

Pesquisa sobre Pix: uso do sistema avança no varejo físico

Na [primeira parte do estudo sobre o Pix](#), o Capterra abordou a impressão dos usuários em relação ao sistema de pagamento instantâneo. Agora, nesta segunda parte, é hora de se debruçar sobre as preferências dos usuários ao realizar pagamentos usando o Pix tanto em lojas online quanto em estabelecimentos físicos.

A guinada brasileira em direção à [cashless economy](#) (economia sem dinheiro físico, em tradução), em que imperam as transações financeiras por via digital, já foi dada e um dos grandes responsáveis pelo seu impulso foi justamente o Pix. Estima-se que mais de [134 milhões de pessoas](#) utilizam o sistema de pagamento instantâneo, de acordo com dados do próprio Banco Central do Brasil (BC).

Não só sua adoção impressiona como também a reputação conquistada em tão pouco tempo –o Pix está em funcionamento desde novembro de 2020. Nesta segunda parte da pesquisa do Capterra sobre o sistema, os dados apontam que 59% dos respondentes estão extremamente satisfeitos com o Pix, frente a apenas 2% que se consideram nada satisfeitos com o método de pagamento.

O [novo artigo do Capterra](#) se debruça sobre a análise do uso do Pix em diferentes tipos de compras –online e físicas– para entender o comportamento dos consumidores em relação a um dos métodos de pagamento mais populares da atualidade, que pode ser disponibilizado no varejo através de [sistemas PDV](#).

Para esse estudo, foram entrevistadas 1.043 pessoas de todas as partes do país que possuíam uma chave Pix ativa (confira a metodologia completa no final do artigo). Em momentos oportunos, comparamos os dados da nossa pesquisa mais recente com a nossa pesquisa sobre Pix lançada em 2021 para observar como a percepção dos usuários se transformou ao longo do tempo.

Principais descobertas do estudo

1. Ofereça vários métodos de pagamento: Embora 35% tenham o Pix como seu método de pagamento favorito no varejo físico, há quem goste mais de outros sistemas, como os respondentes que consideram o boleto (20%) ou o dinheiro físico (9%) como sua opção favorita.

2. Conheça o anseio dos seus clientes: Há quem esteja disposto a deixar de comprar em um estabelecimento se ele não oferecesse Pix como método de pagamento. Entre os consumidores de lojas virtuais, 47% se mostraram propensos a abandonar a compra se Pix não fosse uma opção de pagamento nesse tipo de estabelecimento, enquanto 43% dos clientes de lojas físicas fariam o mesmo nas suas transações nesse tipo de comércio.

3. Consumidores querem agilidade: A rapidez é o principal motivo que faz os respondentes optarem pelo Pix no comércio online (44%). Quando uma empresa aprova rapidamente um pagamento, mais chances os consumidores têm de receber seu pedido antes.

Pix empata com cartão de débito ou crédito no varejo físico

Os números relacionados ao Pix costumam impressionar: [24 bilhões de transações foram realizadas](#) por meio do sistema em 2022. Para se ter uma dimensão, as transações de cartão de débito, boleto, TED, DOC e cheques juntas chegam a 21 bilhões, não conseguindo ultrapassar aquelas realizadas através do Pix.

Você sabia?

O Pix é um importante aliado da rotina dos brasileiros. De acordo com a [primeira parte do levantamento](#) do Capterra sobre o sistema, atualmente 25% dos respondentes usam o Pix mais de 20 vezes por mês.

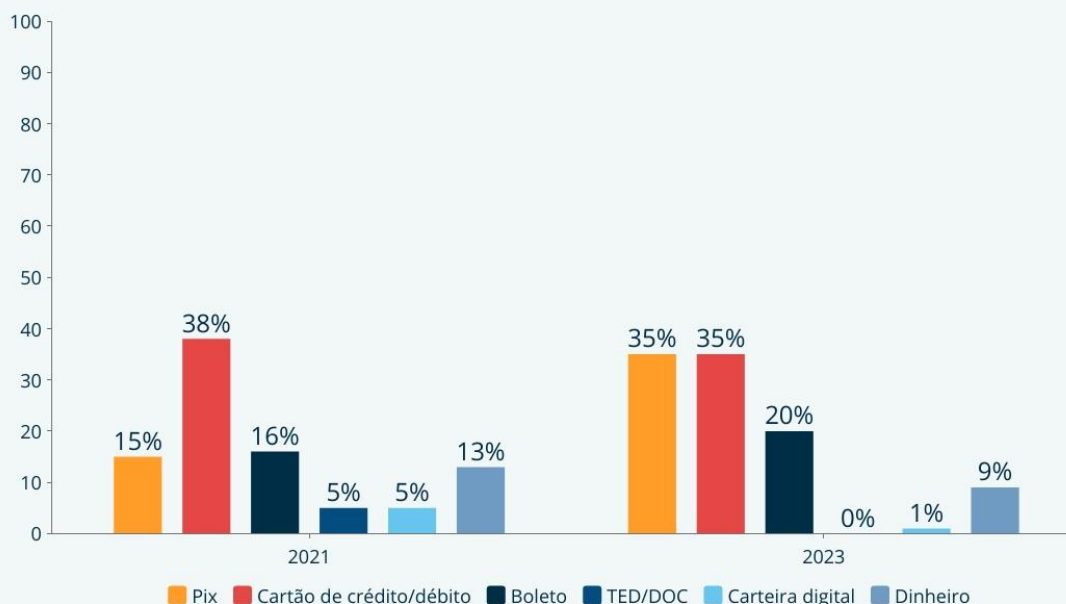
Em 2021, com [dados provenientes de outra pesquisa](#) do Capterra, a quantidade dos que utilizavam o Pix com essa frequência naquele momento era de 7%, o que representa um crescimento de mais de 200% no uso do Pix durante o período de dois anos que separa cada estudo.

O estudo mais recente do Capterra indica que o Pix, mesmo com forte presença, ainda não está na liderança dos métodos de pagamentos quando se analisa o varejo físico.

Participantes que usam Pix para quitar suas compras no varejo físico foram questionados sobre qual seria seu método de pagamento favorito nesse tipo de comércio, e o resultado mostra que tanto Pix quanto cartão de débito ou crédito foram posicionados em primeiro lugar por 35% dos respondentes.

É evidente que a popularidade do Pix como método de pagamento no comércio físico aumentou substancialmente nos últimos anos. Anteriormente, na pesquisa de 2021, o cartão de crédito ou débito liderava a escolha com certa folga (38%), seguido por boleto (16%) e só então aparecia o Pix (15%), conforme aponta o gráfico comparativo abaixo.

Os meios de pagamento favoritos no comércio físico (comparação 2021 x 2023)



Fonte: Pix 2

P1 (2021): Qual seu meio de pagamento preferido ao realizar compras no comércio físico? Classifique de 1 a 7 de acordo com a sua preferência.

n (2021): 623

P2 (2023): Qual o seu método de pagamento preferido ao realizar compras em lojas físicas? Classifique de 1 a 6, sendo 1 seu meio preferido e 6 o menos preferido.

n (2023): 960

Nota: No estudo realizado em 2021, foram oferecidas sete alternativas para análise (boleto, cartão de crédito ou débito, TED ou DOC, Pix, carteira digital, dinheiro em espécie e QR code por leitura independente do Pix). Para o estudo de 2023, nos centramos nas seis principais opções (boleto, cartão de crédito ou débito, TED ou DOC, Pix, carteira digital e dinheiro). Por conta da eliminação de uma alternativa (no caso, "QR code por leitura independente do Pix") e do arredondamento dos percentuais, a soma pode ser maior ou menor de 100%. Essa pergunta foi respondida apenas pelos participantes que indicaram usar o Pix em suas compras no comércio físico.



Um dos fatores que pode explicar o fato de o Pix ainda não ter a liderança como método de pagamento favorito no comércio físico é a presença do cartão de crédito, já que muitos consumidores podem preferir realizar pagamentos fracionados.

Porém, até esse impedimento também pode estar com os dias contados. O Banco Central do Brasil (BC) já anunciou sua [intenção de implementar o serviço de parcelamento](#) via Pix, embora ainda não tenha confirmado a data de lançamento do serviço.

Através desse serviço, o consumidor poderá realizar compras fracionadas, com as parcelas sendo descontadas da sua conta a cada mês. Atualmente, algumas instituições financeiras oferecem o pagamento em parcelas com suas [próprias regras para esse serviço](#).

Por fim, há que destacar a redução do uso do dinheiro em espécie como forma de pagamento. Se em 2021 ele era o preferido de 13% dos respondentes, esse percentual foi reduzido para 9% em 2023. Enquanto o dinheiro físico sai de cena gradualmente, o [real digital](#) vai ganhando forma [para se tornar outro personagem](#) relevante na evolução do sistema *cashless*.

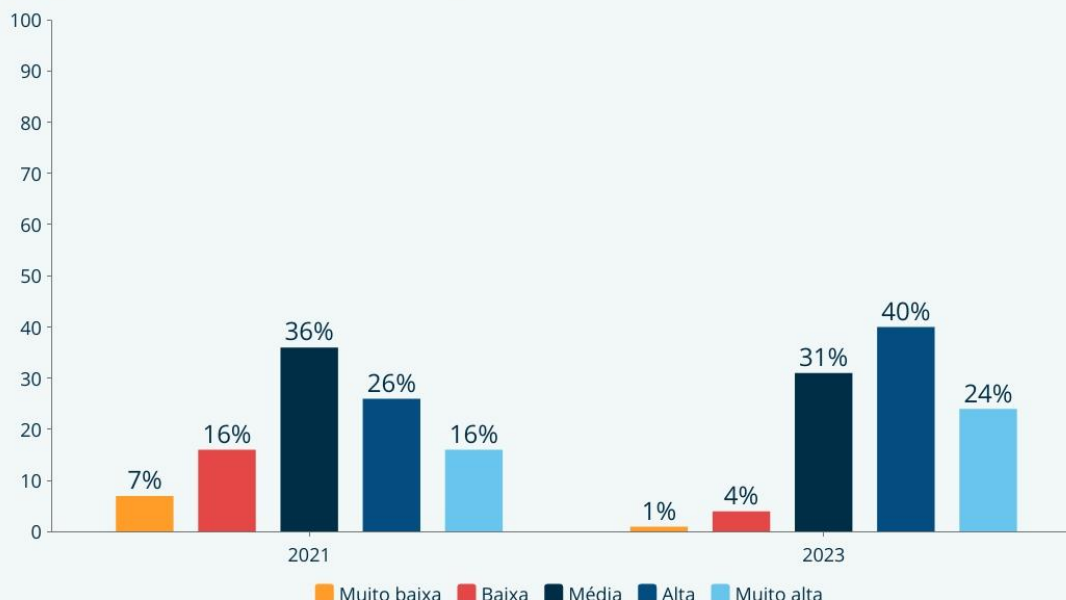
Varejo físico aumenta aderência ao Pix

A alta adoção do sistema Pix por parte da população pode ter levado os negócios a implementarem o método de pagamento que se tornou rapidamente popular entre os consumidores.

Na visão dos entrevistados, atualmente 64% dos que usam Pix quando compram em lojas físicas dizem que a aderência ao sistema nos estabelecimentos físicos que geralmente compram é alta, mesmo que em diferentes níveis –40% creem que é alta e 24% creem que é muito alta.

Mas nem sempre foi assim. Em 2021, a maioria das pessoas considerava essa adesão como média (36%), seguido pelos que consideravam alta (26%) e muito alta (16%).

A evolução da adoção do Pix no varejo físico ao longo dos anos, de acordo com a impressão dos respondentes



Fonte: Pix 2

P1 (2021): Na sua percepção como consumidor, qual o grau de adesão ao Pix nos comércios físicos em que você compra?

n (2021): 623

P2 (2023): Qual o nível de adesão ao Pix nas lojas físicas que você costuma comprar?

n (2023): 960

Nota: Essa questão foi respondida apenas pelos participantes que declararam usar o Pix para realizar compras no comércio físico.

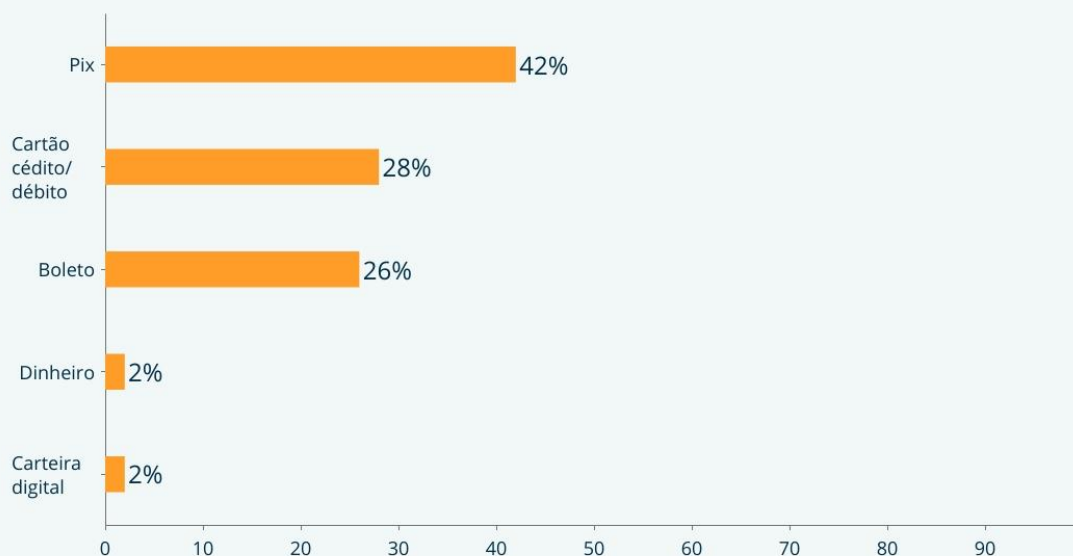


No entanto, fatores relacionados à própria agenda evolutiva do Pix também podem ser responsáveis por impulsionar a adesão ao sistema de pagamento, como a existência de funcionalidades como Pix Saque e Pix Troco. De maneira resumida, cada uma a seu modo permite que usuários façam uma transferência via Pix a um estabelecimento comercial que oferece o serviço e recebam dinheiro em espécie após a transação (seja ela de saque ou como troco). A vantagem para os negócios estaria no aumento de fluxo de consumidores em seu estabelecimento e a [redução do dinheiro físico em caixa](#), favorecendo a segurança do local.

Pix lidera no online, mas cartão e boleto ainda são relevantes

Quando se trata do comércio eletrônico, o Pix lidera como método de pagamento favorito em relação a outros métodos analisados pelos participantes que usam o sistema para pagar suas compras online (42%). Além do Pix, as pessoas também elencaram na primeira posição o cartão de crédito ou débito (28%) e boleto (26%).

Os métodos de pagamento favoritos para fazer compras em lojas online



Fonte: Pix 2

P: Qual o seu meio de pagamento preferido ao realizar compras online? Classifique de 1 a 6, sendo 1 seu meio preferido e 6 o menos preferido.

n: 911

Nota: Essa questão foi respondida apenas por aqueles que usam o Pix para realizar compras online. O resultado reúne os métodos de pagamento que foram elencados como favoritos na primeira posição.



Outro ponto a se destacar é que, apesar de a [carteira digital](#) ser o método favorito de apenas 2% dos respondentes, esse percentual pode aumentar em um futuro. Além das carteiras digitais que já estão disponíveis no mercado, o BC também [idealiza o lançamento de uma carteira digital](#) própria que agregará o real digital, com [previsão de lançamento em 2024](#).

Mesmo que haja uma predominância de favoritismo pelo Pix, é importante destacar que quase 9 de cada 10 entrevistados (89%) que usam o Pix para comprar online declararam que preferem ter mais opções de pagamentos nas suas compras online. Esse dado é importante porque reforça a importância de oferecer outros métodos de pagamento para dar a liberdade ao consumidor escolher as opções mais convenientes.

Por que oferecer mais métodos de pagamento

O estudo do Capterra aponta que algumas formas de pagamento já estão caindo em desuso frente a novas opções que se tornaram mais convenientes e imediatas. Ainda assim, antes que sejam totalmente aposentadas, tais métodos –como dinheiro em espécie– seguem como

uma opção para alguns consumidores, o que exige que os negócios ainda considerem oferecê-las como forma de pagamento.

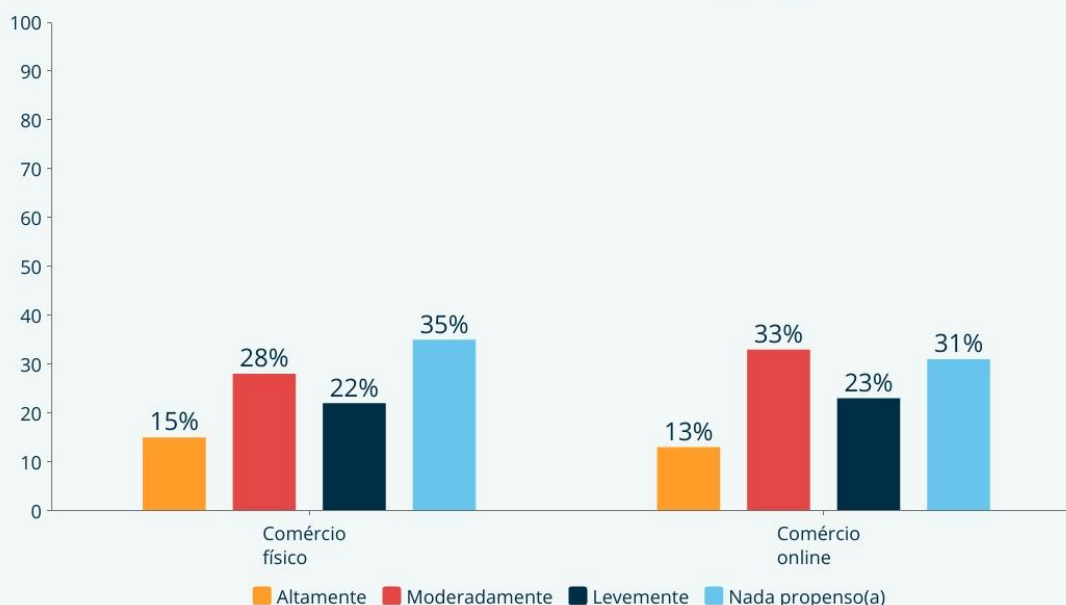
Aliado a isso, também é necessário manter atenção à evolução dos meios de pagamentos e as novidades que surgem no mercado. Em relação ao futuro dos meios de pagamento, espera-se que [novos métodos se consolidem](#), como o real digital e stablecoins (chamadas também de criptomoedas estáveis), que podem levar a uma rápida adoção por parte dos usuários se considerarmos o histórico do Pix. Nesse contexto, vale a pena garantir que o [frente de caixa](#) –seja online ou físico– seja capaz de aceitar diversas opções de pagamento para que a experiência do cliente não seja rompida justamente nessa etapa.

Quase metade deixaria de comprar se não houvesse pagamento via Pix no estabelecimento

Oferecer o que seu cliente espera da sua empresa pode ser o diferencial para a conversão de vendas. Essa máxima também faz sentido no que diz respeito ao método de pagamento.

Atualmente, 47% dos respondentes se consideram propensos, em algum grau, a deixar de comprar em uma loja virtual se ela não oferecesse o Pix como método de pagamento. O mesmo acontece no comércio físico, embora com uma sutil diferença (43%), conforme exemplifica o gráfico abaixo –para os dois percentuais, o resultado é a soma das alternativas "altamente" e "moderadamente".

Quão propensa estão as pessoas a deixar de comprar em estabelecimento que não oferece Pix como método de pagamento?



Fonte: Pix 2

P1: Quão propenso(a) você está em deixar de comprar em uma loja física que não oferece pagamento via Pix?

n1: 960

Nota1: Essa questão foi respondida só pelos participantes que indicaram utilizar o Pix para realizar compras físicas

P2: Quão propenso(a) você está em deixar de comprar em uma loja online que não oferece pagamento via Pix?

n2: 911

Nota2: Essa questão foi respondida apenas por quem afirmou usar Pix para fazer compras online.



Conveniência e rapidez são motivos de escolha do Pix

O Pix já desponta como um dos principais meios de pagamento tanto no comércio eletrônico quanto nas lojas físicas. No entanto, o estudo do Capterra indica que não é bem pela mesma razão que ele é o escolhido em cada tipo de compra.

No comércio online, as pessoas parecem preferir o Pix por conta da sua rapidez (44%), já que a empresa recebe o dinheiro instantaneamente.

Nas compras online, a velocidade faz a diferença porque, quanto mais rápido é aprovado o pagamento, mais rápido é feito o envio da mercadoria comprada. Nesse sentido, outros métodos possuem maior tempo de compensação; no caso do boleto, esse período pode ser de até três dias úteis, o que pode acabar estendendo o prazo de recebimento de um envio.

Pensando na experiência de compra no ambiente online

Cada uma das etapas da venda virtual é importante e deve estar otimizada para que a experiência de compra do consumidor seja a mais eficiente possível. A demora na aprovação do pagamento pode impactar diretamente na entrega do pedido, e esta última influenciar no nível de satisfação do consumidor com uma loja –uma pesquisa do Capterra mostrou que [56% possuem sua satisfação](#) com um estabelecimento atrelada ao serviço de entrega.

Pensando nisso, listar as opções de pagamento disponíveis e seu período de processamento é uma maneira de dar visibilidade ao seu cliente sobre sua própria escolha. Também é importante que a empresa use [ferramentas de comunicação com clientes](#) para informar cada etapa de sua compra, como a aprovação do pagamento ou despacho de pedidos.

Quando se trata de comércio físico, o principal fator que leva os respondentes a selecionar o Pix é a conveniência (45%), já que não têm de tomar muitas ações para completar a compra. Nesse tipo de comércio, na hora de pagar, o consumidor pode escolher fazer a leitura de um QR Code, que pode ser gerado na própria máquina de pagamento através de um [sistema PDV](#).

Para o consumidor, a vantagem estaria em não carregar consigo dinheiro em espécie nem cartões de débito ou crédito, dependendo apenas de seu celular para realizar operações.

Destaques do estudo

Uma das principais frases do investidor e filantropo Warren Buffett defende que se demora 20 anos para construir uma reputação. No caso do Pix, nem foi necessário tanto: sua reputação se consolidou em menos de um quarto desse tempo.

O sistema de pagamento instantâneo foi lançado há mais de dois anos e atualmente já possui mais da metade (59%) de seus usuários extremamente satisfeitos com o método sem nem ainda ter atingido todo seu potencial, já que novos recursos são lançados com frequência pelo Banco Central.

Com o advento de novos métodos de pagamento e a mudança de comportamento dos clientes, para as empresas resta garantir que a implementação de novos meios de pagamento seja rápida para que a experiência do cliente não seja prejudicada.

Metodologia

Estudo 2023

Os dados reunidos no levantamento Pix 1 foram reunidos em março de 2023 e contaram com a participação de 1043 respondentes, com idades entre 18 e mais de 65 anos, de todas as partes do Brasil.

Para responder à pesquisa online, os participantes deveriam possuir uma chave Pix ativa e ter começado a utilizar o sistema antes de 2023.

Estudo 2021

Para reunir os dados presentes na pesquisa sobre o nível de adoção do Pix na sociedade brasileira, o Capterra realizou uma pesquisa online entre 12 e 18 de maio de 2021 na qual ouviu 1012 pessoas de todas as regiões do Brasil, com mais de 18 anos de idade.

Para participar do levantamento, os entrevistados deveriam possuir uma chave Pix ativa.

Em ambos estudos, os resultados são representativos da pesquisa, mas não necessariamente da população como um todo.