



**UFC**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**

**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUARIAIS, CONTABILIDADE,**

**SECRETARIADO EXECUTIVO E FINANÇAS. DEPARTAMENTO DE**

**ADMINISTRAÇÃO**

**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**MARIANA OLIVEIRA SOUSA MINAMI**

**OS BENEFÍCIOS DO PIX PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE  
MICRO E PEQUENOS EMPREENDEDORES DA CIDADE DE FORTALEZA**

**FORTALEZA**

**2024**

MARIANA OLIVEIRA SOUSA MINAMI

OS BENEFÍCIOS DO PIX PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE MICRO E  
PEQUENOS EMPREENDEDORES DA CIDADE DE FORTALEZA

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo, da Faculdade de Economia, Administração, Atuariais, Contabilidade, Secretariado, e Finanças da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Joelma Soares da Silva.

FORTALEZA

2024

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

- M564b Minami, Mariana Oliveira Sousa.  
Os benefícios do PIX para o desenvolvimento econômico de micro e pequenos empreendedores da cidade de Fortaleza / Mariana Oliveira Sousa Minami. – 2024.  
58 f. : il. color.
- Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Secretariado Executivo, Fortaleza, 2024.  
Orientação: Profa. Dra. Joelma Soares da Silva.
1. Sistema de pagamentos instantâneos. 2. Micro e pequenos empreendedores. 3. Desenvolvimento Econômico. I. Título.

CDD 651.3741

---

MARIANA OLIVEIRA SOUSA MINAMI

OS BENEFÍCIOS DO PIX PARA O DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO DE MICRO E  
PEQUENOS EMPREENDEDORES DA CIDADE DE FORTALEZA

Monografia apresentada ao curso de Secretariado Executivo, da Faculdade de Economia, Administração, Atuariais, Contabilidade, Secretariado, e Finanças da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovada em: xx/xx/xxxx.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Joelma Soares da Silva. (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dra. Conceição de Maria Pinheiro Barros  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Me. Francisco Edson Rodrigues da Silva  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

À Deus.

Aos meus pais, Mário e Maria.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus, meu Pai, por nunca me abandonar, mesmo diante das minhas falhas, e por ser o pilar mais importante em minha vida.

Aos meus pais, Mário e Maria, por me criarem com amor, por nunca desistirem de mim, por sonharem ao meu lado, por me incentivarem em tudo, inclusive nos estudos, e por não permitirem que eu desistisse de nenhum sonho. Obrigada por terem proporcionado tudo que eu precisava para chegar até aqui. Amo vocês infinitamente.

Ao meu irmão, que, apesar das brigas, sempre esteve ao meu lado.

Ao meu amor, companheiro de vida, meu namorado e amigo, que está sempre presente em todos os momentos.

À Profa. Conceição Barros, que foi muito mais do que uma professora durante este curso. Para mim, a senhora se tornou uma mãe de coração.

À minha chefe, Ana Paula Holanda, por ter me ensinado tudo que sei sobre a profissão de secretariado executivo, por me incentivar constantemente a ser uma pessoa melhor e por me mostrar a importância da educação em nossas vidas.

À Profa. Joelma Soares, por acolher minhas ideias durante a orientação deste trabalho e por tudo. A senhora foi essencial.

À Maitê Shirasu, pela inesgotável paciência e pelo apoio constante, não apenas na minha trajetória acadêmica, mas também em diversos aspectos da minha vida.

Ao Augusto Macedo, por ter facilitado o meu entendimento de todo o trabalho. Sua contribuição foi fundamental para a realização deste TCC.

Aos meus amigos do curso, em especial, André Passos, Igor Alcântara, Letícia Marques, Nalanda Tomasel, Paulo Victor Braga e Victor Campos, por terem tornado minha caminhada até aqui mais leve e repleta de alegria.

“O homem não é nada além daquilo que a educação faz dele.” (Immanuel Kant).

## RESUMO

Lançado pelo Banco Central do Brasil em novembro de 2020, o PIX representou uma transformação significativa no sistema de pagamentos do país, permitindo transferências instantâneas e de baixo custo. O presente trabalho tem como objetivo geral analisar os benefícios do PIX como instrumento de desenvolvimento econômico para micro e pequenos empreendedores na cidade de Fortaleza-CE. A pesquisa seguiu uma abordagem qualitativa e descritiva, envolvendo a aplicação de questionários e entrevistas com seis empreendedores locais. Além disso, foram realizadas entrevistas presenciais com dois empresários mais consolidados no mercado, com mais de 20 anos de atuação, dos setores de revenda de veículos usados e de produtos de beleza. A análise dos dados revelou a importância do PIX na ampliação da inclusão financeira, facilitando o acesso a novos mercados e aumentando a competitividade desses empreendedores. Também foi possível identificar desafios relacionados à adaptação tecnológica e à segurança digital. Conclui-se que o PIX tem contribuído para o crescimento desses empreendimentos, porém ainda há a necessidade de aprimoramento em termos de educação financeira e digital.

**Palavras-chave:** PIX; Micro e pequenos empreendedores; Desenvolvimento Econômico.

## **ABSTRACT**

Launched by the Central Bank of Brazil in November 2020, PIX represented a significant transformation in the country's payment system, enabling instant and low-cost transfers. This study aims to analyze the benefits of PIX as an economic development tool for micro and small entrepreneurs located in the city of Fortaleza-CE. The research followed a qualitative and descriptive approach, involving the application of questionnaires and interviews with six local entrepreneurs. In addition, face-to-face interviews were conducted with two more established business owners, with over 20 years of experience, from the used vehicle resale and beauty products sectors. The data analysis revealed the importance of PIX in expanding financial inclusion, facilitating access to new markets, and increasing the competitiveness of these entrepreneurs. Challenges related to technological adaptation and digital security were also identified. It is concluded that PIX has contributed to the growth of these businesses, although there is still a need for improvement in terms of financial and digital education.

**Keywords:** PIX; Micro and small businesses; Economic Development.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Respostas da pergunta 3 .....	32
<b>Gráfico 2</b> - Respostas da pergunta 6 .....	33
<b>Gráfico 3</b> - Respostas da pergunta 7 .....	33
<b>Gráfico 4</b> - Respostas da pergunta 11 .....	34
<b>Gráfico 5</b> - Respostas da pergunta 12 .....	34
<b>Gráfico 6</b> - Respostas da pergunta 3 .....	35
<b>Gráfico 7</b> - Respostas da pergunta 3 .....	36
<b>Gráfico 8</b> - Respostas da pergunta 3 .....	36
<b>Gráfico 9</b> - Respostas da pergunta 3 .....	37
<b>Gráfico 10</b> - Respostas da pergunta 3 .....	37
<b>Gráfico 11</b> - Respostas da pergunta 3 .....	38

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	12
2 A INCLUSÃO FINANCEIRA, TECNOLÓGICA E SOCIAL COMO FATORES DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO PARA MICRO E PEQUENOS EMPREENDEDORES NO BRASIL.....	15
2.1 Inclusão Financeira: desenvolvimento da autonomia e crescimento de micro e pequenos empreendedores no Brasil.....	15
2.2 Inclusão tecnológica e o impacto da digitalização financeira no Brasil.....	17
2.3 Inclusão Social: avanços e desafios com a implementação do PIX e tecnologias associadas no Brasil.....	19
3 DAS TROCAS DE MERCADORIAS AO PIX.....	21
3.1 Criação e implementação do PIX.....	22
3.2 Funcionamento do PIX.....	23
3.3 O empreendedorismo após a implementação do PIX.....	24
4 METODOLOGIA.....	27
4.2 Classificação da Pesquisa.....	27
4.3 Técnica de Coleta de Dados.....	27
4.4 Instrumento de Coleta de Dados.....	28
4.5 Sujeitos da Pesquisa.....	29
4.6 Apresentação e análise dos dados.....	29
5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	30
5.1 Perfil dos participantes das empresas.....	30
5.2 Análise dos questionários.....	32
5.3 Análise das entrevistas.....	39
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	42

## 1 INTRODUÇÃO

A tecnologia, nos últimos anos, tem possibilitado a evolução dos setores da economia, inclusive, disseminado e permitido a inclusão da sociedade no sistema financeiro nacional. A partir de 2020, a desburocratização das transações, por meio do PIX – Pagamento Instantâneo, possibilitou a entrada de novas personas nos meios de pagamento e facilitou as transações que, antes, ainda eram possíveis, mas demandavam de dinheiro, bastante tempo e especificidade de dados.

Para a profissão de secretariado executivo, o PIX também se revela uma ferramenta essencial, pois agiliza processos financeiros e contribui para a eficiência na gestão de pagamentos e recebimentos dentro das organizações. Profissionais dessa área são frequentemente responsáveis pelo controle de fluxos de caixa e transações cotidianas, e o uso do PIX otimiza essas atividades ao reduzir prazos e eliminar barreiras burocráticas, permitindo maior organização e controle das operações financeiras empresariais.

Segundo Yamashita (2022), em meio a disseminação tecnológica, a sociedade busca cada vez mais por instrumentos que sejam capazes de suprir a necessidade de realizar transações financeiras de forma segura, ágil, simplificada e, principalmente, que ofereçam resultados imediatos (Silva, 2023).

Dessa forma, o PIX surgiu como um instrumento de pagamento democrático e com a finalidade de facilitar a transferência de valores de maneira rápida e quase imediata (Banco Central do Brasil, 2020). Sendo assim, segundo o Banco Central (2022), a criação do Pagamento Instantâneo teve como pressuposto a inclusão da população no sistema financeiro, permitindo que os usuários escolham a melhor forma de movimentar suas contas bancárias. A partir de então, a população está livre da burocracia excessiva e da necessidade de acumular dinheiro físico (notas e moedas, geralmente usadas como meio de troca).

De modo ilustrativo, as transferências e os pagamentos realizados pelo PIX são instrumentalizados por meio da leitura de um QR Code, com a câmera do dispositivo ligada ao aplicativo da empresa de mercadorias ou prestadora de serviços, ou simplesmente com a utilização das chaves de endereçamento que podem ser CPF, CNPJ, endereço eletrônico ou número de telefone celular (Banco Central do Brasil, 2020). Nessa esteira, a facilidade do acesso ao sistema de pagamento pôde ressignificar processos mercadológicos e pessoais, pela facilidade, e transformadas por conta das necessidades surgidas no período durante e após a pandemia do COVID 19.

Durante muito tempo, uma significativa parcela da sociedade permaneceu à

margem dos sistemas tradicionais de transferências bancárias, em virtude da burocracia, da morosidade e dos custos elevados associados a métodos como o Documento de Ordem de Crédito (DOC) e a Transferência Eletrônica Disponível (TED) e, principalmente, pela exclusão tecnológica. A introdução do PIX inaugurou uma nova era no panorama financeiro brasileiro, ao viabilizar transferências instantâneas e de baixo custo, acessíveis tanto para indivíduos quanto para pequenas e médias empresas.

Nesse contexto, este trabalho se propõe a responder à seguinte questão: quais são os benefícios do PIX para o desenvolvimento econômico de micro e pequenos empreendedores situados em Fortaleza-CE? O objetivo geral deste estudo é analisar os benefícios do PIX como instrumento de desenvolvimento econômico para micro e pequenos empreendedores situados em Fortaleza-CE, desdobrando-se nos seguintes objetivos específicos:

- a) Compreender o contexto econômico local de criação e implementação do PIX para o desenvolvimento econômico de micro e pequenos empreendedores situados em Fortaleza;
- b) Analisar o grau de adesão e os principais benefícios do PIX para o desenvolvimento econômico de micro e pequenos empreendedores situados em Fortaleza; e
- c) Identificar as principais dificuldades enfrentadas pelos usuários do PIX no contexto deste estudo.

Justifica-se a relevância desta pesquisa pela necessidade de explorar as transformações benéficas ocorridas no cenário brasileiro após a implementação do PIX, com um enfoque particular nos micro e pequenos empreendedores. Ademais, busca-se evidenciar para a academia a importância das ferramentas de desenvolvimento econômico na consolidação do PIX, por meio da utilização de materiais secundários e análises do panorama econômico local antes, durante e após a introdução do PIX.

Para além disso, o estudo também se apresenta como relevante para o campo do secretariado executivo, uma vez que profissionais dessa área desempenham papel estratégico na gestão de processos administrativos e financeiros dentro das organizações. O domínio de novas tecnologias financeiras, como o PIX, não apenas facilita a otimização dos fluxos de trabalho, mas também contribui para uma tomada de decisões mais ágil e fundamentada. A capacidade de lidar com transações instantâneas e a eliminação de entraves burocráticos fortalece a atuação do secretário executivo, que se vê diretamente envolvido na adaptação e implementação de inovações tecnológicas nos ambientes corporativos.

Desta forma, este estudo almeja contribuir para um entendimento mais aprofundado dos impactos do PIX, assim como para o desenvolvimento de estratégias que potencializam seus benefícios, fomentando o crescimento econômico desses empreendedores.

A presente pesquisa será dividida pelos tópicos de Introdução, seguido das sessões de Referencial Teórico, Metodologia, Análise e Discussão dos Resultados, e Considerações finais.

## **2 A INCLUSÃO FINANCEIRA, TECNOLÓGICA E SOCIAL COMO FATORES DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO PARA MICRO E PEQUENOS EMPREENDEDORES NO BRASIL**

O tópico 2 deste trabalho explora a inclusão financeira, tecnológica e social como fatores fundamentais para o desenvolvimento econômico de micro e pequenos empreendedores no Brasil. Inicialmente, discute-se como a inclusão financeira promove autonomia e crescimento ao ampliar o acesso a serviços essenciais, democratizando o uso de recursos financeiros e fortalecendo a segurança econômica.

Em seguida, é abordada a importância da inclusão tecnológica, destacando o papel da digitalização financeira, especialmente o impacto do PIX, que facilitou a entrada de milhões de brasileiros no sistema bancário, modernizando transações e impulsionando a digitalização da economia.

Após, o texto explora a inclusão social, ressaltando os avanços alcançados com a implementação do PIX e outras tecnologias que tornaram o sistema financeiro mais acessível e inclusivo, enfrentando desafios como a exclusão digital e a falta de infraestrutura. Essas três vertentes interligadas são discutidas como elementos cruciais para o desenvolvimento socioeconômico dos empreendedores brasileiros.

### **2.1 Inclusão Financeira: desenvolvimento da autonomia e crescimento de micro e pequenos empreendedores no Brasil**

A adesão do Brasil à Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento da Assembleia Geral das Nações Unidas marca um ponto de partida significativo no compromisso do país com o progresso inclusivo e equitativo. Este compromisso implica em uma responsabilidade coletiva e governamental de promover condições que favoreçam o bem-estar integral da população, especialmente de micro e pequenos empreendedores, assegurando que todos os segmentos da sociedade possam participar ativamente e beneficiar-se dos frutos do desenvolvimento (Santiago, 2021).

A Declaração estabelece um fundamento ético e jurídico que permeia as políticas públicas e as estratégias de desenvolvimento socioeconômico adotadas pelo país. Ela reforça o compromisso nacional com os padrões internacionais de direitos humanos, destacando a importância da inclusão financeira como um instrumento de justiça e valorização do indivíduo. A inclusão financeira, nesse contexto, surge como um meio para garantir acesso universal e adequado aos serviços financeiros, proporcionando liberdade, segurança econômica e facilidade na gestão financeira (Leite, 2015).

Ao longo dos anos, o Brasil tem buscado democratizar os serviços financeiros,

possibilitando que indivíduos e comunidades utilizem recursos diversos, mesmo sem expertise nos complexos processos de transferência financeira. Conforme Santiago (2021), essa acessibilidade tem sido um impulsionador do empoderamento econômico, integrando pessoas anteriormente excluídas dos circuitos financeiros formais e fortalecendo o tecido econômico, tornando-o mais resiliente e dinâmico. Isso cria uma sociedade mais preparada para absorver choques econômicos e fomentar a inovação, promovendo uma participação econômica mais equitativa e informada (Do Vale, Fábio, et al., 2022).

No entanto, a discussão sobre inclusão financeira permanece complexa e multifacetada, especialmente no que tange ao desenvolvimento econômico de micro e pequenos empreendedores. A exclusão financeira, conforme argumentado por Gloukoviezoff (2006) e Leyshon e Thrift (1995), está intimamente ligada a processos que marginalizam certos grupos sociais, impedindo seu acesso ao sistema financeiro formal. Mesmo com o aumento do acesso a serviços financeiros, é crucial garantir que a população tenha a real possibilidade de utilizar esses serviços quando necessário, como destacado pelo Banco Central do Brasil (2011, p. 15).

O Banco Central também tem desempenhado um papel importante na promoção da inclusão financeira. Inicialmente focado em microcrédito, o tema evoluiu para uma abordagem mais ampla de microfinanças e, eventualmente, de inclusão financeira (Banco Central do Brasil, 2011, p. 14). Este processo é alinhado com as diretrizes do Banco Mundial (2014), que define inclusão financeira como a extensão do acesso a uma ampla gama de serviços financeiros, incluindo facilidades de pagamento, mecanismos de poupança e instrumentos de crédito.

Com o avanço da tecnologia, o uso de dinheiro físico e cartões convencionais está se tornando obsoleto, sendo substituído por transações digitais, especialmente por meio de dispositivos móveis. Conforme analisa Anjos (2022), o advento do dinheiro eletrônico e o crescimento da economia digital estão moldando a economia virtual do século XXI, frequentemente referida como terceira geração. Este fenômeno não só facilita uma participação social mais ampla, mas também impulsiona uma inclusão financeira mais abrangente, oferecendo novas oportunidades para que micro e pequenos empreendedores se integrem de maneira dinâmica e efetiva na economia globalizada, conforme orientações do Banco Mundial (2014).

A inclusão financeira, ao longo desse processo histórico, despontou como um marco revolucionário, desempenhando um papel crucial no avanço econômico, especialmente para micro e pequenos empreendedores no Brasil. Segundo Leite (2015), a inclusão financeira

impacta diretamente a criação de oportunidades sociais, ao facilitar o acesso a recursos financeiros que permitem investimentos em educação, saúde e negócios. Essa dinâmica estabelece um ciclo virtuoso de desenvolvimento, onde a prosperidade econômica se torna um alicerce para o avanço social, contribuindo para o progresso das comunidades empreendedoras.

Além do impacto econômico, a inclusão financeira também fortalece a autonomia política dos micro e pequenos empreendedores, permitindo-lhes maior participação ativa nas decisões que moldam suas vidas e negócios. Conforme Forte (2006), a independência financeira capacita esses empresários a engajarem-se mais intensamente na esfera pública, defendendo seus direitos e contribuindo para a formulação de políticas públicas mais inclusivas e representativas. Dessa forma, a inclusão financeira não apenas melhora o panorama econômico dos pequenos empresários, mas também enriquece a esfera política, promovendo uma sociedade mais equitativa e participativa.

## **2.2 Inclusão tecnológica e o impacto da digitalização financeira no Brasil**

A exclusão financeira no Brasil reflete uma trajetória histórica que moldou o sistema bancário do país. Desde sua origem, esse sistema caracterizou-se por uma abrangência limitada e por um foco em financiamentos de longo prazo, deixando uma considerável parcela da população à margem dos serviços bancários. Segundo dados do Banco Central do Brasil (2020), cerca de 45 milhões de brasileiros adultos permanecem sem qualquer tipo de vínculo bancário, evidenciando a exclusão persistente que marca o Sistema Financeiro Nacional.

Nas últimas décadas, a revolução tecnológica tem transformado profundamente as dinâmicas globais, impactando diversos aspectos da vida social e econômica. Conforme observado por De Aguiar Freire et al. (2023), a tecnologia não apenas revolucionou os métodos de comunicação e acesso à informação, mas também reformulou completamente a dinâmica dos ambientes em que a sociedade se insere. No entanto, mesmo diante dessa crescente dependência tecnológica, uma parte significativa da população ainda não possui acesso adequado a essas ferramentas essenciais, limitando sua inclusão digital e, por conseguinte, financeira.

A ausência de infraestrutura tecnológica, como internet de qualidade e aparatos tecnológicos, tem se mostrado um grande obstáculo para as camadas mais vulneráveis da população. De acordo com o G1 (2021), essa carência afeta particularmente os usuários negros, jovens, menos escolarizados e aqueles que utilizam planos pré-pagos, dificultando seu acesso aos portais bancários e, conseqüentemente, agravando a privação do consumo entre

esses grupos.

Essa realidade, como aponta Diogo Moyses, coordenador do programa de telecomunicações do Idec, perpetua as desigualdades socioeconômicas existentes, ao impedir que a internet se consolide como uma ferramenta efetiva de desenvolvimento social e econômico, essencial para a inclusão tecnológica (G1, 2021).

Por outro lado, para aqueles que conseguem acessar os mecanismos tecnológicos, o avanço do PIX no cenário nacional tem desempenhado um papel crucial na inclusão financeira. A tecnologia, agora amplamente disseminada pelo Brasil, está permitindo que um número cada vez maior de cidadãos seja integrado ao Sistema Financeiro Nacional. Dados recentes do Banco Central apontam que o PIX foi responsável por incorporar cerca de 71 milhões de brasileiros ao sistema bancário, proporcionando-lhes serviços e vantagens antes reservados apenas àqueles vinculados a instituições tradicionais (Terra, 2023).

Além disso, o advento do PIX trouxe um impacto significativo à economia brasileira, especialmente ao destacar-se como uma solução primordial para a democratização financeira. Apesar das barreiras tecnológicas ainda persistentes, conforme evidenciado pelo portal Terra (2023), o PIX tem permitido que indivíduos realizem transações de forma segura, prática e eficiente. Essa ferramenta sublinha a importância da inclusão tecnológica como um pilar essencial para a construção de uma economia mais acessível e digitalizada.

Gastão Mattos, fundador da Gmattos, ressalta que o PIX desempenhou um papel crucial ao "roubar espaço e aceitação" de outras formas de pagamento, especialmente no comércio varejista, onde o cartão de débito foi significativamente impactado. Esse fenômeno foi particularmente pronunciado no ambiente online, onde a praticidade do sistema superou as alternativas tradicionais (Exame, 2024).

O maior impacto do PIX, conforme analisado por Mattos e os dados da Exame (2024), foi a "inclusão às formas eletrônicas de pagamentos de uma forma muito expressiva", permitindo a migração de muitos brasileiros para o ambiente digital. Essa mudança não só modernizou a maneira como os pagamentos são realizados, mas também contribuiu substancialmente para a digitalização da economia e a inclusão financeira de milhares de pessoas. Tal processo evidencia a capacidade da tecnologia em promover uma inclusão mais ampla e acessível (Exame, 2024).

### **2.3 Inclusão Social: avanços e desafios com a implementação do PIX e tecnologias associadas no Brasil**

Durante muito tempo, a inserção social e acessibilidade foi um assunto que esteve à margem das políticas implementadas no mundo como um todo. Com a inclusão de uma nova sistemática financeira, principalmente o PIX, o cenário da acessibilidade se tornou mais evidente e eficaz na sociedade.

Segundo dados do Banco Central (2024), o PIX foi criado com um intuito de ser um instrumento de baixo custo, seguro e que possa ser utilizado nas mais variadas situações de transferência e de compra, além de ser acessível a todos os cidadãos, inclusive aos que possuem necessidades específicas, tais como pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.

A importância de incluir a sociedade nos mecanismos de pagamento vem sendo cada vez mais ressaltada pelas unidades governamentais:

O Banco Central definiu diretrizes de acessibilidade para a experiência do usuário, as quais precisam ser observadas pelas instituições que ofertam o Pix aos clientes finais. Adicionalmente, o BC atua como indutor da adoção de soluções, para que as instituições possam ofertar o Pix de maneira inclusiva, adotando mecanismos para que esses clientes possam usá-lo de forma autônoma. Alguns exemplos de tecnologias assistivas que o BC estimula que sejam adotadas na oferta do Pix incluem a integração dos aplicativos aos leitores nativos dos celulares, com clareza na descrição das funcionalidades; o uso de avatares ou vídeos explicativos sobre Pix; o uso de assistente virtual em Libras; entre outros. Cada instituição financeira e de pagamento que oferta o Pix deve atuar para garantir a melhor experiência a todos os seus clientes. Existem mais de 700 instituições autorizadas a ofertar o Pix, possuindo soluções diferenciadas" (Banco Central do Brasil, 2024).

O início do processo de inclusão social no Brasil ocorreu gradualmente após a implementação da Internet e das tecnologias associadas, possibilitando a integração da sociedade como um todo. Apesar de muitos brasileiros ainda estarem à margem do sistema tecnológico, Martini (2005) destaca que o marco significativo da inclusão social foi estabelecido com a criação do Comitê Técnico de Inclusão Digital:

O mesmo se passa no Projeto Casa Brasil. Trata-se um dos planos mais ousados de inclusão social do país. Mais do que um local de acesso à Internet, a Casa Brasil é um espaço de cidadania e cultura digital, caracterizado pela existência de telecentro comunitário, espaço cultural, ponto para produção multimídia, rádio comunitária, banco popular, banco postal e núcleos de informação tecnológica, com laboratórios

de ciência e tecnologia (Martini, 2005, p. 23).

Desse modo, percebe-se a importância que a tecnologia teve para a consolidação, ainda gradual, da inclusão social tanto no âmbito externo quanto no campo interno do Sistema Financeiro Nacional. De acordo com Akhras (2010), a interconexão entre o digital e o social manifesta-se de várias formas com a crescente informatização da sociedade.

Esse fenômeno revela cada vez mais o potencial das tecnologias da informação e comunicação para fomentar o desenvolvimento e a inclusão social (Akhras, 2010). Assim, é imperativo expandir o alcance dos programas de inclusão digital, superando obstáculos como a falta de infraestrutura. Dessa maneira, será possível alcançar as regiões mais necessitadas do país e, conseqüentemente, promover a inclusão social nessas áreas.

De acordo com Akhras (2011), a metodologia de Inclusão Digital em Contextos Sociais propõe que o aprendizado para inclusão digital seja integrado ao ambiente social da população. Essa abordagem fundamenta-se em atividades autênticas de desenvolvimento de projetos para a internet, que são relevantes no contexto nacional. Hoje, após a consolidação dos arcabouços tecnológicos, muito se foi aprimorado no âmbito tecnológico e a sociedade pôde ser incluída na sistemática financeira, em parte.

A redução de custos e a facilitação de transações instantâneas contribuíram para a autonomia financeira e o desenvolvimento econômico em áreas vulneráveis, promovendo uma integração social mais equitativa e ampliando as oportunidades para diversos segmentos da população, mesmo ainda existindo a exclusão digital (O Povo, 2024).

### **3 DAS TROCAS DE MERCADORIAS AO PIX**

A compra e a venda de mercadorias e produtos sempre foram necessárias para o suprimento das necessidades do ser humano. Antes da evolução tecnológica e da presença de meios monetários que serviam como meio de troca de produtos, o mundo era composto por pessoas que, na medida das necessidades existentes, trocavam produtos por outros produtos similares ou por serviços necessários: o chamado escambo (De Assis Silva, 2011).

Segundo França (2019), ao longo do tempo, de acordo com as crenças, as culturas, com políticas implementadas em cada região e, principalmente, com o desenvolvimento tecnológico, as formas de pagamento foram sendo aprimoradas de modo a permitirem a descontinuação da forma acumulativa da moeda antiga que, antes, não possuía lastro, visto a impossibilidade de acumular tantas riquezas, sem, ao mesmo tempo, ter credibilidade nas garantias. A posteriori, a moeda foi lastreada com o metal, pois não era qualquer grupo que conseguia manusear esse tipo de elemento, tampouco dominar as técnicas de fundição (França, Franciane et al., 2019).

À luz das evidências contundentes que favoreciam o lastreamento das moedas em metais preciosos, conforme supramencionado, as complexas metodologias de produção, os sofisticados mecanismos de incentivo à extração dos metais e as técnicas refinadas de manufatura tornaram-se gradativamente mais escassas e, por conseguinte, extremamente valorizadas. Tal fenômeno desempenhou um papel crucial na predominância das moedas metálicas como o principal meio de troca até aproximadamente o século VII a.C. Durante esse interregno, as diversas formas de pagamento começaram a convergir e a evoluir, aprimorando-se paulatinamente até culminar nas características que reconhecemos nas práticas monetárias contemporâneas (França, Franciane et al., 2019).

Dessa forma, após as significativas revoluções tecnológicas que transformaram a moeda como meio de troca, e levando em consideração as diversas formas de pagamento que prevaleceram e foram amplamente utilizadas ao longo do último século, destaca-se o cheque, existente ainda antes do ano de 2002, como uma ordem de pagamento à vista sobre fundos depositados na conta do emitente. Adicionalmente, merece menção o Documento de Ordem de Crédito (DOC), uma modalidade de transação efetuada entre contas correntistas de instituições financeiras, que foi extinta no início de 2024 (Banco Central, 2024).

A Transferência Eletrônica Disponível (TED), introduzida em 22 de abril de 2002, também figura entre as importantes formas de transferência de recursos. Ademais, o pagamento por Boleto Bancário e a Transferência Eletrônica Financeira (TEF) constituem-se

como modalidades relevantes. No entanto, em junho de 2020, emerge o revolucionário PIX (Pagamento Instantâneo), conforme salientado por Silva, Ricardo Antunes, et al. (2020), que veio a consolidar-se como uma inovação paradigmática no cenário das transações financeiras.

Embora os termos moeda e dinheiro parecem compartilhar do mesmo significado, na teoria, não possuem o mesmo sentido, pois a moeda é o meio utilizado para a realização de uma troca, enquanto o dinheiro são as notas e moedas metálicas, as quais são geralmente utilizadas como objeto de troca (França, 2019). Com isso, ao longo dos anos, a evolução da moeda e dos recursos monetários, foram essenciais para promoverem maior ascensão do mercado e segurança aos meios de pagamento, até se consolidarem e resultarem em um sistema de pagamento rápido, prático e eficiente: o PIX.

### **3.1 Criação e implementação do PIX**

À partida, o PIX – Pagamento Instantâneo, surgiu em novembro de 2020 e trouxe com ele maior praticidade na sistemática de pagamentos, de modo a desenvolver um pagamento de forma instantânea, que pode ser feito durante todos os dias, sem exceção de feriados, mas com a limitação de que as transações feitas a partir de 20 horas e até às 6 horas teriam limite de pagamento de R\$1000,00 para pessoas físicas e microempreendedores (Hum mil reais) (Do Vale, Fábio, et al., 2022).

A introdução do pagamento instantâneo no sistema econômico brasileiro se deu durante a gestão do ex-presidente Jair Messias Bolsonaro. Entretanto, o início da utilização do PIX não é o marco da ferramenta, uma vez que ela já estava em desenvolvimento anos antes do começo da sua utilização (Rocha, 2023).

Segundo Gustavo (2023), o PIX foi idealizado no ano de 2016 durante a gestão do presidente do Banco Central Ilan Goldfajn, o qual comunicou à imprensa que estava nos preparativos para lançar um instrumento de pagamentos semelhante ao Zelle, uma ferramenta similar ao PIX lançada pouco tempo antes nos Estados Unidos.

Com a consolidação do que havia sido idealizado em 2016, foi publicada a Portaria Portaria Nº 97.909, em 07 de maio de 2018, que instituiu o grupo de trabalho responsável pelas questões referentes ao pagamento instantâneo no Brasil, o qual seria eficaz, seguro e abrangeria grande massa populacional, de modo que todos os que tivessem um dispositivo móvel e *internet*, poderiam fazer transferências para outras contas bancárias em questão de segundos (Rocha, 2023).

Dessa forma, o PIX é a ferramenta de pagamento instantâneo que, após várias disposições, entrou em funcionamento em 16 de novembro de 2020 e foi instituído pelo

Banco Central do Brasil por intermédio da Resolução nº 1, de 12 de agosto de 2020. Um pagamento instantâneo, nos moldes do pix, é uma transferência de fundos em que a ordem de pagamento e a disponibilidade de recursos para o cliente recebedor ocorre em tempo real e o serviço está disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano (Santiago, 2021).

### **3.2 Funcionamento do PIX**

Entre os numerosos benefícios proporcionados pelo PIX, destaca-se primordialmente a facilidade de utilização deste arranjo de pagamento. A simplicidade do sistema se manifesta na exigência de registro de uma chave para a transferência de recursos, podendo ser um e-mail, número de telefone celular, CPF, CNPJ ou uma chave aleatória fornecida pelas próprias instituições bancárias. Tal configuração elimina a necessidade de compartilhamento de dados bancários complexos para a efetivação das transações, promovendo, dessa forma, maior segurança e eficiência (Barba, 2023).

Desde a implementação do Sistema de Pagamento Instantâneo, o PIX se consagrou como uma modalidade democrática de transferência de recursos, desempenhando um papel crucial no desenvolvimento econômico. Este método está acessível a todos os indivíduos e entidades, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, que mantenham conta em uma instituição financeira devidamente habilitada (Banco Central, 2022).

O Banco Central (2022) destaca que tal habilitação se dá pela presença de mais de 500 mil contas de clientes ativas, abrangendo contas de depósito à vista, contas de depósito de poupança e contas de pagamento pré-pagas. Esta abrangência, independentemente do porte do banco, torna o PIX uma alternativa extremamente eficaz e inclusiva em comparação aos métodos tradicionais de pagamento (Silva, et al., 2024).

Atualmente, conforme informações registradas no portal do Governo Federal em 22 de novembro de 2022, o PIX consolidou-se como o meio de pagamento mais utilizado pelos brasileiros, evidenciando sua relevância e penetração no cotidiano financeiro da população:

A eficiência e grande aceitação popular do Pix foi percebida no primeiro mês de

funcionamento da ferramenta ao ultrapassar as transações feitas com DOC (Documento de Crédito). Em janeiro de 2021, o Pix superou as transações com TED (Transferência Eletrônica Disponível). Em março do mesmo ano passou na frente em número de operações feitas com boletos. Já no mês seguinte, em maio, o Pix ultrapassou a soma de todos eles.

Em relação aos cartões, o Pix ultrapassou as operações de débito em janeiro deste ano, e no mês de fevereiro foi a vez de passar na frente das transações com cartões de crédito, quando se tornou o meio de pagamento mais utilizado no Brasil (Governo Federal, 2022).

A ampla utilização do PIX é produto dos vários potenciais que o pagamento instantâneo possui, tais como: alavancar a competitividade e eficiência do mercado, baixar o custo, aumentar a segurança e aprimorar a experiência dos clientes, incentivar a "eletronização" do mercado de pagamentos de varejo, promover a inclusão financeira e preencher uma série de lacunas existentes na cesta de instrumentos de pagamentos disponíveis atualmente à população (Banco Central, 2022).

Dessa forma, o Banco Central sublinha que a implementação do PIX revolucionou o sistema de pagamentos no Brasil, destacando-se pela sua simplicidade e inclusão universal (Banco Central, 2022). Esta inovação não só modernizou as transações financeiras, mas também possibilitou a inclusão de setores da população que anteriormente estavam à margem do sistema financeiro tradicional.

Ademais, conforme ressaltado pelo Banco Central (2021), o PIX promoveu uma democratização dos serviços financeiros ao oferecer uma alternativa eficiente e segura para a realização de pagamentos. Esse avanço reflete o compromisso do sistema financeiro em promover a equidade e a inclusão social, evidenciando a capacidade do PIX de atender a uma ampla gama de usuários e contribuir significativamente para o desenvolvimento econômico do país (Banco Central, 2022).

### **3.3 O empreendedorismo após a implementação do PIX**

A implementação do Pix, medida estratégica do Banco Central, trouxe uma revolução significativa no ambiente financeiro pós-pandêmico, acelerando a adaptação dos empreendedores a um cenário digital mais inclusivo. Esta inovação não apenas popularizou as contas digitais, mas também sublinhou a importância da inclusão financeira no contexto econômico atual, atendendo à crescente demanda por práticas empresariais que integrem tecnologias de forma eficaz (Silva, 2024).

Com o Pix, o empreendedorismo no Brasil recebeu um novo impulso, especialmente entre pequenos negócios. Segundo Scheiber (2022), a adesão de mais de 138,4 milhões de brasileiros ao sistema, com 41,7% desses indivíduos possuindo uma renda mensal de até R\$1,5 mil, demonstra a capacidade do Pix de promover a inclusão financeira de maneira efetiva.

Esse impacto é particularmente relevante para micro e pequenos empreendedores, que agora dispõem de uma ferramenta eficiente para realizar transações financeiras com agilidade e segurança. Isso possibilita a otimização das operações e a expansão das atividades de forma mais competitiva no mercado (Scheiber, 2022).

Dados de 2021 do Serasa Experian revelam que cerca de 64 mil Microempreendedores Individuais (MEIs) experienciaram um crescimento expressivo, resultando na transformação de sua natureza jurídica para micro ou pequena empresa. Este fenômeno, notável especialmente no setor comercial com um aumento de 9% em comparação ao incremento de 2,7% observado em 2017, pode ser atribuído não apenas à pandemia, mas também ao impulso proporcionado pelo Pix (Serasa Experian, 2021).

Em consonância com essa tendência, o Sebrae (2024) indica que o Pix se estabeleceu como o meio de pagamento preferencial entre os clientes de pequenos negócios, superando métodos tradicionais como dinheiro e cartões de crédito. Para 42% dos empreendedores, a funcionalidade de pagamento digital e instantâneo tornou-se a principal forma de recebimento, refletindo sua crescente importância no cenário financeiro contemporâneo (Sebrae, 2024).

Adicionalmente, o Pix tem se consolidado como o mecanismo de pagamento predominante entre micro e pequenos empreendedores, oferecendo condições equivalentes às aplicadas a pessoas físicas, especialmente no que tange à isenção de tarifas bancárias. Esta vantagem é particularmente significativa para os pequenos negócios, uma vez que elimina custos operacionais associados às transações financeiras. Contudo, é importante observar que a isenção é limitada a até 30 transferências mensais; para transações que excedem esse número ou para o uso de QR codes dinâmicos, podem ser aplicadas tarifas adicionais (Bezerra, 2022).

De acordo com um estudo realizado pelo Sebrae em 2022, em colaboração com a Fundação Getúlio Vargas (FGV), os Microempreendedores Individuais (MEI) apresentaram a maior taxa de adesão à modalidade de pagamento instantâneo, atingindo 87% um ano após o lançamento do serviço. Este grupo superou os proprietários de micro e pequenas empresas, que apresentaram uma taxa de adesão de 85% (SEBRAE, 2022).

A disseminação do Pix, combinada com a isenção de tarifas bancárias, contribuiu para a otimização das operações financeiras e o crescimento dos pequenos negócios. Assim, o Pix se consolidou como uma ferramenta essencial para a adaptação dos empreendedores a um ambiente digitalizado, destacando-se como um fator crucial no fortalecimento e na expansão dos pequenos negócios no Brasil.

## **4 METODOLOGIA**

A investigação científica é essencial para explorar fenômenos, validar hipóteses e gerar novos conhecimentos por meio da observação, experimentação e análise rigorosa, constituindo um conhecimento organizado e consolidado a partir de várias ideias (Pereira, 2018).

Esses conhecimentos são integrados e imbuídos de saberes diversos e intercalados, o que confere ao conhecimento científico um caráter de perpetuidade, visto que novas comprovações e experimentações podem suplantar ideias anteriores (Mascarenhas, 2017). Nesse contexto, a metodologia adotada na presente pesquisa visa estruturar e organizar os procedimentos necessários para analisar os benefícios do PIX como ferramenta de desenvolvimento econômico em Fortaleza-CE.

### **4.2 Classificação da Pesquisa**

A pesquisa foi classificada como qualitativa devido à necessidade de descrever e compreender o impacto do PIX na economia local. O objetivo é explorar de forma detalhada os benefícios do PIX para micro e pequenos empreendedores, proporcionando uma análise contextualizada e profunda do fenômeno estudado (Poupart, 2008). Conforme Oliveira (2013), a pesquisa qualitativa permite uma reflexão e análise aprofundada da realidade, integrando o objeto de estudo em seu contexto histórico e estruturante.

Além disso, o estudo é classificado como descritivo, conforme Gil (2008), por se dedicar a delinear as características e implicações do PIX para os empreendedores locais. A descrição é realizada por meio de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário e a observação sistemática (Cervo, Bervian e Silva, 2007). Segundo Taquette (2021), a pesquisa descritiva explora expressões e atribui novos significados, gerando evidências a partir das inferências do pesquisador.

### **4.3 Técnica de Coleta de Dados**

A técnica de coleta de dados adotada foi a aplicação de um questionário, realizado em um condomínio na cidade de Fortaleza-CE. Este método foi escolhido por sua capacidade de reunir dados empíricos e explorar as percepções dos participantes de forma estruturada. A utilização do questionário permite uma coleta sistemática de dados que contribui para a análise do impacto do PIX (Taquette, 2021).

Adicionalmente, a pesquisa contou com entrevistas presenciais, conduzidas com

os dois empresários mais experientes que participaram do questionário. Segundo Fujisawa (2000), as entrevistas visam aprofundar as informações obtidas, permitindo uma análise qualitativa mais rica e estruturada sobre o impacto da inclusão financeira e digital no ambiente empresarial.

#### **4.4 Instrumento de Coleta de Dados**

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário do Google Forms. O questionário incluiu perguntas abertas (longas e curtas), de múltipla escolha (sim ou não) e perguntas com escala linear de um a cinco, variando de "péssimo" a "muito bom". A estrutura do questionário foi desenvolvida para captar informações detalhadas sobre a experiência dos participantes com o PIX e suas percepções sobre a inclusão financeira e digital. Após a coleta, os dados foram importados para uma planilha no Google e, posteriormente, reorganizados no Excel conforme a ordem de resposta para garantir a análise precisa.

Além do questionário aplicado via Google Forms, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com dois empresários experientes que também participaram do questionário inicial. O questionário continha perguntas fechadas e abertas, divididas em duas partes: perfil do respondente, abordando informações como ramo de atividade, tempo de operação e número de funcionários, e questões específicas sobre o impacto do PIX, com foco em transações financeiras, gestão e competitividade.

Para complementar, o roteiro das entrevistas foi elaborado com 12 perguntas abertas, visando explorar com mais profundidade temas como a adaptação ao PIX, o impacto nas operações e a visão estratégica dos empresários a longo prazo. As entrevistas permitiram obter respostas detalhadas e qualitativas, fornecendo uma visão ampliada sobre as transformações causadas pelo PIX em seus negócios. Cada entrevista foi gravada, transcrita e analisada, contribuindo para um entendimento mais abrangente dos desafios e benefícios da inclusão tecnológica e financeira para empresas mais consolidadas.

O processo de coleta de dados foi estruturado para assegurar que tanto o questionário quanto às entrevistas complementam a análise de forma eficiente, capturando percepções qualitativas sobre o impacto do PIX no ambiente empresarial.

#### **4.5 Sujeitos da Pesquisa**

A pesquisa envolveu seis empreendedores da cidade de Fortaleza-Ce, classificados como micro e pequenos empresários. A seleção desses participantes baseou-se na relevância de suas experiências com o PIX e sua representatividade na dinâmica econômica local. Esses empreendedores foram escolhidos para proporcionar uma visão detalhada dos benefícios do PIX como ferramenta de desenvolvimento econômico, garantindo a abrangência e profundidade necessárias para a análise do impacto das tecnologias financeiras emergentes em contextos comunitários específicos. Para preservar a identidade dos empreendedores, os nomes das empresas foram substituídos por letras de A a F.

#### **4.6 Apresentação e análise dos dados**

Os dados coletados foram analisados com o suporte de ferramentas de inteligência artificial, como o ChatGPT, ClickUp e Otter.ai, que desempenharam um papel essencial na organização e processamento das informações obtidas. Essas ferramentas foram cruciais para otimizar a categorização das respostas, facilitando a identificação de padrões e correlações. O ChatGPT foi utilizado para compilar e estruturar os dados provenientes do questionário aplicado a seis micro e pequenos empreendedores, o que possibilitou uma análise mais coerente e detalhada. Já as plataformas ClickUp e Otter.ai auxiliaram no gerenciamento e tratamento das entrevistas realizadas com os dois empreendedores mais consolidados, assegurando a correta organização e acompanhamento dos dados coletados.

A aplicação dessas tecnologias foi de suma importância para agrupar as percepções dos participantes de maneira eficiente, destacando tanto os pontos de convergência quanto às divergências em relação à implementação do PIX. A inteligência artificial permitiu uma análise mais minuciosa das experiências relatadas, identificando os principais temas e as variações nas respostas, evidenciando tanto os benefícios quanto os desafios enfrentados pelas empresas.

## **5 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

### **5.1 Perfil dos participantes das empresas**

#### **5.1.1 Empresa A - Produtos de Beleza**

A Empresa A atua no ramo de produtos de beleza e está no mercado há 20 anos. Trata-se de uma empresa unipessoal, com uma única colaboradora, a própria proprietária. Após a implementação do Pix, a empresa passou a realizar um volume médio mensal de transações financeiras no valor de R\$8.000. Houve uma redução significativa nos custos com tarifas bancárias, além de um aumento no faturamento mensal. A compensação dos pagamentos é praticamente instantânea, resultando em uma diminuição no tempo de recebimento dos valores para apenas um dia. A empresa também observou um aumento de 50% no número de clientes. Avaliando a facilidade e a segurança do Pix com nota máxima (5), a empresária destaca o pagamento instantâneo e a praticidade como os principais benefícios da ferramenta. Em termos de impacto no dia a dia, o Pix trouxe mais agilidade para as transações, redução da inadimplência e contribuiu para a expansão do negócio.

#### **5.1.2 Empresa B - Doces no Geral**

Com quatro anos de atuação no mercado, a Empresa B opera no ramo de doces e possui sete funcionários. Após a adoção do Pix, a empresa reportou um aumento de 50% no volume de transações mensais, embora não tenha observado redução nas tarifas bancárias. O tempo de compensação dos pagamentos via Pix é imediato, e o número de clientes também cresceu em 50%. O Pix facilitou significativamente as operações diárias, sendo avaliado com nota 5 tanto em facilidade de uso quanto em segurança. A empresa considera a compensação imediata como o principal benefício e não identifica desafios no uso do Pix. O impacto positivo se reflete no aumento do faturamento e na melhoria da gestão financeira, além de ajudar na competitividade do negócio.

#### **5.1.3 Empresa C – Bebidas**

A Empresa C está no mercado de bebidas há quatro anos e opera com um único funcionário. Após a implementação do Pix, o volume médio de transações mensais atingiu R\$6.000, com uma redução nos custos bancários e um aumento no faturamento. O tempo de compensação dos pagamentos é imediato, o que resultou na redução do tempo de recebimento em um dia. A empresa notou um expressivo aumento de 90% no número de clientes. A facilidade e a segurança do Pix foram avaliadas com notas 5 e 4, respectivamente. Embora o Pix tenha melhorado a gestão financeira e a lucratividade do negócio, o proprietário mencionou problemas relacionados a fraudes e erros no uso da ferramenta, destacando a necessidade de medidas adicionais de segurança. O Pix contribuiu para a expansão do

negócio, principalmente pela agilidade nas transações.

#### **5.1.4 Empresa D – Revenda de Veículos Usados**

A Empresa D, atuante no ramo de revenda de veículos usados, possui 20 anos de operação e emprega três funcionários. O volume médio mensal de transações financeiras após a implementação do Pix é de R\$80.000. A empresa observou uma redução nos custos com tarifas bancárias e um aumento no faturamento. O tempo de compensação das transações é imediato, com exceção de alguns casos em que o banco Bradesco retém os valores por até 40 minutos. Apesar de o número de clientes não ter aumentado diretamente com o Pix, a praticidade e agilidade nas transações foram consideravelmente melhoradas. O impacto do Pix foi avaliado com nota 5 em todos os quesitos, sendo apontado como um avanço significativo para a empresa, reduzindo inadimplências e facilitando as vendas.

#### **5.1.5 Empresa E – Advocacia**

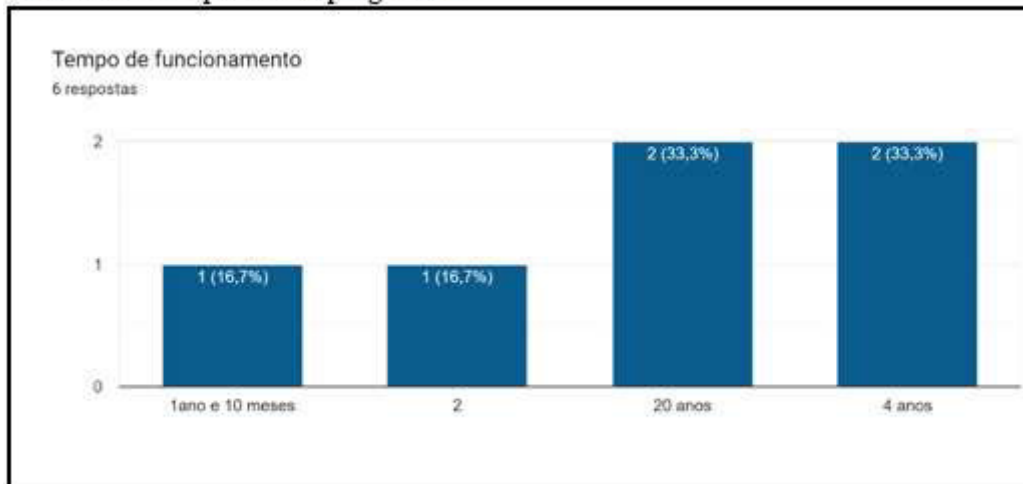
A Empresa E, do setor de advocacia, atua há dois anos com um único colaborador. Após a adoção do Pix, a empresa reportou um volume mensal médio de transações de R\$10.000. O uso do Pix resultou na redução de tarifas bancárias e aumento de faturamento. Os pagamentos são compensados de forma instantânea, e o tempo de recebimento foi reduzido em um dia. A empresa também notou um crescimento de 50% na sua base de clientes. A praticidade do Pix foi destacada, sendo avaliada com nota 5 em facilidade de uso e segurança. O principal impacto do Pix foi a rapidez nas transações, o que contribuiu para a melhoria da gestão financeira e a competitividade do negócio.

#### **5.1.6 Empresa F – Venda de Chocolate, Bombons e Serviços**

Com 1 ano e 10 meses de atuação, a Empresa F, especializada na venda de chocolates e bombons, possui três funcionários. O volume mensal de transações aumentou significativamente após a implementação do Pix, embora o proprietário não tenha informado um valor exato. A redução de custos bancários foi observada, assim como a redução do tempo de recebimento para um dia. Apesar de não ter registrado aumento no número de clientes, a facilidade de uso e a segurança do Pix foram avaliadas com notas 5 e 4, respectivamente. O Pix contribuiu para a competitividade da empresa ao melhorar o fluxo de caixa e reduzir a inadimplência. Entre os benefícios destacados, estão a agilidade e a segurança nas transações.

## 5.2 Análise dos questionários

Gráfico 1 - Respostas da pergunta 3

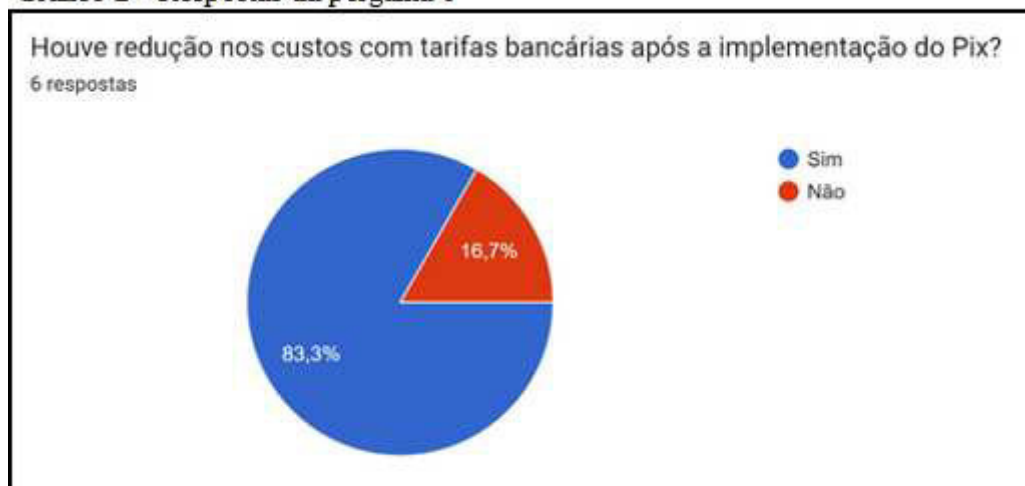


Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

Assim, com base no compilado, observa-se que empresas mais consolidadas, como a Empresa A (produtos de beleza) e a Empresa D (revenda de veículos usados), tendem a possuir processos mais robustos e uma adaptação mais ágil ao Pix, devido à sua longa experiência no mercado. Por outro lado, empresas com um maior número de funcionários, como a Empresa B (doces no geral), podem enfrentar desafios adicionais na coordenação de treinamentos e na implementação do Pix (Ferreira, 2023), embora também possam colher benefícios significativos do sistema de maneira mais acelerada.

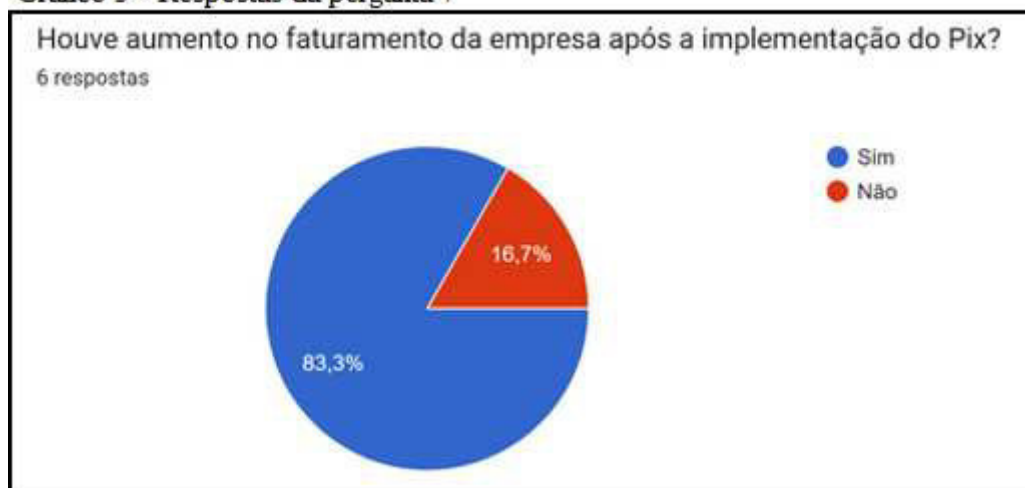
Além disso, o volume de transações não apenas reflete o porte da empresa, mas também a natureza de suas atividades. Empresas com transações de maior valor, como a Empresa D (revenda de veículos usados), tendem a colher benefícios mais substanciais na redução de custos e no tempo de compensação. Apesar da variação no volume de transações, foi observado que cinco das seis empresas relataram uma redução nos custos com tarifas bancárias após a adoção do Pix, o que corresponde a 83,3% das empresas analisadas.

Gráfico 2 - Respostas da pergunta 6



Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

Gráfico 3 - Respostas da pergunta 7



Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

A maioria das empresas analisadas experimentou uma significativa redução nos custos com a adoção do Pix. Essa constatação reforça a eficácia do Pix em diminuir tarifas bancárias (Banco Central, 2022), destacando-se como um diferencial relevante para sua adoção em larga escala, especialmente entre pequenas empresas. As empresas A (produtos de beleza), C (bebidas), D (revenda de veículos usados), E (advocacia) e F (venda de chocolate, bombons e serviços) reportaram reduções de custos, enquanto a empresa B (doces no geral) não registrou essa economia em seu caixa.

Quanto ao aumento no faturamento e na atração de clientes, a maioria das empresas também observou impactos positivos, sugerindo que o Pix pode contribuir significativamente para a expansão de mercado e para atrair novos consumidores que, segundo o Banco Central (2022), podem ser pessoas físicas ou jurídicas. No entanto, os resultados variam conforme o setor e a estratégia de cada empresa.

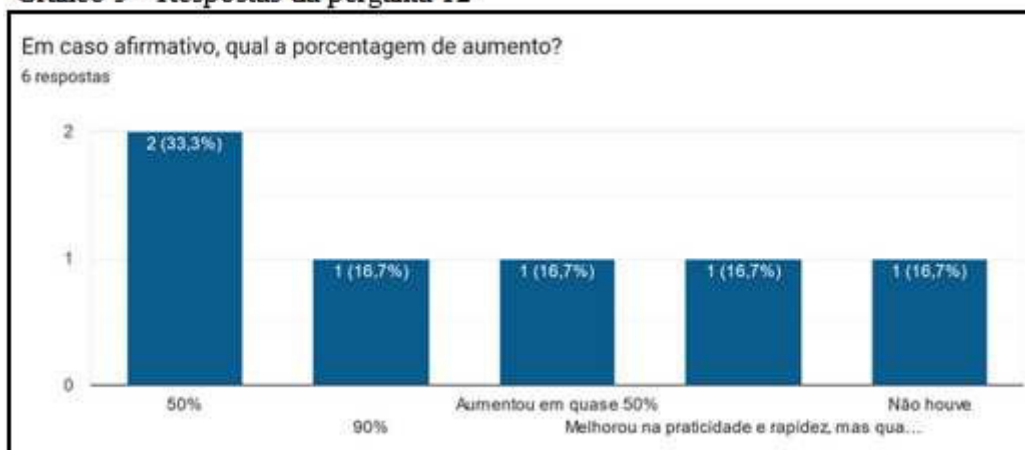
Assim, enquanto as empresas A (produtos de beleza), B (doces no geral), C (bebidas) e E (advocacia) aumentaram seu faturamento, a empresa F (venda de chocolate, bombons e serviços) não apresentou crescimento nesse aspecto. Em relação à captação de novos clientes, as empresas A, B, C e E registraram aumento, enquanto as empresas D (revenda de veículos usados) e F não perceberam um incremento significativo nesse quesito após a adoção do Pix.

Gráfico 4 - Respostas da pergunta 11



Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

Gráfico 5 - Respostas da pergunta 12



Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

Todas as empresas relataram compensação imediata ou muito rápida, e todas, exceto a empresa B (doces no geral), mencionaram redução no tempo de recebimento. A velocidade do Pix é um ponto unânime de satisfação entre as empresas analisadas, destacando a eficiência do sistema em agilizar os recebimentos, o que é crucial para o fluxo de caixa.

Além disso, todas as empresas atribuíram uma pontuação alta (5) para a facilidade de uso do sistema. As empresas A (produtos de beleza), B (doces no geral), D (revenda de veículos usados) e E (advocacia) deram a pontuação máxima, enquanto as empresas C

(bebidas) e F (venda de chocolate, bombons e serviços) atribuíram 4, destacando preocupações com fraudes. A facilidade de uso do Pix é universalmente apreciada, tornando-o uma opção atraente para empresas de diferentes tamanhos e setores. Contudo, a segurança ainda é uma preocupação para algumas empresas, indicando a necessidade de melhorias contínuas.

Os principais benefícios, do ponto de vista das empresas analisadas, são a praticidade, rapidez, segurança e redução de custos. Já os principais desafios incluem os erros de Pix (empresa C), o uso obrigatório de aplicativos móveis (empresa D) e a necessidade de melhorias na segurança contra fraudes (empresas C e F). Enquanto os benefícios do Pix são claros e abrangem desde a praticidade até a segurança, os desafios são específicos e variam conforme a experiência individual das empresas. A atenção a esses desafios é crucial para melhorar a adoção e a eficiência do Pix.

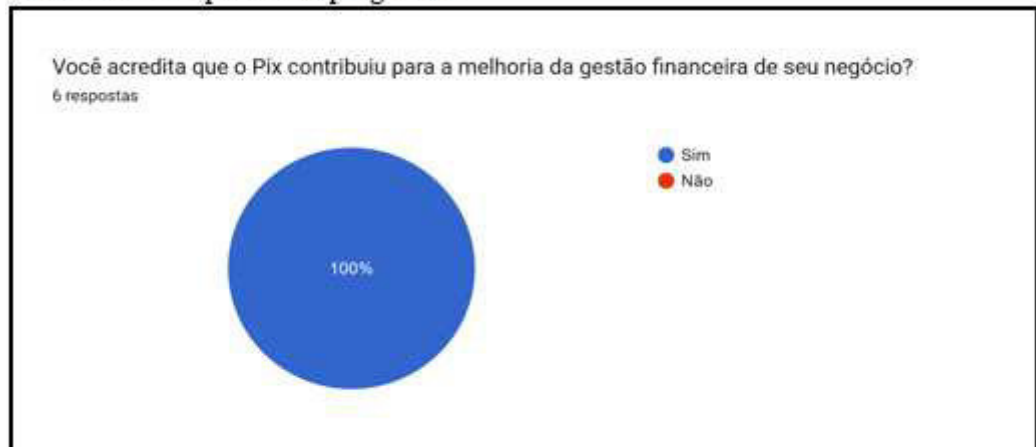
Gráfico 6 - Respostas da pergunta 14



Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

Todas as empresas analisadas concordam que o Pix contribuiu para a melhoria da gestão financeira. Isso destaca a eficiência do Pix em fornecer uma visão mais clara e rápida das finanças empresariais, facilitando o controle de fluxo de caixa e a tomada de decisões financeiras (Banco Central, 2022).

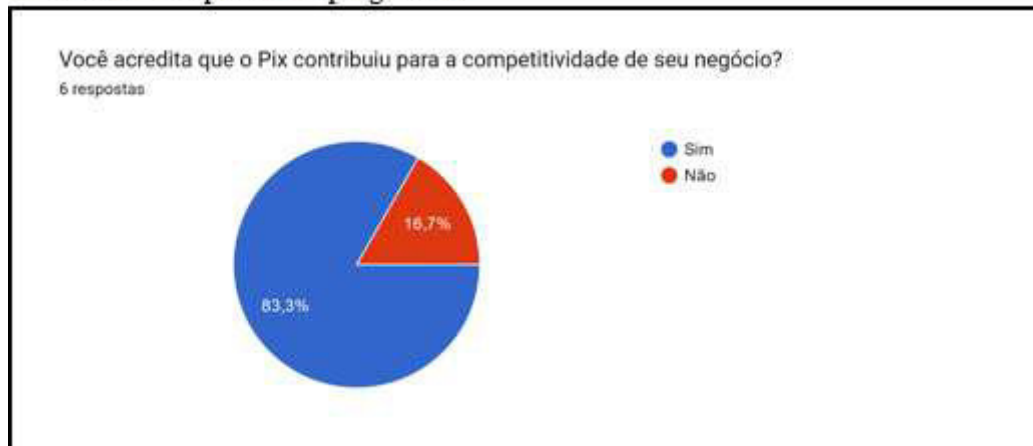
Gráfico 7 - Respostas da pergunta 17



Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

A maioria das empresas (A - produtos de beleza, B - doces no geral, D - revenda de veículos usados, E - advocacia e F - venda de chocolate, bombons e serviços) acredita que o Pix aumentou sua competitividade. A única exceção é a empresa C (bebidas), que não percebeu um impacto direto na competitividade. Isso pode refletir a natureza do negócio de bebidas ou problemas específicos enfrentados pela empresa.

Gráfico 8 - Respostas da pergunta 18



Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

Quase todas as empresas avaliaram o impacto do Pix na lucratividade como muito bom (nota 5), exceto a empresa F (venda de chocolate, bombons e serviços), que atribuiu a nota 4. Isso indica que o Pix é amplamente visto como um fator positivo para a lucratividade empresarial, embora a percepção possa variar ligeiramente.

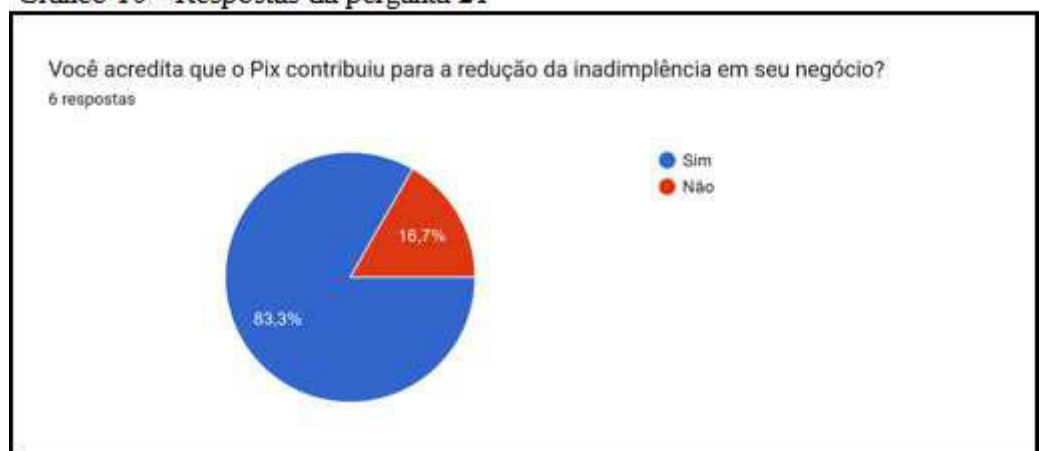
Gráfico 9 - Respostas da pergunta 20



Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

A maioria das empresas (A - produtos de beleza, B - doces no geral, D - revenda de veículos usados, E - advocacia e F - venda de chocolate, bombons e serviços) acredita que o Pix ajudou a reduzir a inadimplência, citando a rapidez e a segurança das transações. A única exceção é a empresa C (bebidas), que ainda enfrenta problemas de inadimplência, possivelmente devido a fraudes ou erros de Pix.

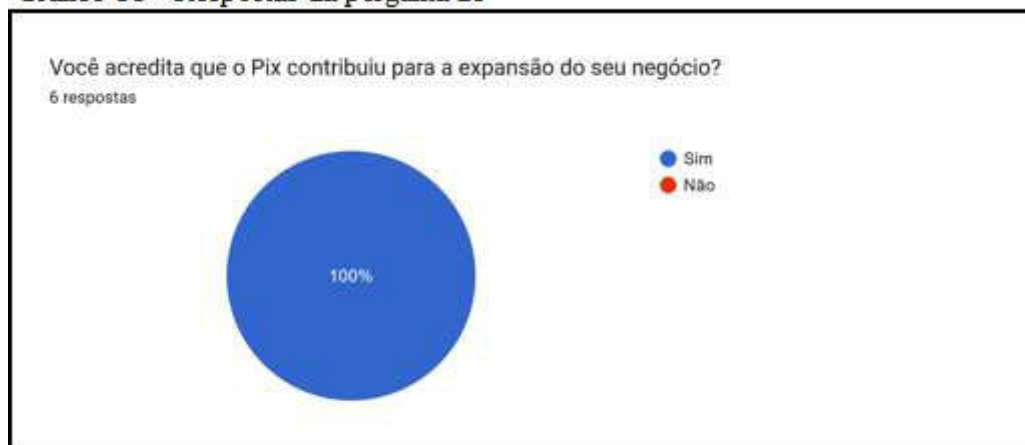
Gráfico 10 - Respostas da pergunta 21



Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

Todas as empresas acreditam que o Pix contribuiu para a expansão de seus negócios. Isso sugere que o Pix é um catalisador importante para o crescimento empresarial, facilitando transações e aumentando a eficiência operacional.

Gráfico 11 - Respostas da pergunta 23



Fonte: Dados da pesquisa. (2024)

### 5.3 Análise das entrevistas

O surgimento do PIX trouxe transformações marcantes no cenário financeiro para micro e pequenos empreendedores. A empresa A, que opera no setor de beleza, e a empresa D, do ramo de revenda de veículos, relataram experiências distintas, mas convergentes sobre o impacto positivo dessa tecnologia em seus negócios.

Ao serem questionados sobre os momentos mais significativos de suas trajetórias antes e depois da introdução do PIX, a empresa A afirmou que o marco principal foi “quando comecei a aceitar o PIX e percebi que os pagamentos eram instantâneos, facilitando muito o meu fluxo de caixa”. Já a empresa D mencionou que “o PIX foi um divisor de águas, principalmente porque não precisei mais lidar com o atraso das compensações bancárias, que muitas vezes atrapalhavam a negociação com clientes”. Essa percepção de ambos os empresários destaca a agilidade que o PIX trouxe ao fluxo financeiro, permitindo uma resposta mais rápida às demandas do mercado e uma melhor gestão do capital de giro.

Nas transações financeiras ao longo do tempo, especialmente com a chegada do PIX, a empresa A observou que houve uma transição significativa de pagamentos em dinheiro e cartão para o PIX. “Antes, muitos clientes pagavam em dinheiro ou no cartão, mas o PIX simplificou, porque agora posso receber de qualquer lugar e o dinheiro cai na hora”, afirmou. A empresa D compartilhou uma visão semelhante, ressaltando que “o maior impacto foi a eliminação das taxas das maquininhas para pagamentos à vista. Isso melhorou a rentabilidade do negócio”. Essas mudanças refletem a eficiência do PIX em reduzir custos e aumentar a praticidade nas transações, fatores essenciais para a sustentabilidade dos negócios.

Quando questionada sobre a adaptação ao PIX em comparação com outras inovações, a empresa A destacou que “foi muito fácil. Ao contrário de outros sistemas, o PIX é simples e direto, não precisei de treinamento ou grandes mudanças para começar a usar”. A empresa D também apontou que “a adaptação foi mais rápida do que com outras tecnologias, como os cartões de crédito. Com o PIX, bastou anunciar a novidade para os clientes e eles começaram a usar”. A simplicidade e a acessibilidade do sistema foram fatores cruciais para essa transição tranquila, evidenciando como a facilidade de uso do PIX favoreceu sua adoção rápida e sem barreiras.

Ao refletirem sobre se a experiência acumulada ao longo dos anos facilitou a adoção do PIX, a empresa A mencionou que “a experiência ajudou, porque já estava acostumada a novas tecnologias, mas o PIX foi mais uma evolução natural”. A empresa D compartilhou que “com o tempo, aprendi a aceitar que as mudanças no mercado são inevitáveis, e o PIX foi uma dessas mudanças, só que positiva”. Essas reflexões revelam que,

embora a experiência prévia em tecnologia tenha contribuído, a natureza intuitiva do PIX também foi um fator determinante para sua aceitação.

Em termos de contribuição para a sustentabilidade e continuidade dos negócios, a empresa A afirmou que o PIX “ajudou muito, principalmente na questão do controle financeiro, porque recebo na hora e posso pagar fornecedores no mesmo dia”. Para a empresa D, o PIX trouxe uma maior segurança no planejamento financeiro: “Agora posso contar com o dinheiro no mesmo dia em que faço a venda, sem me preocupar com prazos de compensação”. Essas respostas evidenciam como a instantaneidade do PIX melhora o gerenciamento financeiro, permitindo um ciclo operacional mais eficiente e seguro.

Ambos os entrevistados discutiram a influência do PIX em suas estratégias de longo prazo. A empresa A observou que “o PIX me permitiu repensar algumas estratégias, porque não preciso mais de tanto capital de giro para cobrir os dias em que os pagamentos demoravam a entrar”. A empresa D acrescentou que “o PIX faz parte do planejamento, especialmente no relacionamento com clientes que preferem praticidade, o que aumenta a fidelização”. Essa reavaliação das estratégias de negócio reflete como o PIX se integra nas decisões empresariais, promovendo a adaptabilidade e a inovação nas operações.

Comparando o impacto do PIX com outras fases de crescimento ou mudança no mercado, a empresa A afirmou que “essa mudança foi mais suave do que outras que enfrentei, como a implementação das maquininhas de cartão”. Já a empresa D destacou que “a transição para o PIX foi muito mais fácil do que a fase em que precisei investir em terminais de pagamento eletrônico”. Essas comparações ilustram como o PIX trouxe um avanço tecnológico menos disruptivo, facilitando a transição em um cenário de constantes mudanças no mercado financeiro.

Ao serem perguntados sobre uma época em que uma mudança significativa no mercado teve um impacto semelhante ao do PIX, a empresa A lembrou que “quando as maquininhas de cartão se popularizaram, foi uma mudança importante, mas o PIX superou essa fase em termos de praticidade”. A empresa D mencionou que “o surgimento das vendas online foi algo tão impactante quanto, mas o PIX trouxe uma agilidade sem igual nas transações”. Esse reconhecimento reforça a percepção de que o PIX representa um avanço significativo nas transações financeiras, comparável a outras inovações que revolucionaram o setor.

Sobre o futuro do PIX, a empresa A expressou otimismo: “Acredito que o PIX vai continuar sendo essencial, principalmente com a chegada de novas funcionalidades, como o pagamento por QR Code”. A empresa D, por outro lado, mencionou uma preocupação:

“Tenho receio que o PIX comece a ter mais taxas no futuro, como aconteceu com as maquininhas, mas por enquanto, é uma ferramenta muito útil”. Essas visões contrastantes sobre o futuro do PIX revelam tanto o potencial de evolução da tecnologia quanto as incertezas que os empreendedores enfrentam em um ambiente em constante transformação.

Em termos de inovação e continuidade, as expectativas de ambas as empresas são positivas. A empresa A afirmou que “o mercado está sempre mudando, e o PIX faz parte dessa transformação. Quem não se adapta, fica para trás”. A empresa D reforçou que “a inovação é essencial, e o PIX mostra que a tecnologia pode facilitar a vida dos empreendedores”. Essas declarações enfatizam a necessidade de adaptação contínua e a importância do PIX como uma ferramenta estratégica para o sucesso empresarial.

Ao serem questionados sobre conselhos para novos empreendedores em relação à adoção de tecnologias como o PIX, a empresa A recomendou: “Não tenha medo de mudar. O PIX facilita muito o dia a dia e elimina burocracias”. A empresa D acrescentou: “A tecnologia está aí para ajudar, e o PIX é um exemplo claro disso. Aderir rápido faz toda a diferença”. Essas orientações refletem a experiência positiva dos empresários e a importância de abraçar a inovação como um diferencial competitivo.

Por fim, quando questionados sobre as lições aprendidas ao longo dos anos em relação às mudanças tecnológicas, a empresa A comentou que “o segredo é se adaptar rápido. Quando uma nova tecnologia chega, quem adota primeiro acaba se destacando”. A empresa D concluiu afirmando que “o mercado é implacável com quem demora a acompanhar as mudanças. O PIX é só mais uma fase nesse ciclo de inovações”. Essas lições destacam a relevância da agilidade na adaptação às novas tecnologias e o papel do PIX como um catalisador para o sucesso no ambiente de negócios contemporâneo.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo geral analisar os benefícios do PIX como instrumento de desenvolvimento econômico para micro e pequenos empreendedores situados em Fortaleza-CE. Os resultados obtidos evidenciam a relevância do sistema de pagamentos instantâneos na promoção da eficiência financeira e na competitividade dos empreendimentos analisados.

Em relação aos objetivos específicos, constatou-se que todos foram plenamente alcançados. No que se refere ao primeiro objetivo, que visava compreender o contexto econômico local e a implementação do PIX, a pesquisa revelou que a adoção deste sistema proporcionou transformações significativas no fluxo de caixa dos micro e pequenos empreendedores, como observado nas experiências das empresas A (produtos de beleza) e D (revenda de veículos usados). As entrevistas realizadas demonstraram que o PIX não apenas facilitou a adaptação dos negócios ao ambiente digital, mas também resultou na eliminação de taxas financeiras, promovendo uma gestão financeira mais eficaz.

O segundo objetivo da pesquisa, que consistia em analisar o grau de adesão e os principais benefícios do PIX, evidenciou que a maioria dos entrevistados relatou uma adesão rápida e satisfatória ao sistema, atribuída à sua simplicidade e eficiência. Os principais benefícios identificados incluem a redução de custos operacionais, especialmente em relação a tarifas bancárias e taxas de máquinas de cartão, bem como a agilidade nas transações, que contribuíram significativamente para a melhoria do controle financeiro e do fluxo de caixa das empresas.

No que tange ao terceiro objetivo, que se propôs a identificar as dificuldades enfrentadas pelos usuários do PIX, foram observadas preocupações relacionadas a fraudes, especialmente nas empresas C (bebidas) e F (venda de chocolate, bombons e serviços), além de desafios operacionais, como erros de operação e a dependência de aplicativos, verificados na empresa D. Apesar dessas dificuldades, a continuidade no uso do sistema indica que os benefícios superam os obstáculos, sugerindo a necessidade de aprimoramentos nas questões de segurança e na interface do PIX.

Diante do exposto, conclui-se que o PIX se configura como uma ferramenta essencial para o desenvolvimento econômico dos micro e pequenos empreendedores na região em estudo. Os resultados da pesquisa corroboram a hipótese inicial de que a implementação do sistema de pagamentos instantâneos não apenas favorece a redução de custos e a agilidade nas transações, mas também facilita a atração de novos clientes e a expansão do mercado,

elevando a competitividade dos negócios locais. Assim, o PIX emerge como um catalisador de mudanças significativas, promovendo não apenas a eficiência econômica, mas também a inclusão digital e financeira dos pequenos empreendedores.

Portanto, a pesquisa não apenas contribui para o entendimento dos impactos do PIX no contexto dos micro e pequenos empreendedores, mas também abre caminhos para futuras investigações, que podem explorar novas dimensões da interação entre tecnologia financeira e desenvolvimento econômico.

## REFERÊNCIAS

AKHRAS, Fabio Nauras. **Inclusão digital contextualizada para a inclusão social de comunidades isoladas**. *Inclusão Social*, v. 4, n. 1, 2010.

ANJOS, Felipe Villela dos. **Avanço tecnológico e inovação no setor financeiro: meios de pagamento e inclusão financeira no século XXI**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Econômicas) - Instituto de Economia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BC). **Edital de Consulta Pública 76/2020, de 1º de abril de 2020**. Minuta de circular que institui o arranjo de pagamentos instantâneos (PIX) e aprova o seu regulamento. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/audpub/DetailharAudienciaPage?1>.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Edital de Consulta Pública 76/2020, de 1º de abril de 2020**. Disponível em: <https://www3.bcb.gov.br/audpub/DetailharAudienciaPage?1>.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fórum Pagamentos Instantâneos**. [S.l], [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/forumpagamentosinstantaneos>.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estabilidade Financeira, 2022**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira>.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é o Documento de Crédito (DOC)?** Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/faqs/p/o-que-e-documento-de-credito-doc>.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Inclusão Financeira, n. 2**. Brasília, 2011.

BARBA, Eline Dos Santos. **A implementação do PIX: uma breve análise das causas e consequências entre 2021 e 2022**. 2023.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Perguntas frequentes**. [S.l], [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes>.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Tarifas bancárias**. [S.l]: Serviços gratuitos e pacotes padronizados de serviços, [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/tarifas3594>.

BEZERRA, Adriana Nascimento. **Análise do cenário da automação bancária por meio da aplicação de questionário do sistema de pagamento PIX**. 2022.

COSTA NETO, Y. C. **Bancos Oficiais no Brasil: origem e seu aspecto de desenvolvimento**. Banco do Central do Brasil, 2004.

DE ASSIS SILVA, Francisco. **Do escambo ao dinheiro: Marx e a divindade visível**. *Argumento*, n. 10, p. 13-26, 2011.

DO VALE, Fábio et al. **PIX: tecnologia do Brasil**. *Revista Latino-Americana de Estudos Científicos*, p. e38921-e38921, 2022.

DOS SANTOS SILVA, Udson et al. **Digitalização financeira no Brasil: o impacto do Pix nos meios de pagamento.** *Observatório de la Economía Latinoamericana*, v. 22, n. 6, p. e5130-e5130, 2024.

FERREIRA, Euciana Amanda de Azevedo. **Inovação, sustentabilidade e os meios de pagamento: a contribuição do Pix no aumento da inclusão financeira de microempreendedores informais do Distrito Federal.** 2023.

FORTE, Claudia Márcia de Jesus. **Estudo de caso comparativo entre Programas de Microcrédito na América Latina: o impacto socioeconômico nas mulheres das cidades de Bogotá e Recife.** 2006. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/84/84131/tde-08102007-111516/publico/TeseClaudiaF.pdf>.

FRANÇA, Franciane et al. **Evolução da moeda como unidade de troca.** 2019.

FUJISAWA, D. S. **Utilização de jogos e brincadeiras como recurso no atendimento fisioterapêutico de criança: implicações na formação do fisioterapeuta.** 2000. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2000.

GLOUKOVIEZOFF, G. **From financial exclusion to overindebtedness: the paradox of difficulties of people on low incomes.** In: ANDERLONI, L. et al. (ed). *New Frontiers in Banking Services: emerging needs and tailored products for untapped markets.* Nova Iorque: Springer, 2006.

GODÓI, Arilda Schmidt. **Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais.** *Revista de Administração de Empresas*, v. 35, p. 20-29, 1995.

HOLANDA, Adriano. **Questões sobre pesquisa qualitativa e pesquisa fenomenológica.** *Análise Psicológica*, v. 24, n. 3, p. 363-372, 2006.

JUNIOR, Thiago Guimarães Yamashita Guilherme Gerstenberger; JUNIOR, Otto Guilherme Gerstenberger. **Implementação do Pix e expectativas do mercado.** *Revista Brasileira de Ciências Econômicas e Negócios*, 2764-4472 ISSN-e, v. 1, n. 1, p. 1-39, 2022.

LEITE, Luiz Augusto Oliveira. **Inclusão social com uso de recursos internacionais no contexto da bancarização em contratações públicas brasileiras.** 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência Política) – Centro Universitário Unieuro. Disponível em: <http://www.unieuro.edu.br/mestradocienciapolitica/images/Dissertacoes/2015/Trabalho%20final%20Luiz%20Leite.pdf>.

MASCARENHAS, J. V. D. **Os Tipos de Conhecimento e suas Referentes Características.** Disponível em: <http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>.

MARTINI, Renato. **Inclusão digital & inclusão social.** *Inclusão social*, v. 1, n. 1, 2005.

MELO, Daniel. **O impacto do Pix na inclusão financeira.** Artigo apresentado na Conferência de Inclusão Digital e Finanças, 2023.

MENDES, S. Pesquisa aponta que 64 mil empreendedores, MEIs, cresceram na pandemia.

RADIOAGÊNCIA NACIONAL. **Pesquisa aponta que 64 mil empreendedores mescreceram na pandemia.** 2021. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencianacional/economia/audio/2021-06/pesquisa-apon-ta-que-64-mil-emprededores-meiscreceram-na-pandemia>.

MESQUITA, Rafael Albuquerque. **Habitação de Interesse Social e revitalização da Lagoa da Parangaba: uma nova Parangaba para Fortaleza.** 2019.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa.** 5. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2013.

PEREIRA, Adriana Soares et al. **Metodologia da pesquisa científica.** 2018.

PEREIRA, Thiago Rabelo Batista. **Pix: a nova ferramenta de pagamento instantâneo.** 2022.

POUPART, Jean et al. **A pesquisa qualitativa. Enfoques epistemológicos e metodológicos,** v. 2, 2008.

ROCHA, Gustavo Henrique Rodrigues. **Os impactos do Pix no sistema financeiro nacional (2020-2022).** 2023.

SANTIAGO, Islânia Bezerra Nunes et al. **Da TED ao Pix: as vantagens do novo arranjo de pagamento.** 2021.

SANTIAGO, Mariana Ribeiro; ZANETONI, Jaqueline de Paula Leite; VITA, Jonathan Barros. **Inclusão financeira, inovação e promoção ao desenvolvimento social e econômico através do Pix.** *Revista Jurídica*, v. 4, n. 61, p. 123-152, 2020.

SCHREIBER, M. **Quem criou o PIX?: como ferramenta virou bandeira eleitoral de Bolsonaro.** *BBC News Brasil*, 2022. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-62654178>.

SERASA EXPERIAN. **Estudo indica crescimento de 9,1% dos MEIs ativos no Brasil durante a pandemia.** 2021. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/estudos-epesquisas/estudo-indica-crescimento-de-91-dos-meis-ativos-no-brasil-durante-a-pandemia>.

SEBRAE. **PIX vira a principal forma de pagamentos recebidos pelos pequenos negócios.** 2023. Disponível em: <https://agenciasebrae.com.br/economia-e-politica/PIX-vira-a-principal-forma-de-pagamentos-recebidos-pelos-pequenos-negocios/>.

SEBRAE. **Confiança dos microempreendedores com a economia melhora, aponta estudo do Sebrae e FGV.** 2022. Disponível em: <https://agenciasebrae.com.br/dados/confianca-dos-microempreendedores-com-a-economia-melhora-aponta-estudo-do-sebrae-e-fgv/>.

SILVA, JJO et al. **Uma análise sobre o sistema de pagamento instantâneo do Pix: Um estudo bibliográfico.** 2023.

SILVA, Lincolyleandsson Fernandes da. **Pix e as vendas a prazo informais: o impacto na contabilidade e na gestão dos microempreendedores**. Trabalho de conclusão de curso, 2024.

SILVA, Ricardo Antunes; DA CRUZ, Caroline Quaresma Piccinato. **O impacto do novo ecossistema democrático de pagamento instantâneo (PIX) no sistema financeiro nacional**. *Unisul de Fato e de Direito: revista jurídica da Universidade do Sul de Santa Catarina*, v. 10, n. 21, p. 195-208, 2020.

SOUZA, Maria Dalice Alexandre de. **Feiras livres: uma análise socioeconômica da feira de Parangaba, em Fortaleza-CE**. 2021.

TAQUETTE, Stella R.; BORGES, Luciana. **Pesquisa qualitativa para todos**. Editora Vozes, 2021.

YAMASHITA, T. G.; JUNIOR, O. G. G. **Implementação do Pix e expectativas do mercado**. 2022. 40 f. Universidade Veiga de Almeida, 2022.

ZANETONI, Jaqueline de Paula Leite; VITA, Jonathan Barros. **Inclusão financeira, inovação e promoção ao desenvolvimento social e econômico através do Pix**.

G1. **Falta de internet de qualidade dificulta acesso dos mais pobres a benefícios sociais, revela pesquisa**. *Jornal Nacional*, 25 nov. 2021. Disponível em: <https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2021/11/25/falta-de-internet-de-qualidade-dificulta-acesso-dos-mais-pobres-a-beneficios-sociais-revela-pesquisa.ghtml>. Acesso em: 30 ago. 2024.

TERRA. **Pix e bancos digitais têm papel vital na inclusão financeira no Brasil**. 30 ago. 2023. Disponível em: [https://www.terra.com.br/noticias/economia/pix-e-bancos-digitais-tem-papel-vital-na-inclusao-financeira-no-brasil\\_ef5e25e05c5c5fd8851c32fa60c5d3f2f0vs0mo.html](https://www.terra.com.br/noticias/economia/pix-e-bancos-digitais-tem-papel-vital-na-inclusao-financeira-no-brasil_ef5e25e05c5c5fd8851c32fa60c5d3f2f0vs0mo.html). Acesso em: 30 ago. 2024.

KANT, Immanuel. **Crítica da Razão Pura**. Editora Abril, 1991.

PEREIRA, Daniel Costa. **Inclusão financeira através de meios digitais: análise dos impactos do Pix nos pequenos empreendedores**. 2023.

LIMA, Carlos Alberto de. **A revolução dos meios de pagamento no Brasil: impactos do Pix**. Editora Brasília, 2022.

## APÊNDICE

<b>EMPRESA A</b>	
<b>Ramo de atividade</b>	Beleza
<b>Tempo de funcionamento</b>	20 anos
<b>Número de funcionários</b>	Só eu mesma
<b>Qual o volume médio mensal de transações financeiras realizadas pela empresa após a implementação do Pix?</b>	R\$8000
<b>Houve redução nos custos com tarifas bancárias após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Houve aumento no faturamento da empresa após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Qual o tempo médio de compensação de pagamentos recebidos via Pix?</b>	Muito rápido
<b>Houve redução no tempo de recebimento de pagamentos após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, qual a redução média em dias?</b>	1 dia
<b>Houve aumento no número de clientes da empresa após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, qual a porcentagem de aumento?</b>	50 %
<b>Como você avalia a facilidade de utilização do Pix em seu negócio, tanto para pagamentos quanto para recebimentos? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Como você avalia a segurança do Pix em relação a outros meios de pagamento utilizados pela empresa? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Em sua opinião, quais os principais benefícios que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b>	Pagamento instantâneo, facilidades quando não se tem dinheiro em espécie.
<b>Quais os principais desafios ou dificuldades que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b>	Nenhuma
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a melhoria da gestão financeira de seu negócio?</b>	Sim
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a</b>	Sim

<b>competitividade de seu negócio?</b>	
<b>Em sua opinião, quais os principais impactos do Pix no dia a dia da sua empresa?</b>	Mais facilidade na hora de pagar
<b>Como você avalia o impacto do Pix na lucratividade do seu negócio? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a redução da inadimplência em seu negócio?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	Pela facilidade de agilizar os pagamentos
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a expansão do seu negócio?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	Pelo fato de que nem todo mundo anda com dinheiro, mas, sim com dinheiro em conta
<b>Se quiser, utilize este espaço para registrar outras informações relevantes sobre o impacto do Pix em seu negócio:</b>	Sem resposta
<b>Quais seriam as suas sugestões de Melhoria para o Pix?</b>	Pra mim tá ótimo, desde que não cobre juros.

<b>EMPRESA B</b>	
<b>Ramo de atividade</b>	Doces no geral
<b>Tempo de funcionamento</b>	4 anos
<b>Número de funcionários</b>	7
<b>Qual o volume médio mensal de transações financeiras realizadas pela empresa após a implementação do Pix?</b>	Depois da transição o valor mensal aumentou 50%
<b>Houve redução nos custos com tarifas bancárias após a implementação do Pix?</b>	Não
<b>Houve aumento no faturamento da empresa após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Qual o tempo médio de compensação de pagamentos recebidos via Pix?</b>	Imediato cair na conta

<b>Houve redução no tempo de recebimento de pagamentos após a implementação do Pix?</b>	Não
<b>Em caso afirmativo, qual a redução média em dias?</b>	0
<b>Houve aumento no número de clientes da empresa após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, qual a porcentagem de aumento?</b>	50%
<b>Como você avalia a facilidade de utilização do Pix em seu negócio, tanto para pagamentos quanto para recebimentos? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Como você avalia a segurança do Pix em relação a outros meios de pagamento utilizados pela empresa? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Em sua opinião, quais os principais benefícios que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b>	Compensação de imediato!
<b>Quais os principais desafios ou dificuldades que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b>	Nenhuma
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a melhoria da gestão financeira de seu negócio?</b>	Sim
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a competitividade de seu negócio?</b>	Sim
<b>Em sua opinião, quais os principais impactos do Pix no dia a dia da sua empresa?</b>	Faturamento
<b>Como você avalia o impacto do Pix na lucratividade do seu negócio? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a redução da inadimplência em seu negócio?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	Eu gero o Qr Code e na mesma hora o pagamento cai, ou seja, não tem como deixar de receber o dinheiro
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a expansão do seu negócio?</b>	Sim

<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	Fornecedores
<b>Se quiser, utilize este espaço para registrar outras informações relevantes sobre o impacto do Pix em seu negócio:</b>	Mais segurança
<b>Quais seriam as suas sugestões de Melhoria para o Pix?</b>	Taxa que o banco está cobrando

<b>EMPRESA C</b>	
<b>Ramo de atividade</b>	Bebidas
<b>Tempo de funcionamento</b>	4 anos
<b>Número de funcionários</b>	1
<b>Qual o volume médio mensal de transações financeiras realizadas pela empresa após a implementação do Pix?</b>	R\$6000
<b>Houve redução nos custos com tarifas bancárias após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Houve aumento no faturamento da empresa após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Qual o tempo médio de compensação de pagamentos recebidos via Pix?</b>	Na hora
<b>Houve redução no tempo de recebimento de pagamentos após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, qual a redução média em dias?</b>	1 dia
<b>Houve aumento no número de clientes da empresa após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, qual a porcentagem de aumento?</b>	90%
<b>Como você avalia a facilidade de utilização do Pix em seu negócio, tanto para pagamentos quanto para recebimentos? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Como você avalia a segurança do Pix em relação a outros meios de pagamento utilizados pela empresa? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	4

<p><b>Em sua opinião, quais os principais benefícios que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b></p>	<p>A praticidade. Minha mãe às vezes vem ficar no caixa da loja e, mesmo sem muito conhecimento tecnológico, sabe conferir o pagamento e identificar os mecanismos.</p>
<p><b>Quais os principais desafios ou dificuldades que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b></p>	<p>Erros de pix. Mesmo não sendo algo ligado diretamente ao pix, muitas pessoas, ao colocar a chave, acabam mandando o pagamento para outra conta. Já aconteceu mais de 5 vezes comigo.</p>
<p><b>Você acredita que o Pix contribuiu para a melhoria da gestão financeira de seu negócio?</b></p>	<p>Sim</p>
<p><b>Você acredita que o Pix contribuiu para a competitividade de seu negócio?</b></p>	<p>Não</p>
<p><b>Em sua opinião, quais os principais impactos do Pix no dia a dia da sua empresa?</b></p>	<p>Não sei se posso falar que ele trouxe impacto, mas vejo muita qualidade no serviço</p>
<p><b>Como você avalia o impacto do Pix na lucratividade do seu negócio? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b></p>	<p>5</p>
<p><b>Você acredita que o Pix contribuiu para a redução da inadimplência em seu negócio?</b></p>	<p>Não.</p>
<p><b>Em caso afirmativo, de que forma?</b></p>	<p>Tem muita gente que ainda age de má fé. Já recebi 3 golpistas no meu estabelecimento que marcaram bastante a minha memória. Uma das compras foi no valor de 2000 reais. O rapaz que queria me dar o golpe ia fazer uma compra de bebidas alcoólicas e afirmou ter feito um pix, mandou um comprovante falso e eu recorri. Quando disse que ia chamar a polícia, ele se espantou, me xingou e saiu da minha loja. Então, se o proprietário do estabelecimento não tiver atenção, ele será</p>

	enganado de qualquer jeito.
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a expansão do seu negócio?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	Pelo dinheiro está sempre na hora
<b>Se quiser, utilize este espaço para registrar outras informações relevantes sobre o impacto do Pix em seu negócio:</b>	Sem resposta
<b>Quais seriam as suas sugestões de Melhoria para o Pix?</b>	Algo que possa evitar as fraudes como agendar data do envio resultando achar que a pessoa enviou o pix naquela hora

<b>EMPRESA D</b>	
<b>Ramo de atividade</b>	Revenda de veículos usados
<b>Tempo de funcionamento</b>	20 anos
<b>Número de funcionários</b>	3
<b>Qual o volume médio mensal de transações financeiras realizadas pela empresa após a implementação do Pix?</b>	R\$80000
<b>Houve redução nos custos com tarifas bancárias após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Houve aumento no faturamento da empresa após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Qual o tempo médio de compensação de pagamentos recebidos via Pix?</b>	Instantâneo. As vezes o Bradesco segura por 40 minutos
<b>Houve redução no tempo de recebimento de pagamentos após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, qual a redução média em dias?</b>	Antes era um a dois dias e agora até dentro de uma hora.
<b>Houve aumento no número de clientes da empresa após a implementação do Pix?</b>	Não
<b>Em caso afirmativo, qual a porcentagem de aumento?</b>	Melhorou na praticidade e rapidez, mas quanto ao fluxo de clientes, varia de acordo com análise de crédito do banco.

<b>Como você avalia a facilidade de utilização do Pix em seu negócio, tanto para pagamentos quanto para recebimentos? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Como você avalia a segurança do Pix em relação a outros meios de pagamento utilizados pela empresa? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Em sua opinião, quais os principais benefícios que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b>	Mais seguro e prático, pois antes tinham de ser preenchidos vários campos e depois de enviar o Ted corria o risco de voltar. Hoje ao pôr o Pix, já mostra os dados e apenas confirmamos
<b>Quais os principais desafios ou dificuldades que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b>	A obrigatoriedade de alguns bancos de que seja no aplicativo no celular, o que deixa vulnerável em questão de segurança.
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a melhoria da gestão financeira de seu negócio?</b>	Sim
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a competitividade de seu negócio?</b>	Sim
<b>Em sua opinião, quais os principais impactos do Pix no dia a dia da sua empresa?</b>	O Pix foi um baita avanço aqui na loja. A gente recebe o pagamento na hora, sem aquela espera chata das transferências antigas. Isso agiliza os negócios e deixa o cliente mais satisfeito. Também economizamos com taxas bancárias, já que o Pix é praticamente de graça, levando em consideração que trabalhamos com altos valores de transferência. Fora que, com menos dinheiro em espécie, a segurança melhorou muito. Resumindo, o Pix facilitou as vendas, cortou custos e deixou tudo mais seguro e rápido pra gente.

<b>Como você avalia o impacto do Pix na lucratividade do seu negócio? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a redução da inadimplência em seu negócio?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	O dinheiro já cai no conta e vc já confere logo.
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a expansão do seu negócio?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	Aumenta na praticidade e muito foi economizado pois uma Ted era de 12 a 18 reais
<b>Se quiser, utilize este espaço para registrar outras informações relevantes sobre o impacto do Pix em seu negócio:</b>	Sem resposta
<b>Quais seriam as suas sugestões de Melhoria para o Pix?</b>	Sem resposta

<b>EMPRESA E</b>	
<b>Ramo de atividade</b>	Advocacia
<b>Tempo de funcionamento</b>	2 anos
<b>Número de funcionários</b>	1
<b>Qual o volume médio mensal de transações financeiras realizadas pela empresa após a implementação do Pix?</b>	R\$10000
<b>Houve redução nos custos com tarifas bancárias após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Houve aumento no faturamento da empresa após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Qual o tempo médio de compensação de pagamentos recebidos via Pix?</b>	Na hora
<b>Houve redução no tempo de recebimento de pagamentos após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, qual a redução média em dias?</b>	Antes era 24 horas

<b>Houve aumento no número de clientes da empresa após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, qual a porcentagem de aumento?</b>	Aumentou em quase 50%
<b>Como você avalia a facilidade de utilização do Pix em seu negócio, tanto para pagamentos quanto para recebimentos? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Como você avalia a segurança do Pix em relação a outros meios de pagamento utilizados pela empresa? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Em sua opinião, quais os principais benefícios que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b>	Não cobra tarifa e é pratico
<b>Quais os principais desafios ou dificuldades que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b>	Não tem prós
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a melhoria da gestão financeira de seu negócio?</b>	Sim
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a competitividade de seu negócio?</b>	Sim
<b>Em sua opinião, quais os principais impactos do Pix no dia a dia da sua empresa?</b>	O fluxo de pagamento ficou mais rápido
<b>Como você avalia o impacto do Pix na lucratividade do seu negócio? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a redução da inadimplência em seu negócio?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	Já cai na hora
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a expansão do seu negócio?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	Aumentou a rapidez pra receber
<b>Se quiser, utilize este espaço para registrar outras informações relevantes sobre o impacto do Pix em seu negócio:</b>	Maravilhoso
<b>Quais seriam as suas sugestões de Melhoria para o Pix?</b>	Sem resposta

<b>EMPRESA F</b>	
<b>Ramo de atividade</b>	Venda de chocolate, bombons e serviços
<b>Tempo de funcionamento</b>	1 ano e 10 meses
<b>Número de funcionários</b>	3
<b>Qual o volume médio mensal de transações financeiras realizadas pela empresa após a implementação do Pix?</b>	Alto, mas no momento não tenho como quantificar
<b>Houve redução nos custos com tarifas bancárias após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Houve aumento no faturamento da empresa após a implementação do Pix?</b>	Não
<b>Qual o tempo médio de compensação de pagamentos recebidos via Pix?</b>	No máximo, 5 minutos
<b>Houve redução no tempo de recebimento de pagamentos após a implementação do Pix?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, qual a redução média em dias?</b>	1 dia
<b>Houve aumento no número de clientes da empresa após a implementação do Pix?</b>	Não
<b>Em caso afirmativo, qual a porcentagem de aumento?</b>	Não houve
<b>Como você avalia a facilidade de utilização do Pix em seu negócio, tanto para pagamentos quanto para recebimentos? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	5
<b>Como você avalia a segurança do Pix em relação a outros meios de pagamento utilizados pela empresa? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	4
<b>Em sua opinião, quais os principais benefícios que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b>	Agilidade no recebimento, por ser muito prático. Além da agilidade, acho muito seguro, pois no meu negócio o pix só funciona por meio do QR code, então a própria maquineta acusa o recebimento.

<b>Quais os principais desafios ou dificuldades que você identifica na utilização do Pix em seu negócio?</b>	Nenhum desafio e nenhuma dificuldade, acho tudo muito prático.
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a melhoria da gestão financeira de seu negócio?</b>	Sim
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a competitividade de seu negócio?</b>	Sim
<b>Em sua opinião, quais os principais impactos do Pix no dia a dia da sua empresa?</b>	Impacto de melhoria de recebimento, melhoria de pagamento.
<b>Como você avalia o impacto do Pix na lucratividade do seu negócio? (1 - péssimo a 5 - muito bom)</b>	4
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a redução da inadimplência em seu negócio?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	Na nossa loja, diferente de muitas que conheço, o pix é vinculado à máquina de cartões, então não tem perigo do cliente acusar o pagamento sem que ele realmente tenha sido efetivado.
<b>Você acredita que o Pix contribuiu para a expansão do seu negócio?</b>	Sim
<b>Em caso afirmativo, de que forma?</b>	Facilitou o recebimento do pagamento
<b>Se quiser, utilize este espaço para registrar outras informações relevantes sobre o impacto do Pix em seu negócio:</b>	Maravilhoso

**Quais seriam as suas sugestões de Melhoria para o Pix?**

Seria ótimo se tivesse uma função que permitisse programar pagamentos futuros. Assim, a gente pode agendar pagamentos para fornecedores ou permitir que os clientes agendem as compras de produtos pra datas específicas, como Páscoa ou Natal. Outra coisa é a questão dos limites. Às vezes, recebemos pedidos grandes, especialmente em datas comemorativas, e os limites diários acabam atrapalhando. Seria bom se a gente pudesse ajustar esses limites conforme a necessidade do negócio, sem tanta burocracia. Também acho que seria interessante ter mais opções de relatórios. Um sistema que gerasse relatórios detalhados das transações, facilitando a nossa contabilidade e o controle financeiro. E, pra fechar, uma forma de integrar o Pix diretamente com nossos sistemas de gestão. Isso ajudaria a automatizar processos e evitaria erros humanos na hora de registrar os pagamentos.

## **Entrevista Trabalho de Conclusão de Curso – Mariana Minami.**

**Tema:** Os benefícios do PIX para o desenvolvimento econômico de micro e pequenos empreendedores de um prédio na Parangaba.

**Entrevistados:** Empresas A (beleza) e D (revenda de veículos usados).

**Critério de escolha dos entrevistados:** Maior consolidação no mercado.

**Observações:** Para resguardar a integridade e a privacidade dos proprietários, optou-se por utilizar letras como identificadores das empresas entrevistadas.

### **Perguntas:**

1 - Quais foram os momentos mais marcantes do seu negócio antes e depois da introdução do PIX?

2 - Com sua experiência no mercado, quais foram as principais mudanças que você observou nas transações financeiras ao longo do tempo, especialmente com a chegada do PIX?

3 - Considerando o tempo de operação da sua empresa, como foi a adaptação ao PIX em comparação com outras inovações tecnológicas que você já vivenciou?

4 - Você acha que a experiência adquirida ao longo dos anos facilitou a adoção do PIX? Poderia compartilhar um exemplo específico?

5 - De que maneira o PIX contribuiu para a sustentabilidade e continuidade do seu negócio em um mercado cada vez mais competitivo?

6 - Em retrospecto, como o PIX influenciou as estratégias de longo prazo que você estabeleceu para sua empresa?

7 - Como o impacto do PIX se compara com outras fases de crescimento ou mudança que sua empresa enfrentou?

8 - Você pode identificar uma época em que uma mudança significativa no mercado teve um impacto semelhante ao que o PIX está tendo agora?

9 - Olhando para o futuro do seu negócio, como você imagina que o PIX continuará a desempenhar um papel? Existe algo que você espera ou teme em relação à evolução dessa tecnologia?

10 - Em termos de inovação e continuidade, quais são as suas expectativas para o futuro do mercado e como o PIX se encaixa nessa visão?

11 - Com toda a sua experiência, que conselho você daria a novos empreendedores sobre a adoção de tecnologias como o PIX?

12 - Há alguma lição aprendida ao longo dos anos que você gostaria de compartilhar, especialmente sobre a importância de se adaptar às mudanças tecnológicas?

