

APRESENTAÇÃO EXECUTIVA

Pesquisa uso da Maquininha 2021

- **Objetivo:** Identificar como os pequenos negócios utilizam maquininhas.
- **Tipo de estudo:** 3.520 entrevistas com empresários por CATI (a partir de 42.071 cadastros)
- **Período de cobertura:** 03/02/21 a 19/03/21 (3ª edição da pesquisa)
- **Dados amostrais:** margem de erro de 1,6%, para um nível de confiança de 95%
- **Resultados:**
 - ✓ Porte (MEI, ME e EPP)
 - ✓ Setor (Com, Ind/Constr e Serv)
 - ✓ Região (CO, N, NE, S e SE)
 - ✓ Sexo, idade, escolaridade e raça-cor



PRINCIPAIS RESULTADOS



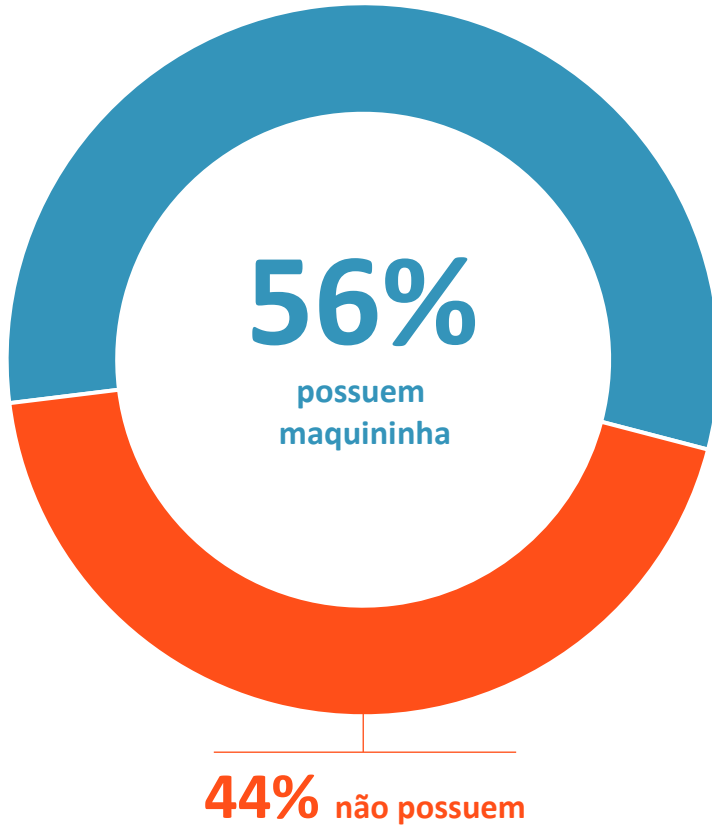
- Subiu a proporção dos que usam maquininha de 39% para 56% (nos últimos 5 anos)
- Quem não usa, não usa porque prefere outras formas de pagamento (dinheiro, boleto cheque)
- Aumentou a proporção dos que usam 2 maquininhas, de 20% para 30% (nos últimos 5 anos)
- Aumentou a desconcentração do mercado (maior número de marcas/operadoras)
- Em cada 4 entrevistados, 3 comparou fornecedores (taxas e condições) antes de adquirir
- “Taxa mais barata” continua sendo o motivo principal que leva à escolha (76%)
- “Alto custo de manutenção” continua sendo o motivo principal que levaria a parar de utilizar (45%)
- Para 70% o meio de pagamento de menor custo é o dinheiro
- Para 81% o meio de pagamento de maior custo é o cartão de crédito
- 49% não sabia que a lei permite praticar preços diferenciados para formas de pagamento diferenciado
- 1/3 pratica preços diferentes “sempre” ou “quase sempre”
- “satisfação dos clientes” e “aumento de vendas” são os maiores benefícios citados
- Diminuiu a proporção de empresas que dá desconto para pagamento em dinheiro
- Diminuiu a proporção das vendas que são feitas com cartão (de crédito e débito)
- Aumentou a proporção de empresas que antecipa o recebimento das vendas por cartão
- É pequena a proporção de empresas que enfrenta problemas com maquininhas (14%)
- Mas a conexão continua sendo a maior reclamação (45%) e reduzir taxas a maior sugestão de melhoria (73%)



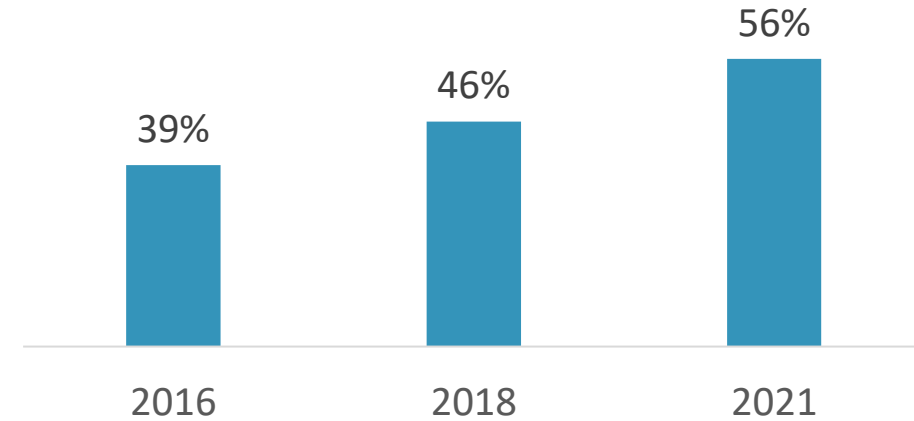
RESULTADOS

POSSE DE MAQUININHA DE CARTÃO NA EMPRESA

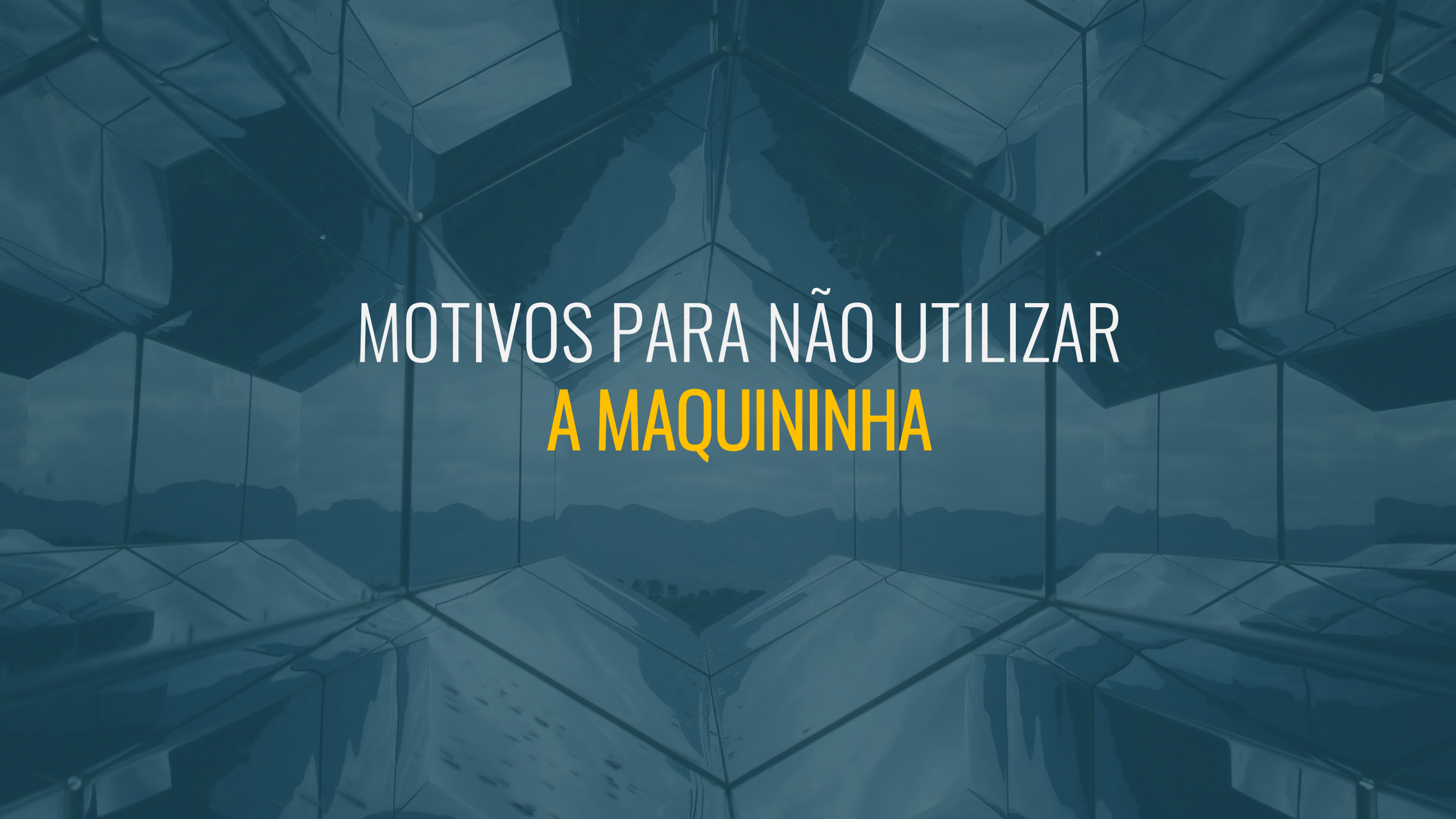
2021



Histórico - Possui maquininha

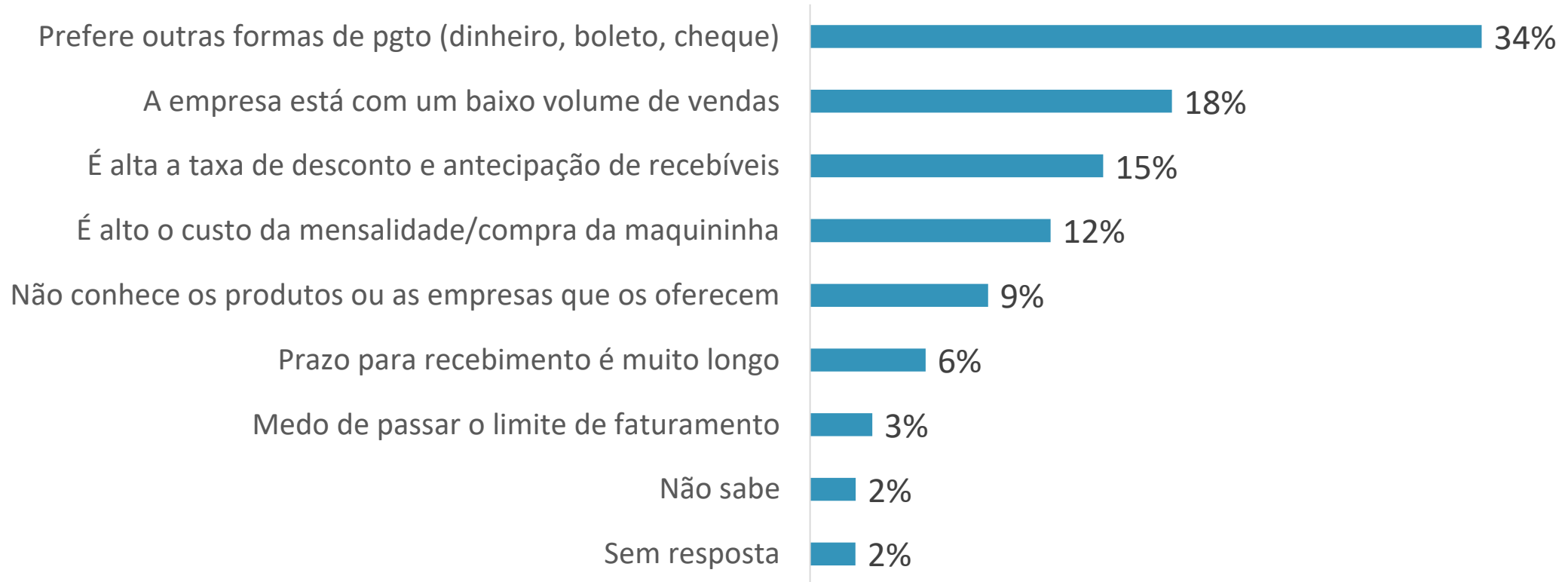


Entre 2016 e 2021 (5 anos), a proporção de quem possui maquininha subiu **17 pontos percentuais**

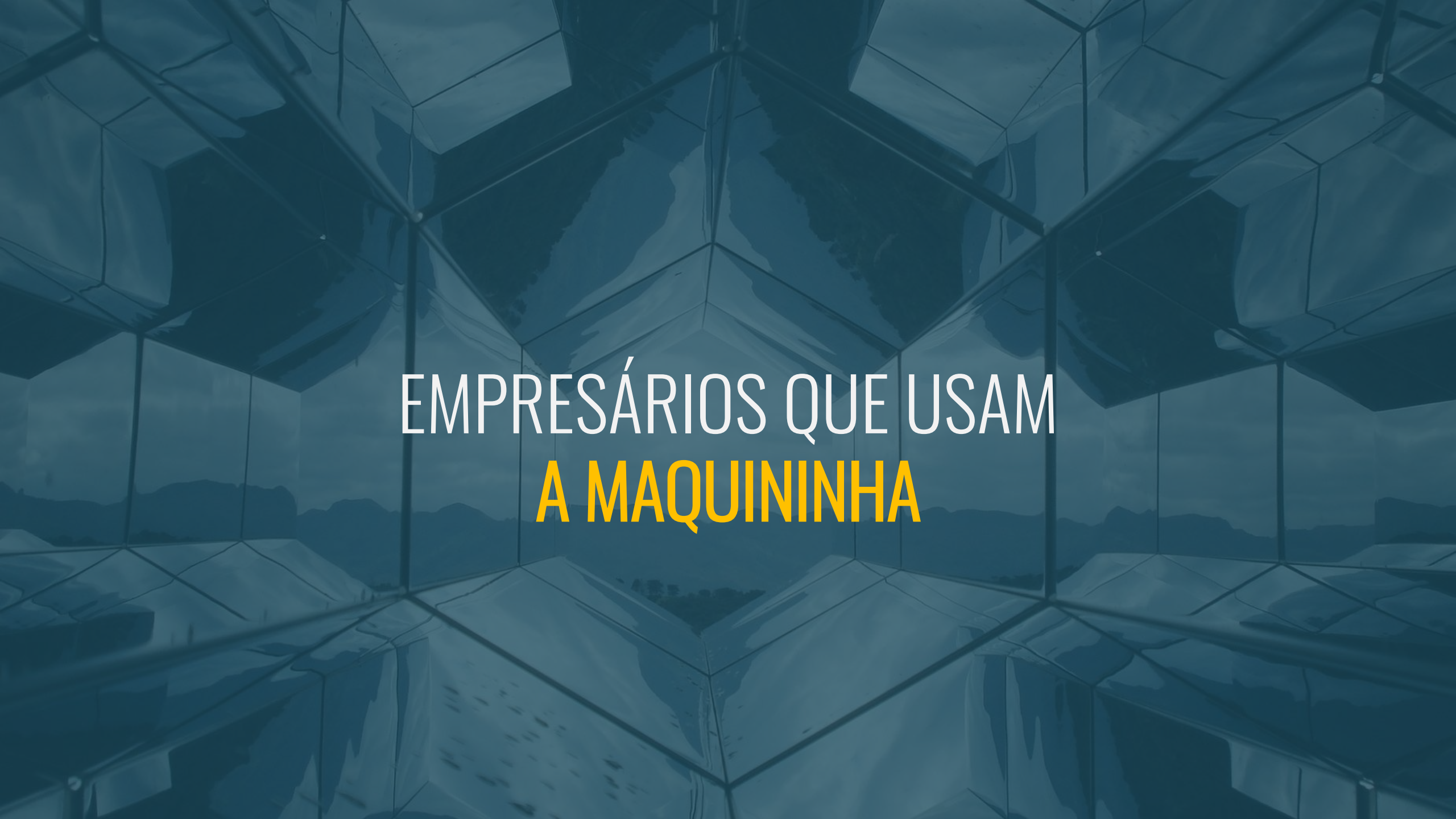


MOTIVOS PARA NÃO UTILIZAR
A MAQUININHA

MOTIVOS PARA NÃO UTILIZAR A MAQUININHA

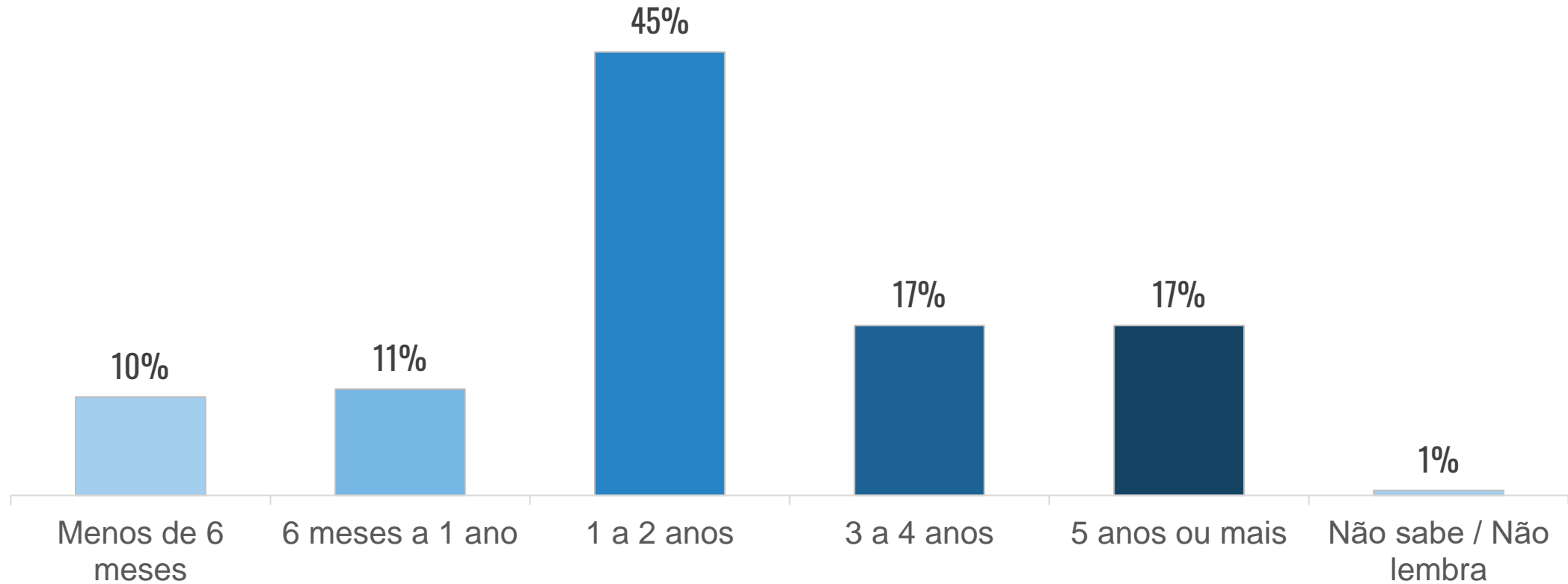


Entre os que não possuem maquininha, 1/3 prefere usar outras formas de pagamento. Já quase 20% diz estar com baixo volume de vendas



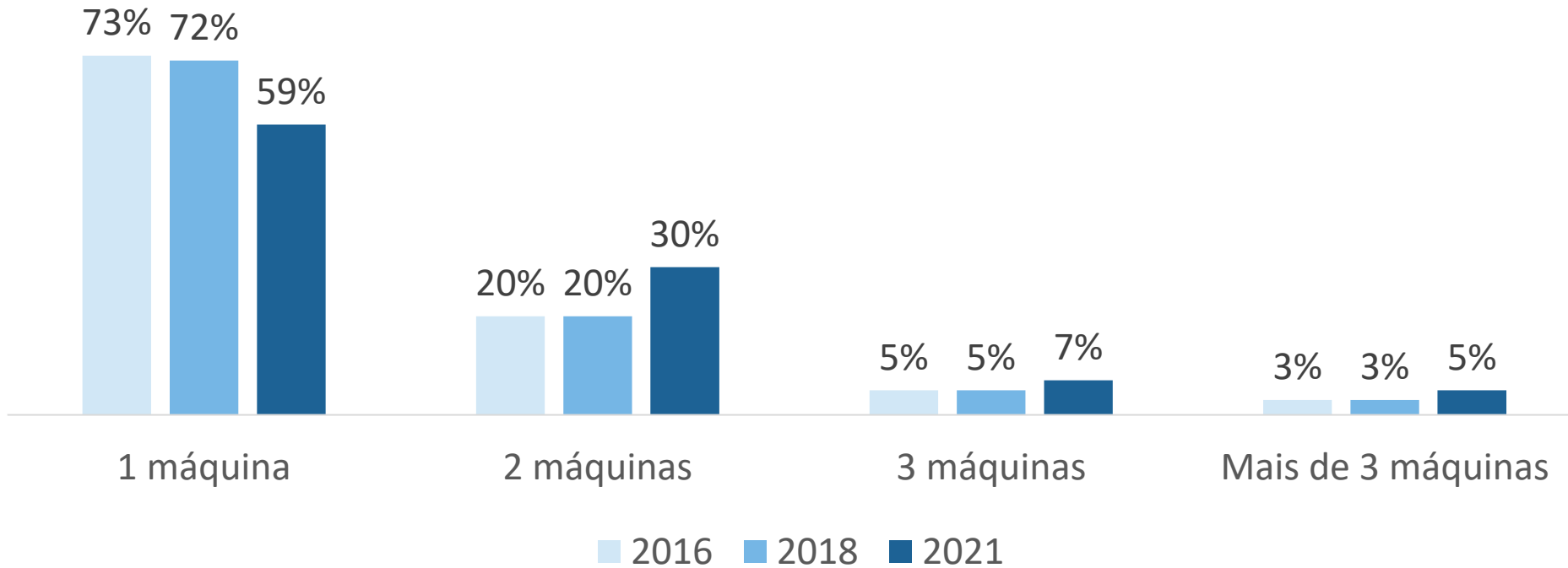
EMPRESÁRIOS QUE USAM
A MAQUININHA

TEMPO QUE USA MAQUININHA DE CARTÃO



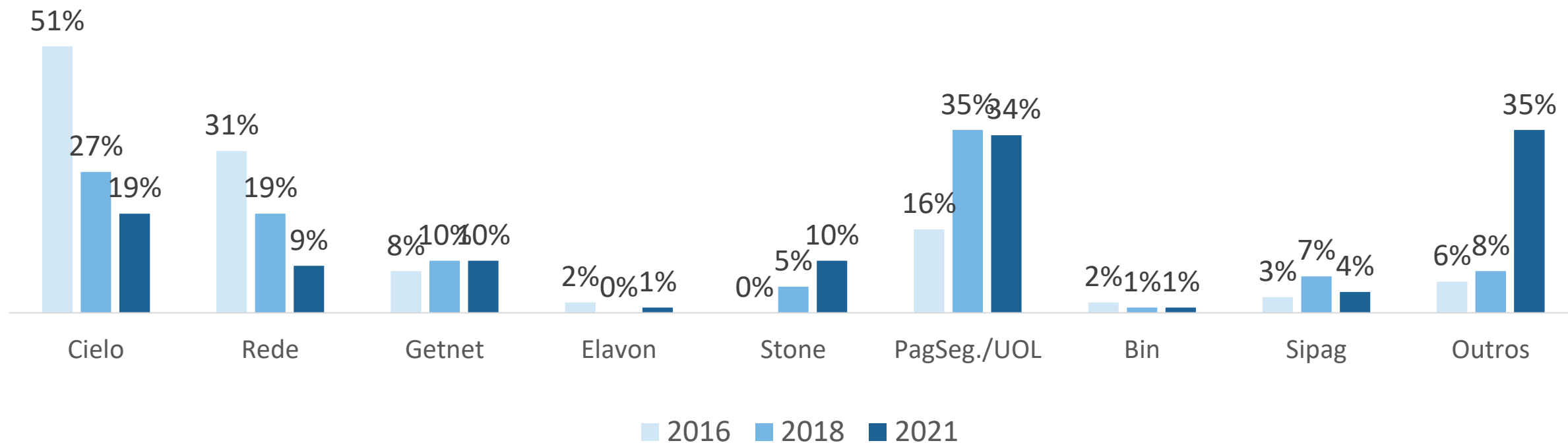
45% dos entrevistados possuem maquininha entre 1 e 2 anos.

NÚMERO DE MAQUININHAS



Aumentou a proporção de empresas que possui 2 maquininhas ou mais

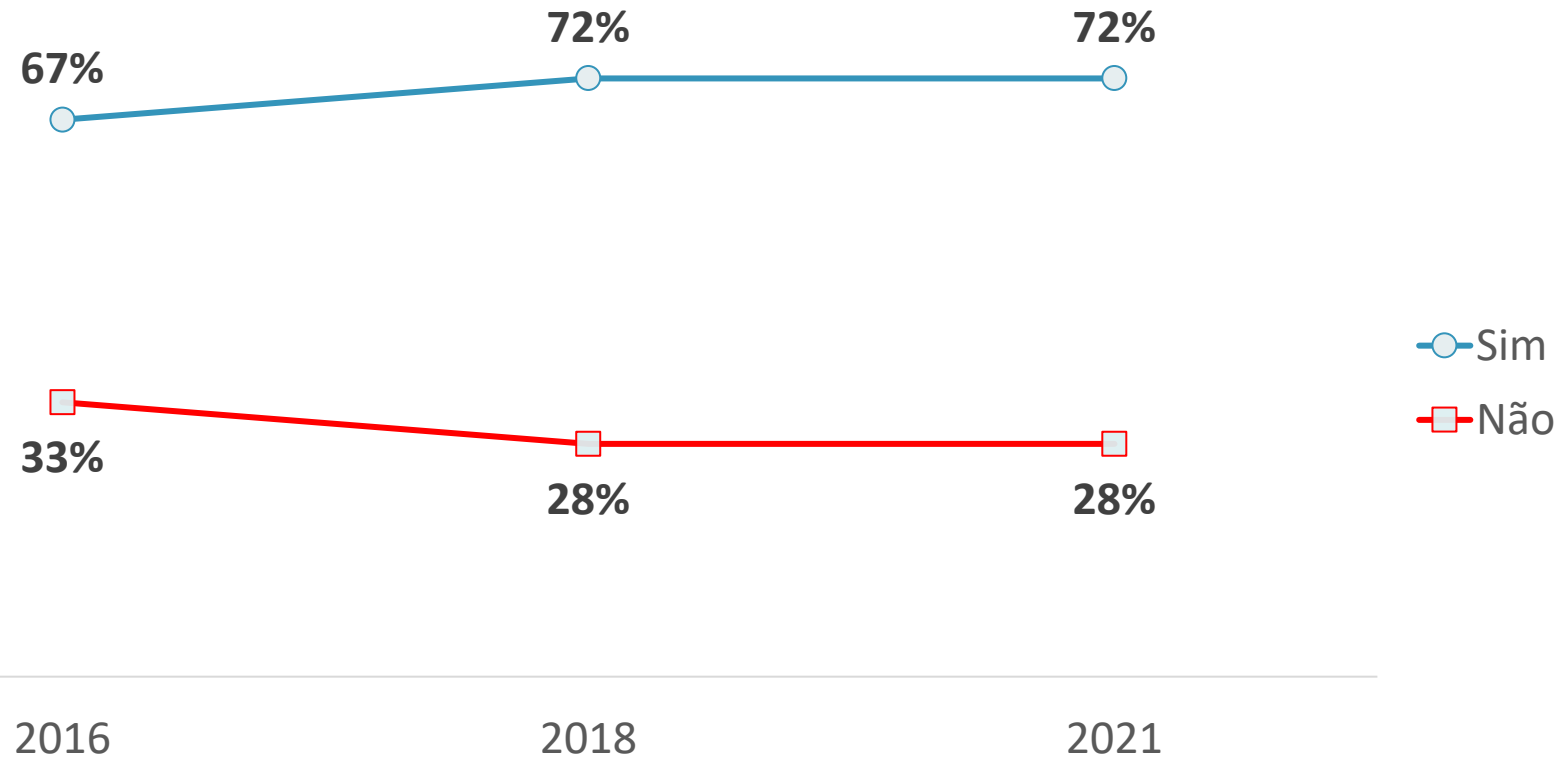
MAQUININHAS QUE UTILIZA



Houve uma desconcentração das marcas mais utilizadas pelas MPE

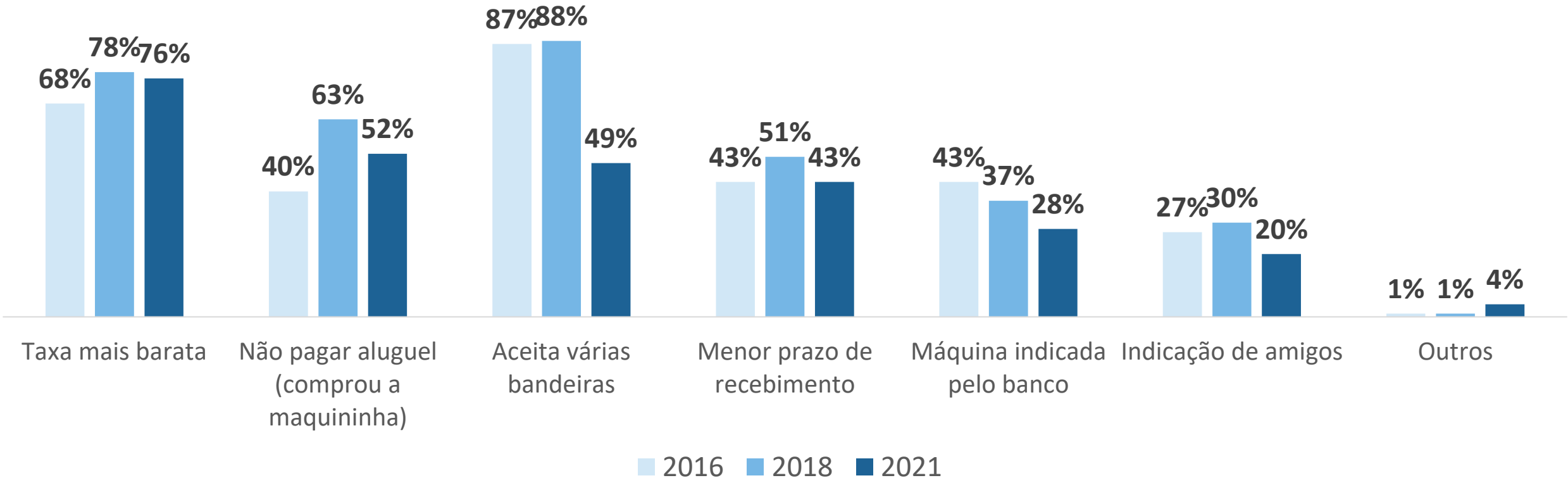


COMPAROU ANTES DE ADQUIRIR?



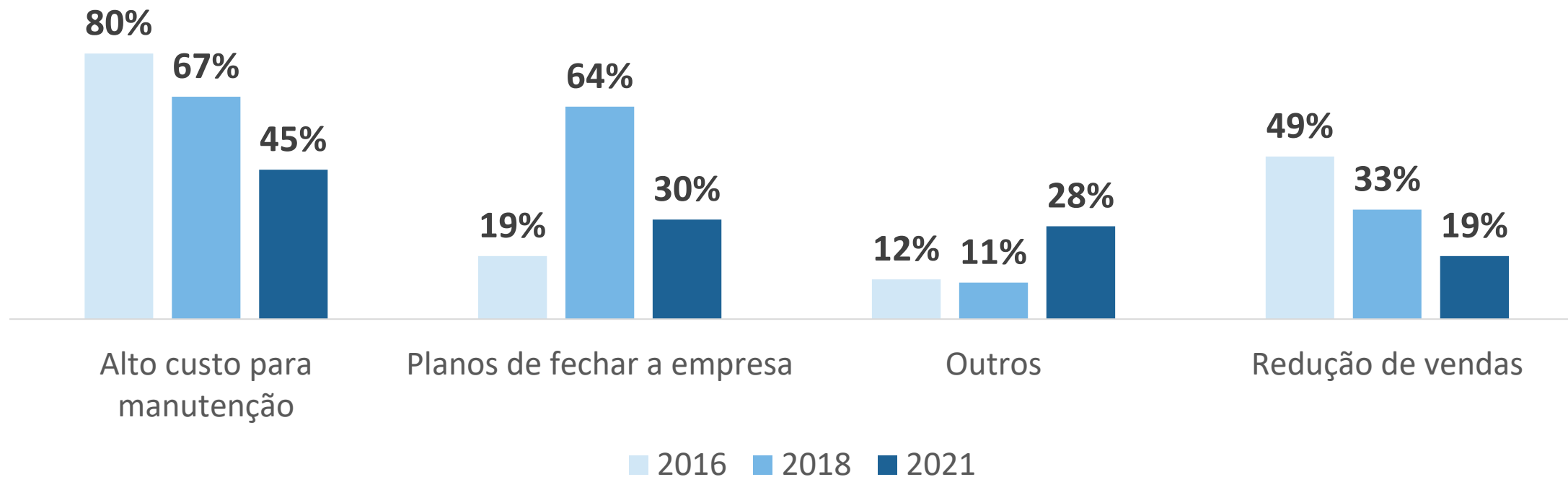
Em cada 4 entrevistados, 3 comparam os fornecedores (taxas e condições) antes de adquirir

MOTIVOS QUE LEVARAM A ESCOLHER A MAQUININHA



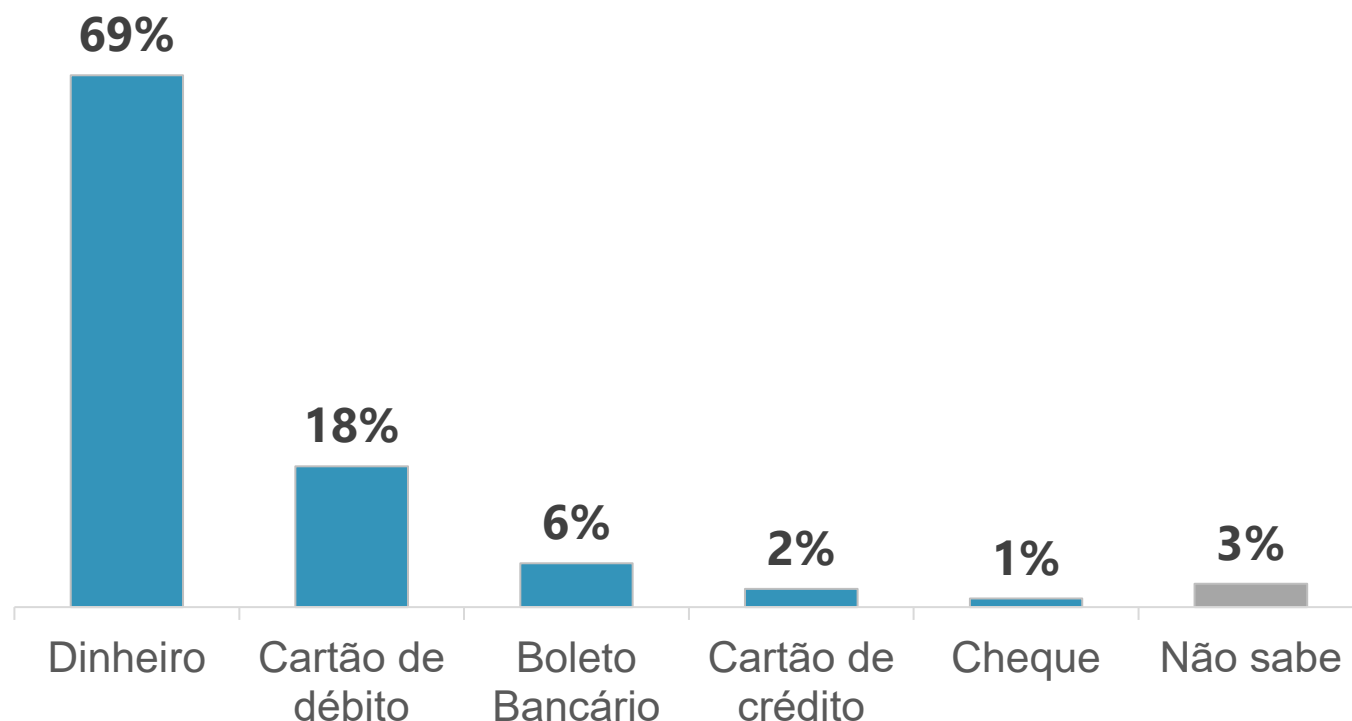
A “Taxa mais barata” continua sendo o motivo principal para escolha da maquininha

MOTIVOS QUE LEVARIAM A PARAR DE UTILIZAR



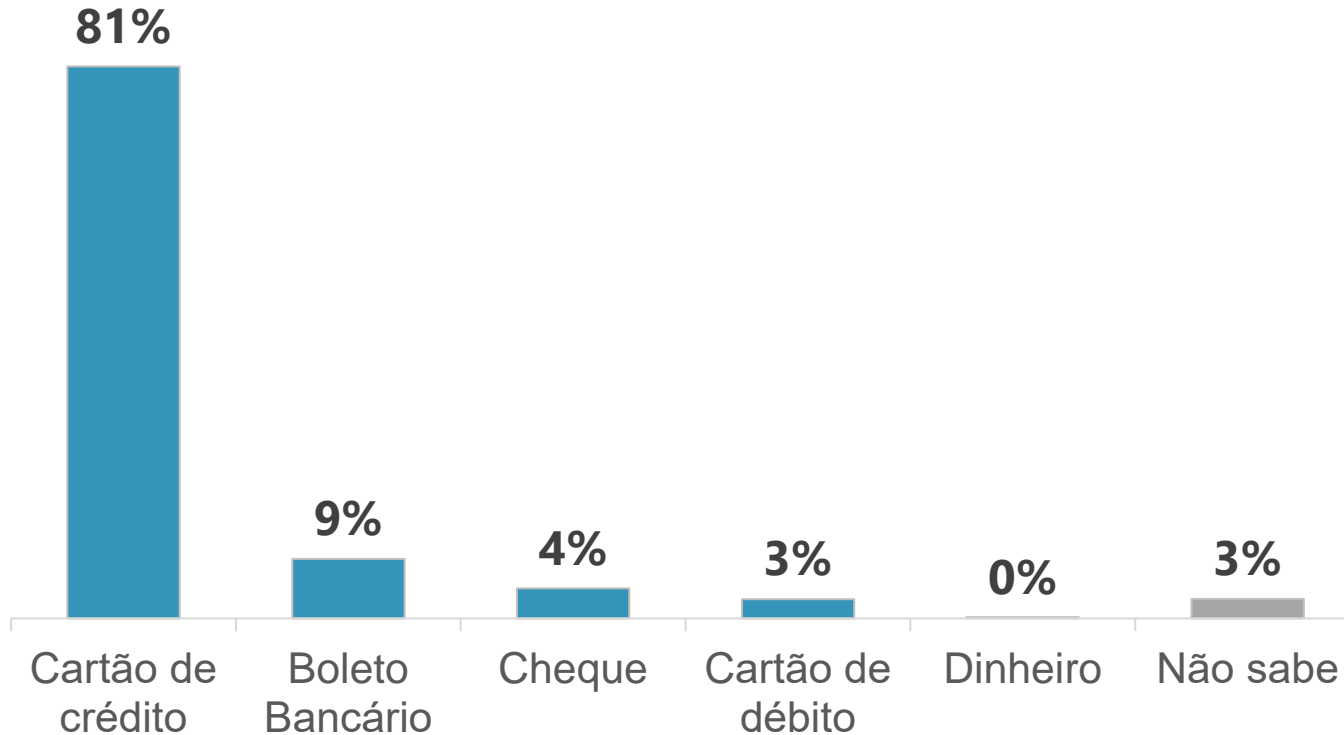
“Alto custo para manutenção” continua sendo o motivo principal que poderia levar à parar de usar a maquininha

MEIO DE PAGAMENTO DE MENOR CUSTO



Quase 70% dos entrevistados consideram que o dinheiro é a forma de pagamento que tem menor custo.

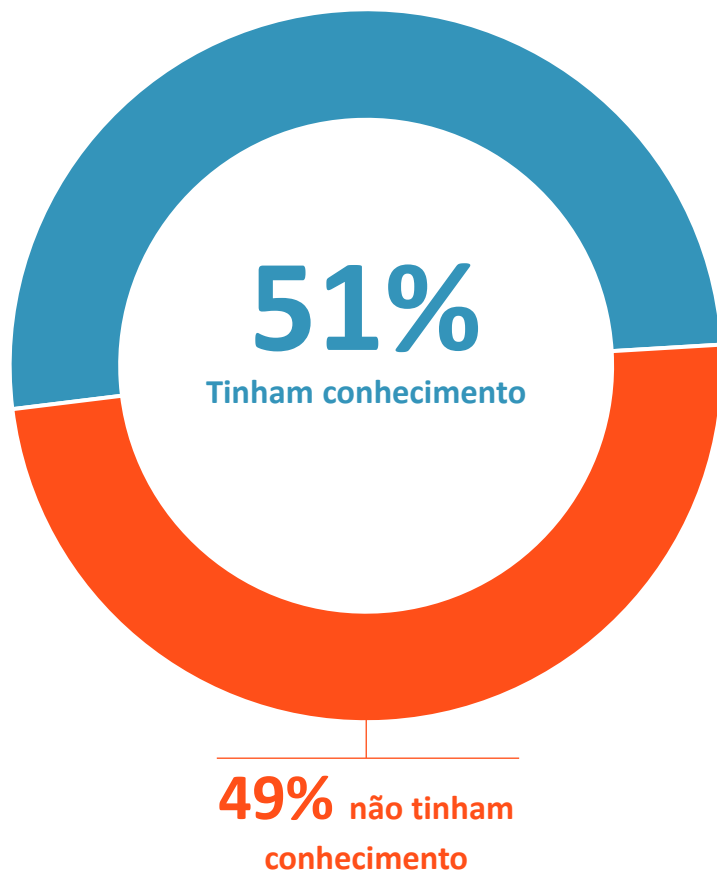
MEIO DE PAGAMENTO DE MAIOR CUSTO



80% considera o cartão de crédito a forma de pagamento que gera mais custos para a empresa.

LEI SOBRE PRÁTICA DE PREÇO DIFERENTE

Utilizando dinheiro, débito, crédito ou boleto

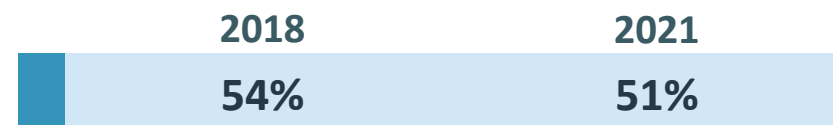


Pouco mais de metade dos entrevistados (51%) sabia que a lei permite praticar preços diferentes de acordo com a forma de pagamento (dinheiro, cartão de débito, crédito ou boleto bancário).

Resultado semelhante a 2018

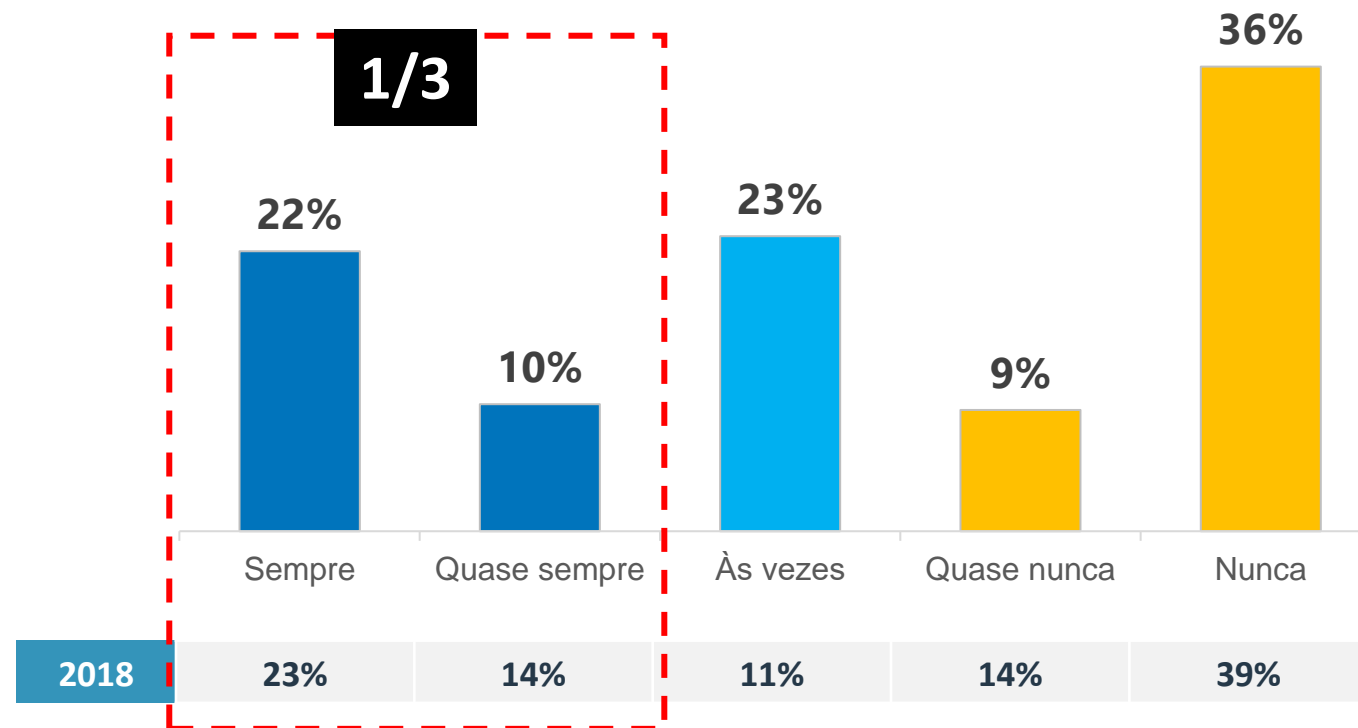
Histórico

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



FREQUÊNCIA QUE PRÁTICA PREÇO DIFERENTE

utilizando dinheiro, débito, crédito ou boleto

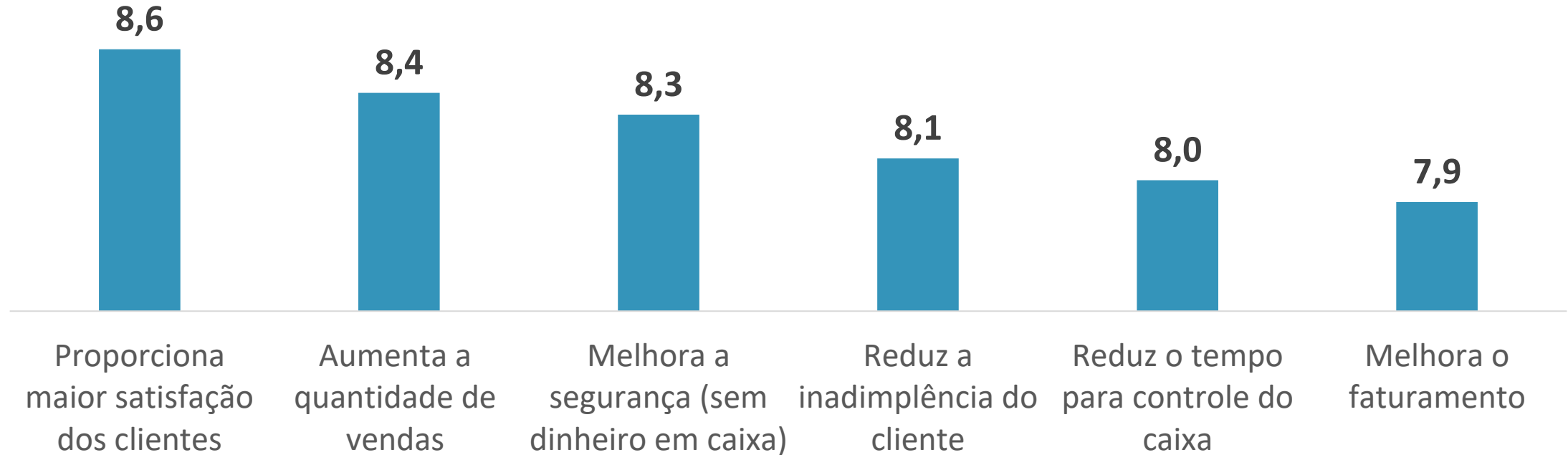


Apenas 1/3 pratica preços diferentes “sempre” ou “quase sempre” (semelhante a 2018)



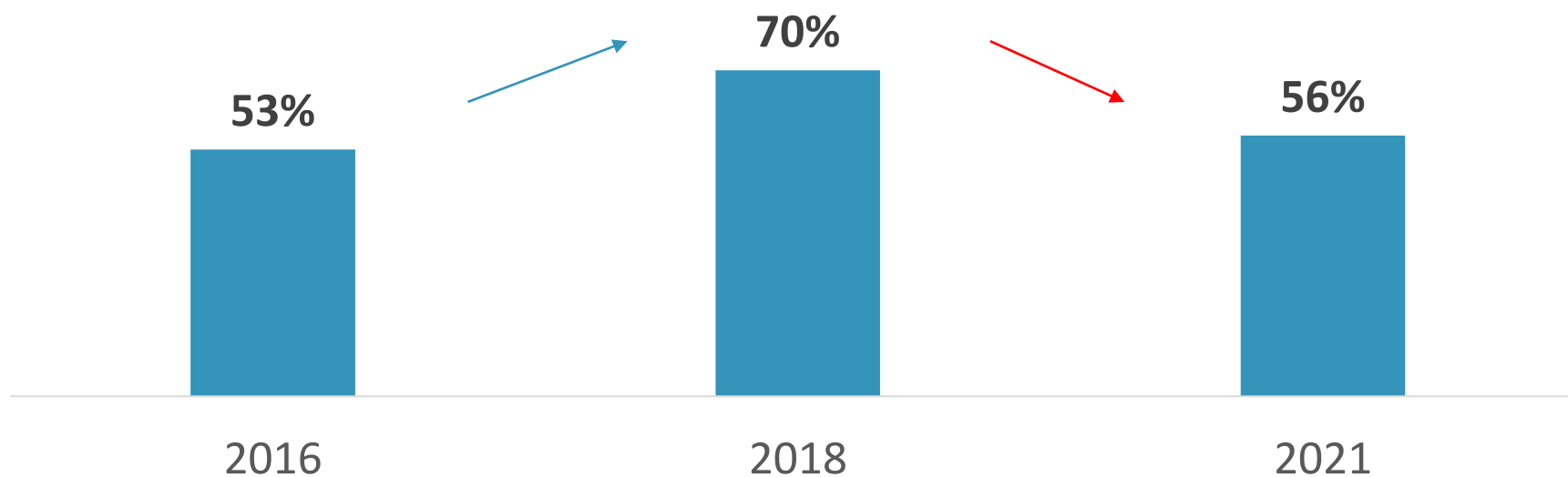
BENEFÍCIOS DO USO DA
MÁQUINA DE CARTÃO

NOTA DADA AOS BENEFÍCIOS DO USO DA MAQUININHA



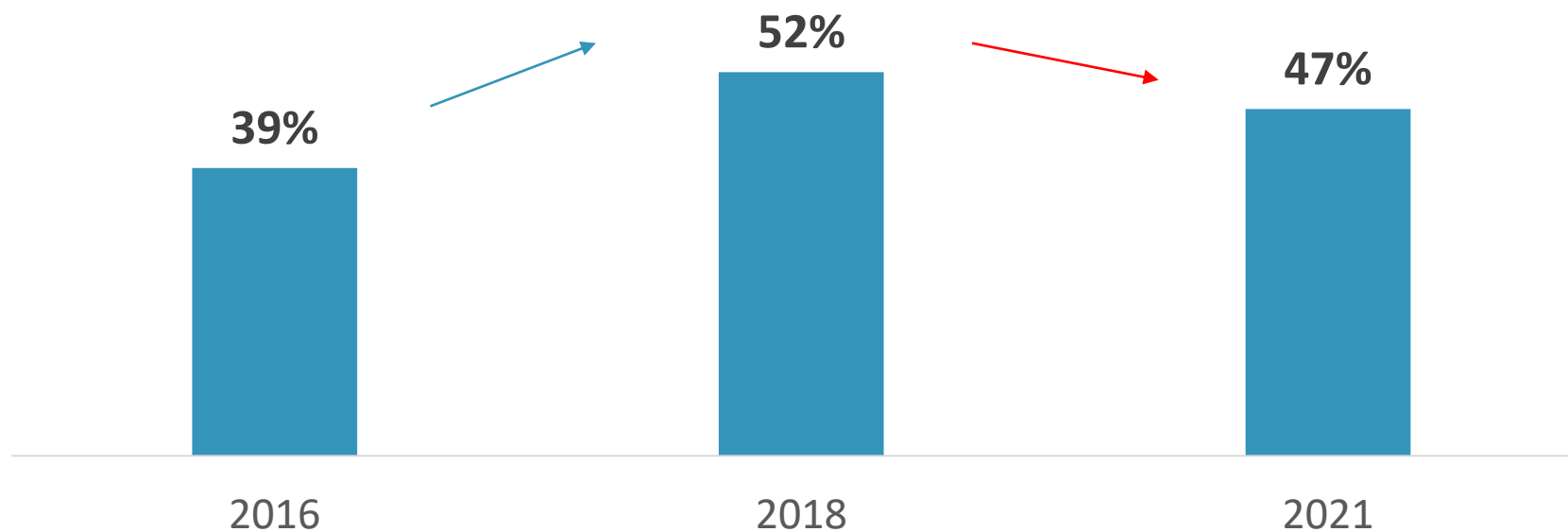
“Satisfação dos clientes” e “aumento das vendas” são os benefícios com maior nota

EMPRESA DÁ DESCONTO PARA PAGAMENTO EM DINHEIRO?



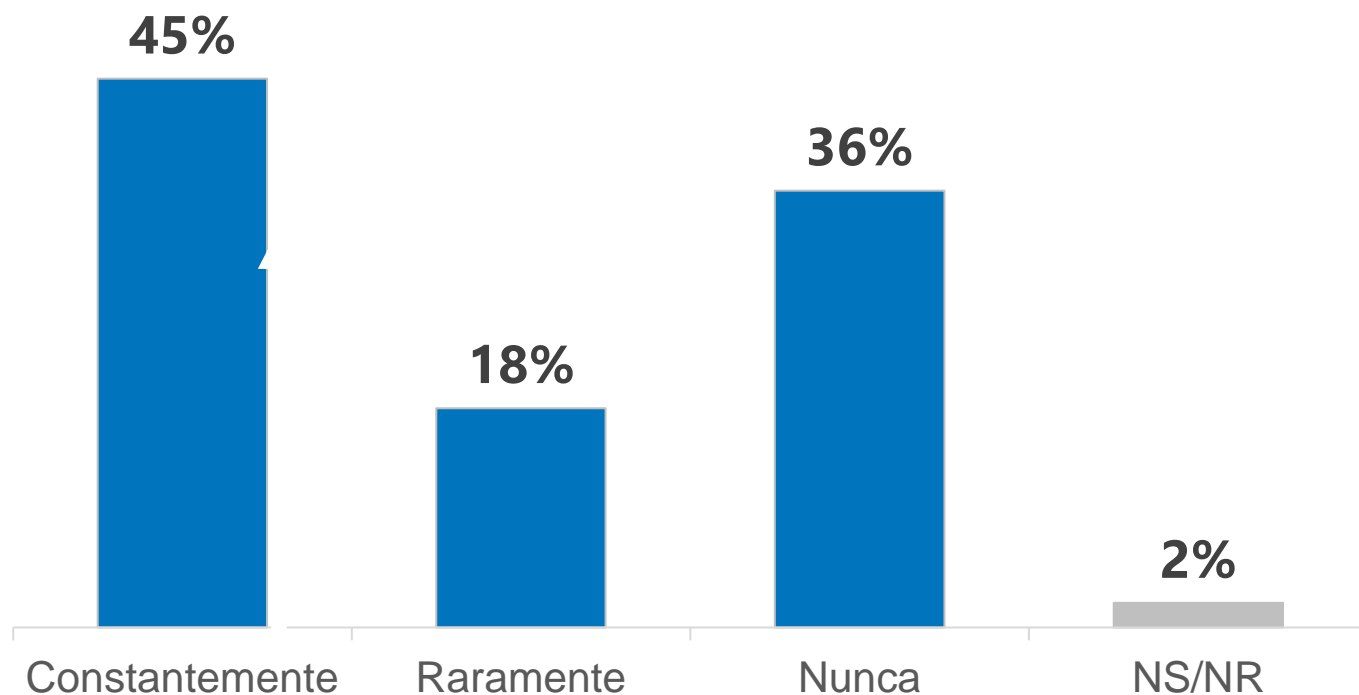
Diminuiu a proporção de empresas que dão desconto para pagamento em dinheiro

% DE VENDAS FEITAS COM CARTÃO (débito e crédito)



Diminuiu a proporção das vendas feitas com cartão

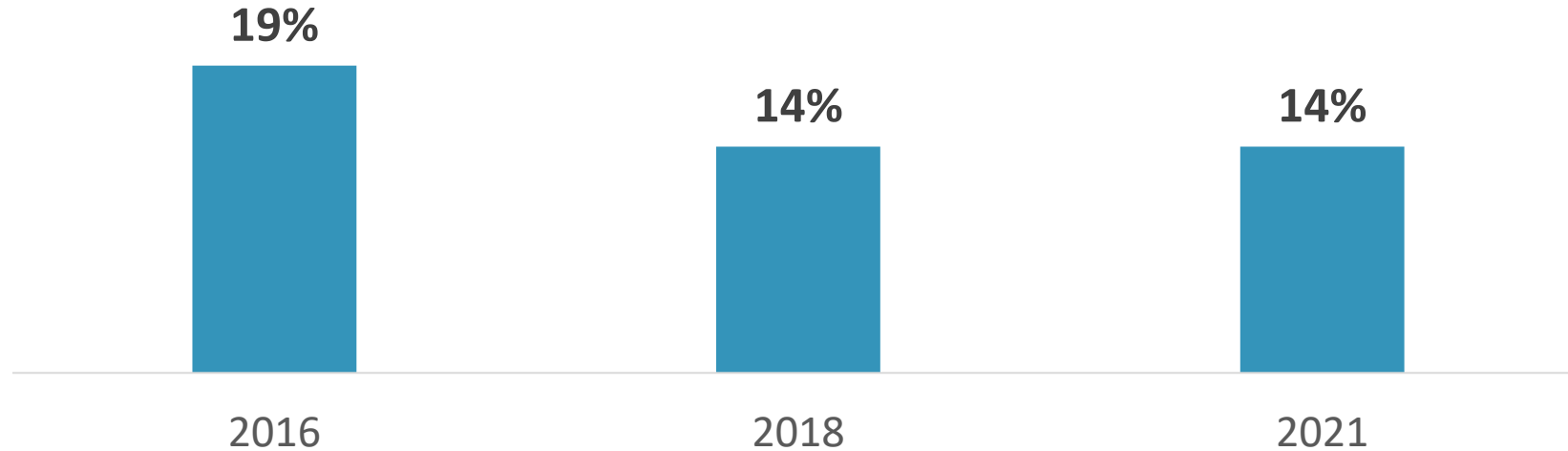
ANTECIPA RECEBIMENTO DAS VENDAS À CARTÃO?



Aumentou a proporção de empresas que antecipa o recebimento das vendas a cartão

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

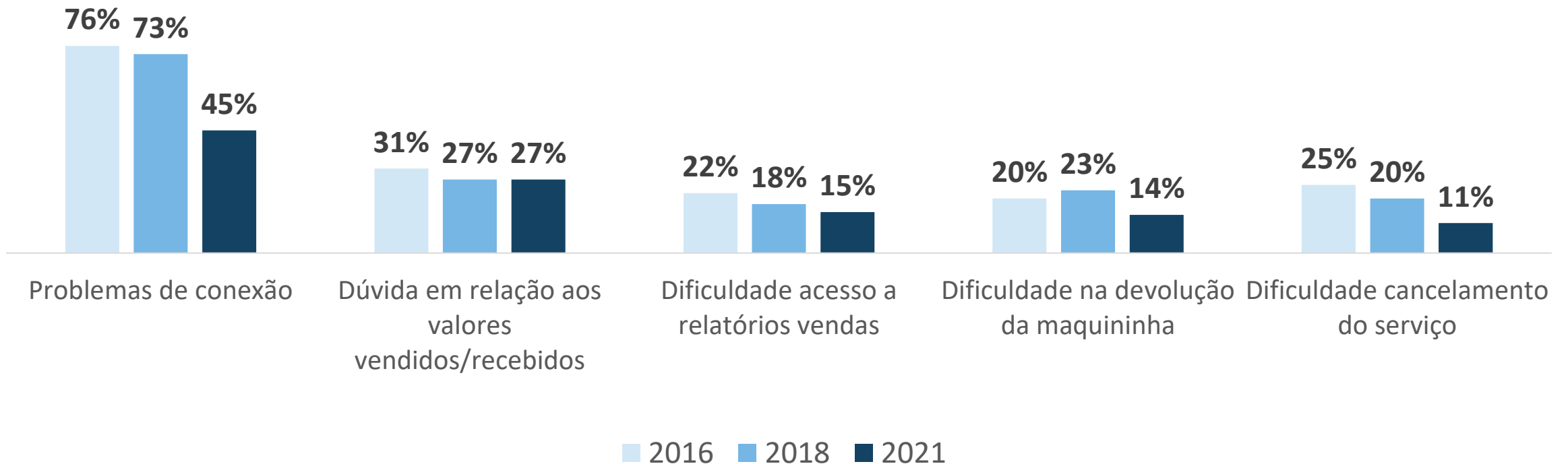
PROPORÇÃO DE MPE COM PROBLEMAS COM A MAQUININHA



É relativamente baixa a proporção de MPE que enfrenta problemas com maquininhas/credenciadoras

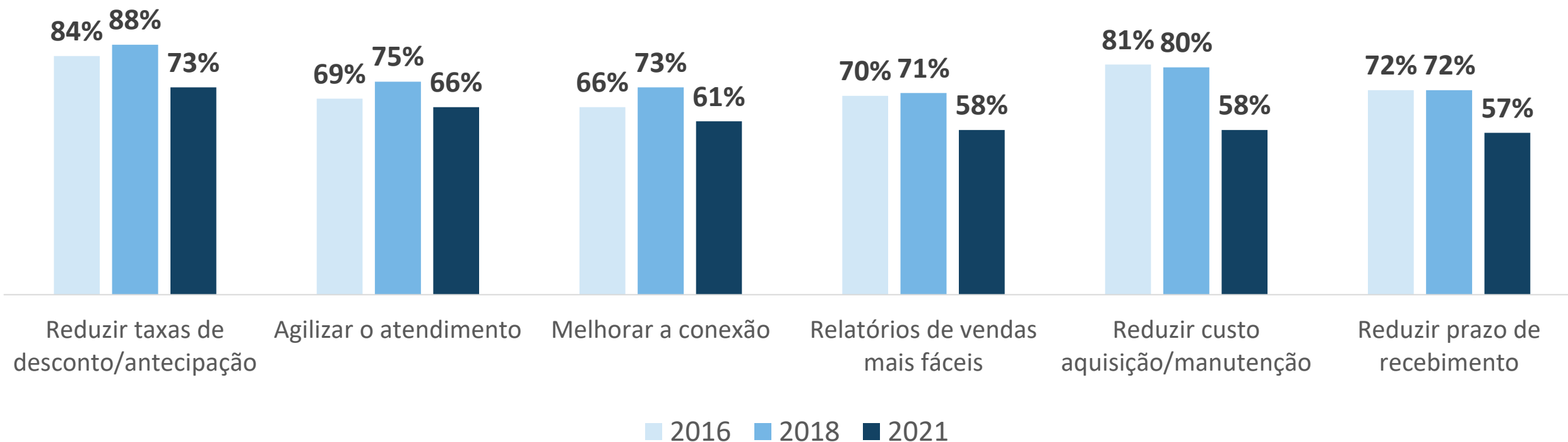
PROBLEMAS ENFRENTA COM A MAQUININHA?

Apenas quem respondeu que tem problema



“Problemas de conexão” ainda é a maior reclamação, mas caiu o nível de reclamações

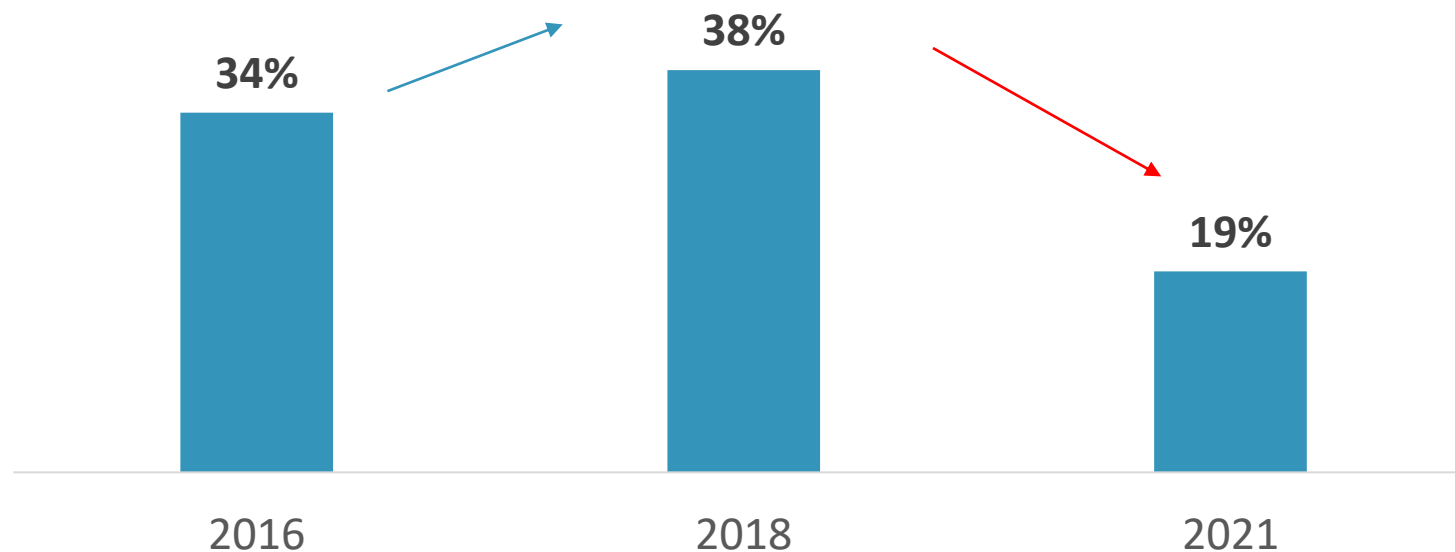
ONDE/COMO PODE MELHORAR (principais itens)



“Reduzir taxas” ainda é a maior demanda, mas caiu o nível de demandas por melhorias

JÁ SOLICITOU BENEFÍCIOS DE OPERADORAS DE CARTÃO?

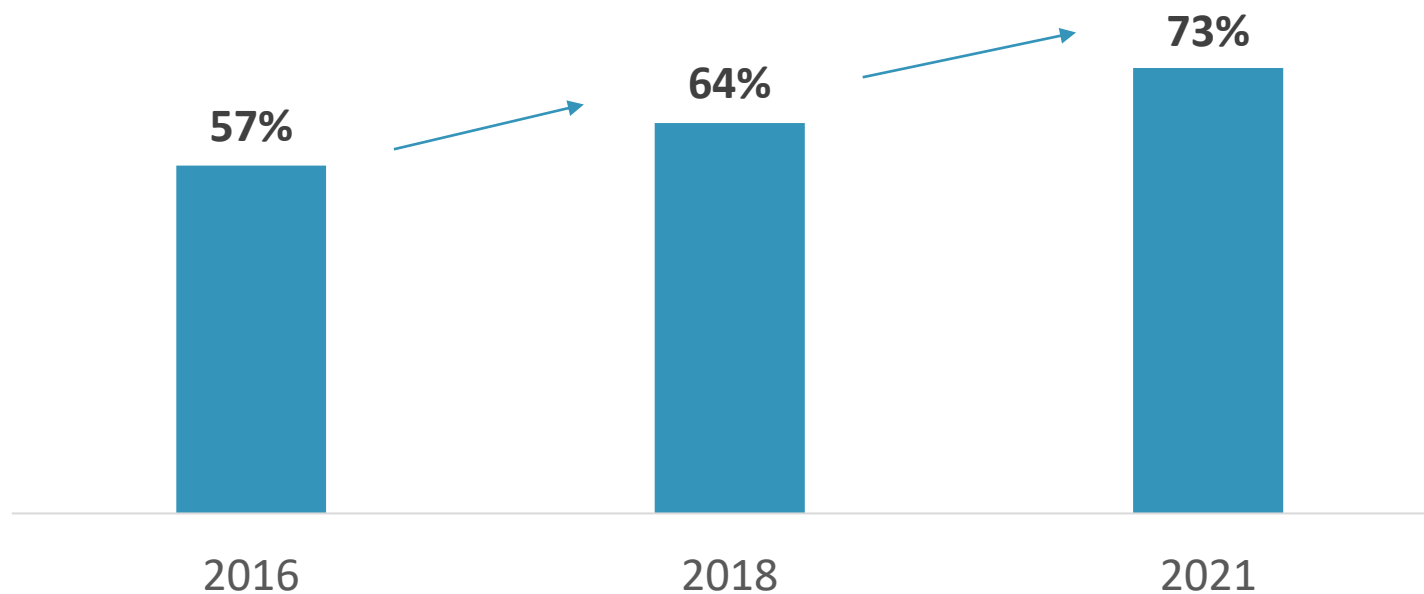
(só resposta SIM)



Caiu a proporção de quem pediu algum desconto ou benefício adicional às operadoras

CONSEGUIU O BENEFÍCIO SOLICITADO?

(só resposta SIM)



Mas aumentou a proporção e quem pediu
(algum desconto ou benefício adicional às operadoras) e conseguiu

Obrigado!

SEBRAE

Unidade de Gestão Estratégica (UGE)

Coordenador do Projeto
Marco Aurélio Bedê

Gerência

Adriane Ricieri Brito
Fausto Ricardo Keske Cassemiro

SEBRAE

Unidade de Capitalização e Serviços Financeiros (UCSF)

Equipe Técnica
Giovanni Beviláqua
Adalberto Luiz

Gerência

Márcio Montella
Wander Pereira