% | 5,1% | 6,2% | 5,1% |
| base: | 58   | 147  | 100  | 63   | 73   |

- e por fim, uma situação ainda pior com relação às taxas pagas na antecipação de recebíveis, onde **3 em cada 5** (61%) desses empreendedores sequer saibam o valor, algo que sugere despreparo quando analisado em conjunto com a diferença entre os portes (37%)! (P17.3)



# frequência da antecipação do recebimento



- o recurso da antecipação do recebimento já chega a ser relevante, tanto que mais de **1 em cada 4** empreendedores (28%) fazem uso do mesmo de forma 'constante', algo bem mais frequente no perfil de MEI, com um percentual 71% maior (P18)

por porte

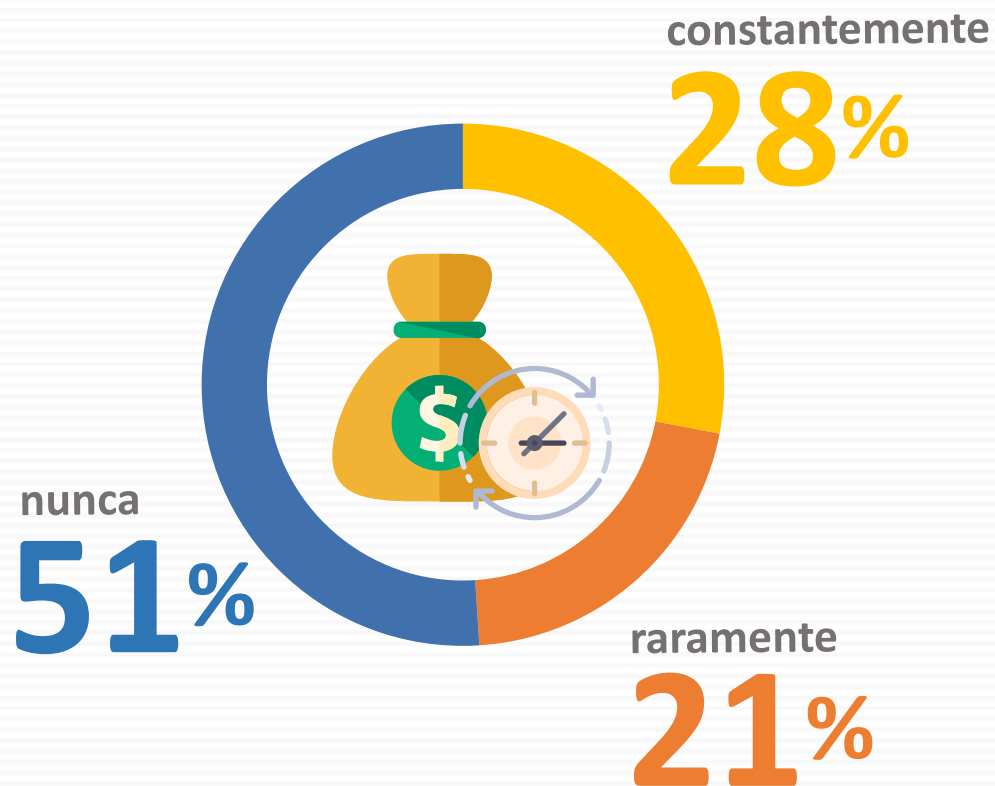
|       | MEI | ME  | EPP |                   |
|-------|-----|-----|-----|-------------------|
|       | 32% | 28% | 18% | 71%* de variação  |
|       | 18% | 23% | 23% | -20%* de variação |
|       | 50% | 49% | 59% |                   |
| base: | 557 | 689 | 254 |                   |

\*valores arredondados

base: 1.500

 + informações

# frequência da antecipação do recebimento



base: 1.500

## por setor

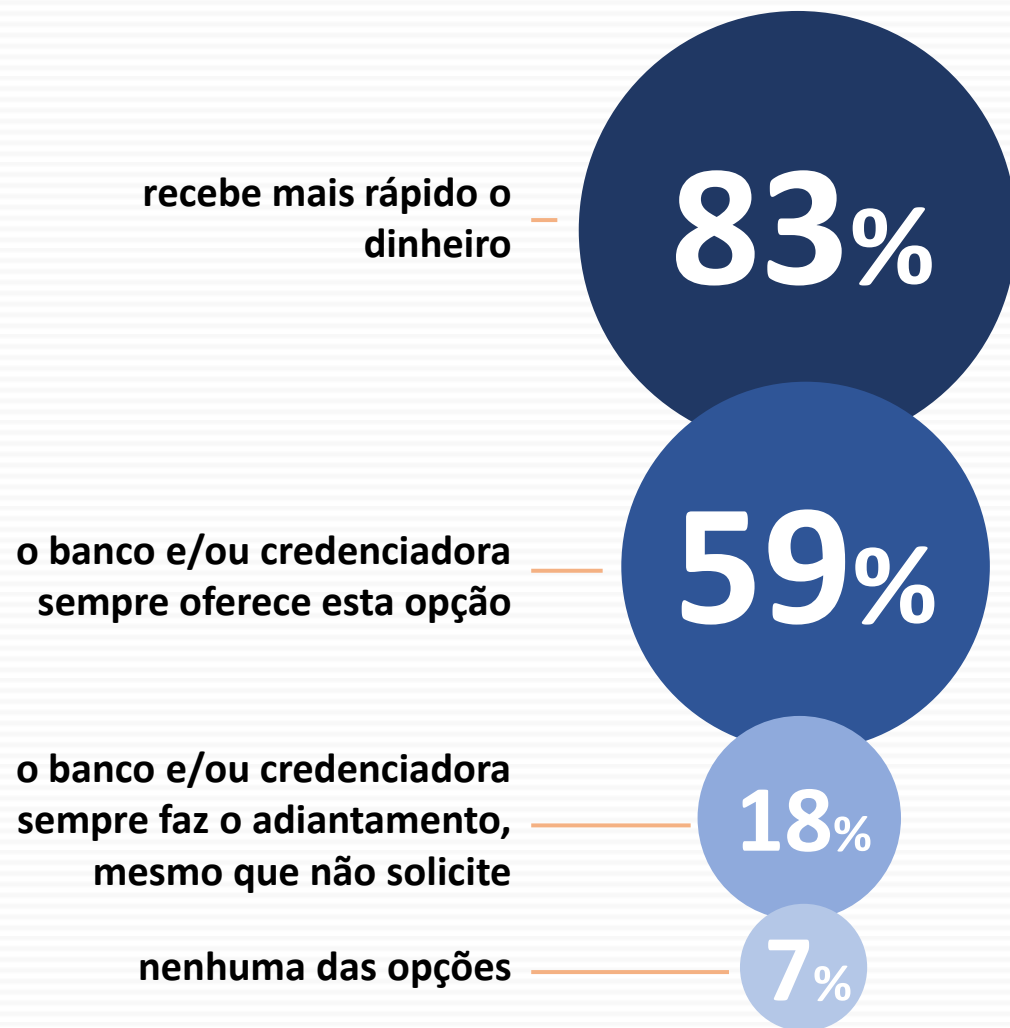
|       | comércio | serviço | ind. e const. civil |
|-------|----------|---------|---------------------|
|       | 28%      | 29%     | 26%                 |
|       | 21%      | 21%     | 18%                 |
|       | 50%      | 50%     | 56%                 |
| base: | 942      | 396     | 162                 |

## por região

|       | S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
|       | 18% | 30% | 36% | 30% | 32% |
|       | 21% | 21% | 16% | 23% | 19% |
|       | 61% | 49% | 48% | 46% | 49% |
| base: | 266 | 569 | 273 | 175 | 217 |

 + informações

## motivos para antecipação do recebimento



base: 736



responderam esta pergunta os entrevistados que antecipam o recebimento das vendas a cartão:

- dos motivos mencionados para a antecipação do recebimento a cartão, o 'acesso mais rápido do dinheiro' predomina
- mas pelas demais opções (sugeridas no questionário) não fica claro se tratar de:
  - uma necessidade do empreendedor,
  - de comodismo ou
  - apenas ignorância dos custos reais, algo a ser mais bem analisado em estudos futuros (P19)



# motivos para antecipação do recebimento



responderam esta pergunta os entrevistados que antecipam o recebimento das vendas a cartão:

## por porte

|                                                                              | MEI | ME  | EPP |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|
| recebe mais rápido o dinheiro                                                | 85% | 82% | 81% |
| o banco e/ou credenciadora sempre oferece esta opção                         | 56% | 60% | 63% |
| o banco e/ou credenciadora sempre faz o adiantamento, mesmo que não solicite | 25% | 13% | 14% |
| nenhuma das opções                                                           | 6%  | 8%  | 7%  |
| base:                                                                        | 278 | 352 | 106 |

## por setor

|                                                                              | comércio | serviço | ind. e const. civil |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|---------------------|
| recebe mais rápido o dinheiro                                                | 83%      | 82%     | 86%                 |
| o banco e/ou credenciadora sempre oferece esta opção                         | 63%      | 50%     | 58%                 |
| o banco e/ou credenciadora sempre faz o adiantamento, mesmo que não solicite | 17%      | 19%     | 23%                 |
| nenhuma das opções                                                           | 6%       | 9%      | 9%                  |
| base:                                                                        | 464      | 198     | 74                  |

## por região

|                                                                              | S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| recebe mais rápido o dinheiro                                                | 78% | 83% | 88% | 85% | 87% |
| o banco e/ou credenciadora sempre oferece esta opção                         | 52% | 62% | 56% | 55% | 64% |
| o banco e/ou credenciadora sempre faz o adiantamento, mesmo que não solicite | 18% | 20% | 15% | 15% | 19% |
| nenhuma das opções                                                           | 10% | 8%  | 6%  | 4%  | 3%  |
| base:                                                                        | 105 | 286 | 140 | 94  | 111 |



+ informações

**P19.** Vou citar alguns motivos que levam as pessoas a antecipar o recebimento de vendas a cartão e gostaria que o(a) Sr.(a) indicasse se algum(ns) desse(s) motivos se aplicam ao seu caso (EST-RM)

## controle dos valores a receber



pelo extrato ou sistema fornecido pela credenciadora ou facilitadora

78%



pelos recibos de venda e confere em uma planilha

65%



contrata um sistema para auxiliar na verificação dos valores recebidos

15%



não verifica/ não confere os valores recebidos

3%



nenhuma das opções

2%



**cada respondente citou na média 1,6 procedimentos**

- os resultados sugerem uma falta de confiança no sistema de conferência dos valores a receber, principalmente pelo comportamento de checar os lançamentos de mais de uma forma (P20)

base: 1.504

# controle dos valores a receber

| por porte                                                                                                                                                |     |     |     | por setor |         |                     |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----------|---------|---------------------|--|
|                                                                                                                                                          | MEI | ME  | EPP | comércio  | serviço | ind. e const. civil |  |
|  pelo extrato ou sistema fornecido pela credenciadora ou facilitadora   | 80% | 77% | 76% | 77%       | 78%     | 82%                 |  |
|  pelos recibos de venda e confere em uma planilha                       | 61% | 68% | 65% | 64%       | 67%     | 67%                 |  |
|  contrata um sistema para auxiliar na verificação dos valores recebidos | 11% | 16% | 23% | 16%       | 12%     | 15%                 |  |
|  não verifica/ não confere os valores recebidos                         | 4%  | 3%  | 3%  | 3%        | 4%      | 1%                  |  |
| nenhuma das opções                                                                                                                                       | 3%  | 2%  | 1%  | 2%        | 2%      | 2%                  |  |
| base:                                                                                                                                                    | 557 | 692 | 255 | 944       | 399     | 161                 |  |
|  + informações                                                        |     |     |     |           |         |                     |  |
| proced. médios                                                                                                                                           | 1,5 | 1,6 | 1,6 | 1,6       | 1,6     | 1,6                 |  |

- surpreende que tal postura independa do porte das empresas, e até apresente um certo crescimento (P20)

# controle dos valores a receber

por região

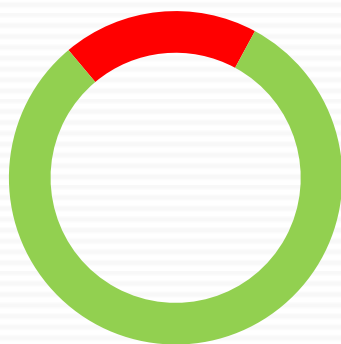
|                                                                                                                                                          | S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|  pelo extrato ou sistema fornecido pela credenciadora ou facilitadora   | 79% | 80% | 72% | 75% | 69% |
|  pelos recibos de venda e confere em uma planilha                       | 66% | 66% | 67% | 60% | 61% |
|  contrata um sistema para auxiliar na verificação dos valores recebidos | 12% | 16% | 13% | 16% | 14% |
|  não verifica/ não confere os valores recebidos                         | 3%  | 3%  | 4%  | 4%  | 7%  |
| nenhuma das opções                                                                                                                                       | 2%  | 1%  | 3%  | 3%  | 3%  |
| base:                                                                                                                                                    | 265 | 571 | 275 | 175 | 218 |
| proced. médio                                                                                                                                            | 1,6 | 1,6 | 1,5 | 1,5 | 1,4 |

 + informações

# problemas com a máquina



**19% com problemas**



**81% sem problemas**

- praticamente **1 em cada 5** desses empreendedores já teve problemas com a máquina de cartão (P21)

por porte

|       | MEI | ME  | EPP |
|-------|-----|-----|-----|
|       | 17% | 20% | 20% |
|       | 83% | 80% | 80% |
| base: | 563 | 701 | 260 |

por setor

|       | comércio | serviço | ind. e cont. civil |
|-------|----------|---------|--------------------|
|       | 19%      | 19%     | 16%                |
|       | 81%      | 81%     | 84%                |
| base: | 958      | 402     | 164                |

por região

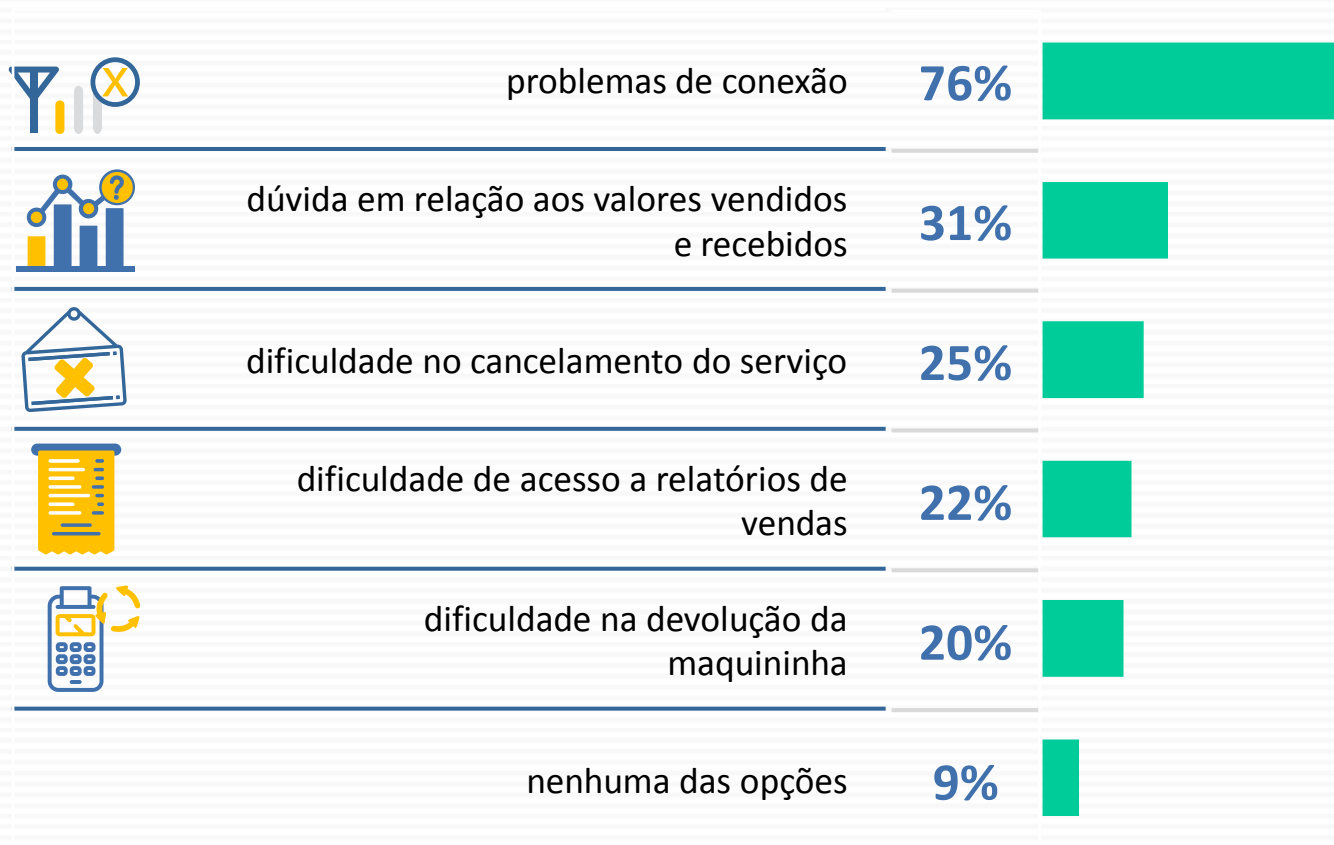
|       | S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
|       | 14% | 20% | 20% | 17% | 26% |
|       | 86% | 80% | 80% | 83% | 74% |
| base: | 268 | 579 | 278 | 181 | 218 |

 + informações

# tipos de problemas



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



- a maioria dos problemas relatados com a máquina de cartão foram relacionados à **'conexão'**
- tal ocorreu em uma frequência mais de duas vezes superior às **'dúvidas em relação aos valores vendidos e recebidos'** (P22)

base: 300

+ informações

# tipos de problemas



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

|                                                                                    |                                                    | por porte |     |     | por setor |         |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------|-----|-----|-----------|---------|---------------------|
|                                                                                    |                                                    | MEI       | ME  | EPP | comércio  | serviço | ind. e const. civil |
|   | problemas de conexão                               | 65%       | 80% | 91% | 73%       | 85%     | 65%                 |
|   | dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos | 42%       | 26% | 17% | 31%       | 28%     | 37%                 |
|   | dificuldade no cancelamento do serviço             | 27%       | 21% | 29% | 17%       | 40%     | 33%                 |
|   | dificuldade de acesso a relatórios de vendas       | 28%       | 19% | 13% | 21%       | 26%     | 11%                 |
|  | dificuldade na devolução da maquininha             | 21%       | 20% | 21% | 17%       | 24%     | 31%                 |
|                                                                                    | nenhuma das opções                                 | 11%       | 9%  | 3%  | 11%       | 6%      | 6%                  |
| base:                                                                              |                                                    | 101       | 145 | 54  | 192       | 82      | 26                  |



+ informações

# tipos de problemas



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

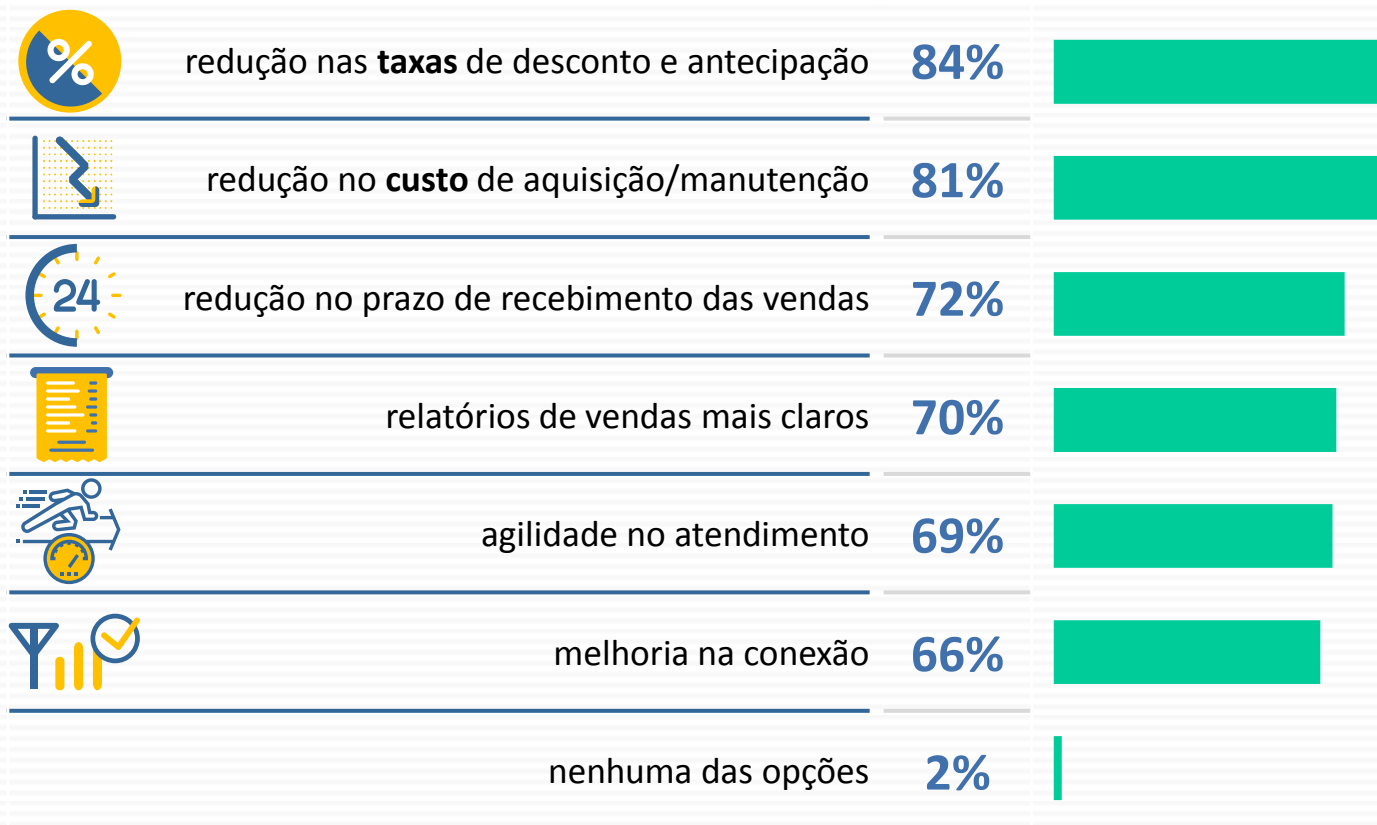
|                                                                                    |                                                    | por região |     |     |     |     |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------|-----|-----|-----|-----|
|                                                                                    |                                                    | S          | SE  | CO  | NE  | N   |
|   | problemas de conexão                               | 81%        | 77% | 67% | 71% | 71% |
|   | dúvida em relação aos valores vendidos e recebidos | 27%        | 29% | 44% | 29% | 39% |
|   | dificuldade no cancelamento do serviço             | 22%        | 29% | 18% | 16% | 22% |
|   | dificuldade de acesso a relatórios de vendas       | 16%        | 22% | 24% | 23% | 27% |
|  | dificuldade na devolução da maquininha             | 19%        | 19% | 16% | 26% | 29% |
|                                                                                    | nenhuma das opções                                 | 11%        | 7%  | 6%  | 13% | 12% |
| base:                                                                              |                                                    | 37         | 120 | 56  | 31  | 56  |



+ informações



## melhorias importantes



base: 1.523

- dentre todas as melhorias sugeridas, as duas mais citadas estavam relacionadas a aspectos de **custos**
- a terceira mais citada fazia referência ao **prazo de recebimento de vendas**
- enquanto a quarta mais citada fazia referência à uma questão administrativa (**relatório mais claro**), apesar de relevante até pela consequência relacionada à segurança do usuário

 + informações

# melhorias importantes

por porte

por setor

|                                                                                    |                                             | por porte |     |     | por setor |         |                     |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------|-----|-----|-----------|---------|---------------------|
|                                                                                    |                                             | MEI       | ME  | EPP | comércio  | serviço | ind. e const. civil |
|   | redução nas taxas de desconto e antecipação | 84%       | 86% | 82% | 85%       | 85%     | 83%                 |
|   | redução no custo de aquisição/manutenção    | 76%       | 86% | 81% | 83%       | 80%     | 76%                 |
|   | redução no prazo de recebimento das vendas  | 71%       | 74% | 68% | 72%       | 73%     | 68%                 |
|   | relatórios de vendas mais claros            | 68%       | 71% | 76% | 70%       | 72%     | 69%                 |
|   | agilidade no atendimento                    | 72%       | 66% | 72% | 69%       | 69%     | 73%                 |
|  | melhoria na conexão                         | 65%       | 66% | 71% | 66%       | 70%     | 61%                 |
|                                                                                    | nenhuma das opções                          | 2%        | 2%  | 2%  | 2%        | 3%      | --                  |
| base:                                                                              |                                             | 563       | 701 | 259 | 957       | 402     | 164                 |

 + informações

# melhorias importantes

por região

|                                                                                    |                                             | S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|   | redução nas taxas de desconto e antecipação | 81% | 84% | 89% | 87% | 85% |
|   | redução no custo de aquisição/manutenção    | 83% | 80% | 84% | 81% | 82% |
|   | redução no prazo de recebimento das vendas  | 67% | 73% | 75% | 72% | 74% |
|   | relatórios de vendas mais claros            | 72% | 69% | 77% | 70% | 70% |
|   | agilidade no atendimento                    | 66% | 69% | 74% | 71% | 72% |
|  | melhoria na conexão                         | 67% | 67% | 64% | 66% | 68% |
|                                                                                    | nenhuma das opções                          | 2%  | 2%  | 1%  | 3%  | 1%  |
|                                                                                    | base:                                       | 268 | 579 | 277 | 180 | 219 |

 + informações

**66% não solicitou**



**34% já solicitou**

- outra sinalização do possível despreparo ou da inexperiência do perfil MEI seria perceptível nos percentuais de solicitação de desconto ou de benefícios, ao negociar com as operadoras de cartão,
- observa-se que o percentual do perfil MEI equivalente à quase a metade do apurado junto às EPPs (P24)

*por porte*

|       | MEI | ME  | EPP |
|-------|-----|-----|-----|
|       | 25% | 38% | 48% |
|       | 75% | 62% | 52% |
| base: | 563 | 702 | 260 |

base: 1.525

 + informações

## solicitação de desconto ou benefício

66% não solicitou



34% já solicitou

base: 1.525



por setor

|       | comércio | serviço | ind. e cont. civil |
|-------|----------|---------|--------------------|
|       | 37%      | 33%     | 22%                |
|       | 63%      | 67%     | 78%                |
| base: | 958      | 403     | 164                |

por região

|       | S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
|       | 29% | 38% | 37% | 28% | 30% |
|       | 71% | 62% | 63% | 72% | 70% |
| base: | 268 | 579 | 278 | 181 | 219 |

## êxito na solicitação de desconto e benefícios

base: 1.525



**34% já solicitou**



**57%**

conseguiram  
descontos

**43%**

não conseguiram  
descontos

- ainda mais se considerarmos que foram atendidos mais da metade (57%) dos empreendedores que apresentaram essas solicitações de desconto ou de benefícios
- particularmente marcante é a constatação que essas taxas de sucesso cresçam conforme os portes das empresas (P25)

# êxito na solicitação de desconto e benefícios

base: 1.525

**34% já solicitou**



**57%**

**conseguriram  
descontos**

**43%**

**não conseguiram  
descontos**



*por porte*

|       | MEI | ME  | EPP |
|-------|-----|-----|-----|
|       | 45% | 60% | 66% |
|       | 55% | 40% | 34% |
| base: | 138 | 261 | 128 |

*por setor*

|       | comércio | serviço | ind. e cont.<br>civil |
|-------|----------|---------|-----------------------|
|       | 56%      | 59%     | 52%                   |
|       | 44%      | 41%     | 48%                   |
| base: | 356      | 135     | 36                    |

*por região*

|       | S   | SE  | CO  | NE  | N   |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|
|       | 49% | 59% | 60% | 54% | 52% |
|       | 51% | 41% | 40% | 46% | 48% |
| base: | 78  | 228 | 104 | 50  | 67  |



*para não  
esquecer*



1

o uso das máquinas de cartão ainda é recente (menos de 4 anos na média), restrito (39% do universo entrevistado) e, mesmo para quem já aderiu, ainda representa uma parcela pequena do faturamento total (39%)

2

o desconhecimento dos serviços das máquinas de cartão (44%) por quem ainda não utiliza é muito presente entre os empreendedores e uma barreira à maior propagação dos mesmos

3

mesmo boa parte dos empreendedores que já faz uso das máquinas de cartão demonstra desconhecer aspectos importantes dos serviços, como valor das taxas, antecipação de recebíveis, etc.

4

isso exemplifica o grande campo para crescimento do uso do recurso, principalmente junto às empresas de menor porte (MEI), algo que demanda, contudo, algum trabalho extra de convencimento

5

importante desconstruir a sensação do serviço prestado pelas máquinas de cartão ser caro, em conjunto com um esforço de agregar mais confiança na qualidade (conexão) e na precisão dos lançamentos (débitos & créditos)

6

caberia mais divulgação e comunicação, com informações e clareza quanto às vantagens e aos benefícios proporcionados pelas máquinas de cartão nos negócios, algo ainda muito ofuscado pelas dificuldades

7

a liderança da credenciadora CIELO, principalmente nas EPPs, já é bem expressiva, apesar de que junto ao perfil das MEIs a concorrência já se faz mais presente





**Sebrae Nacional**  
**Unidade de Gestão Estratégica – UGE**

**Kennyston Iago**

kennyston.iago@sebrae.com.br

**Marco Aurélio Bede**

Marco.bebe@sebrae.com.br



 **checon**  
pesquisa (61) 2107-0800  
checonpesquisa@checonpesquisa.com.br