



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas

Departamento de Administração

EUCIANA AMANDA DE AZEVEDO FERREIRA

**Inovação, sustentabilidade e os meios de pagamento: a
contribuição do Pix no aumento da inclusão financeira de
microempreendedores informais do Distrito Federal**

Brasília

2023

EUCIANA AMANDA DE AZEVEDO FERREIRA

Inovação, sustentabilidade e os meios de pagamento: a contribuição do Pix no aumento da inclusão financeira de microempreendedores informais do Distrito Federal

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Doutora, Maria Amélia de Paula Dias

Brasília
2023

EUCIANA AMANDA DE AZEVEDO FERREIRA

Inovação, sustentabilidade e os meios de pagamento: a contribuição do Pix no aumento da inclusão financeira de microempreendedores informais do Distrito Federal

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

Euciana Amanda de Azevedo Ferreira

Doutora, Maria Amélia de Paula Dias
Professora-Orientadora

Doutor, Carlos André de Melo Alves
Professor-Examinador

Mestre, Célia de Fátima Mendonça
Ferreira e Castro
Professor-Examinador

Brasília, 16 de fevereiro de 2023

Dedico este trabalho a todos os microempreendedores que, motivados por ideias inovadoras ou pela necessidade de realizar tal trabalho, contribuem significativamente para a economia do Brasil. Que o trabalho realizado por vocês seja cada vez mais incentivado e valorizado em nosso país.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por me agraciar com toda a saúde, capacidade e oportunidades que me permitiram realizar o sonho de estudar na UnB e concluir o presente trabalho. Agradeço também, em especial, à minha mãe Rosicleide, que sempre me incentivou a estudar e investir em meu futuro. Faço de minhas conquistas as suas conquistas. Muito obrigada por tudo. Te amo.

Agradeço, também, aos meus familiares, principalmente meus avós, Hilda e Raimundo (*in memoriam*), e minha tia Rosimeyre, cujo espírito empreendedor foi uma inspiração na escolha da minha graduação e no tema deste trabalho. Realizar este trabalho, contemplando-os de certa forma, e com a possibilidade de poder contribuir com outros microempreendedores é a minha forma de devolver a vocês todo o aprendizado e encorajamento que me deram.

Agradeço o apoio, a companhia, as palavras de incentivo e os momentos de diversão proporcionados por Ruan Pablo, pelos meus primos e pelos meus amigos. Vocês contribuíram com a medida certa de descanso e encorajamento necessários para que eu pudesse superar os desafios ao longo da graduação. Obrigada!

Por fim, e de suma importância, agradeço a Dra. Maria Amélia pela orientação e ideias que marcaram o desenvolvimento deste trabalho, e a todos os microempreendedores informais que contribuíram não apenas para a minha graduação, mas também para a geração de maiores conhecimentos sobre a inclusão financeira no Brasil. Muito obrigada!

RESUMO

A presente pesquisa teve como objetivo verificar como o Pix tem contribuído para a atividade econômica de microempreendedores informais do Distrito Federal (DF). Para tanto, foi necessário compreender as características da sua atividade econômica, como utilizam o Pix, os atributos de inovação identificados por eles no Pix, a colaboração do Pix para o alcance das metas e ODS e de que maneira tem contribuído para a inclusão financeira desses microempreendedores. Realizou-se, então, uma pesquisa exploratória de abordagem qualitativa por meio de entrevistas. Diante disso, verifica-se que o Pix contribui para a atividade econômica de todos os microempreendedores informais entrevistados, principalmente por não possuir custos e por suprir necessidades referentes ao recebimento de clientes e ao pagamento de fornecedores; possui vantagem relativa em relação aos outros meios de pagamento; e melhora o acesso a serviços financeiros em termos de transferências e frequência de uso. Além disso, gera preocupações quanto à possível atribuição de taxas futuras e vulnerabilidade a golpes; e ainda há oportunidades de uso do Pix para ampliar acesso a serviços financeiros que podem auxiliar no desenvolvimento do negócio.

Palavras-chave: Inovação. Sustentabilidade. Meios de pagamento. Pix. Inclusão financeira. Microempreendedores informais.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Etapas do processo de decisão de inovações	16
Figura 2 – As categorias de adotantes de inovação e a capacidade de inovar	18
Figura 3 – A sexta onda de inovação	20
Figura 4 – Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030	21
Figura 5 – Utilização dos meios de pagamento no Brasil.....	27
Figura 6 – Evolução da utilização dos meios de pagamento no Brasil.....	27
Figura 7 – Ecossistema do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) e o sistema de liquidação do Pix	30
Figura 8 – Usuários cadastrados no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) do Pix	31
Figura 9 – Quantidade de MEIs com relacionamento no SFN de 2017 a 2020-	32
Figura 10 – Uso do Pix por MEIs de dezembro de 2020 a março de 2021	33
Figura 11 – Referencial teórico com demonstração das relações apresentadas entre esses conceitos.....	39

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Local de residência e local de realização da atividade econômica	43
Tabela 2 – Atividade econômica exercida pelos Microempreendedores Informais ...	48
Tabela 3 – Motivação para a realização da atividade econômica	49
Tabela 4 – Meios de pagamento utilizados pelos Microempreendedores Informais ..	50

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Definição, condições de uso e limitações dos principais meios de pagamento existente no Brasil	22
Quadro 2 – Descrição geral dos métodos de pesquisa.....	40
Quadro 3 – Relação entre blocos de perguntas, conceitos do referencial teórico e objetivos específicos no instrumento de coleta de dados	45
Quadro 4 – Vantagens e desvantagens do Pix	63

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BCB	Banco Central Do Brasil
CBDC	<i>Central Bank Digital Currency</i>
CNPJ	Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
DF	Distrito Federal
DICT	Diretório de Identificadores de Contas Transacionais
DOC	Documento de Ordem de Crédito
Febraban	Federação Brasileira de Bancos
GEM	<i>Global Entrepreneurship Monitor</i>
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IF	Instituições Financeiras
IP	Instituições de Pagamento
MEI	Microempreendedores Individuais
OCDE	Organização Para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
ONU	Organização das Nações Unidas
P&D	Pesquisa e Desenvolvimento
PAB	Postos de Atendimento Bancário
PF	Pessoa Física
PI	Propriedade Intelectual
PJ	Pessoa Jurídica
SFN	Sistema Financeiro Nacional
SPB	Sistema de Pagamentos Brasileiro
SPI	Sistema de Pagamentos Instantâneos
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TED	Transferência Eletrônica Disponível

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Contextualização	10
1.2 Formulação do problema	11
1.3 Objetivos.....	11
1.3.1 Objetivo geral	11
1.3.2 Objetivos específicos	11
1.4 Justificativa	12
2 REVISÃO TEÓRICA	14
2.1 Inovação	14
2.1.1 Difusão e adoção de inovações	15
2.1.2 Sustentabilidade como a sexta onda de inovação	18
2.2 Inovações nos meios de pagamento no Brasil e no mundo.....	21
2.2.1 O Pix no Brasil	28
2.2.2 Sistema Financeiro Nacional e a inclusão financeira no Brasil	33
3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	40
3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa	40
3.2 Caracterização dos indivíduos objeto do estudo	41
3.3 Participantes da pesquisa.....	42
3.4 Caracterização e descrição do instrumento de pesquisa.....	44
3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados	47
4 RESULTADO E DISCUSSÃO	48
4.1 Atividade econômica exercida	48
4.2 Utilização do Pix	51
4.3 Difusão, adoção e atributos de inovação observados no Pix.....	54
4.4 Contribuição do Pix na inclusão financeira e ODS	64

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES.....	68
REFERÊNCIAS.....	71
APÊNDICES.....	78
Apêndice A – Descrição individual dos entrevistados.....	78
Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE.....	80
Apêndice C – Roteiro de entrevista semiestruturada aplicado na pesquisa	82
Apêndice D – Decifração estrutural das entrevistas realizadas	84

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

Ao longo da história, as inovações surgiram nos mercados para que eles se adaptassem às necessidades da sociedade (HARGROVES, SMITH, 2005). Tais mudanças são definidas como ciclos de mudanças ou ondas de inovação (HARGROVES, SMITH, 2005). As inovações surgem por meio do reconhecimento de um problema ou necessidade, motivando pesquisas e o desenvolvimento de atividades que visam à criação de algo que possa solucionar o problema ou atender à necessidade (ROGERS, 1983). Cada onda de inovação traz consigo a reordenação dos padrões para que se atenda novas necessidades que surgem e não são mais supridas pelos elementos atuais existentes (HARGROVES, SMITH, 2005).

Até o momento, é amplamente aceita a existência de seis ondas de inovação (JOHNSON-BEY, 2013). Entretanto, há quem veja a sexta onda de inovação surgir como uma onda de mudanças marcada pela motivação da sustentabilidade (JOHNSON-BEY, 2013; HARGROVES, SMITH, 2005; SEEBODE, BESSANT, 2012).

No âmbito do Sistema Financeiro Nacional (SFN), uma das recentes inovações que surgiu foi o pagamento instantâneo Pix, criado e mantido pelo Banco Central do Brasil (BCB) (HOLANDA, 2021). Desde o seu lançamento, este meio de pagamento instantâneo vem sendo amplamente adotado pelas pessoas físicas e jurídicas no Brasil, principalmente devido às suas características e vantagens em relação aos outros meios de pagamento (BCB, 2021a, 2022c, 2022h, 2022i; FEBRABAN, 2021).

O Pix, como qualquer outra inovação, para suprir de fato as necessidades ou solucionar problemas, precisa ser amplamente difundido e adotado (ROGERS, 1983). De fato, desde o seu lançamento, este meio de pagamento instantâneo vem sendo amplamente adotado pelas pessoas físicas e jurídicas no Brasil, principalmente devido às suas características e vantagens em relação aos outros meios de pagamento (BCB, 2021a, 2022a, 2022h, 2022i; FEBRABAN, 2021).

Além disso, o Pix se relaciona com a possibilidade da sexta onda de inovação devido ao seu potencial de impacto nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 (SANTIAGO, ZANETONI & VITA, 2020). Dos 17 objetivos, verifica-se a possibilidade de impacto em 7 deles (SANTIAGO, ZANETONI & VITA (2020); mais especificamente no âmbito da inclusão financeira estão contemplados os

objetivos 8 e 10, respectivamente, ‘Trabalho decente e crescimento econômico’ e ‘Redução das desigualdades’.

1.2 Formulação do problema

Os microempreendedores costumam se relacionar com Sistema Financeiro Nacional prioritariamente por meio da pessoa física, sendo comum a sobreposição da pessoa física em relação à pessoa jurídica (BCB, 2021b). Assim, nas estatísticas de uso fornecidas pelo Banco Central, não é possível identificar os microempreendedores. Estudos sobre o uso do Pix – que é uma inovação recente no Brasil – ainda são escassos. Dos poucos existentes, pode-se observar o estudo de Santiago, Zanetoni e Vita (2020), cujos resultados demonstram a importância do Pix para promoção da cidadania financeira e a necessidade de democratização dos serviços financeiros no Brasil para que seja possível promover o desenvolvimento social e econômico no país.

Desta forma, identifica-se uma lacuna de pesquisa sobre o uso do Pix pelos microempreendedores, levando à pergunta de pesquisa: **Como o Pix tem contribuído com a inclusão financeira e com a realização da atividade econômica de microempreendedores informais?**

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Tendo como base a pergunta de pesquisa, este trabalho tem como objetivo geral verificar como o Pix tem contribuído para a atividade econômica de microempreendedores informais do Distrito Federal (DF). Para alcançar tal objetivo, a seguir são delimitados os objetivos específicos.

1.3.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos desta pesquisa são:

- a) Descrever as características da atividade econômica exercida por esses microempreendedores informais;

- b) Descrever a utilização do Pix por esses microempreendedores informais;
- c) Descrever, a partir da percepção dos microempreendedores informais, quais os atributos de inovações podem ser identificados no Pix;
- d) Descrever, a partir da percepção dos microempreendedores informais, qual a possível contribuição do Pix no alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS);
- e) Verificar de que maneiras o Pix tem contribuído para a inclusão financeira desses microempreendedores informais ao viabilizar ou facilitar sua atividade econômica.

1.4 Justificativa

A presente pesquisa tem por motivações as possibilidades de inclusão financeira que o Pix pode ter no âmbito dos microempreendedores informais, dado o contexto de sua relação com o Sistema Financeiro Nacional (SFN), em que é comum a sobreposição entre a Pessoa Física (PF) e a Pessoa Jurídica (PJ) (BCB, 2021b), tendo em vista que as estatísticas oficiais não especificam um recorte sobre este tipo de microempreendedor (BCB, 2022h, 2022i) e considerando que existem poucos estudos, como o de Santiago, Zanetoni e Vita (2020), que investigam as possibilidades de inclusão financeira por meio do Pix.

Levando em consideração também a importância da inclusão financeira para o desenvolvimento dos indivíduos em uma sociedade (SANTIAGO; ZANETONI; VITA, 2020) e a possível relação do Pix com o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 (SANTIAGO; ZANETONI; VITA, 2020; ONU, 2015), a presente pesquisa busca verificar se Pix contribui com a inclusão financeira desses microempreendedores.

Desta forma, espera-se contribuir com o debate de como inovações como o Pix contribuem para a inclusão financeira no Brasil ao fornecer maiores informações sobre esse tipo de inclusão no contexto dos microempreendedores informais. Além disso, espera-se gerar maior compreensão sobre as necessidades e preocupações desses microempreendedores no que se refere à utilização de inovações nos meios de pagamento. As informações apresentadas neste trabalho podem também ser utilizadas por diversas instituições cujo trabalho relaciona-se aos

microempreendedores e ao Pix, tais como Banco Central do Brasil, Sebrae, Instituições Financeiras e de Pagamento.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 Inovação

Na atualidade, para classificar algo como inovação, sugere-se tomar as definições acordadas para a indústria no Manual de Inovação da OCDE, conhecido como Manual de Oslo. Inovação, segundo o Manual de Oslo (OCDE, 2018), pode ser definida como um novo ou melhorado produto ou processo, ou a combinação de ambos, de forma que seja significativamente diferente de versões anteriores, e que já tenha sido disponibilizado para usuários potenciais, em caso de produtos, ou que tenha sido colocado em uso, para o caso de novos processos.

Essas inovações podem estar presentes nas organizações desde a concepção de novos produtos ou até mesmo no desenvolvimento de atividades relacionadas à inovação, que buscam gerar inovação, mas sem necessariamente alcançar este fim, como é o caso das atividades de desenvolvimento, atividades financeiras e atividades comerciais relacionadas às inovações (OCDE, 2018). A inovação propriamente dita se refere aos produtos e processos novos e aprimorados (OCDE, 2018).

Das organizações que lidam com inovações, estas podem ser classificadas como organizações inovadoras ou ativas em inovação (OCDE, 2018). As inovadoras são as que relatam ter gerado uma ou mais inovações em determinado período, mesmo que individualmente ou em conjunto com outras organizações (OCDE, 2018). Enquanto as ativas em inovação são aquelas que estão envolvidas em atividades para desenvolver ou implementar produtos ou processos de negócios novos ou aprimorados em um dado período (OCDE, 2018).

Também segundo o Manual de Oslo 2018 (OCDE, 2018), ambos os tipos de organizações podem realizar até oito tipos de atividades relacionadas às inovações, a saber:

- a) Pesquisa e Desenvolvimento (P&D);
- b) Engenharia, design e outras atividades de trabalho criativo;
- c) Atividades de marketing e *brand equity*;
- d) Atividades relacionadas à Propriedade Intelectual (PI);
- e) Atividades de treinamento de funcionários;
- f) Atividades de desenvolvimento de *software* e banco de dados;

g) Atividades relacionadas à aquisição ou arrendamento de ativos tangíveis; e

h) Atividades de gestão da inovação.

Correlato a essas atividades definidas no Manual de Oslo 2018 (OCDE, 2018), Rogers (1983) define o processo de geração de inovações com atividades semelhantes, no qual o reconhecimento de um problema ou necessidade motiva a pesquisa e o desenvolvimento de atividades que visam a criação de algo que possa solucionar o problema ou atender à necessidade (ROGERS, 1983).

A etapa mais importante, segundo o autor, é a difusão e adoção das inovações geradas, pois, a decisão de difundir uma inovação a possíveis adotantes é uma decisão crucial do processo de geração de inovações. Por meio da difusão da inovação surgem os primeiros adotantes, e é através dessa adoção que se pode verificar se a inovação de fato supre a necessidade ou soluciona o problema para o qual ela foi desenhada (ROGERS, 1983).

2.1.1 Difusão e adoção de inovações

A difusão da inovação é definida por Rogers (1983) como o processo de comunicação de uma inovação por meio de alguns canais, ao longo do tempo e dentro de um sistema social. Enquanto a comunicação, em termos gerais, significa a criação e compartilhamento de informação em que se busca o entendimento mútuo, a comunicação de inovações, trata desse mesmo compartilhamento e busca de entendimento mútuo, entretanto, sobre novas ideias, visando a redução de incertezas (ROGERS, 1983).

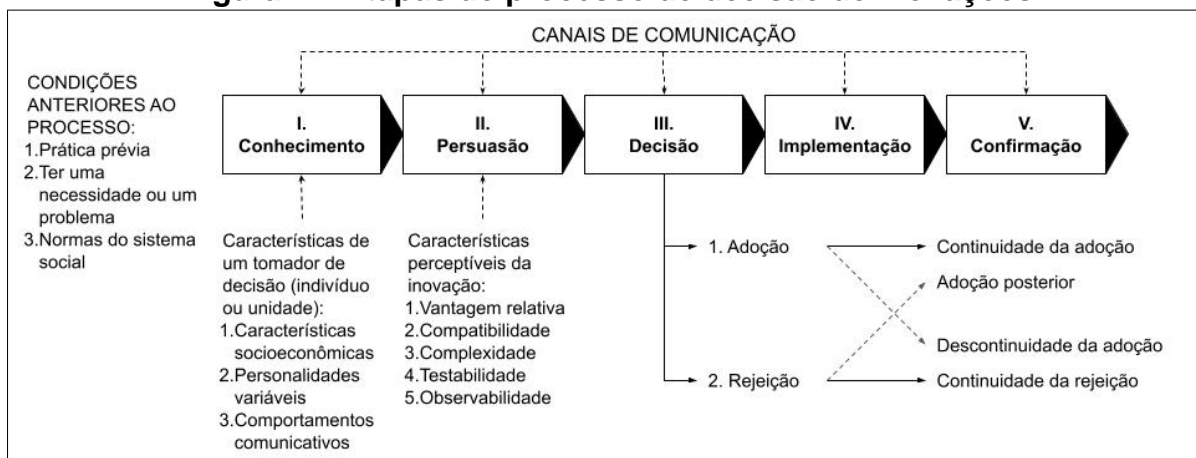
Assim, a difusão de inovações trata-se de um processo de comunicação baseado em incerteza e informação, podendo ser classificada como centralizada ou descentralizada. Na difusão centralizada as decisões principais são tomadas por um grupo pequeno de indivíduos, normalmente técnicos, especialistas ou instituições superiores, enquanto na descentralizada essas decisões são compartilhadas com um grupo maior, envolvendo mais os clientes e adotantes potenciais das inovações (ROGERS, 1983).

Na perspectiva dos adotantes potenciais das inovações, o processo de decisão de inovações é o processo que cada indivíduo passa desde o conhecimento da existência de uma inovação até agir com relação a ela, seja passando a utilizá-la ou

rejeitando-a (ROGERS, 1983). Assim, segundo Rogers (1983), esse processo é composto por cinco etapas (Figura 1), a saber:

- i. **Conhecimento:** quando o indivíduo ou a unidade tomadora de decisão é exposta à inovação e, pela primeira vez, toma conhecimento de sua existência e de algumas de suas funções básicas;
- ii. **Persuasão:** este indivíduo ou unidade tomadora de decisão torna-se psicologicamente mais envolvido, buscando mais informações sobre a inovação e, por fim, formando uma opinião favorável ou não com relação a ela. Os elementos que podem impactar essa decisão são, por exemplo, onde busca informação, que informações encontra, como interpreta as informações e que percepção forma em relação à inovação e seus atributos;
- iii. **Decisão:** após a formação dessa opinião, este indivíduo ou unidade tomadora de decisão engaja-se em atividades que o levam a decidir entre adotar a inovação ou rejeitá-la;
- iv. **Implementação:** quando o indivíduo ou unidade tomadora de decisão, em caso de adoção, começa a utilizar a inovação;
- v. **Confirmação:** o indivíduo ou unidade tomadora de decisão busca por reafirmações/reforço para a decisão tomada, seja ela a adoção ou rejeição da inovação, podendo mudar de ideia após ser exposto a informações conflitantes com as que possuía quando tomou a decisão.

Figura 1 – Etapas do processo de decisão de inovações



Fonte: Adaptado de Rogers (1983)

Além disso, segundo o mesmo autor (ROGERS, 1983), as inovações possuem cinco características ou atributos universais que as descrevem e que influenciam na taxa de adoção da inovação, todavia cabe ressaltar que não são os atributos em si (sua presença nas inovações) que influenciam a adoção de inovações, mas sim a percepção dos potenciais adotantes sobre esses atributos. Estes atributos são:

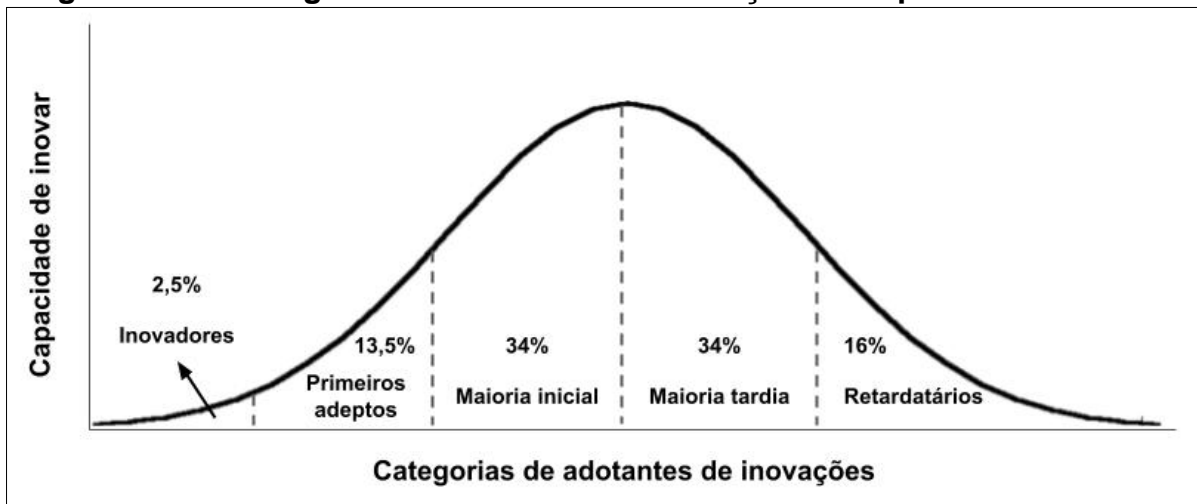
- a) Vantagem relativa: o grau de percepção dos potenciais adotantes sobre as vantagens que uma inovação possui com relação ao que a precede;
- b) Compatibilidade: o grau de consistência percebida da inovação com os valores, experiências passadas e necessidades dos potenciais adotantes da inovação;
- c) Complexidade: o grau em que uma inovação é percebida pelos potenciais adotantes como difícil de entender e usar;
- d) Testabilidade: o grau que uma inovação pode ser experimentada pelos potenciais adotantes, mesmo que de forma limitada;
- e) Observabilidade: o grau de visibilidade para os potenciais adotantes dos resultados gerados pela inovação.

Além dos atributos, outro fator influenciador na adoção de inovações são as categorias de adotantes. Segundo Rogers (1983), nem todos os indivíduos em um sistema social adotam as inovações ao mesmo tempo, ao contrário, eles adotam em sequências temporais, sendo possível definir os indivíduos de acordo com o período em que adotaram uma inovação. Assim surgem as categorias de inovação, com base no período de adoção e no grau de capacidade de inovar (Figura 2). São elas:

- a) Inovadores: conhecidos também como os aventureiros, estes são os primeiros a adotar inovações, pois possuem como característica principal a necessidade de testar novas ideias;
- b) Primeiros adeptos: conhecidos também como os respeitáveis, pois, possuem liderança opinativa na maioria dos sistemas sociais;
- c) Maioria inicial: conhecidos também como os deliberados, pois têm como característica principal analisar por algum tempo antes de decidirem adotar uma nova ideia;
- d) Maioria tardia: conhecidos também como os céticos, pois inovações são vistas de forma cética e com certa desconfiança, geralmente sendo adotadas apenas quando se tornam uma necessidade ou quando pressões sociais estimulam;

- e) Retardatários: conhecidos também como os tradicionais, pois tomam o passado como um ponto de referência, adotando mais aquelas inovações já adotadas por gerações anteriores, enquanto os inovadores estão adotando ideias que acabaram de surgir.

Figura 2 – As categorias de adotantes de inovação e a capacidade de inovar



Fonte: Adaptado de Rogers (1983)

Além dessa conceituação geral, segundo diversos autores levantados por Rogers (1983), essas ideias ainda podem ser delimitadas por meio de diversas características socioeconômicas, variáveis de personalidade e comportamentos comunicativos que, de forma geral, permitem compreender melhor os indivíduos que adotam inovações em cada período.

2.1.2 Sustentabilidade como a sexta onda de inovação

No âmbito do impacto da inovação na economia e nos mercados, a história econômica é marcada por comportamentos de demanda variáveis que podem gerar a descontinuidade de diversas indústrias (FREEMAN, 1979), principalmente por meio do surgimento de inovações radicais e pela falta de flexibilidade e capacidade de adaptação de organizações que estão há mais tempo no mercado (UTTERBACK, 1996; TIDD et al., 2015). No mesmo contexto em que indústrias se fecham pela falta de adaptabilidade das organizações, surgem diversas outras organizações mais adaptadas às mudanças, tornando os ciclos de mudanças cada vez mais desafiadores (UTTERBACK, 1996; TIDD et al., 2015).

Descrições sobre esses ciclos de mudanças podem ser encontrados em autores como Schumpeter, Kondratieff e Abernathy e Utterback. Utterback (1996) define uma Dinâmica da Inovação em que indústrias são reconfiguradas mediante ciclos que se iniciam com a origem de um novo projeto dominante para um produto ou processo. Este novo produto ou processo dominante advém do atendimento das necessidades e exigências do mercado e da capacidade das organizações de desenvolvê-los, e acabam por eliminar outras organizações concorrentes que não conseguem competir efetivamente com as detentoras dos projetos dominantes (UTTERBACK, 1996).

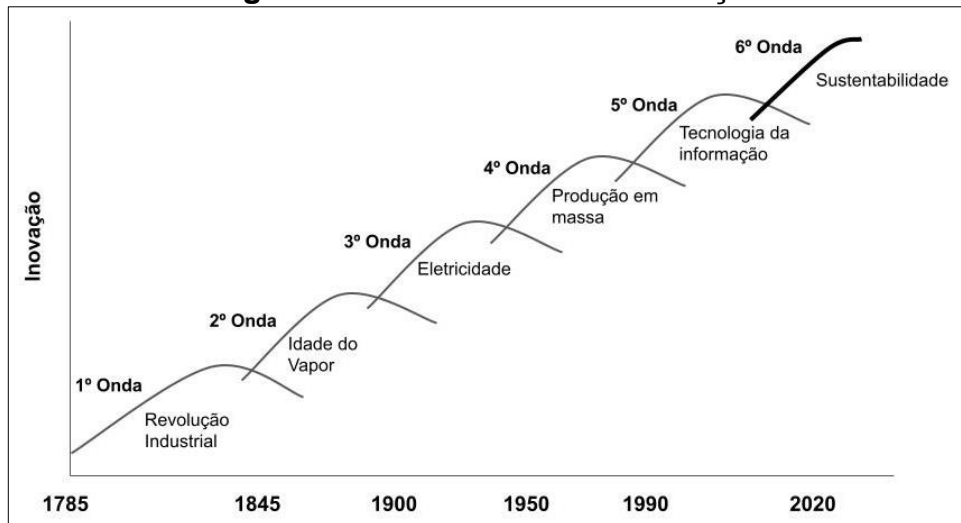
Schumpeter (1961) denomina um fenômeno similar, entretanto, utilizando o termo 'Ondas de Inovação'. Também chamadas de Ciclos Econômicos, essas ondas tratam-se do processo de "mutação industrial" constante, também chamado de destruição criadora, no qual a estrutura econômica se transforma através da substituição do antigo pelo novo (SCHUMPETER, 1961). Segundo ele, o principal agente dessa destruição criativa é o empreendedor, cuja função visa encontrar novas formas de realizar a produção no sistema capitalista, seja pela utilização de novas invenções para substituir modos antigos, seja pela reorganização dos modos de realizar tal atividade, ou até mesmo pela aplicação de novas fontes de suprimentos (SCHUMPETER, 1961). Para Tidd et al. (2015), o empreendedorismo é peça fundamental para a inovação.

Neste contexto, os ciclos econômicos ou ondas de inovação são consideradas respostas à necessidade de mudança, tendo duração em torno de 50 a 60 anos cada e podendo ser identificadas com base em eventos e/ou inovações marcantes (JOHNSON-BEY, 2013). Segundo Johnson-Bey (2013) e Hargroves e Smith (2005), a primeira onda foi marcada pela primeira fase da Revolução Industrial, a segunda onda foi marcada pela Idade do Vapor, a terceira onda foi marcada pela eletricidade, a quarta onda foi marcada pela produção em massa e a quinta onda foi marcada pela tecnologia da informação, comunicação e redes (Figura 3).

Embora seja amplamente aceito que a quinta onda de inovação é a onda mais atual sendo vivenciada, existem indícios de desaceleração desta onda, o que abre questionamentos quanto ao surgimento de uma sexta onda (JOHNSON-BEY, 2013). Isto ocorre, pois, com o histórico das ondas anteriores, é possível notar que uma onda se encerra e outra surge quando há estagnação das inovações de uma onda por conta

de novas necessidades sociais e tecnológicas, atendidas apenas após reconfigurações que acabam definidas como parte de uma nova onda (HARGROVES E SMITH, 2005).

Figura 3 – A sexta onda de inovação



Fonte: Adaptado de Hargroves e Smith (2013) e Seebode et al. (2012)

Esta nova onda, impulsionada pelas necessidades ambientais e sociais e pelo não atendimento dessas necessidades com os atuais padrões estabelecidos, seria então motivada pela sustentabilidade (Figura 3) (DESHA; HARGROVES, 2011; JOHNSON-BEY, 2013; NAIR; PAULOSE, 2014; SEEBODE et al., 2012 apud SILVA; DI SERIO, 2015).

As cinco primeiras ondas de inovação promoveram diversas evoluções nos mercados e na sociedade, entretanto, também desenvolveram desigualdades. É em meio a esse contexto, impulsionada pela necessidade de uma reconfiguração em torno das novas necessidades ambientais e sociais e visando definir o que se espera do futuro, que a sexta onda de inovações surge (HARGROVES E SMITH, 2005). Correlato a isso, evidencia-se o crescente interesse com relação às práticas sustentáveis em todo o mundo, com acordos e metas sendo estabelecidos entre diversos países visando a garantia e o estímulo ao desenvolvimento sustentável.

Segundo Silva e Di Serio (2015), este movimento está levando os mercados a ter a sustentabilidade como requisito básico para produtos, serviços e processos. Um forte exemplo deste movimento e crescente debate sobre sustentabilidade é a Agenda 2030, desenvolvida pela Organização das Nações Unidas (ONU) no ano de 2015. A Agenda 2030 trata-se de “um plano de ação para as pessoas, para o planeta e para a prosperidade” (ONU, 2015). É composto por 169 metas distribuídas em 17 ODS (Figura 4) que visam estimular a ação de 2015 a 2030 “em áreas de importância crucial

para a humanidade e para o planeta” (ONU, 2015). São elas: pessoas, planeta, prosperidade, paz e parceria.

Figura 4 – Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030



Fonte: ONU (2022)

Dentre os ODS está a busca pela redução das desigualdades (ODS 10), que quando relacionado à busca pelo trabalho decente e crescimento econômico (ODS 8) evidência a necessidade de se observar também a igualdade de acesso a serviços e produtos financeiros que auxiliem no trabalho e crescimento econômico. Ou seja, a inclusão financeira se apresenta como um dos muitos elementos que traduzem o que é ser sustentável.

2.2 Inovações nos meios de pagamento no Brasil e no mundo

A moeda surgiu através da necessidade de instituir um meio universal de pagamento que pudesse eliminar a incerteza que as trocas de mercadorias, meio de pagamento anterior ao surgimento do dinheiro, traziam (CARVALHO et al., 2015). Desde seu surgimento, a moeda tem evoluído, sendo um de seus grandes marcos o meio de pagamento em formato de cédulas de papel, surgido na China de 618 d.C. (HOLANDA, 2021).

Outras importantes evoluções dos meios de pagamento cabem ser ressaltadas, como o surgimento dos cheques, dos cartões de crédito por tarja magnética, dos *cashbacks*, dos cartões com *chips*, das carteiras digitais, das criptomoedas, dos cartões por aproximação (NFC), dos *Central Bank Digital Currency* (CBDC) e dos pagamentos instantâneos (HOLANDA, 2021).

No caso específico do Brasil, uma das mais recentes inovações dos meios de pagamento é o Pix, implementado em 2020, um sistema de pagamentos instantâneos instituído pela autoridade monetária nacional que permite transações financeiras de forma rápida, segura, barata, disponível e integrada (BCB, 2022c). Pagamentos instantâneos similares ao Pix também podem ser encontrados em outros países. Cerca de 56 países já possui um meio de pagamento instantâneo, sejam eles implementados por empresas privadas ou órgão governamentais de seus sistemas financeiros (HOLANDA, 2021).

Segundo o BCB (2022c), “qualquer pagamento ou transferência que hoje é feito usando diferentes meios de pagamento (TED, cartão, boleto etc.) poderá ser feito com o Pix, simplesmente com o uso do aparelho celular”. Assim, visando sobretudo evidenciar a evolução dos meios de pagamento até chegar ao Pix, o Quadro 1 apresenta uma comparação entre os principais meios disponíveis no Brasil, sem considerar o dinheiro em espécie.

Quadro 1 – Definição, condições de uso e limitações dos principais meios de pagamento existente no Brasil

Meio de pagamento	Definição	Condições para uso e limitações	Tarifas (média) para Pessoa Física (PF)
Cheques	Documento assinado por um pagador comprovando a realização de pagamento à vista ou a prazo para que pagador possa retirar o valor pago na IF na data prevista no documento.	<ul style="list-style-type: none"> i. O pagador precisa possuir conta transacional que o permita usar a opção de cheques ii. O pagador precisar ter folhas de cheque no momento de pagamento; iii. O recebedor precisa comparecer à agência bancária informada no cheque para receber o valor previsto no documento; iv. A IF pode cobrar tarifas para utilização deste meio de pagamento, além de outras taxas/tarifas como a de compensação. 	Tarifa média por folha de cheque solicitada: R\$3,58 (BCB, 2022k).
Cartão de débito	Placas de metal ou plástico que substituem as cédulas de papel do	<ul style="list-style-type: none"> i. O pagador precisa ter o dinheiro em conta transacional, que pode possuir taxas para o pacote de serviços ofertados, e estar com o cartão ou qualquer outro aparelho 	Tarifa média dos pacotes de serviços de contas transacionais (BCB, 2022l): R\$24,32

Meio de pagamento	Definição	Condições para uso e limitações	Tarifas (média) para Pessoa Física (PF)
	dinheiro, com valor condicionado à quantia que o pagador possui em conta corrente em um IF ou IP.	<p>que permita a sua utilização (como por exemplo, smartphone que possua tecnologia NFC);</p> <p>ii. O recebedor precisa possuir equipamento específico (máquina de cartão) para receber o pagamento, pagando para possuir esse equipamento e receber por ele;</p> <p>iii. O pagador pode ter que pagar tarifas para ter a conta bancária ao qual o cartão está vinculado, entretanto, existem diversas opções de contas sem tarifas;</p> <p>iv. O recebedor precisa aguardar algumas horas ou dia para receber o dinheiro em sua conta após aceitar um pagamento utilizando cartão de débito.</p>	<p>(Pacote I), R\$25,93 (Pacote II), R\$37,72 (Pacote III), R\$48,55 (Pacote IV)¹.</p> <p>Valor mínimo para adquirir a máquina de cartão: varia de R\$11,52 a R\$479,88 a depender da marca² (CUNHA, 2023).</p> <p>Taxa média para recebimentos no cartão de débito: a mínima varia de 1,07% a 1,99% e a máxima varia de 1,44% a 2,99% a depender da marca da máquina (CUNHA, 2023).</p> <p>Prazo para recebimento em conta: geralmente 1 dia útil (CUNHA, 2023).</p>
Cartão de crédito	Placas de metal ou plástico com um valor limite emprestado por uma IF ou IP para realizar pagamentos, que deve ser restituído à IF ou IP em um prazo de até 40 dias.	<p>i. O pagador precisa ter crédito concedido por uma IF ou IP e estar com o cartão ou qualquer outro aparelho que permita a sua utilização (como por exemplo, smartphone que possua tecnologia NFC);</p> <p>ii. O recebedor precisa possuir equipamento específico (máquina de cartão) para receber o pagamento, pagando para possuir esse equipamento e receber por ele;</p> <p>iii. O pagador pode ter que pagar anuidade e outras taxas para possuir e utilizar o cartão de</p>	<p>Valor mínimo para adquirir a máquina de cartão: varia de R\$11,52 a R\$479,88 a depender da marca (CUNHA, 2023).</p> <p>Taxa média para pagamentos no crédito à vista: a mínima varia de 1,47% a 3,70% e a máxima varia de 2,89% a 6,18% a depender da marca da</p>

¹ Segundo o BCB (2022I), os pacotes de serviços incluem:

Pacote I: 4 saques, 2 extratos do mês atual, 2 extratos do mês imediatamente anterior, 2 transferências entre contas da mesma instituição; Pacote II: 2 folhas de cheque, 4 saques, 4 extratos dos últimos 30 dias, 2 extratos de outros períodos, 1 transferência por meio de DOC e TED, 2 transferências entre contas da mesma instituição; Pacote III: 5 folhas de cheque, 6 saques, 6 extratos dos últimos 30 dias, 4 extratos de outros períodos, 2 transferências por meio de DOC e TED, 4 transferências entre contas da mesma instituição; Pacote IV: 10 folhas de cheque, 8 saques, 6 extratos dos últimos 30 dias, 4 extratos de outros períodos, 3 transferências por meio de DOC e TED, 6 transferências entre contas da mesma instituição; Após exceder estes valores, as tarifas por serviços passam a ser aplicadas a cada utilização.

² Segundo levantamento realizado pela plataforma iDinheiro (CUNHA, 2023) com 12 máquinas de cartão disponíveis no mercado. São elas: Rede, InfinitePay, Granito, MagaluPay, Nubank NuTap, Ton, PagSeguro, SumUp, SuperGet, C6 Pay, SafraPay, Mercado Pago.

Meio de pagamento	Definição	Condições para uso e limitações	Tarifas (média) para Pessoa Física (PF)
		<p>crédito, entretanto, existem diversas opções de contas sem tarifas;</p> <p>iv. O recebedor precisa aguardar algumas horas ou dia para receber o dinheiro em sua conta após aceitar um pagamento utilizando cartão de crédito.</p>	<p>máquina (CUNHA, 2023).</p> <p>Taxa média para pagamentos no crédito a prazo: a mínima varia de 2,12% a 7,20% e a máxima varia de 4,65% a 58,68% em parcelas de 12 vezes, a depender da marca da máquina (CUNHA, 2023).</p> <p>Prazo para recebimento em conta: varia de 2 dias úteis a 31 em pagamento a vista; e a depender das parcelas em pagamento a prazo (CUNHA, 2023).</p> <p>Valor das anuidades dos cartões de crédito: pode variar de R\$0,00 a 80,00 por dia para cartões nacionais e de R\$0,00 a R\$11.325,40 por ano para cartões internacionais (BCB, 2022k).</p>
Boleto	Impresso, expedido por firma, IF ou IP que registra uma dívida e a efetuação de seu pagamento em data determinada.	<p>i. A emissão de boletos não está restrita à pessoas jurídicas, mas pessoas físicas possuem mais limitantes para utilizar este meio em recebimentos.</p> <p>ii. O recebedor precisa possuir mecanismos de emissão do boleto (por exemplo, conta bancária em IF ou IP que permita emissão de boletos ou plataformas terceirizadas que prestem o serviço), com possível cobrança de taxas;</p> <p>iii. O pagador precisa levar o boleto e a quantia a ser paga a um estabelecimento que viabilize seu pagamento ou utilizar uma conta corrente e aparelhos para a realização do pagamento de forma</p>	Tarifa para emissão de boletos (apenas para pessoas jurídicas): varia de R\$5,30 a R\$10,00 por boleto registrado ³ .

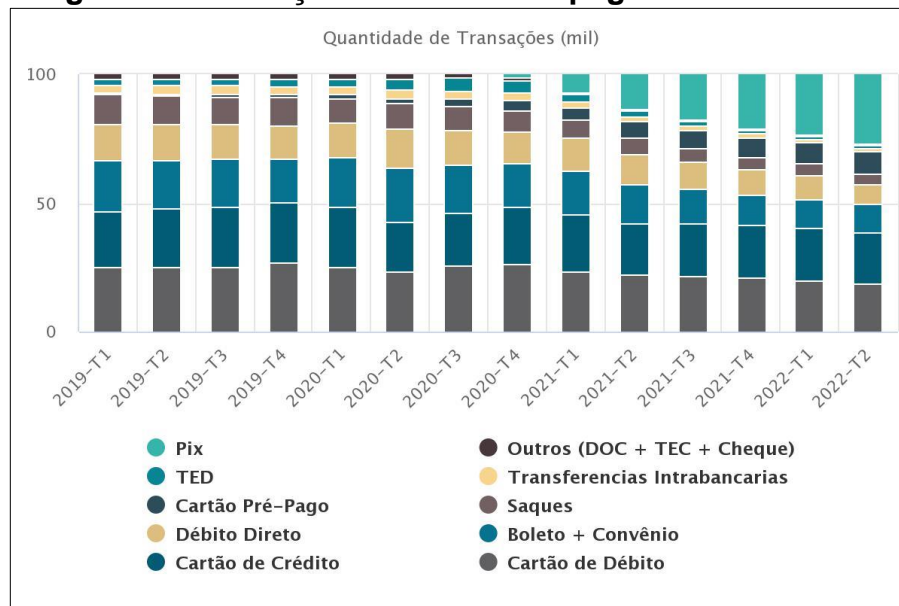
³ Segundo valores informados por cinco instituições financeiras do Brasil em seus sites: Caixa Econômica Federal (R\$6,30), Bradesco (R\$6,60), Itaú (R\$6,15), Banco do Brasil (R\$5,30) e Santander (R\$10,00). Tarifas com vigência a partir de janeiro de 2023.

Meio de pagamento	Definição	Condições para uso e limitações	Tarifas (média) para Pessoa Física (PF)
TED	Forma de transferência bancária por meio eletrônico entre contas bancárias de IFs e IPs.	<p>digital (por exemplo smartphones e aplicativos de contas correntes).</p> <ol style="list-style-type: none"> i. O serviço não é restrito, entretanto, pessoas jurídicas são priorizadas e possuem acesso mais fácil que pessoas físicas para emitir um boleto como recebedor; ii. O recebedor precisa possuir conta transacional e meios eletrônicos para realizar a transferência (como por exemplo acessar a conta corrente pelo Internet Banking por meio do computador ou Mobile Banking por aplicativo da IF ou IP); iii. O recebedor precisa passar diversos dados ao pagador, que precisa inserir esses dados para realizar a transferência; iv. Para que o dinheiro seja recebido no mesmo dia, a transferência por TED deve ser feita até 17h; v. A depender do pacote de serviços da conta do pagador, pode ser necessário pagar tarifa para realizar a transferência; vi. O pagador pode ter que pagar tarifas para ter a conta bancária; vii. O pagador pode ter que pagar tarifas para ter a conta bancária com serviço de TED incluso. 	<p>Tarifa média dos pacotes de serviços de contas transacionais (BCB, 2022l): R\$24,32 (Pacote I), R\$25,93 (Pacote II), R\$37,72 (Pacote III), R\$48,55 (Pacote IV).</p> <p>Tarifa média por TED realizado: varia de R\$10,85 a R\$14,85 (BCB, 2022k).</p>
DOC	Forma de transferência bancária por meio eletrônico entre contas bancárias de IFs e IPs.	<ol style="list-style-type: none"> i. O pagador precisa possuir conta transacional e meios eletrônicos para realizar a transferência (como por exemplo acessar a conta corrente pelo Internet Banking por meio do computador ou Mobile Banking por aplicativo da IF ou IP); ii. O recebedor precisa passar diversos dados ao pagador, que precisa inserir esses dados para realizar a transferência; iii. Para que o dinheiro seja recebido no mesmo dia, a transferência por DOC deve ser feita até 22h; iv. O pagador fica limitado a um máximo que pode ser transferido (até R\$ 4.999,00); v. A depender do pacote de serviços da conta do pagador, pode ser necessário pagar tarifa para realizar a transferência; vi. O pagador pode ter que pagar tarifas para ter a conta bancária com serviço de DOC incluso. 	<p>Tarifa média dos pacotes de serviços de contas transacionais (BCB, 2022l): R\$24,32 (Pacote I), R\$25,93 (Pacote II), R\$37,72 (Pacote III), R\$48,55 (Pacote IV).</p> <p>Tarifa média por DOC realizado: varia de R\$10,92 a R\$15,05 (BCB, 2022k).</p>
Pix	Forma de transferência bancária instantânea por	<ol style="list-style-type: none"> i. Ambos os pagadores e recebedores precisam possuir conta transacional, acesso à Internet Banking por meio do computador 	<p>Tarifa média dos pacotes de serviços de contas transacionais (BCB,</p>

Meio de pagamento	Definição	Condições para uso e limitações	Tarifas (média) para Pessoa Física (PF)
	meio eletrônico entre contas bancárias de IFs e IPs.	ou Mobile Banking por meio do aplicativo da IF ou IP e ter uma Chave Pix cadastrada na conta bancária; ii. O receber precisa passar apenas a Chave Pix ou QR code ao pagador para que ele realize a transferência de qualquer valor a qualquer hora dia a qualquer dia da semana; iii. O limite de valor a ser transferido ocorre apenas no período da noite e pode ser alterado para as necessidades do pagador; iv. O pagador pode ter que pagar tarifas para ter a conta bancária, entretanto, existem diversas opções de contas sem tarifas.	2022i): R\$24,32 (Pacote I), R\$25,93 (Pacote II), R\$37,72 (Pacote III), R\$48,55 (Pacote IV). Não foram identificadas tarifas para a utilização do Pix (BCB, 2022c).

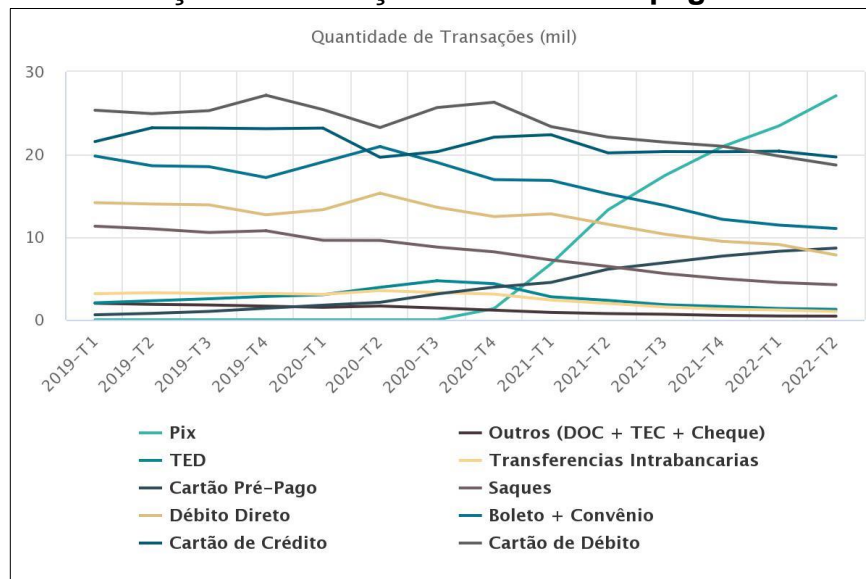
Fonte: Elaborado pela autora com base em BCB (2022c, 2022f, 2022g, 2022k, 2022i), CUNHA (2023)

No primeiro trimestre de 2019 (Figura 5) o meio de pagamento mais utilizado no Brasil, em relação à quantidade de transações, era o cartão de débito (25,35%), sendo seguido do cartão de crédito (21,56%). Neste período as transferências por meio de TED representavam apenas 2,05% e outras formas de transferência representavam 2%. No segundo trimestre de 2022, mais de 2 anos após o lançamento do Pix, houve significativas mudanças na utilização dos meios de pagamento. No segundo trimestre de 2022 (Figura 6) o Pix representava 27,10% das transações realizadas no país, sendo seguido pelo cartão de crédito com 19,69% e do cartão de débito com 18,72%. Enquanto isso as transferências por meio de TED caíram para 1,26% e as outras formas de transferência caíram para 0,44% (BCB, 2022i).

Figura 5 – Utilização dos meios de pagamento no Brasil

Fonte: BCB (2022i)

Ao observar a Figura 6 nota-se como a utilização do Pix tem crescido desde que foi disponibilizado, em comparação com a diminuição do uso dos demais meios de pagamento no Brasil.

Figura 6 – Evolução da utilização dos meios de pagamento no Brasil

Fonte: BCB (2022i)

Neste contexto, o Pix demonstra grande adoção e, como já indicado pelo BCB (2022c), potencial de substituição dos demais meios de pagamento em algum nível. Este cenário se torna favorável ao aumento da inclusão financeira, pois, como já

mencionado por Santiago, Zanetoni e Vita (2020), essas inovações trazem consigo a democratização dos serviços financeiros ao diminuir os custos por transação.

2.2.1 O Pix no Brasil

O Pix é um sistema de pagamento instantâneo brasileiro criado e mantido em funcionamento pelo Banco Central do Brasil (BCB), que permite que recursos financeiros sejam movimentados entre contas correntes, contas poupança e contas de pagamento pré-pagas em segundos, de forma segura e prática, por meio do Internet Banking ou aplicativo de Instituições Financeiras (IF) e Instituições de Pagamento (IP) (BCB, 2022c).

Este meio de pagamento foi lançado em 2020 e com o objetivo de ser um meio de pagamento amplo, com possibilidade de substituição dos demais meios de pagamentos existentes (BCB, 2022c). Qualquer pessoa (física ou jurídica) que possua conta (corrente, poupança ou pagamento pré-paga) em uma instituição financeira ou de pagamento que tenha aderido ao Pix pode realizar as transferências instantâneas (BCB, 2022g).

Por meio do cadastro de uma Chave Pix nas plataformas das IFs ou IPs, um tipo de código simples que direcione o pagamento para a conta do recebedor, o pagamento pode ser realizado 24 horas por dia, em qualquer dia da semana e sem tarifas (BCB, 2022c). A utilização do Pix exige apenas que o utilizador (pessoa física ou jurídica) possua acesso à internet, seja por computador para utilizar o *internet banking* ou aparelho celular do tipo *smartphone* para utilizar o *mobile banking*, e uma conta transacional, que pode ser corrente, poupança ou de pagamento pré-paga em IFs ou IPs que são aderentes ao Pix (BCB, 2022g).

Como ressalta o Banco Central do Brasil, o Pix não é restrito a bancos, sendo sua implementação disponível para *fintechs* e demais instituições financeiras do Sistema Financeiro Nacional (SFN), ampliando as possibilidades de utilização para as pessoas físicas e jurídicas (BCB, 2022g). A princípio, em seus primeiros anos após o lançamento, a utilização do Pix depende do acesso à internet pelo usuário. Entretanto, segundo o BCB (2022g), está nos planos de evolução do Pix a disponibilização do serviço de modo *offline*, mas atualmente ainda existe este requisito para a utilização. Além disso, não há qualquer proibição quanto a realização do Pix por meio de pontos

de atendimento e correspondentes bancários, ficando a critério das intuições participantes oferecerem essa possibilidade de utilização do serviço (BCB, 2022g).

Outros diferenciais do Pix é a possibilidade de utilização de *QR code* para realizar os pagamentos e recebimentos, a notificação tanto do pagador quanto do recebedor quando a transferência é concluída e a não utilização de qualquer aparelho intermediário para a transação além do telefone celular, dispensando, por exemplo, as máquinas utilizadas para pagamentos em cartão de débito ou crédito e as leitoras de códigos de barra para os boletos (BCB, 2022c).

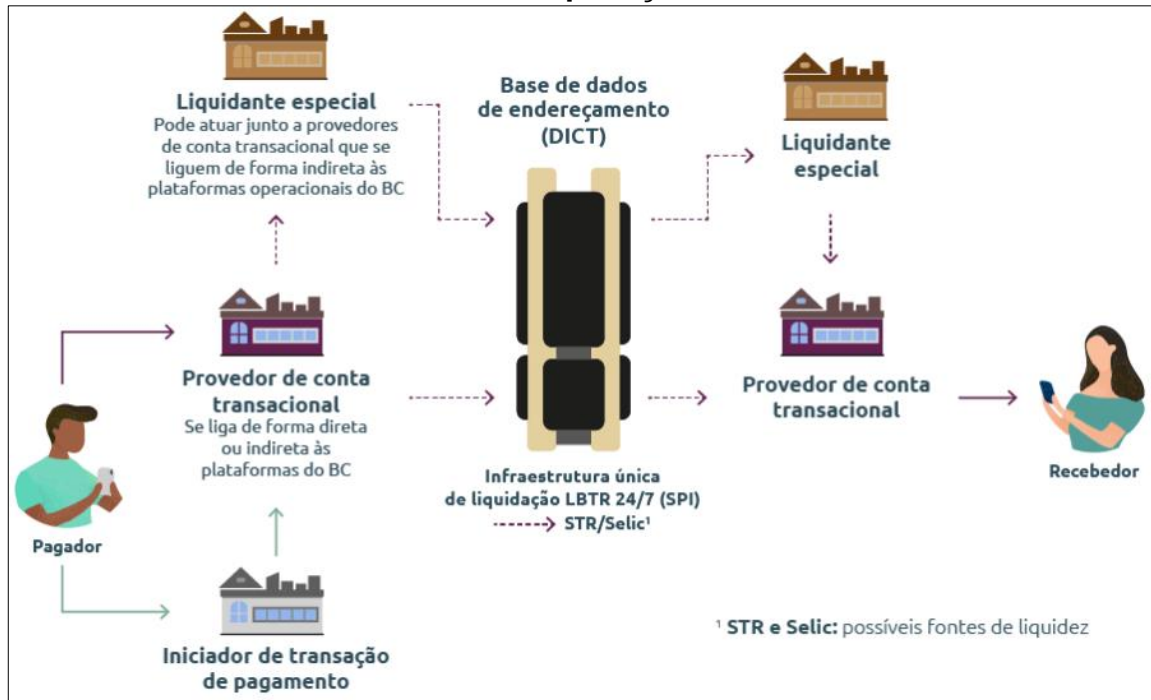
Desta forma, o BCB (2022c) defende que o Pix pode ser mais amplamente aceito e utilizado por necessitar de menos estruturas intermediárias para seu funcionamento, além de ser um meio de pagamento gratuito e disponível sem limitações de dias e horários tanto para quem paga quanto para quem recebe. Ou seja, o Pix é um meio de pagamento rápido, disponível, fácil, barato, seguro, aberto, versátil e integrado, que gera benefícios tanto para quem paga e recebe quanto para todo o ecossistema de pagamentos nacional (BCB, 2022c). Neste contexto, o BCB (2021a) ressalta que o Pix contribui para:

- “a) aumentar a eficiência do mercado via digitalização dos meios de pagamento, dada a redução relativa do uso do dinheiro em espécie, que é o meio com maior custo social;
- b) aumentar a competição no SPB, ao permitir a entrada e a participação de diversas instituições, inclusive de instituições que não precisem de autorização do BCB para funcionar, e dar condições equânimes de competição a todas elas;
- c) aumentar a competição no próprio mercado de pagamentos de varejo, ao se constituir como um concorrente direto de outros arranjos de pagamento, notadamente os arranjos de cartão de crédito, de débito e de pré-pago;
- d) incentivar a inclusão financeira, ao disponibilizar um serviço de pagamento eletrônico barato e que pode ser ofertado por diversas instituições que atuam em nichos pouco atendidos pelas instituições tradicionais do Sistema Financeiro Nacional (SFN); e
- e) aumentar a eficiência em alguns processos que precisam da notificação de crédito dos recursos na conta do recebedor para serem iniciados, como transações no comércio eletrônico. A velocidade do Pix acelera bastante esses processos.”

O papel do BCB no que se refere ao Pix é o de ser o provedor da infraestrutura tecnológicas necessárias ao funcionamento deste meio de pagamento, realizando a gestão das plataformas operacionais do Pix, e o papel de regulador de seu funcionamento, ao definir as regras de funcionamento (BCB, 2022d). Assim, as IFs e IPs ofertam o serviço instantâneo para os usuários finais, segundo as regulamentações do BCB e sob a infraestrutura fornecida por ele (BCB, 2022d). Juntos, estas instituições, o Banco Central do Brasil, o usuário final e demais atores

intermediários do processo de pagamento instantâneo formam o ecossistema do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) do Brasil (Figura 7) (BCB, 2022d).

Figura 7 – Ecossistema do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) e o sistema de liquidação do Pix



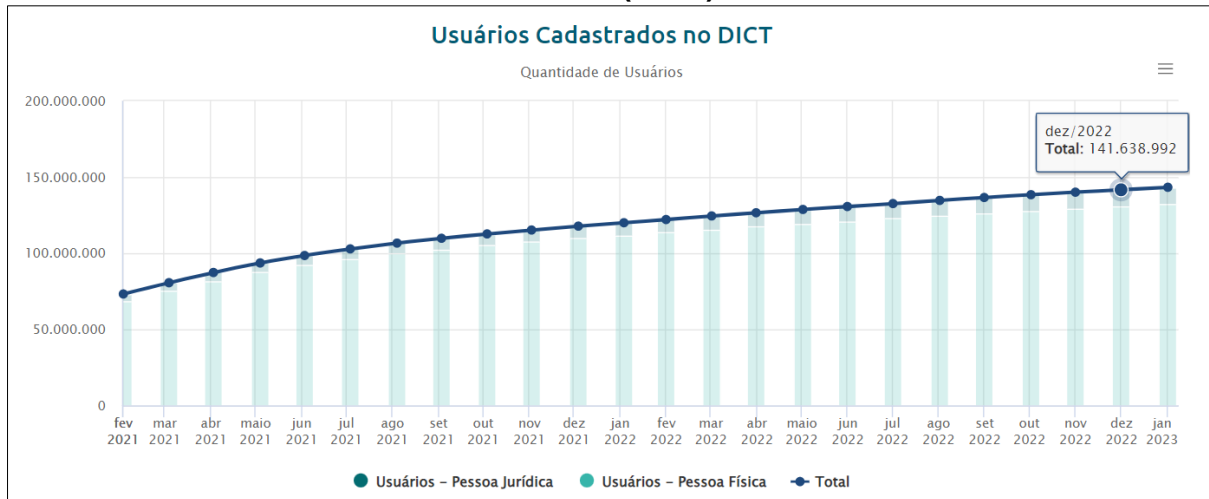
Fonte: BCB (2022d)

Ademais, o Pix integra junto aos outros meios de pagamentos, o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), com um fórum específico para tratar do Pix, o Fórum Pix, contando com ampla participação de agentes de mercado, tais como prestadoras de serviços de pagamento e de conectividade, além de potenciais usuários e o próprio Banco Central do Brasil (BCB, 2022e). Este fórum visa manter a transparência e a democracia do serviço, contando com sugestões e contribuições de seus participantes para que o Pix colabore com o trabalho do BCB de aumentar a eficiência, a competitividade e a digitalização do mercado de pagamentos no Brasil (BCB, 2022e).

Desde seu lançamento em outubro de 2020, o Pix tem sido amplamente difundido e adotado no Brasil. Segundo a Federação Brasileira de Bancos (Febraban) (2021), nos 7 primeiros meses de disponibilidade deste meio de pagamento, a taxa média de crescimento do número de usuários foi de 18%, resultado em 93,6 milhões de usuários cadastrados até maio de 2021. Em maio de 2022, segundo o BCB (2022h), o número de usuários cadastrados no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) do Pix foi de 128,7 milhões, chegando a 141,6 milhões em

agosto do mesmo ano (Figura 8), um crescimento de 343,69% desde seu primeiro mês de disponibilização (usuários em novembro de 2020 = 41,2 milhões).

Figura 8 – Usuários cadastrados no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT) do Pix



Fonte: BCB (2022h)

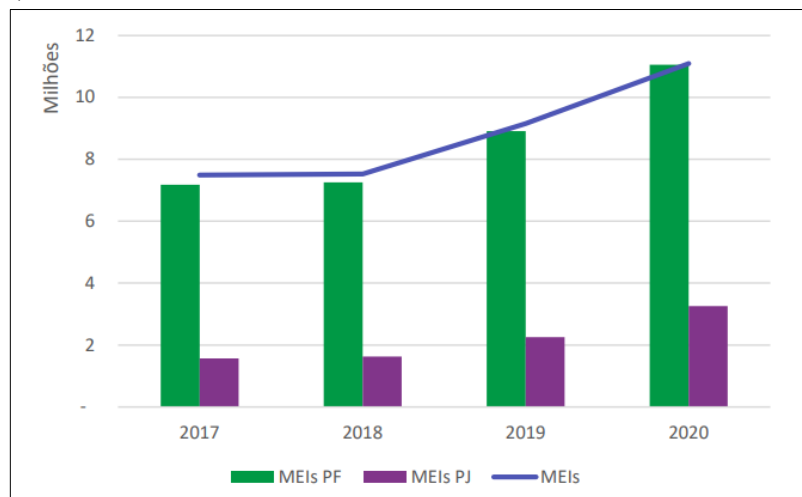
Segundo o BCB (2022h), o número de transações no início do funcionamento do Pix, em novembro de 2020, foi de 35 milhões, alcançando um número de 2,06 bilhões em julho de 2022, um crescimento de 5.811,46% em menos de 2 anos de funcionamento. Com isso, o Pix acaba por impactar na utilização dos demais meios de pagamentos no Brasil. Desde seu lançamento, as transferências por meio de DOC e TED caíram 26% no *mobile banking* e 38% no *internet banking*, e os saques caíram 22% nas agências e Postos de Atendimento Bancário (PAB) (FEBRABAN, 2022).

Além disso, o número de usuários que realizam mais de 30 Pix por mês cresceu 809% de março de 2021 a março de 2022, chegando a 3,9 milhões de usuários (FEBRABAN, 2022). Dentre as pessoas físicas o crescimento deste número foi de 1.041%; já dentre as pessoas jurídicas que recebem mais de 30 Pix por mês o crescimento foi de 366%, o que demonstra espaço de crescimento para a utilização deste meio de pagamento no comércio (FEBRABAN, 2022).

Sobre o meio de realização das transferências instantâneas, das 4.784 milhões de transações realizadas no Pix em 2021, 95% delas foram realizadas utilizando aplicativos no telefone celular (*mobile banking*) e os outros 5% por meio do navegador em computador (*internet banking*) (FEBRABAN, 2022).

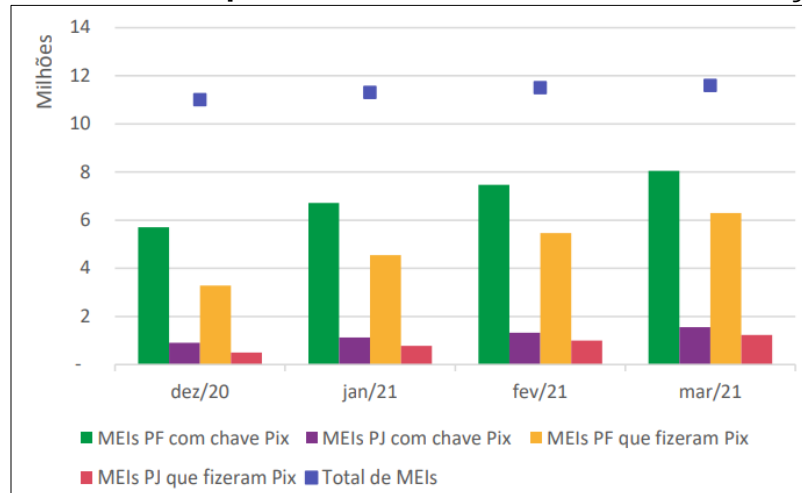
Tal adoção do Pix também pode ser vista nos Microempreendedores Individuais (MEIs), em que quase 70% deles possuíam uma chave cadastrada no Pix até março de 2021, realizando cerca de 128,1 milhões de transações (BCB, 2021b). Entretanto, os MEIs se relacionam com o SFN prioritariamente por meio do Cadastro de Pessoa Física (CPF) (Figura 9), sendo até comum a sobreposição da pessoa física em relação à pessoa jurídica (BCB, 2021b). Mesmo com o aumento de 29% no percentual de relacionamentos no SFN sendo realizado por pessoas jurídicas, em 2020 o número de pessoas jurídicas no Brasil ainda era 4,6 vezes menor que o número de pessoas físicas (BCB, 2021b).

Figura 9 – Quantidade de MEIs com relacionamento no SFN de 2017 a 2020-



Fonte: BCB (2021b)

Segundo o BCB (2021b), o registro de chaves Pix por pessoas jurídicas ainda era pequeno em março de 2021, mas já alcançavam 48% de todos os MEIs daquele período, sendo que a quantidade de transações aumentou nos primeiros meses, com constância na quantidade de chaves cadastradas (Figura 10).

Figura 10 – Uso do Pix por MEIs de dezembro de 2020 a março de 2021

Fonte: BCB (2021b)

A ampla adesão a este meio de pagamento pode possuir relação com as diversas vantagens já evidenciadas pelo Banco Central do Brasil (2022h), mas também pela sua origem e pelo responsável por sua implementação, em que, diferentemente de outros meios de pagamento instantâneos existentes em outros países, como o *Alipay*, *WeChat Pay* e o *M-Pesa*, e o brasileiro *PicPay*, o Pix não é privado. Este é um meio de pagamento criado, mantido e operado pelo Banco Central, em que as regulamentações quanto ao meio de pagamento permitem obrigar as IFs e IPs a aderirem e ofertarem amplamente o serviço à população.

Além disso, pode-se considerar que a existência de conta corrente digital e a universalização do uso do celular foram elementos facilitadores da adesão ao Pix, visto que sua utilização se deu em 95% das transações, segundo levantamento da Febraban (2022), por meio do *mobile banking*. Segundo o BCB (2022j), o Pix foi criado para facilitar o acesso da população brasileira aos meios de pagamento digitais, de forma a torná-los mais democráticos. Além disso, com o Pix pretende-se alavancar a eficiência do mercado de pagamento de varejo por meio do incentivo ao uso de meios de pagamentos eletrônicos BCB (2022j).

2.2.2 Sistema Financeiro Nacional e a inclusão financeira no Brasil

O Sistema Financeiro Nacional (SFN), segundo o Banco Central do Brasil (BCB) (2022a), trata-se do conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira no Brasil, ou seja, que permitem a movimentação de

recursos financeiros de pessoas, empresas e governos, seja para realizar pagamentos, recebimentos e/ou investimentos.

A inclusão financeira, em contrapartida, é definida como a situação em que os adultos possuem acesso a serviços financeiros, tais como crédito, poupança, pagamentos, seguros, previdência e investimentos, oferecidos por Instituições formais, sejam elas Financeiras (IF), de Pagamento (IP) ou outros tipos (BCB, 2022b). Esta inclusão financeira pode ainda ser tratada no âmbito dos meios digitais por meio da denominação 'inclusão financeira digital'. A inclusão financeira digital trata-se da utilização de meios digitais para aumentar o acesso aos serviços financeiros (BCB, 2021b).

A inclusão financeira é de suma importância para o desenvolvimento, sendo parte do que é definido como desenvolvimento humano, conforme Declaração sobre o Direito ao Desenvolvimento das Nações Unidas, assinada no ano de 1986, na qual define-se o desenvolvimento humano como um direito indisponível e de responsabilidade dos Estados, devendo o Estado promover o ambiente propício ao desenvolvimento humano (SANTIAGO; ZANETONI; VITA, 2020). Quando realizada por meio do acesso adequado aos serviços financeiros, a inclusão financeira potencializa a liberdade do indivíduo para que faça mudanças em sua realidade, facilitando o acesso ao dinheiro e, conseqüentemente, o combate à pobreza (SANTIAGO; ZANETONI; VITA, 2020).

Neste contexto, Santiago, Zanetoni e Vita (2020) ressaltam que a diminuição dos custos por transação e manutenção do relacionamento bancário são indispensáveis na busca pela inclusão e democratização financeira. Sendo este custo relatado como um dos maiores impeditivos da abertura de contas no Brasil (WORLD BANK GROUP, 2022). Assim, a eliminação das barreiras do Sistema Financeiro Nacional auxilia no crescimento do desenvolvimento social e econômico do indivíduo (SANTIAGO; ZANETONI; VITA, 2020).

A pandemia da Covid-19, que teve início no ano de 2020, evidenciou a importância da inclusão financeira, principalmente por meio dos mecanismos digitais, visto que a instituição do isolamento social corroborou com a necessidade de facilitação da abertura de contas digitais para recebimento do auxílio emergencial, assim como a necessidade de realização de transações por mecanismos digitais (BCB, 2021b).

Segundo o World Bank Group (2022), a pandemia acelerou a digitalização dos meios de pagamento, identificando que, no Brasil, cerca de 20% dos adultos realizaram pagamentos digitais a comerciantes pela primeira vez após o início do Covid-19, sendo que apenas 17% dos adultos que possuem contas no Brasil não fez um pagamento digital após o início da pandemia. Neste contexto, o World Bank Group (2022), ressalta o visível crescimento da abertura de contas digitais no Brasil de 2017 a 2020. Como um panorama da inclusão financeira no Brasil, de 2018 a 2020, segundo o Relatório de Cidadania Financeira de 2021 (BCB, 2021b), tem-se os seguintes dados:

- Mais de 85% dos adultos no Brasil possuem relacionamento com instituições financeiras de 2018 a 2020, sendo o mais alto valor no ano de 2020 (96%), considerando todas as contas existentes, mesmo que não movimentadas por um longo período (BCB, 2021b);
- O número de adultos com relacionamento com instituições de pagamento (IPs) obteve crescimento de 179% (a título de comparação, o SFN como um todo cresceu apenas 49%) (BCB, 2021b);
- O Auxílio Emergencial durante a pandemia da Covid-19 impactou a abertura de contas no Brasil devido à necessidade de recebimento do auxílio por meio de conta bancária, influenciando na alta de 10% na inclusão financeira em 2020, em que cerca 14 de milhões de novas contas foram abertas neste ano (BCB, 2021b);
- De 2018 a 2020, 261 milhões de novos relacionamentos foram criados, incluindo pessoas que já possuíam relacionamento e abriram contas em outra instituição e pessoas que não possuíam relacionamento com o SFN. Destes 261 milhões, 80 milhões foram por meio das IPs, 139 milhões por meio dos bancos e 42 milhões distribuídos entre os demais: cooperativas, instituição de crédito, mercado de capitais e bancos especializados (BCB, 2021b);
- O número de transações realizadas por meio do *internet banking* caiu 14% em 2019 e as realizadas por meio do *mobile banking* (smartphones) cresceram 56% entre 2018 e 2020 (BCB, 2021b);

- Na perspectiva de rendas, o uso do celular tornou-se popular nas classes C, D e E para acessar a internet, mas não tão popular para a realização de pagamentos (BCB, 2021b);
 - Em 2020, segundo apresentado na pesquisa TIC Domicílios de 2020 (CGIbr, 2020), mencionada no Relatório de Cidadania Financeira de 2021, 58% dos usuários de internet da Classe C e 90% das Classes D e E usaram o telefone celular de forma exclusiva para acesso;
 - Também em 2020, a pesquisa do Observatório Febraban [IV]: #BrasilOnline (FEBRABAN, 2020), mencionada no Relatório de Cidadania Financeira de 2021, identificou que um dos aplicativos mais utilizados no dia a dia por usuários da internet foram os aplicativos de bancos (24%). Quando observado pela ótica da renda, este valor varia, sendo 18% para aqueles com renda de até 2 salários-mínimos e 30% para aqueles com mais de cinco salários-mínimos;
- O Pix surge em 2020 com alto potencial para alavancar a inclusão financeira digital ao democratizar o acesso aos serviços de pagamento eletrônicos e serviços financeiros para a população de baixa renda (BCB, 2021b);
 - Em março de 2021, cerca de 80,6 milhões de usuários estavam cadastrados no Pix, sendo 75,6 milhões pessoas físicas. Desses 80,6 milhões, 53 milhões já haviam enviado ao menos um Pix, e 58,4 milhões já haviam recebido. Logo, presume-se que 30,8% da população maior de 18 anos no Brasil já havia utilizado o Pix (BCB, 2021b);
 - Em março de 2021, as empresas registravam 5 milhões de usuários, onde 4,1 milhões já haviam enviado um Pix e esse mesmo número já havia recebido um Pix. Este valor representa que 29,7% das pessoas jurídicas já tinham utilizado o Pix de alguma forma (BCB, 2021b).

Neste contexto, evidencia-se o crescimento da demanda por canais de relacionamento digitais após a pandemia com crescente participação das IPs no Sistema Financeiro Nacional (BCB, 2021b). Além disso, nota-se a oportunidade de

aumento da inclusão financeira, principalmente digital, para a população de baixa renda por meio da utilização de inovações tais como o Pix.

A criação de mecanismos que potencializem a inclusão financeira se torna fundamental para o desenvolvimento social e econômico, principalmente por permitir que as condições humanas das populações sejam modificadas (SANTIAGO; ZANETONI; VITA, 2020). Tal contribuição pode ser observado através do auxílio que conseguem dar ao alcance de diversos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, pelo menos 7 deles, segundo Santiago, Zanetoni e Vita (2020):

- a) ODS 1: Erradicação da pobreza;
- b) ODS 2 Fome zero e agricultura sustentável;
- c) ODS 3: Bem-estar e saúde;
- d) ODS 5: Igualdade de gênero;
- e) ODS 8: Trabalho descente e crescimento econômico;
- f) ODS 9: Indústria, inovação e infraestrutura;
- g) ODS 10: Redução das desigualdades.

O potencial de impacto do Pix na inclusão financeira pode ser observado ao compreender especificamente os objetivos 8 e 10, a saber:

- a) “Objetivo 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos” (ONU, 2022b);
- b) “Objetivo 10: Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles” (ONU, 2022c).

Dentre suas metas, existem algumas que se relacionam com a inclusão financeira, podendo ser potencializadas por meio do Pix, principalmente no que se refere à utilização deste meio de pagamento por microempreendedores informais. Essas metas são:

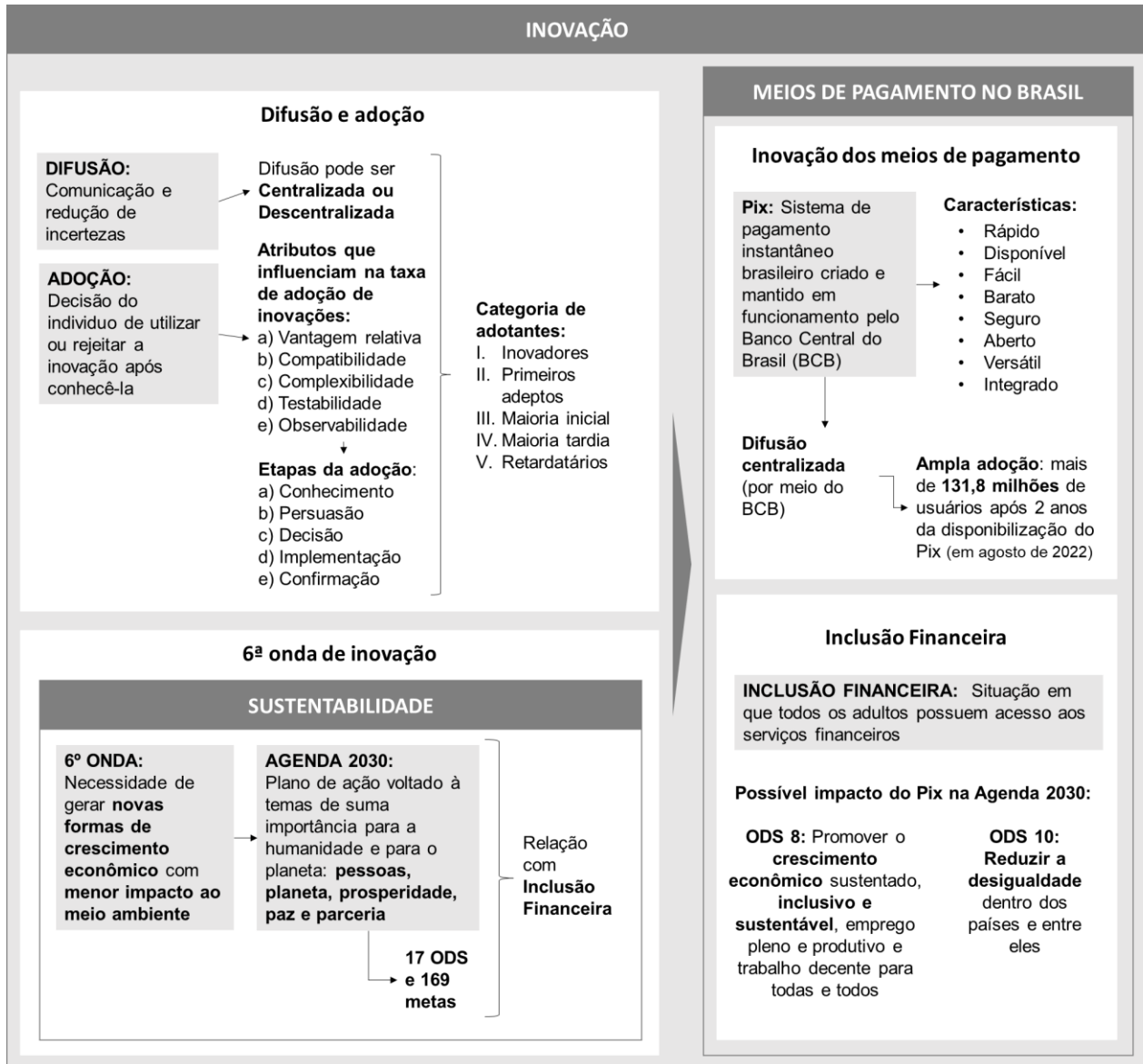
- a) “8.3 Promover políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiem as atividades produtivas, geração de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação, e incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas, inclusive por meio do acesso a serviços financeiros” (ONU, 2022b);
- b) “8.10 Fortalecer a capacidade das instituições financeiras nacionais para incentivar a expansão do acesso aos serviços bancários, de seguros e financeiros para todos” (ONU, 2022b);

- c) “10.3 Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive por meio da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito” (ONU, 2022c);
- d) “10.4 Adotar políticas, especialmente fiscal, salarial e de proteção social, e alcançar progressivamente uma maior igualdade” (ONU, 2022c);
- e) “10.5 Melhorar a regulamentação e monitoramento dos mercados e instituições financeiras globais e fortalecer a implementação de tais regulamentações” (ONU, 2022c).

Assim, segundo o BCB (2018), por meio da ampliação do acesso a serviços financeiros, espera-se aumentar também as possibilidades de que os empreendedores consigam financiamentos para seus negócios, o que contribui para o crescimento econômico e a geração de empregos no Brasil. Da mesma forma, a inclusão financeira contribui para um Brasil mais inclusivo ao auxiliar na diminuição das desigualdades no país (BCB, 2018).

Desta forma, considerando os diversos conceitos e elementos trazidos sobre inovações, sustentabilidade, inovações sustentáveis no caso dos meios de pagamento no Brasil, em específico o pagamento instantâneo Pix, a Figura 11 apresenta um resumo do referencial teórico com demonstração das relações apresentadas entre esses conceitos.

Figura 11 – Referencial teórico com demonstração das relações apresentadas entre esses conceitos



Fonte: Elaborado pela autora (2023)

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa

Segundo Marconi e Lakatos (2021), método trata-se das atividades organizadas de forma sistêmica e racional para que se tenha maior segurança na geração de conhecimentos válidos e verdadeiros. Para a presente pesquisa, este método pode ser descrito de forma geral por meio das características da pesquisa realizada (Quadro 2).

Quadro 2 – Descrição geral dos métodos de pesquisa

Nível de pesquisa	Exploratória
Abordagem	Qualitativa
Técnica	Entrevista
Instrumento	Roteiro semiestruturado
Público-alvo	Microempreendedores informais do Distrito Federal
Método de análise	Análise de conteúdo

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Tais métodos foram selecionados para esta pesquisa devido às características do tema, por se tratar de um assunto recente e que ainda há muito espaço para geração de novos conhecimentos. Isto deve-se principalmente pelo principal objeto do estudo: o Pix. Por se tratar de um serviço lançado em 2020, pouco mais de dois anos antes da realização deste estudo. Assim, a pesquisa exploratória apresenta-se como uma alternativa para o desenvolvimento de maiores aprofundamentos neste novo tema e objeto de pesquisa.

A pesquisa exploratória caracteriza-se por buscar o desenvolvimento, esclarecimento e modificação de conceitos e ideias, com o objetivo de “proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato” (GIL, 2019).

Quando correlacionado o Pix, uma inovação no Sistema Financeiro Nacional, e as possibilidades de impacto na inclusão financeira de microempreendedores no Brasil, torna-se necessário obter informações que permitam um aprofundamento adequado das experiências dos microempreendedores informais. Assim sendo, para

alcançar este fim, utiliza-se de uma abordagem qualitativa para maior compreensão das percepções dos microempreendedores informais que utilizam o Pix.

Assim, têm-se como instrumento o roteiro de entrevista semiestruturado a ser utilizado em entrevista com o público-alvo, definido como os microempreendedores informais. A entrevista trata-se do diálogo e da interação social com o público-alvo da pesquisa com o objetivo de lhe fazer perguntas e obter por meio delas um conjunto de informações e dados de interesse para a pesquisa (GIL, 2019). A entrevista utilizando roteiro semiestruturado, neste caso, se refere à entrevista em que perguntas abertas são predeterminadas e organizadas em determinadas ordem, ainda deixando o entrevistado livre para responder cada pergunta sem opções de respostas pré-determinadas (GIL, 2019) e, eventualmente, acrescentar mais informações correlatas.

Como forma de análise desses dados tem-se a análise de conteúdo com base nas delimitações de Laurence Bardin. Segundo Bardin (2016), a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicações, ou seja, método que se aplica principalmente a discursos diversificados, baseado na dedução e inferência, que busca sobretudo a interpretação dos discursos (BARDIN, 2016). Por meio destes métodos, este estudo objetivará verificar como o Pix tem contribuído para a atividade econômica de microempreendedores informais do Distrito Federal (DF).

3.2 Caracterização dos indivíduos objeto do estudo

Os indivíduos objeto deste estudo são os microempreendedores informais do Distrito Federal (DF), que não possuem registro formal para realização da sua atividade econômica. Este registro se caracteriza pela obtenção do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ) por meio do cadastro como Microempreendedor Individual (MEI), um registro criado pelo Governo brasileiro para formalizar a atividade dos empreendedores no Brasil (BRASIL, 2022).

A justificativa para escolha deste público-alvo é o fato de que as operações que eles fazem no exercício de sua atividade profissional são registradas no CPF, ou seja, como Pessoas Físicas, nas estatísticas do Banco Central sobre utilização, à medida que eles não têm CNPJ.

Em 2022, segundo levantamento realizado pela Aliança Empreendedora (2022) com base em dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e do Programa de pesquisa *Global Entrepreneurship Monitor* (GEM), existem cerca de 11

milhões de empreendedores formalmente registrados no Brasil. Entretanto, cerca de 38,9 milhões estão na informalidade (ALIANÇA EMPREENDEDORA, 2022).

As razões para este elevado número de informais devem-se a diversos fatores, como por exemplo, o desconhecimento do MEI, a baixa qualificação do empreendedor, a ausência de fiscalização quanto à formalidade, as burocracias e os custos com tributos advindos da formalização (ALIANÇA EMPREENDEDORA, 2022).

Em contrapartida, um dos maiores benefícios da formalização do microempreendedor reside nas possibilidades de maior inclusão financeira que o registro pode proporcionar, em suma, o acesso a serviços financeiros. Além disso, como benefício também se tem a segurança judiciária e a cobertura previdenciária (ALIANÇA EMPREENDEDORA, 2022).

Assim, este estudo teve como público-alvo os microempreendedores informais que oferecem o Pix como um dos meios de pagamento a seus clientes e, devido às limitações geográficas para aplicação da presente pesquisa, que exercem sua atividade econômica no DF. Para tal fim, a realização da entrevista ocorreu mediante ao cumprimento dos seguintes critérios:

- i. Realizar a atividade econômica no Distrito Federal;
- ii. Oferecer o Pix como meio de pagamento aos clientes;
- iii. Não possuir CNPJ e/ou registro como MEI;
- iv. Realizar a atividade econômica como principal fonte de renda.

3.3 Participantes da pesquisa

A presente pesquisa foi realizada com 17 microempreendedores informais, que não possuem Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ), exercem sua atividade econômica no Distrito Federal (DF) e como sua principal fonte de renda. Além disso, oferecem o Pix como forma de pagamento a seus clientes e participaram da pesquisa de forma voluntária.

Estes microempreendedores se caracterizam por serem 53% do sexo feminino (9 entrevistados) e 47% do sexo masculino (8 entrevistados), com idade média de 42 anos, sendo 20 anos a menor idade e 72 anos a maior. Do conjunto de entrevistados, 6 possuem entre 40 e 49 anos de idade (35%), 4 possuem entre 20 e 29 anos (24%), 3 possuem mais de 60 anos (18%), 2 possuem entre 30 e 39 anos (12%) e 2 possuem entre 50 e 59 anos (12%). Sobre a escolaridade, 11 possuem o ensino médio completo

(65%), 3 possuem o ensino fundamental completo (18%), 2 possuem ensino superior completo (12%) e 1 possui o ensino fundamental incompleto (6%).

No que se refere à renda familiar mensal, a média é de R\$4.125,00, em que 7 entrevistados (41%) possuem renda acima de 1 até 3 salários mínimos (R\$1.302,01 a R\$3.906,00); 5 entrevistados (29%) possuem renda familiar mensal acima de 3 até 5 salários mínimos (R\$3.906,01 a R\$6.510,00); 2 (12%) possuem até 1 salário mínimo (até de R\$1.302,00), 1 (6%) possui acima de 7 até 9 salários mínimos (R\$9.114,01 a R\$11.718,00) e 1 entrevistado (6%) possui acima de 9 salários mínimos (acima de R\$11.718,00), sendo que 1 dos entrevistados (6%) optou por não informar sua renda.

Os locais de residência dos entrevistados encontram-se distribuídos entre as regiões administrativas do DF e do entorno, sendo as regiões com maior quantitativo Ceilândia (3 entrevistados, 18%), Riacho Fundo II (2 entrevistados, 12%) e Taguatinga Norte (2 entrevistados, 12%). As demais regiões correspondem a Asa Sul, Cruzeiro, Guará II, Paranoá, Samambaia, Santa Maria, Santo Antônio do Descoberto, São Sebastião, Sobradinho e Vila Planalto, cada uma com 1 entrevistado (6%).

Em contrapartida, o local em que esses microempreendedores realizam a sua atividade econômica varia entre 4 regiões administrativas do Distrito Federal (DF), sendo 41% na Asa Norte (7 entrevistados), 35% na Asa Sul (6 entrevistados), 18% em Taguatinga Norte (3 entrevistados) e 6% no Guará II (1 entrevistado). Quando observado em comparação com o local de residência desses microempreendedores, nota-se uma movimentação para as regiões de maior movimentação do DF, principalmente na região central do Plano Piloto (Tabela 1).

Tabela 1 – Local de residência e local de realização da atividade econômica

Entrevistado	Local de residência	Local de trabalho
Entrevistado 1	Guará II	Guará II
Entrevistado 2	Santa Maria	Taguatinga, Gama e Santa Maria
Entrevistado 3	Ceilândia	Taguatinga Norte
Entrevistado 4	Sobradinho	Asa Sul
Entrevistado 5	Santo Antônio	Asa Sul
Entrevistado 6	Samambaia Norte	Asa Sul
Entrevistado 7	Ceilândia Norte	Asa Sul
Entrevistado 8	Ceilândia Sul	Asa Sul
Entrevistado 9	Riacho Fundo II	Asa Sul

Entrevistado 10	Taguatinga Norte	Águas Claras, Taguatinga, Octogonal, entre outras regiões do DF
Entrevistado 11	São Sebastião	Asa Norte
Entrevistado 12	Paranoá	Asa Norte
Entrevistado 13	Cruzeiro	Asa Norte
Entrevistado 14	Asa Sul	Asa Norte
Entrevistado 15	Taguatinga Norte	Asa Norte
Entrevistado 16	Riacho Fundo II	Asa Norte
Entrevistado 17	Vila Planalto	Asa Norte

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023)

O Apêndice A apresenta um descritivo individual dos entrevistados nesta pesquisa com vistas a auxiliar na melhor compreensão da realidade de cada participante.

3.4 Caracterização e descrição do instrumento de pesquisa

O instrumento de coleta de dados utilizado para a coleta de dados qualitativos tratou-se de um roteiro semiestruturado para guiar as entrevistas com os microempreendedores informais. Sua aplicação com cada um dos entrevistados estava condicionada à classificação dos respondentes dentro dos critérios mencionados no item 3.2 deste documento, assim como a concordância do entrevistado com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

A construção do roteiro baseou-se no referencial teórico e nos objetivos específicos buscados nesta pesquisa, de forma a correlacionar os principais conceitos abordados no referencial com os objetivos. Por meio deste cruzamento, obteve-se cinco blocos de perguntas correlacionados a um ou mais conceitos do referencial teórico. Estes conceitos, por sua vez, relacionam-se com os objetivos específicos desta pesquisa, como pode ser observado no Quadro 3.

Quadro 3 – Relação entre blocos de perguntas, conceitos do referencial teórico e objetivos específicos no instrumento de coleta de dados

Bloco	Principais temas com base nos conceitos	Objetivos específicos relacionados	Perguntas
Bloco 1	Atividade econômica exercida	b) Descrever as características da atividade econômica exercida por esses microempreendedores informais.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que tipo de produtos e/ou serviço você comercializa? 2. Você exerce esse trabalho como sua principal fonte de renda? 3. Quando começou a realizar esse trabalho? O que te motivou a iniciar esse trabalho? 4. Você possui CNPJ? <ol style="list-style-type: none"> a. Se não: Por qual(is) motivo(s) não possui? 5. Quais meios de pagamento você oferece aos seus clientes? E por que oferece esses meios? 6. Quais meios de pagamento não oferece a seus clientes? E por quê? <ol style="list-style-type: none"> a. Os custos e aparelhos necessários são um impeditivo para você?
Bloco 2	Utilização do Pix	<p>c) Descrever a utilização do Pix por estes microempreendedores informais (quando passou a utilizar, como usa, investimentos necessários e resultados gerados);</p> <p>f) Verificar de que maneiras o Pix tem contribuído para a inclusão financeira desses microempreendedores informais ao viabilizar e/ou facilitar sua atividade econômica.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 7. No que se refere a utilização do Pix para receber pagamento de seus clientes, quando passou a utilizá-lo? 8. Caso possua CNPJ, ele é utilizado como chave do Pix para seus clientes? 9. Quando começou a utilizar o Pix você precisou gastar com alguma coisa (por exemplo, compra de aparelho celular, taxa de conta corrente, plano de internet móvel etc.)? 10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio? <ol style="list-style-type: none"> a. Se sim: De que maneira/como? b. Se não: Por que não?
Bloco 3	Difusão, adoção e atributos de inovação observados no Pix	d) Descrever, a partir da percepção dos microempreendedores informais, quais os atributos de inovações podem ser identificados no Pix.	<ol style="list-style-type: none"> 11. Quais foram suas percepções sobre o Pix quando ouviu falar sobre ele pela primeira vez? 12. Quais foram suas fontes de informações sobre o Pix? Que canais de comunicação utilizou para se informar melhor sobre o Pix? 13. O que fez com que você passasse a utilizar o Pix? 14. Você teve alguma dificuldade quando começou a usar o Pix?

Bloco	Principais temas com base nos conceitos	Objetivos específicos relacionados	Perguntas
			15. Após utilizar o Pix, suas percepções iniciais mudaram? Como foi sua experiência? 16. O que você acha do Pix hoje? 17. O Pix supre alguma necessidade que você possuía? 18. Para você, quais as vantagens e desvantagens de utilizar o Pix?
Bloco 4	Contribuição do Pix na inclusão financeira e ODS	e) Descrever, a partir da percepção dos microempreendedores informais, qual a possível contribuição do Pix no alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS); f) Verificar de que maneiras o Pix tem contribuído para a inclusão financeira desses microempreendedores informais ao viabilizar e/ou facilitar sua atividade econômica.	19. Existiam dificuldades de acesso e/ou utilização de determinados serviços ofertados por bancos, <i>fintechs</i> e outros (por exemplo: abertura de contas, acesso a empréstimos etc.)? 20. Com a utilização do Pix, você tem notado melhoria na utilização de serviços financeiros (por exemplo: recebimento e pagamento, acesso a empréstimos etc.)?
Bloco 5	Dados demográficos	a) Descrever os demograficamente o perfil dos microempreendedores participantes da pesquisa e como é sua atividade econômica.	21. Nome (apenas para controle do entrevistador): 22. Idade: 23. Sexo: 24. Bairro em que reside no DF: 25. Escolaridade: 26. Renda familiar mensal:

Fonte: Elaborado pela autora (2023)

Por meio destes elementos, as perguntas foram estruturadas e, posteriormente, aplicadas. Nos apêndices deste documento encontram-se, na íntegra, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B) e o roteiro semiestruturado aplicado (Apêndice C).

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas presenciais com microempreendedores informais do dia 12 de dezembro de 2022 a 10 de janeiro de 2023 no Distrito Federal, os quais foram abordados em seu local de trabalho para participar voluntariamente da pesquisa.

As entrevistas foram gravadas com prévia autorização dos entrevistados e parcialmente transcritas para a análise dos dados, segundo as recomendações de Bardin (2016), e para evidenciar as falas ao longo da apresentação dos resultados. Conforme método de Bardin (2016), a análise dos dados coletados foi realizada inicialmente por meio da prática de decifração estrutural das entrevistas, que consiste na compreensão individualizada das falas de cada entrevistado.

Essa decifração é realizada por meio da análise temática, da identificação de características associadas ao tema central e da análise sequencial. Respectivamente, correspondem à separação das falas em temas abordados, identificação de características que os indivíduos associam ao tema principal, e identificação de sequências de falas sobre um tema ao longo de toda a entrevista (BARDIN, 2016). O Apêndice D apresenta a decifração estrutural das 17 entrevistas realizadas.

Por meio dessa compreensão aprofundada e individualizada, é possível também identificar, posteriormente, no conjunto de todas as entrevistas, concordâncias e discordâncias entre os entrevistados quanto aos questionamentos introduzidos por meio do roteiro de entrevista, evidenciando suas percepções aos temas abordados e possibilitando a verificação dos objetivos de pesquisa propostos.

4 RESULTADO E DISCUSSÃO

Os resultados identificados por meio da decifração estrutural das entrevistas e a discussão são apresentados e discutidos a seguir, separados conforme os blocos presentes no roteiro de entrevista: atividade econômica exercida; utilização do Pix; difusão, adoção e atributos de inovação observados no Pix; contribuição do Pix na inclusão financeira e ODS.

4.1 Atividade econômica exercida

A atividade econômica exercida pelos microempreendedores informais entrevistados (Tabela 2), em todos os casos, trata-se de sua principal fonte de renda e se concentra majoritariamente na comercialização de alimentos (11 entrevistados, 65%). Além disso, tem-se a comercialização de produtos não alimentícios diversos, tais como acessórios para celular e utilidades (4 entrevistados, 24%), a comercialização tanto de alimentos quanto de produtos diversos (1 entrevistado, 6%) e a realização de serviços, mais especificamente serviços de limpeza domiciliar (1 entrevistado, 6%).

Tabela 2 – Atividade econômica exercida pelos Microempreendedores Informais

Atividade econômica	Número	%
Comercialização de alimentos	11	65%
Comercialização de acessórios para celular e utilidades	4	24%
Comercialização de alimentos e produtos não alimentícios diversos	1	6%
Comercialização de serviços de limpeza domiciliar	1	6%
Total	17	100%

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023)

O tempo exercendo a atividade tem média de 14 anos, variando de 4 meses a 32 anos. As motivações para empreender (Tabela 3) foram a necessidade e desemprego (35%, 6 entrevistados), a busca por uma renda melhor e/ou rendimento rápido (18%, 3 entrevistados), o interesse no ramo (18%, 3 entrevistados) e a busca

pela independência (12%, 2 entrevistados). Do total, 3 entrevistados optaram por não explicar suas motivações (18%).

Tabela 3 – Motivação para a realização da atividade econômica

Motivação	Número	%
Necessidade e desemprego	6	35%
Busca por uma renda melhor e/ou rendimento rápido	3	18%
Interesse no ramo	3	18%
Busca pela independência	2	12%
Optaram por não justificar sua motivação	3	18%
Total	17	100%

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023)

Além disso, como mencionado anteriormente, estes microempreendedores não possuem CNPJ. Os motivos mencionados para não possuírem são diversos e trata-se, sobretudo, de uma falta de interesse em fazer o CNPJ (35%, 6 entrevistados) e por conta de dificuldades para fazer o cadastro, por não entender como deve ser feito (12%, 2 entrevistados). Os demais apresentaram motivos tais como a tentativa de evitar pagar impostos (6%, 1 entrevistado), estar avaliando a atividade econômica para saber se dá continuidade no trabalho (6%, 1 entrevistado). Há também o caso de um entrevistado que era MEI, mas deixou de ser sem motivo claro (6%, 1 entrevistado), até mesmo 1 entrevistado que não soube dizer o porquê de não possuir o CNPJ (6%, 1 entrevistado). Além disso, 5 entrevistados (29%) não informaram seus motivos. Tais resultados corroboram com os motivos demonstrados pelo levantamento realizado pela Aliança Empreendedora (2022), em que constam entre eles a as burocracias e os custos com tributos advindos da formalização.

Por fim, com relação aos meios de pagamento oferecidos aos clientes, 100% dos microempreendedores (17 entrevistados) recebem por meio de dinheiro em espécie e Pix. Entretanto, não são todos que recebem por meio do cartão de crédito e débito, apenas 76% utilizam esses meios de pagamento (Tabela 4). Além disso, há quem receba por meio de demais formas de pagamento, tais como moeda estrangeira, demais tipo de transferências bancárias, como o TED e DOC, para pagar depois e até mesmo Tele Senas antigas.

Tabela 4 – Meios de pagamento utilizados pelos Microempreendedores Informais

Meio de pagamento	Número	%
Dinheiro	17	100%
Pix	17	100%
Cartão de débito	13	76%
Cartão de crédito	13	76%
Outros meios de pagamento	2	12%

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023)

Dos 24% que não recebem de seus clientes por meio de cartão de crédito e cartão de débito, estes não disponibilizam este meio de pagamento por não terem a máquina de cartão (12%, 2 entrevistados) ou por terem e não utilizarem por algum motivo (18%, 3 entrevistados). Destes que possuem e não utilizam, os motivos tratam-se da falta de interesse, desconhecimento de como utilizar o equipamento e por conta das taxas cobradas para utilizar a máquina serem altas. E os que não possuem o equipamento, destacam seus motivos sendo a falta de interesse por conta das taxas e por simplesmente nunca terem buscado adquirir o equipamento.

Tais resultados estão de acordo com o contexto evidenciado sobre as diferenças entre o recebimento em dinheiro em espécie e por meio do Pix em comparação com o recebimento por meio do cartão de débito e crédito, sendo a principal diferença os valores cobrados para aquisição do equipamento e as taxas aplicadas a cada venda. O valor para adquirir a máquina varia de R\$11,52 a R\$479,88, a depender da marca, as taxas para recebimento pelo cartão débito varia, as mínimas são de 1,07% a 2,99% e o recebimento acontece apenas dentro de 1 dia útil. O mesmo valor para adquirir a máquina de cartão ocorre com o cartão de crédito, entretanto, este possui taxas mais elevadas a cada venda à vista (varia de 1,47% a 6,18%) a depender da marca da máquina) e a prazo (varia de 2,12% a 58,68%), além de possuir um prazo maior para que o microempreendedor receba o dinheiro da venda, a depender da marca da máquina (de 2 a 31 dias úteis) (CUNHA, 2023).

Os resultados supracitados evidenciam características sobre os participantes destes estudo que vão além dos aspectos demográficos. Essas características permitem compreender melhor a atividade econômica exercida por esses microempreendedores de forma a auxiliar na discussão e análise dos demais

resultados listados quanto ao uso do Pix, seus aspectos quanto inovação adotada por esses indivíduos e sua contribuição para a inclusão financeira.

4.2 Utilização do Pix

A utilização do Pix pelos microempreendedores deu-se de forma equilibrada ao longo dos anos de 2020, 2021 e 2022, sendo o ano de 2020 o ano de lançamento do Pix. No ano de 2020, 29% aderiram ao Pix (5 entrevistados); em 2021 uma maior porcentagem passou a utilizar o Pix, cerca de 35% (6 entrevistados); e em 2022 mais 29% passaram a usar o pagamento instantâneo (5 entrevistados).

Dentro os motivos que fizeram estes microempreendedores aderirem ao Pix logo que foi lançado estão a percepção positiva com relação ao serviço, o fato de não ter taxa e o dinheiro cair instantaneamente na conta e a agilidade que o Pix prometia para a realização de pagamento, como evidenciado nos seguintes relatos: “Porque achei muito prático e muito rápido.” (Entrevistado 10); “O dinheiro cai na hora.” (Entrevistado 12); “Agilidade no pagamento.” (Entrevistado 15).

Em relação aos perfis relatados por Rogers (1983), foi possível identificar algumas características que diferenciaram os entrevistados. No entanto, para se ter uma caracterização de todo o público dos microempreendedores, seria necessária uma pesquisa dimensionada para este fim. Mas as características identificadas podem ser um indício de confirmação da teoria de difusão de inovação do autor.

Os microempreendedores que aderiram no ano de 2020 apresentam uma característica presente na classificação de Rogers (1983) relativa ao grupo dos Inovadores, que é uma necessidade de testar novas ideias. Os Primeiros Adeptos, são os adotantes seguintes, aqueles que possuem como característica a liderança opinativa capaz de influenciar demais indivíduos a aderirem ao Pix. Neste contexto, evidencia-se o papel de amigos, conhecidos e familiares na adoção do Pix pelos microempreendedores que aderiram ao Pix um tempo depois do lançamento, no ano seguinte, em 2021:

“A TV e o povo na rua, nos ônibus, nas praças. O povo em geral, né? Alguns colegas, algumas pessoas que já vendiam no Pix. Eu fui observando, fui vendo e também comecei a participar.” (Entrevistado 2).

“Meu filho. Ele é antenado, aí ele ‘Não pai. Tem que pôr, pai. Já era pro senhor ter colocado’.” (Entrevistado 4).

A grande maioria dos que adotaram o Pix no ano de 2021, cerca de 35%, podem ser identificados na classificação de Rogers (1983) como a Maioria Inicial, pois analisaram o Pix por algum tempo antes de decidir adotar esta inovação, como evidenciado pelo entrevistado 13:

“Então, quando eu vi que as pessoas falavam que o Pix era uma coisa boa, pra ajudar, pra auxiliar, e depois que se conhecia o Pix não queria mais saber da conta, porque a conta precisa de uma máquina, precisa estar perto de um banco... Isso aí achei muito legal e resolvi aderir.” (Entrevistado 13)

E os adotantes no ano de 2022, assemelham-se com a classificação de Rogers (1983) de Maioria Tardia, visto que possuem atitudes mais céticas quanto ao Pix, com certa desconfiança, adotando-o apenas após certa necessidade ou por pressão social, como por exemplo, para não perder vendas ou porque os clientes solicitavam com insistência que o Pix fosse disponibilizado como forma de pagamento:

“A necessidade de vender me fez aprender. Porque eu chegava em locais, me ofereciam pra pagar com Pix e eu dizia ‘Não, não confio’. [...] E foi a necessidade de vender que me fez usar o Pix. E aí foi quando eu aprendi que o Pix era fácil, que era seguro se eu soubesse usar, ter as atitudes corretas.” (Entrevistado 17)

No contexto dos investimentos realizados para utilização do Pix, 88% (15 entrevistados) afirmaram não ter precisado adquirir nenhum aparelho e/ou serviço para que fosse possível utilizar o meio de pagamento, como evidencia o Entrevistado 10: “Zero investimento. Como eu já tinha, então não precisei gastar com nada. Eu já tinha um plano de internet, então isso só ajudou.” Tal fato corrobora com os dados de uso de aparelhos celular, os quais tem ficado cada vez mais populares nas classes C, D e E para acessar a internet (BCB, 2021b), conforme Relatório de Cidadania Financeira de 2021, com base em dados de 2020. Apesar de não ser tão popular o uso do celular para realização de pagamentos por essas classes (CGIbr, 2020), o Pix apresenta-se como um fator que pode estar mudando esse cenário, principalmente ao considerar que, os aplicativos de bancos lideram a lista dos mais utilizados no dia a dia por usuários da internet no ano de 2020 (FEBRABAN, 2020).

Dos 12% (2 entrevistados) que precisaram adquirir algo, referiam-se a um celular mais moderno em que fosse possível utilizar os aplicativos do banco para usar o Pix e uma máquina mais moderna que gere *QR code*, juntamente com um plano de internet melhor para utilizar os serviços, como a fala do Entrevistado 12 demonstra: “Só o plano de celular e a maquininha que sai o comprovante do *QR code*. Antes não tinha, agora a gente tem. É bem baratinho.” Tais resultados confirmam uma das características evidenciadas pelo Banco Central do Brasil (BCB) de que o Pix é um

serviço barato (BCB, 2022c) e que, por conta disso, pode contribuir com a inclusão financeira (BCB, 2021a).

E no que se refere ao auxílio que o Pix tem dado para viabilizar e/ou facilitar a realização do trabalho do microempreendedor, 100% afirmam que o Pix tem contribuído com sua atividade econômica. Essa contribuição é vista principalmente no que se refere ao recebimento dos clientes, mas também é evidenciada no que se refere ao pagamento de fornecedores. Alguns exemplos de contribuição do Pix na realização do trabalho dos microempreendedores podem ser observados nas falas dos Entrevistados 1, 2, 4, 7, 8, 10, 11, 12 e 17.

“Ajuda. Ajudou muito. Ah, porque se eu ficasse só com dinheiro e sem receber o Pix, eu perderia muita venda. Porque eu já não utilizo o cartão, né, aí chega gente e quer lanchar, aí tem o Pix. Porque o Pix todo mundo tem. Então facilitou mais. [...] Quando eu falo que não passo cartão a pessoa já pergunta ‘E o Pix?’. Uma alternativa.” (Entrevistado 1)

“Facilitado. Tem facilitado, porque uma boa parte do povo prefere pagar em Pix e ficou... vamos dizer... até melhor que a maquininha, né? Por causa que não é taxado, daí [o dinheiro] já vai direto pra conta.” (Entrevistado 2)

“Veio pra ajudar mesmo! Pra eu fazer pagamentos. Eu compro coco, a pessoa que me fornece, eu passo um Pix pra ele. Eu vou comprar cerveja, eu faço um Pix, eu compro água, refrigerante, tudo no Pix. Um detalhe: eu tenho nojo de dinheiro, não gosto de pegar em dinheiro, é muito sujo. Eu não gosto. Então o Pix, pra mim, acho que foi maravilha, mais ainda. Rapaz, ele veio pra ficar mesmo. Veio pra somar, somar, somar.” (Entrevistado 4)

“Com certeza. É pra viabilizar mesmo a situação de compra, né? Facilita, porque geralmente as pessoas pagam taxa da maquininha, então fazendo o Pix é mais prático.” (Entrevistado 6)

“Bastante. né, porque a gente não paga taxa nenhuma. Cai na hora o dinheiro.” (Entrevistado 7)

“Ah, não tem coisa melhor pra aparecer, não. Coisa melhor que o Pix é difícil. Facilitou muito a vida de todos os vendedores. Em qualquer lugar, eu tenho certeza que facilitou. Pra mim, só de não receber 3 dias após com a maquininha... porque no débito é 1 dia, se for na sexta-feira só cai na terça-feira, 4 dias. E o Pix cai na hora. Com certeza já ajuda. Porque como eu trabalho em atacado e varejo, é sempre bom ter o dinheiro pra giro.” (Entrevistado 8)

“Com certeza. Muito. Antes, quando eu não tinha o Pix, as pessoas falavam assim ‘Ah, eu não consegui sacar o dinheiro, posso te pagar depois?’. Geralmente esse depois era depois de... Como eu não tenho uma [casa para trabalhar] fixa toda semana, geralmente é de 15 em 15 dias, aí então eu acabava recebendo depois de 15 dias. Então hoje com o Pix não tem mais essa desculpa, né?” (Entrevistado 10)

“Nossa, muito. É tudo, né? Tudo hoje em dia não é Pix? Tudo é Pix, Pix, Pix. Mas eu vendo muito no cartão, mas a maioria é Pix. Mas ainda bem, né, porque a máquina cobra taxa. De um em um, de um em um, né...” (Entrevistado 11)

“Sim, bastante. Assim, praticamente em todas as áreas, como te falei agorinha, pra fazer compras no mercado, essas coisas, compra grande, é bem mais fácil pra gente. Como forma de pagamento.” (Entrevistado 12)

“Muito! Os meninos [clientes jovens] não andam mais com cartão, não têm paciência de usar cartão. Não têm mesmo! Às vezes eles querem usar crédito e não têm paciência e passa no Pix. [...] Eles usam o cartão em último caso. É Pix, o tempo todo Pix. Eles usam também aquele cartão por aproximação. Mas tudo pelo celular.” (Entrevistado 17).

Há apenas um caso em que o Pix tem ajudado, mas que o Entrevistado prefere utilizar outro meio de pagamento por receio de golpes, visto que já aconteceu com frequência em suas vendas e que ele possui maior facilidade de verificação do pagamento pelos recursos da máquina de cartão de crédito do que pelo celular com o Pix. Quando questionado sobre se o Pix tem viabilizado ou facilitado suas vendas, sua resposta foi:

“Uns 40%. Eu prefiro passar o cartão de que receber um Pix. [...] A pessoa ‘Pix ou Cartão?’, eu prefiro cartão porque ali já cai na hora e eu vejo na máquina. E o Pix não. Tem vezes que a pessoa confirma e quando eu vou olhar, já era.” (Entrevistado 9)

Neste contexto, verifica-se que ainda há oportunidades de maior adaptação do Pix para alguns microempreendedores que possuem dificuldade com a verificação do recebimento e ainda caem em golpes. Entretanto, mesmo nesses casos, evidencia-se que o Pix contribui, principalmente porque este é um meio de pagamento amplamente utilizado e demandado pelos clientes e não o oferecê-lo limitaria as vendas desses microempreendedores.

4.3 Difusão, adoção e atributos de inovação observados no Pix

Observando o Pix no contexto de inovação, no que se refere à sua difusão e adoção, assim como seus atributos de inovação, observa-se que este meio de pagamento teve sua difusão de forma centralizada, segundo a definição de Rogers (1983), ou seja, uma difusão realizada por meio de decisões tomadas por pequenos grupos, normalmente técnicos, especialistas ou instituições superiores, como o Banco Central do Brasil (BCB), órgão superior do Sistema Financeiro Nacional e fornecedor do Pix. É notável, no entanto, que não foi uma difusão espontânea, mas feita pelo principal agente financeiro do país.

Por meio da determinação realizada pelo BCB, o Pix passou a ser processado por todas as instruções financeiras e de pagamentos no Brasil, o que possibilitou uma

ampla aderência da população brasileira ao serviço, tanto os microempreendedores que oferecem o meio de pagamento aos clientes, quanto os clientes que pedem esse meio de pagamento aos microempreendedores.

Neste contexto, a comunicação possui papel fundamental no processo de decisão quanto à inovação, em sua difusão e adoção, pois, é por meio dela que se reduz as incertezas quanto à novidade apresentada (ROGERS, 1983), possibilitando que mais indivíduos queiram utilizar a inovação. A primeira etapa do processo de decisão sobre aderir a inovações corresponde ao Conhecimento, referindo-se a quando os potenciais usuários são expostos à inovação pela primeira vez (ROGERS, 1983). Nesta etapa, os microempreendedores relataram ter as seguintes percepções sobre o Pix quando ouviram falar desse meio de pagamento pela primeira vez:

“Eu achei que seria mais difícil pra implementar o Pix, complicado. Depois eu vi que seria muito simples.” (Entrevistado 1)

“Eu não tinha. Aí o pessoal falava ‘Coloca Pix’. Eu fiquei até receoso, porque eu não sabia o procedimento. Aí depois que eu fui ver... só alegria!” (Entrevistado 4)

“[Percepção] positiva, né, que ia facilitar e aumentar o fluxo de vendas. Possibilidade de não pagar tantas taxas, né, transferência etc.” (Entrevistado 6)

“Achei, assim, uma ideia maravilhosa. Melhorou 100% o mercado e tudo.” (Entrevistado 7)

“No começo, assim, eu achei meio complicado. Agora, não.” (Entrevistado 9)

“Antigamente, no começo, assim, a gente tinha um pouco de receio, né? Perguntando se era falsidade. Pessoal vai querer passar e só falsifica o comprovante, tipo botar agendamento. Aí quando vai ver não caiu na conta.” (Entrevistado 12)

“Achei maravilhoso, achei maravilhoso.” (Entrevistado 14)

A etapa seguinte deste processo é a Persuasão, momento em que os indivíduos apresentados à inovação se tornam envolvidos psicologicamente, buscando mais informações sobre a inovação e, por fim, formando uma opinião favorável ou não em relação a ela. Nesta etapa, o local onde buscam informações pode influenciar na decisão que venham tomar, assim como a forma que interpretam as informações encontradas e que opinião formam em relação aos atributos das inovações (ROGERS, 1983). No contexto dos microempreendedores entrevistados, as instituições financeiras e de pagamentos tornaram-se fonte de informação para utilização do Pix, juntamente com os agentes financeiros e canais de comunicação tradicionais, como por exemplo, a televisão, e os amigos, conhecidos e familiares.

Quando questionados quanto à sua fonte de informação sobre o Pix, alguns relatos foram:

“Vi em jornais, na televisão. Só fiquei nisso, aí minha sobrinha me ajudou a implementar, colocar no celular, porque eu não sou muito atendida nesse negócio de informática, aí ela me ajudou.” (Entrevistado 1)

“A TV e o povo na rua, nos ônibus, nas praças. O povo em geral, né? Alguns colegas, algumas pessoas que já vendiam no Pix. Eu fui observando, fui vendo e também comecei a participar.” (Entrevistado 2)

“Meu filho. Ele é atendida [...] aí ele ‘Não pai. Tem que pôr, pai. Já era pro senhor ter colocado’” (Entrevistado 4)

“No próprio aplicativo do banco.” (Entrevistado 6)

“Eu sempre buscava mesmo com a agência, com o banco. Saber se era certo, se era correto. Meu pai também sempre ficou analisando certinho.” (Entrevistado 7)

“Ah, eu já ia nos bancos. Porque eu sempre utilizei o NuBank e ele sempre teve desde o início. Minha família toda tava usando, eu aproveitei a situação.” (Entrevistado 8)

“Com as pessoas que eu conversava que utilizavam, geralmente parente, e falavam muito do Pix. Aí eu tive interesse e fui no banco pra entender como utilizava. E lá eles me explicaram que tinha que baixar um aplicativo, ter uma senha e foi isso.” (Entrevistado 10)

“Com várias pessoas que já passavam Pix, então a gente foi se informando direitinho, foi vendo nos mercados ‘O Pix é de confiança?’ ‘Sim, é de confiança!’. A gente confere o comprovante tudo certinho, tem a maquininha pra QR code e sai o comprovante na maquininha, a gente se sente mais seguro.” (Entrevistado 12)

“Então, quando eu ouvi falar do Pix eu não vendia ainda, né? Eu trabalhava. Mas foi minha filha que me ensinou a usar. Achei maravilhoso.” (Entrevistado 14)

Após a Persuasão, tem-se a etapa de Decisão após a formação de uma opinião sobre a inovação, na qual escolhe-se entre adotar a inovação e passar a utilizá-la ou rejeitá-la e não utilizar (ROGERS, 1983). Os microempreendedores entrevistados afirmam que o que os fez querer adotar o Pix como um meio de pagamento em seu empreendimento foi a necessidade, ver outras pessoas usando, as vantagens percebidas e o receio de estar perdendo o momento (*timing*):

“Foi a necessidade de ter outra forma de pagamento, porque eu tava perdendo venda, né?” (Entrevistado 1)

“O receio das vendas caírem. Porque sem o Pix as vendas caem. O Pix é dinheiro, né, é uma forma de pagamento. Muita gente só usa o Pix. Então foi isso.” (Entrevistado 2)

“É porque muitos procuravam pra cartão ou Pix mesmo. Aí eu achei melhor arrumar pra melhorar minhas vendas.” (Entrevistado 3)

“O motivo é que o dinheiro cai na hora na conta e não cobra taxa nenhuma.” (Entrevistado 7)

“Ah, minha família toda tava usando, eu aproveitei a situação.” (Entrevistado 8)

“Porque achei muito prático e muito rápido.” (Entrevistado 10)

“Mais facilidade, né? E também todo mundo aderiu... Então é igual meu menino falou ‘Mãe vamo aderir, né, todo mundo aderiu. Pix, agora a moda é Pix, vamo lá’.” (Entrevistado 11)

“Então... porque minha filha disse que seria bom pra mim, né, pra mim já trazer a máquina e o Pix, né? Porque ela era aluna aqui, [...] e ela falou ‘Mãe, é bom você já ter lá o Pix e também o cartão, né, por causa dos alunos’. Foi por causa dela, aí eu trouxe e deu certo.” (Entrevistado 14)

“Agilidade no pagamento.” (Entrevistado 15)

“É mais prático, né, mais fácil.” (Entrevistado 16)

“E foi a necessidade de vender que me fez usar o Pix.” (Entrevistado 17)

Logo após, quando tomada a decisão, passa-se para a Implementação, a execução da decisão de aderir ou rejeitar (ROGERS, 1983). Nesta etapa, quando questionados sobre se tiveram alguma dificuldade no uso do Pix, os microempreendedores relatam que não tiveram dificuldade, o que também pode ser vista como uma vantagem:

“Não. De início eu não tive dificuldade porque eu procurei entender. Então pra mim não teve dificuldades. Pra mim foi natural.” (Entrevistado 2)

“Não... porque eu só faço receber. Precisei da ajuda do meu filho pra cadastrar a chave, só.” (Entrevistado 3)

“Coisa mais fácil. Simples demais.” (Entrevistado 4)

“Nenhuma. Você não precisa escolher qual chave, você só copia e cola e automaticamente vai na chave certa.” (Entrevistado 8)

“Porque, pra mim, como ainda era novidade, eu tive uma certa dificuldade. Porque fiquei na dúvida se o dinheiro realmente tinha caído, se eu tinha feito a transferência. Mas quando eu vi a confirmação no comprovante, eu não tive dúvida. Só continuei usando.” (Entrevistado 13)

“Tive. Porque eu não sabia o que era *QR code*, não sabia gerar o *QR code*. Foram eles [os alunos da UnB] que me ensinam, hoje já sei, hoje já ajudo outras pessoas.” (Entrevistado 17)

A etapa de Implementação é seguida pela etapa de Confirmação, na qual verifica-se se a decisão tomada será continuada ou não e pode-se mudar a decisão, passando a rejeitar a inovação que antes tinha-se escolhido adotar ou adotar a inovação que antes tinha-se rejeitado (ROGERS, 1983). Neste contexto, questionou-

se aos entrevistados se as suas percepções iniciais do Pix mudaram após a utilização do meio de pagamento, os quais relataram que a utilização confirmou a vantagem, pela maioria:

“Mudou. Achei que, como eu disse, pensei que ia ser mais difícil. Mas é muito fácil.” (Entrevistado 1)

“Não. Excelente. Continuo com o mesmo posicionamento de que é excelente pras vendas, assim, aumenta gradativamente as vendas por contas do Pix. Porque facilita demais.” (Entrevistado 6)

“Mudou com certeza. Pra melhor. Eu mudei. Porque ajuda a gente, ajuda, de qualquer maneira ajuda. Porque antigamente você chegava... o cliente chegava querendo passar débito, você dá a opção de desconto pra receber no Pix, que cai na hora. Na maquininha já cai um dia após.” (Entrevistado 8)

“No começo assim eu achei meio complicado. Agora, não.” (Entrevistado 9)

“Assim, no começo eu achava que não era assim, que haveria taxa de cobrança. Realmente eu não acreditava que seria totalmente de graça. Mudou nesse sentido, de eu ver que era de graça, que era muito fácil e facilitava muito a vida. Porque antigamente, quando eu trabalhava, eu tinha que ir na lotérica, tinha que ir sempre no banco depositar o meu dinheiro. Hoje não. Já cai direto na minha conta e é uma forma que eu prefiro receber mais pelo Pix do que dinheiro mesmo.” (Entrevistado 10)

“Não, foi a mesma coisa, ele me explicou lá, deu certo, eu olhei lá, entrou direitinho [o dinheiro na conta], não deu erro, não. Foi bom.” (Entrevistado 11)

“De início, a gente ficou meio desconfiado, né? Aí quando foi se encaminhando, a gente... foi muito... Tá sendo bom até agora.” (Entrevistado 12)

“Manteve boa. Tudo eu faço o Pix. Tô viciada. É mais facilidade pra gente.” (Entrevistado 14)

Apesar de ter mantido o uso do Pix e não ter achado complicado, o entrevistado 9 possui uma percepção negativa sobre o Pix devido a problemas com golpes, conforme sua fala revela:

“Olha, até hoje eu não acho bom não, viu? Porque eu já levei muito calote, muito. Não é pouco, não. Só essa semana eu levei 2, um de 135 [reais] e um de 40 [reais]. É porque no momento que a pessoa fala ‘Tem Pix?’ e minha banca tá cheia, ela só mostra meu nome e eu falo ‘É’. Aí, quando eu termino de atender que eu vou olhar, já era. A pessoa me engana.” (Entrevistado 9)

Tal problema também tem sido enfrentado por outros microempreendedores, como o Entrevistado 14: “Muita gente passa Pix, mas tem uns que dá o golpe do Pix. Fala que passou, aí mostra, mas não clicou lá pra ir. Mas, assim, só aconteceu isso aqui 2 vezes. Eu tô (sic) aqui desde julho de 2022 até agora, só foi duas vezes.”

Uma das características mencionadas pelo BCB sobre o Pix é a sua segurança (BCB, 2022c). Entretanto, apesar do uso do Pix ser seguro, essa segurança em parte

depende da boa utilização do meio de pagamento pelos usuários, pois, a depender de como os microempreendedores utilizam o Pix, podem tornar-se vulneráveis a golpes, tais como este do falso Pix ou falso comprovante. Assim, para evitar esse tipo de golpe, existem boas práticas que auxiliam, como por exemplo, a verificação dos detalhes do comprovante, melhorar a visualização do comprovante evidenciando o nome, valor e data no recibo, checar o aplicativo do banco e ativar as notificações no celular e possuir algum outro aparelho que auxilie na confirmação do pagamento, como as máquinas de cartão que também geram o *QR code* do Pix, juntamente com sua confirmação após recebimento do pagamento. Alguns entrevistados que utilizam desses mecanismos para confirmação relatam:

“A gente confere o comprovante tudo certinho, tem a maquininha pra *QR code* e sai o comprovante na maquininha, a gente se sente mais seguro.” (Entrevistado 12)

“Eu verifico até ele mostrar o comprovante de pagamento de fato. Aí eu só verifico duas informações: o meu nome e o valor.” (Entrevistado 15)

“Até pra confirmar, eles me ensinaram a confirmar, que era pra não pegar o falso Pix. E aí eu confirmo quando a notificação não chega. Eles colocaram notificação no meu celular... Quando a notificação não chega, eu entro no aplicativo. E aí foi quando eu aprendi que o Pix era fácil, que era seguro se eu soubesse usar, ter as atitudes corretas.” (Entrevistado 17)

Além disso, para a tomada de decisão, um dos elementos avaliados pelos usuários na etapa de persuasão são os atributos das inovações, também conhecidos como características universais, segundo Rogers (1983), referente à vantagem relativa, compatibilidade, complexidade, testabilidade, observabilidade das inovações. Neste contexto, algumas vantagens relativas do Pix são mencionadas pelos microempreendedores como a facilidade de uso, rapidez do crédito na conta, praticidade, perfeita adaptabilidade às tecnologias existente, vantagens em relação às possibilidades anteriores (transferência entre contas, DOC e TED, cartão de crédito), não possuir cobranças de taxas e impacto positivo nas vendas.

“A vantagem é a facilidade, né, de você ter o dinheiro ali na sua conta, né, na hora que faz, já entrou na sua conta o dinheiro.” (Entrevistado 1)

“A vantagem que eu vejo é que, as pessoas com o Pix, no meu entendimento, gastam mais. O porquê eu já não sei. Mas, pra mim, veja, a pessoa com o dinheiro parece que compra 1 algodão, com Pix compra 2, 3. Agora é coisa da pessoa. Com o Pix eu vejo isso.” (Entrevistado 2)

“Melhor que, principalmente, o cartão, a maquininha, né? Porque é mais fácil, não precisa pagar taxa, né? Tem vezes que máquina dá defeito e não passa. O Pix não. Tendo internet, ele passa. São mais coisas positivas. A gente mexendo no comércio, adianta bastante pra gente, né?” (Entrevistado 3)

“Pra mim, é só vantagem. Que as vendas aumentaram. Pra mim é seguro, entendeu?” (Entrevistado 4)

“A vantagem é a praticidade, né?” (Entrevistado 5)

“Ah, eu só vejo vantagens. É mais prático, a maioria das pessoas tem, ao utilizar o Pix, você não paga na maquininha e não tem juros, não tem nenhum valor excedente que você vai pagar na mercadoria. Se a mercadoria é 5 [reais], você vai fazer o Pix de 5 [reais] e tá tudo certo. Se for no cartão, é 5 e você tem que passar 7, porque tem as taxas do cartão e da maquininha.” (Entrevistado 6)

“A vantagem é que cai o dinheiro na hora, né?” (Entrevistado 9)

“Ah, eu achei interessante. Porque antigamente, pra você receber, às vezes, assim, a pessoa fazia um DOC ou um TED. E eles alegavam que fazer um TED, eles não faziam, porque tinha que pagar uma taxa pro banco. E com o Pix não, não tem mais essa desculpa. É totalmente de graça. Eu consigo fazer uma transferência rápida. [...] Até pra receber também, eu posso receber em qualquer horário.” (Entrevistado 10)

“A vantagem é a facilidade, não tem custo. A praticidade.” (Entrevistado 11)

“Não ter taxa. Mas como agora estão querendo fazer/botar taxa de Pix, não sei como vai ser isso aí. [...] Esperar pra ver. Espero que seja mais benefício pra gente que trabalha na rua.” (Entrevistado 12)

“A vantagem é a facilidade de movimentação de dinheiro.” (Entrevistado 13)

“A vantagem é isso, né, que vai direto pra minha conta e não tem taxa nenhuma.” (Entrevistado 14)

“Vantagem: agilidade em relação ao processamento de pagamento.” (Entrevistado 15)

“A vantagem melhor que eu acho é essa, de você estar em casa e transferir um dinheiro, né, sem ir no banco, né, que antes tinha que ir no banco. Agora em casa já transfere e o dinheiro chega, né?” (Entrevistado 16)

“Vantagens, todas! No sentido de que eu economizo dinheiro, eu tenho acesso e uso mais ágil do meu dinheiro e, assim... Tudo que... No dia a dia, pra comprar, pra receber, pra tudo, o Pix facilita muito a minha vida. O que o cartão não. Quantas vezes eu saio de casa, esqueço a carteira, mas não esqueço o celular.” (Entrevistado 17)

Tais resultados corroboram com a definição de Rogers (1983) de que inovações são geradas com vistas a solucionar um problema ou suprir uma necessidade que os meios existentes ainda não conseguiram suprir. Assim, tem-se que as necessidades supridas pelo Pix no caso dos microempreendedores referem-se, sobretudo, às questões de recebimento dos clientes e do pagamento de fornecedores:

“Transferência, né, fazer um pagamento pra outra pessoa. Às vezes você pensa ‘ah, tenho que fazer um pagamento, né’ e com o Pix você não precisa ir no banco, enfrentar fila e tudo. Você, de onde você estiver, e numa rapidez

que você não precisa ir pra outro canto, não perde tempo. Naquele horário ali tu faz (sic).” (Entrevistado 1)

“Só facilitou em termos de pagar com o Pix né, no celular. Ao invés de eu pagar na lotérica, eu pago no celular usando o negócio do Pix. É por causa disso aí. Pra mim facilitou.” (Entrevistado 2)

“É 100% favorável em tudo. Em compras, em vendas...” (Entrevistado 4)

“Na questão do pagamento, né? Ajuda muito. Porque às vezes a gente tá na correria aqui com os clientes e tal e a gente pergunta ‘Você pode passar no Pix? Você pode passar no Pix?’ Isso ajuda muito. Acho que a melhor coisa que já inventaram foi o Pix.” (Entrevistado 5)

“Sim. Porque tem gente que às vezes vem com o celular, mas esqueceu o cartão. Ou muita gente já... não gosta de andar com dinheiro, medo de ser assaltado, aí tem o dinheiro na conta, faz o Pix e tudo certo.” (Entrevistado 7)

“Com certeza. Na questão até de fazer compras com meu fornecedor é mais fácil. Final de semana, qualquer dia, qualquer hora, até feriado. É muito, milhões de vezes melhor.” (Entrevistado 8)

“Sim. Forma de pagamento pra pagar os fornecedores. Tem vezes que a gente compra uma mercadoria e antigamente a gente pagava em dinheiro. Tinha que ir no banco depositar pro fornecedor e hoje não, já vai direto.” (Entrevistado 9)

“Com certeza. Assim, de pagar conta, de fazer transferências. Pra pagar um aluguel, pagar uma conta, eu sempre tinha que recorrer a ir no banco, tirar um tempo. Eu ganhei mais agilidade nesse sentido.” (Entrevistado 10)

“Ah, sim. Porque na máquina às vezes demora mais tempo pra receber, né? Às vezes a fila [de clientes] tá grande e demora a passar cartão. Com o Pix não. Tem aluno aqui que já faz o Pix lá dentro [do prédio], e chega ‘ó, tia, já fiz lá dentro’ e me mostra aqui. Porque a internet lá dentro é melhor, já tem salvo [o Pix dela] e já faz direto, entendeu? Então facilitou muito.” (Entrevistado 11)

“Supre, porque, assim... eu acredito que a maioria das pessoas são como eu. Elas gostam das coisas mais perto. Então assim... antigamente, antes de ter o Pix, se eu queria um dinheiro ou alguma coisa, eu tinha que ir a um banco. Hoje em dia não precisa. Então acredito que só de ser assim, as pessoas já gostam.” (Entrevistado 13)

“Não... sabe, só de não andar com dinheiro. Muito bom não andar com dinheiro. Vai direto pra minha conta, não tem taxas, né? Quando tiver taxa, eu não quero mais, eu cancelo.” (Entrevistado 14)

“Com certeza. A necessidade era justamente a agilidade de pagamento, porque meus clientes não têm tempo pra muita coisa. Até porque eu preciso vender rápido. Então, ficar aqui esperando que ele faça alguma coisa, pegar o celular, depois talvez pegar o dinheiro... Detalhe, o dinheiro, que normalmente a pessoa fala ‘Ah tenho só 50 [reais], tenho só 100 [reais]. Cara, você tem Pix?’ ‘Tenho’. Faz ali um processo de 5 segundos e acabou. E o dinheiro, se eu não tiver, vou precisar de alguém pra trocar e tudo mais...” (Entrevistado 15)

“Eu precisava sempre transferir dinheiro pra ajudar minha mãe e minha irmã. E quando eu transferia, tinha aquela taxa, e quando caía aquela taxa, o que eu fazia? Eu ia presencialmente na Caixa, sacava o dinheiro pra não pagar

taxa, porque, se eu sacasse no cartão, pagava taxa. Depois ia no Banco do Brasil presencialmente. Entende o que é isso? Porque eu ia pagar taxa lá na Caixa e minha mãe, pra sacar, ia pagar taxa lá. Era eu pagando taxa, ela pagando taxa, de um mesmo dinheiro. [...] Então o Pix, pra mim, facilitou muito. E outra coisa, nas vendas, toda vez que eu transferia as vendas do PagSeguro, da maquininha pra minha conta, além da taxa que a maquininha cobra, o aplicativo cobrava pra fazer a transferência. E eu nem recebia hoje, eu recebia amanhã, do que eu vendi hoje, e pagava pra receber o dinheiro. Taxas sobre taxa. Hoje, terminou as vendas, eu consigo transferir na hora, sem taxa. Eu acredito que o Pix veio realmente pra ajudar, ajudar um trabalhador.” (Entrevistado 17)

Além das vantagens percebidas e as necessidades supridas, os microempreendedores também mencionaram as desvantagens que conseguem ver no Pix, referindo-se principalmente ao receio de que o Pix venha a ter taxa no futuro e aspectos indiretos ao Pix, como por exemplo, os riscos de assaltos e sequestros para roubar dinheiro por meio do Pix e os golpes que os clientes podem dar ao microempreendedor. Entretanto, para alguns microempreendedores, não há desvantagem alguma no meio de pagamento instantâneo. Quando questionados quando a essas desvantagens, relataram:

“Eu tenho um conhecido que veio aqui no lanche e ele tava falando que provavelmente no ano que vem [2023], o Pix... eles vão colocar uma taxa no Pix. Porque o Pix está sendo muito usado, vai vir uma taxa nele, porque não é cobrado nada, né? Então a preocupação também é essa, né? Se for cobrado, aí vai diminuir mais o lucro. Uma desvantagem, né?” (Entrevistado 1)

“Os problemas do Pix é a facilidade de roubo. De sequestro. Porque virou uma ferramenta mais fácil de roubo, sequestro. O ladrão rouba o celular, se o celular não for muito protegido... Mesmo assim, com toda a segurança, o camarada “raspa” a conta do camarada, né? E leva o celular da pessoa. Vira essa bagunça... que é o perigo de ser fácil demais pra poder fazer as coisas, é fácil demais pra perder.” (Entrevistado 2)

“Mas eu vejo pessoas sendo sequestradas e tendo que pagar em Pix em seu cativo, né? Essa aí que é o pior. Ontem mesmo parece que teve um sequestro em São Paulo, de uma juíza, e ela, no cativo, teve que passar 59 mil reais de Pix pros meliantes. Eu vejo isso [como desvantagem]. O resto é só maravilha. É só conforto mesmo pra população.” (Entrevistado 4)

“E a desvantagem é porque pra você usar o Pix você tem que ter uma internet no celular, né, uma internet boa, um plano assim no celular. Acho que, pra mim, não tem nenhuma desvantagem, não.” (Entrevistado 5)

“A desvantagem é que tem muita gente que engana o ser humano, tem gente que vem só pra enganar a gente. Aí a gente fica triste com isso. Ontem mesmo foi uma mulher que comprou uma capinha do A12, ‘Aceita Pix?’ e eu tava com outra cliente, aí ela ‘Mandei aí’, quando eu corri, a mulher já tinha sumido e tinha me enganado.” (Entrevistado 9)

“Desvantagens, eu não vejo nenhuma.” (Entrevistado 10)

“Acho que no momento não. Até agora não vi desvantagem, não.” (Entrevistado 11)

“Única desvantagem é que tem gente que usa de má fé, mas também tem muitas pessoas que chega ‘Você quer conferir o comprovante no celular?’.” (Entrevistado 12)

“A desvantagem do Pix, que eu vejo, que aconteceu comigo, é... Uma vez, quando eu tinha o outro Pix, que era com meu documento, não sei com que cargas d’água conseguiram clonar o meu Pix. [...] Eu tentei cancelar e tal e eu tive uma certa dificuldade. Aí depois eu tive que excluir. Porque não tinha a opção de bloqueio, não tinha essa opção de segurança. Eu estar movimentando e alterar os dados em si. Eu tive que excluir e criar outra conta. Então, assim, eu vejo que há essa certa vulnerabilidade no Pix.” (Entrevistado 13)

“A desvantagem é quando a pessoa dá no cano, né? Fala que passou e não passou, né? Só isso aí.” (Entrevistado 14)

“Desvantagem... acredita que eu não consigo listar nenhum? Nada! Só tenho a agradecer. Pra mim, é o mundo perfeito.” (Entrevistado 15)

“Não vejo desvantagem nenhuma.” (Entrevistado 17)

Considerando os dados discutidos, o Quadro 4 apresenta uma síntese das principais vantagens e desvantagens para os microempreendedores individuais identificadas nas entrevistas realizadas.

Quadro 4 – Vantagens e desvantagens do Pix

Vantagens do Pix	Desvantagens do Pix
Facilidade de uso	Receio de que o serviço venha a ter taxa no futuro
Rapidez do crédito na conta	Aspectos indiretos ao Pix, como os riscos de assaltos, sequestros e golpes que já sofreram ou podem sofrer
Praticidade	
Perfeita adaptabilidade às tecnologias existentes	
Vantagens em relação aos demais meios de pagamento disponibilizados antes do Pix	
Não possuir cobranças de taxas	
Impacto positivo nas vendas	

Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa (2023)

Torna-se importante observar as percepções dos microempreendedores quanto ao Pix, visto que, não é a presença do atributo em si que influencia na taxa de adoção de uma inovação, mas sim as percepções dos potenciais usuários quanto a esses atributos nas inovações (ROGERS, 1983). Assim, ter conhecimento das percepções ao longo do processo de decisão de adoção do Pix é relevante para que,

no caso de futuras atualizações e mudanças, essas informações sejam utilizadas visando alcançar a adoção desejada. Além disso, compreender as necessidades dos utilizadores do Pix pode contribuir com as decisões de quais mudanças são necessárias de serem realizadas em atualizações futuras do meio de pagamento.

4.4 Contribuição do Pix na inclusão financeira e ODS

A contribuição do Pix para a inclusão financeira e para os Objetivos de Desenvolvimento sustentável (ODS) da Agenda 2030 é vista como algo possível quando observados os aspectos de custos por transação no Sistema Financeiro Nacional (SFN) e a manutenção do relacionamento bancário, segundo Santiago, Zanetoni e Vita (2020). Tais elementos se traduzem na Agenda 2030 quando observados os ODS 8⁴ e suas metas voltadas a incentivar a formalização e o crescimento das micro, pequenas e médias empresas e a fortalecer a capacidade das instituições financeiras de ofertar seus serviços a todos; e o ODS 10⁵ com suas metas relacionadas a adoção de políticas, regulamentações e monitoramento de forma a eliminar barreiras.

No que se refere aos custos, como já mencionado, diversos microempreendedores mencionam o fato de o Pix não possuir custos como algo positivo e que os auxilia em sua atividade econômica, tais como os seguintes relatos:

“Melhor que, principalmente, o cartão, a maquininha, né? Porque é mais fácil, não precisa pagar taxa, né?” (Entrevistado 3)

“É mais prático, a maioria das pessoas tem, ao utilizar o Pix você não paga na maquininha e não tem juros, não tem nenhum valor excedente que você vai pagar na mercadoria. Se a mercadoria é 5 [reais], você vai fazer o Pix de 5 [reais] e tá tudo certo. Se for no cartão, é 5 e você tem que passar 7, porque tem as taxas do cartão e da maquininha.” (Entrevistado 6)

“Bastante, né, porque a gente não paga taxa nenhuma. Cai na hora o dinheiro.” (Entrevistado 7)

“Porque antigamente, pra você receber, às vezes, assim, a pessoa fazia um DOC ou um TED. E eles alegavam que fazer um TED, eles não faziam porque tinha que pagar uma taxa pro banco. E com o Pix não, não tem mais essa desculpa. É totalmente de graça.” (Entrevistado 10)

⁴ “Objetivo 8: Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos” (ONU, 2022b);

⁵ “Objetivo 10: Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles” (ONU, 2022c).

No que tange aos relacionamentos entre as instituições financeiras e de pagamentos, os microempreendedores foram questionados sobre como era esse relacionamento antes do Pix. Verificou-se uma diversidade de usos e de percepções sobre o relacionamento com as IFs, tanto positivas quanto negativas, e ainda aqueles que não possuíam relacionamento com IFs antes do Pix.

“Tem dificuldade, né [de conseguir acesso a serviços das IFs]. Não é fácil você conseguir empréstimo, exige muito comprovante. É mais difícil. Eles querem muita garantia sendo que você não tem, né?” (Entrevistado 1)

“Eu sempre tive conta no banco, conta corrente. O Pix é mais uma ferramenta a mais pra contribuir. Então negócio de banco eu nunca tive problema, assim, problema com débitos. Mas normalmente eu acessava não de celular. Eu ia na agência.” (Entrevistado 2)

“Só pra fazer transferência ou pra pagar conta.” (Entrevistado 6)

“Usava [os serviços dos bancos], mas era mais complicado de usar.” (Entrevistado 7)

“Não, na verdade eu tenho conta no NuBank desde muito tempo. Só que nessa época era, tipo, lançamento NuBank. Não tinha muita gente utilizando. Aí agora todo mundo já utiliza e é até mais fácil, porque de um banco pra outro sempre cai na hora também, né? Só que antigamente era difícil sem ter o mesmo banco.” (Entrevistado 8)

“Muito boa, minha relação com o banco eu achava muito boa. Eu tinha a máquina da Caixa, vendo muito no cartão, muito mesmo. E a Caixa sempre me deu tudo que eu precisava.” (Entrevistado 9)

“Não tinha [conta corrente]. Eu tinha uma conta poupança, só, que era exatamente pra isso. Pra ter um dinheiro, se eu tivesse em algum lugar, pra não andar com todo meu dinheiro, que eu recebia durante o dia, na mão. Então, assim, sempre no final do dia eu passava numa lotérica ou num banco e depositava.” (Entrevistado 10)

“Não. Até minha maquininha era vinculada à conta da minha filha. Que foi ela que comprou lá e cadastrou na conta. Aí eu ‘Sem problema, depois tu me transfere’, ‘ta bom, mãe’. Aí meu filho abriu a conta, no meu nome, do Nubank, antes mesmo do coisa [Pix], pra que o dinheiro da maquininha fosse transferido pra conta, pra mim usar.” (Entrevistado 11)

“Tinha [relacionamento com IFs]. Só com maquininha de cartão. Tinha conta.” (Entrevistado 12)

“Não, não me deram nada. Não me deram cartão, não me deram crédito, não me deram nada. Deu no mesmo, ficou na mesma pobreza.” (Entrevistado 14)

“Já [tinha um relacionamento com um banco].” (Entrevistado 15)

Quando questionados se esse relacionamento se modificou após passar a usar o Pix, verifica-se que em alguns casos houve ao menos uma mudança no sentido de melhorar as transferências, realizá-las com mais frequência e até mesmo se sentir mais próximo do banco e utilizar mais o aplicativo. Mas que, de forma geral, não houve

muita modificação no sentido de ter acesso a mais serviços como crédito para o negócio, tendo apenas um entrevistado mencionando ter tido mais acesso a esses serviços:

“Eu achei [diferente]. Você ficou mais, como se tivesse mais perto ali do banco, você tá sempre ali, em contato. Oferecer proposta de empréstimo é mais fácil, eles te oferecem mais crédito, né?” (Entrevistado 1)

“O Pix facilitou, que eu vejo, pra abrir conta em banco, fazer negócio de pagamentos, transferências rápidas... Você quer pagar uma pessoa que mora em outro estado, você não precisa ir até o banco depositar, de casa você já transfere. Então, nesse sentido, facilitou. Ficou mais ágil.” (Entrevistado 2)

“Não. Porque a minha conta bancária é só a poupança, então pega aqui, cai o dinheiro lá e eu uso normalmente.” (Entrevistado 3)

“Sim, sim, com certeza [tive mais contato com o banco].” (Entrevistado 8)

“Não, não [mudou o relacionamento com o banco].” (Entrevistado 9)

“Se eu depositasse no banco depois das 17h, eu só veria o dinheiro na conta no outro dia, depois das 17h, né? Até as 17h caía. Mas, assim, hoje não, com o Pix não. Cai na hora, assim, sai, a pessoa já me envia o comprovante, e já tá lá na minha conta. Eu ganhei muito tempo com isso. [Antes] não, não usava o aplicativo. Hoje eu uso o aplicativo do banco.” (Entrevistado 10)

“Aí depois que veio o Pix, continuei a usar. Não teve muita mudança, não.” (Entrevistado 11)

“Sim [mudou o relacionamento]. A gente ganhou um pouco mais de credibilidade pra ta conseguindo um crédito ‘na praça’, um cartão de crédito, entendeu, tentar um empréstimo etc. Melhor, né, pra gente.” (Entrevistado 12)

“Não, não. Ficou do mesmo jeito. O Pix foi mais prático pra mim.” (Entrevistado 13)

“Graças a Deus [o relacionamento mudou]. Porque eu usava a necessidade do TED e do DOC. Demora horrores! Isso daí, como posso explicar... Os bancos em si, seja qualquer um, demora um certo período, seja a Caixa econômica, o Banco do Brasil... Apesar de que eu usava o NuBank, então era tudo mais rápido. Mas pra um Pix, ele já deu assim... Pow! Independente de ser Caixa Econômica, Bradesco, Santander, o Pix é coisa de 1 segundo ou 2.” (Entrevistado 15)

“Passei a usar a conta mais assiduamente por causa do Pix, porque nem isso eu usava.” (Entrevistado 17)

Apesar do Pix ser um meio de pagamento e não ter relação direta com estreitamento do relacionamento entre IFs e IPs e seus clientes, indiretamente pode relacionar-se com a ampliação do acesso aos serviços financeiros. Neste contexto, as falas relatadas evidenciam que ainda há espaço para estreitamento do relacionamento entre IFs e IPs com microempreendedores informais do DF e que o Pix não tem sido utilizado como meio para este estreitamento. É por meio da ampliação do acesso a serviços financeiros aos micros e pequenos negócios que se

espera ser possível aumentar também as possibilidades de crescimento econômico e a geração de empregos no Brasil. E é por meio da inclusão financeira que se alcançará um Brasil inclusivo e desenvolvido BCB (2018).

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O presente trabalho se propôs a verificar se o Pix tem contribuído para a atividade econômica de microempreendedores informais do Distrito Federal (DF), e de que maneira. Para tal fim, realizou-se a descrição do perfil sociodemográfico dos microempreendedores e das características de sua atividade econômica, assim como a descrição de sua utilização do Pix, os atributos de inovações que podem ser identificados no Pix segundo suas percepções e a descrição da possível contribuição do Pix no alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Por meio deste aprofundamento, alcançou-se os objetivos específicos e o objetivo geral propostos.

Os resultados obtidos evidenciam que o Pix contribui com a atividade econômica de todos os microempreendedores entrevistados por não possuir custos e por suprir necessidades referentes ao recebimento de vendas e ao pagamento de fornecedores. Sua adoção foi motivada pela necessidade, por ver outras pessoas usando, pelas vantagens percebidas e pelo receio de estar perdendo o momento (*timing*). Dentre as vantagens do Pix percebidas pelos microempreendedores têm-se a facilidade de uso, rapidez do crédito na conta, praticidade, perfeita adaptabilidade às tecnologias existentes, vantagens em relação às possibilidades anteriores (transferência entre contas, DOC e TED, cartão de crédito), não possuir cobranças de taxas e impacto positivo nas vendas. Para alguns microempreendedores não há desvantagem alguma no meio de pagamento. Entretanto, os que conseguem ver desvantagens referem-se ao receio de que o serviço venha a ter taxa no futuro e a aspectos indiretos ao Pix, como os riscos de assaltos, sequestros e golpes que já sofreram ou podem sofrer. Além disso, no que se refere às possibilidades de o Pix ampliar o acesso aos serviços financeiros, em alguns casos houve ao menos uma mudança no sentido de melhorar as transferências, realizá-las com mais frequência e até mesmo sentir-se mais próximo do banco e utilizar mais o aplicativo. Entretanto, não houve muita modificação no sentido de ter acesso a mais serviços como crédito para o negócio.

Desta forma, o presente trabalho contribui com o conhecimento científico ao fornecer maiores informações sobre a inclusão financeira de microempreendedores informais, além de evidenciar o papel das inovações na geração de maior inclusão

financeira e, conseqüentemente, maior sustentabilidade econômica dos microempreendedores no contexto do Distrito Federal.

Além disso, como forma de contribuição prática, os resultados apresentados permitem compreender as necessidades e preocupações dos microempreendedores no que se refere à utilização de inovações nos meios de pagamento, principalmente quanto à certificação de que essas inovações são seguras, o que possibilita que futuras inovações possam ser trabalhadas no âmbito da comunicação clara e melhorias no serviço PIX, visando reduzir as incertezas que impedem a adoção dessas inovações e tornar seu uso mais seguro.

Como contribuição social tem-se as possibilidades de utilização das informações contidas nesse trabalho para melhoria dos serviços ofertados a microempreendedores informais no DF, para gerar maior proximidade entre eles e as instituições financeiras e de pagamento, de forma que se tenha um relacionamento que proporcione maiores possibilidades desses microempreendedores prosperarem em sua atividade econômica, contribuindo, por consequência, com o aumento de oportunidades de desenvolvimento no Brasil.

Além disso, é também importante ressaltar que o estudo teve suas limitações no que se refere à aplicabilidade da pesquisa, tendo sido aplicada apenas no Distrito Federal, carecendo de maiores verificações sobre a validade desses resultados no contexto nacional. Outro fator limitador dos resultados apresentados é que, devido ao caráter qualitativo dos dados, a quantidade de participantes na pesquisa corresponde a um número reduzido, o qual traz consigo percepções sobre a sua relação com o Pix e que permitem explorar o assunto de forma mais aprofundada, mas que precisam ser observadas de forma ampla para identificação de maiores padrões de comportamento entre esse público.

Assim, como sugestão para futuras pesquisas, segure-se a aplicação em âmbito nacional, visando verificar se os resultados e conclusões encontradas neste estudo condizem com a realidade nacional dos microempreendedores ou se há peculiaridades ainda não exploradas e que merecem ser tratadas no âmbito das inovações nos meios de pagamento e seu impacto na inclusão financeira de microempreendedores. Existe também a possibilidade de exploração deste tema não apenas com microempreendedores informais, mas com microempreendedores formalizados, objetivando identificar diferenças entre os dois grupos e a inclusão financeira. Por fim, com os resultados encontrados, sugere-se também a exploração

de pesquisas quantitativas para gerar ainda mais informações sobre a inclusão financeira de microempreendedores no Brasil.

REFERÊNCIAS

ALIANÇA EMPREENDEDORA. **Informalidade e microempreendedor Individual (MEI)**: caminhos para a Construção de uma cultura Empreendedora justa e inclusiva. [S.l]: Estúdiocais, [2022?]. Disponível em: <https://empreender360.org.br/wp-content/uploads/2022/04/Estudo-MEI-e-informalidade-Empreender-360-1.pdf>. Acesso em: 21 nov. 2022.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2016.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de cidadania financeira 2018**. [S.l]: Banco Central, 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf. Acesso em: 18 set. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária 2020**. [S.l]: Banco Central, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/publicacoes/relatorioeconomiabancaria>. Acesso em: 18. Set. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de cidadania financeira 2021**. [S.l]: Banco Central, 2021 Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf. Acesso em: 18 set. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Sistema Financeiro Nacional (SFN)**. [S.l]: Início, [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>. Acesso em: 18 set. 2022

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cidadania financeira**. [S.l]: Cidadania financeira, [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira>. Acesso em: 18 set. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Pix**. [S.I]: Início, [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 02 set. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Pix**. [S.I]: Papel do BCB, [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/papeldobcpix>. Acesso em: 05 set. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fórum Pagamentos Instantâneos**. [S.I], [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/forumpagamentosinstantaneos>. Acesso em: 05 set. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Perguntas frequentes**. [S.I], [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes>. Acesso em: 11 set. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Perguntas e respostas Pix**. [S.I], [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/perguntaserespostaspix>. Acesso em: 11 set. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estatísticas do Pix**. [S.I], [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/estatisticaspix>. Acesso em: 11 set. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estatísticas (SFN)**. [S.I]: Estatísticas de Meios de Pagamentos, [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/spbadendos>. Acesso em: 13 set. 2022

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Pix**. [S.I]: Acessibilidade no Pix, [2022?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/acessibilidadepix>. Acesso em: 11 dez. 2022.

BCB – BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Tarifas bancárias**. [S.l]: Consolidado – Consolidado Geral, [2022?]. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/legado?url=https:%2F%2Fwww.bcb.gov.br%2Ffis%2Ftarifas%2Fhtms%2Fhtarco11F.asp%3Fidpai%3DTARBANVALMED>.

Acesso em: 08 jan. 2023.

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>. Acesso em: 08 jan. 2023.

BRASIL. **Lei Complementar nº 128, de 19 de dezembro de 2008**. Cria a figura do Microempreendedor Individual - MEI e modifica partes da Lei Geral da Micro e Pequena Empresa - Lei Complementar 123/2006. Brasília, DF: Presidência da República, [2010?]. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LCP/Lcp128.htm. Acesso em: 21 nov. 2022.

CARVALHO, Fernando J. Cardim; PAULA, Luiz Fernando Rodrigues de; SICSU, João; DE SOUZA, Francisco Eduardo Pires; STUDART, Rogério. **Economia Monetária e Financeira – Teoria e Política**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda., 2015.

CGI.br – Comitê Gestor da Internet no Brasil. **TIC Domicílios 2020**: Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros.

Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2020/domicilios/>. Acesso em: 23 set. 2022.

CUNHA, Thainá. **Descubra qual a melhor máquina de cartão com menor taxa**.

[S.l]: iDINHEIRO, 2023. Disponível em:

<https://www.idinheiro.com.br/negocios/maquina-cartao-menor-taxa-debito/>. Acesso

em: 09 jan. 2023.

DESHA, Cheryl; HARGROVES, Karlson Charlie. **Informing engineering education for sustainable development using a deliberative dynamic model for curriculum renewal**. In: Hernandez, W (Ed.) Proceedings of the Research in Engineering

Education Symposium, Universidad Politecnica. Madrid: [S.n.], p. 1-7, 2011.
Disponível em: <https://eprints.gut.edu.au/70569/>. Acesso em: 22 ago. 2022.

FEBRABAN – FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Observatório Febraban [IV]: #BrasilOnline**. [S.l]: IPESPE, 2020. Disponível em:
https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/200926_iD_%20OBSERVAT%C3%93RIO%20FEBRABAN%20IV_%20SETEMBRO%202020%20%23BRASILONLINE_final.pdf. Acesso em: 23 set. 2022.

FEBRABAN – FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021**. [S.l]: Deloitte Global, 2021. Disponível em:
<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-relatorio.pdf>. Acesso em: 10 set. 2022.

FEBRABAN – FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022 – Volume 3: Transações bancárias**. [S.l]: Deloitte Global, 2022. Disponível em:
<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>. Acesso em: 10 set. 2022.

FREEMAN, Christopher. **The determinants of innovation: market demand, technology, and the response to social problems**. Futures, june 1979. In: Velho, Léa. Ideias fundadoras. Revista brasileira de inovação, v. 2, n. 9, p. 215-230, 2010.
Disponível em:
<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rbi/article/download/8649000/15547>.
Acesso em: 20 ago. 2022.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HOLANDA, Telma Luciana Ribeiro Silva de. **A entrada do Pix no sistema de pagamentos do Brasil e o cenário para a Caixa Econômica Federal**. 2021. 44 f. Tese, Mestrado profissional - Fundação Getúlio Vargas, Escola de Políticas Públicas

e Governo, 2021. Disponível em:

<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/31532>. Acesso em: 05 set. 2022.

HARGROVES, Karlson Charlie; SMITH, Michael H. **The Natural Advantage of Nations: Business Opportunities, Innovation and Governance in the 21st Century**. Londres: Earthscan, 2005.

JOHNSON-BEY, Charles. **The sixth wave: how to succeed in a resource-limited world**. Research-Technology Management, [S.l.], v. 56, n. 2, p. 62-63, 2013.

Disponível em: <https://www.proquest.com/docview/1317602953?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true>. Acesso em: 20 ago. 2022.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Sobre o nosso trabalho para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. Nações Unidas Brasil, c2022. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>. Acesso em: 30 ago. 2022.

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Sobre o nosso trabalho para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. Nações Unidas Brasil, c2022. Trabalho decente e crescimento econômico. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/8>. Acesso em: 21 set. 2022.

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Sobre o nosso trabalho para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil**. Nações Unidas Brasil, c2022. Redução das desigualdades. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs/10>. Acesso em: 21 set. 2022.

ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Transformando Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável**. Nações Unidas Brasil, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 30 ago. 2022.

OCDE – ORGANIZAÇÃO PARA A COOPERAÇÃO E DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO. **Oslo manual 2018**: guidelines for collecting, reporting and using data on innovation. 4. ed. Paris: OCDE, 2018. Disponível em: <https://www.oecd.org/science/oslo-manual-2018-9789264304604-en.htm>. Acesso em: 14 jul. 2022.

ROGERS, Everett M. **Diffusion of innovations**. 3. ed. Nova Iorque: Free Press, 1983.

TIDD, Joe.; BESSANT, John. **Gestão da inovação**. 5 ed. Porto Alegre: Bookman, 2015.

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 Unicuritiba, Curitiba, v. 04, n.61, p.123-152, Out-Dez. 2020. Disponível em: <http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/4549>. Acesso em: 17 set. 2022.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **A Teoria do Desenvolvimento Econômico**: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo Econômico. Tradução de Maria Sílvia Possas. São Paulo: Editora Nova Cultura Ltda., 1997.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **Capitalismo, socialismo e democracia**. Tradução de Ruy Jungmann. Rio de Janeiro: Editora Fundo de Cultura, 1961.

SEEBODE, Dorothea; JEANRENAUD, Sally; BESSANT, John. **Managing innovation for sustainability**. R&D Management, [S.l.], v. 42, n. 3, p. 195-206, 2012. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1467-9310.2012.00678.x>. Acesso em: 18 ago. 2022.

SILVA, Glessia; DI SERIO, Luiz Carlos. **A sexta onda da inovação**: estamos preparados?. In: Simpósio internacional de Gestão de Projetos, Inovação e

Sustentabilidade, 4., 2015. São Paulo: Anais IV SINGEP. São Paulo, 2015.

Disponível em: https://www.researchgate.net/profile/Luiz-Di-Serio/publication/301543100_SEXTA_ONDA_DA_INOVACAO_ESTAMOS_PREPARADOS/links/5717fbe308ae986b8b79e714/SEXTA-ONDA-DA-INOVACAO-ESTAMOS-PREPARADOS.pdf?_cf_chl=tk=ojObC9GvF8K_q4eWfOx4DgZeHKaDoKqvpYYVzP21x_g-1661697442-0-gaNycGzNCIE.

[SEXTA ONDA DA INOVACAO ESTAMOS PREPARADOS/links/5717fbe308ae986b8b79e714/SEXTA-ONDA-DA-INOVACAO-ESTAMOS-](https://www.researchgate.net/profile/Luiz-Di-Serio/publication/301543100_SEXTA_ONDA_DA_INOVACAO_ESTAMOS_PREPARADOS/links/5717fbe308ae986b8b79e714/SEXTA-ONDA-DA-INOVACAO-ESTAMOS-PREPARADOS.pdf?_cf_chl=tk=ojObC9GvF8K_q4eWfOx4DgZeHKaDoKqvpYYVzP21x_g-1661697442-0-gaNycGzNCIE)

[ESTAMOS-PREPARADOS.pdf?_cf_chl=tk=ojObC9GvF8K_q4eWfOx4DgZeHKaDoKqvpYYVzP21x_g-1661697442-0-gaNycGzNCIE](https://www.researchgate.net/profile/Luiz-Di-Serio/publication/301543100_SEXTA_ONDA_DA_INOVACAO_ESTAMOS_PREPARADOS/links/5717fbe308ae986b8b79e714/SEXTA-ONDA-DA-INOVACAO-ESTAMOS-PREPARADOS.pdf?_cf_chl=tk=ojObC9GvF8K_q4eWfOx4DgZeHKaDoKqvpYYVzP21x_g-1661697442-0-gaNycGzNCIE).

[ESTAMOS-](https://www.researchgate.net/profile/Luiz-Di-Serio/publication/301543100_SEXTA_ONDA_DA_INOVACAO_ESTAMOS_PREPARADOS/links/5717fbe308ae986b8b79e714/SEXTA-ONDA-DA-INOVACAO-ESTAMOS-PREPARADOS.pdf?_cf_chl=tk=ojObC9GvF8K_q4eWfOx4DgZeHKaDoKqvpYYVzP21x_g-1661697442-0-gaNycGzNCIE)

[PREPARADOS.pdf?_cf_chl=tk=ojObC9GvF8K_q4eWfOx4DgZeHKaDoKqvpYYVzP21x_g-1661697442-0-gaNycGzNCIE](https://www.researchgate.net/profile/Luiz-Di-Serio/publication/301543100_SEXTA_ONDA_DA_INOVACAO_ESTAMOS_PREPARADOS/links/5717fbe308ae986b8b79e714/SEXTA-ONDA-DA-INOVACAO-ESTAMOS-PREPARADOS.pdf?_cf_chl=tk=ojObC9GvF8K_q4eWfOx4DgZeHKaDoKqvpYYVzP21x_g-1661697442-0-gaNycGzNCIE).

[Acesso em: 16 ago. 2022.](https://www.researchgate.net/profile/Luiz-Di-Serio/publication/301543100_SEXTA_ONDA_DA_INOVACAO_ESTAMOS_PREPARADOS/links/5717fbe308ae986b8b79e714/SEXTA-ONDA-DA-INOVACAO-ESTAMOS-PREPARADOS.pdf?_cf_chl=tk=ojObC9GvF8K_q4eWfOx4DgZeHKaDoKqvpYYVzP21x_g-1661697442-0-gaNycGzNCIE)

UTTERBACK, James M. **Dominando a dinâmica da inovação**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1996.

WORLD BANK GROUP. **The Global Findex Database 2021**. Washington: World Bank Group, 2022. Disponível em:

<https://www.worldbank.org/en/publication/globalfindex/Report>. Acesso em: 18 set.

2022.

APÊNDICES

Apêndice A – Descrição individual dos entrevistados

O Entrevistado 1 é do sexo feminino, possui 52 anos, ensino médio completo, reside e comercializa seus produtos no Guará II, com renda familiar mensal de R\$3.000,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de lanches diversos.

O Entrevistado 2 é do sexo masculino, possui 45 anos, ensino fundamental completo, reside em Santa Maria e comercializa seus produtos em Taguatinga, Gama e Santa Maria, com renda familiar mensal de R\$1.300,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de algodão doce.

O Entrevistado 3 é do sexo masculino, possui 72 anos, ensino médio completo, reside em Ceilândia e comercializa seus produtos em Taguatinga, com renda familiar mensal de R\$2.000,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de pipoca.

O Entrevistado 4 é do sexo masculino, possui 68 anos, ensino médio completo, reside em Sobradinho e comercializa seus produtos na Asa Sul, com renda familiar mensal de R\$4.000,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de água de coco.

O Entrevistado 5 é do sexo feminino, possui 21 anos, ensino médio completo, reside em Santo Antônio do Descoberto e comercializa seus produtos na Asa Sul, optou por não revelar sua renda familiar mensal e sua atividade econômica trata-se da venda de água de coco e doces.

O Entrevistado 6 é do sexo masculino, possui 29 anos, ensino médio completo, reside em Samambaia e comercializa seus produtos na Asa Sul, com renda familiar mensal de R\$3.600,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de doces, guarda-chuvas e chapéus.

O Entrevistado 7 é do sexo feminino, possui 22 anos, ensino médio completo, reside em Ceilândia e comercializa seus produtos na Asa Sul, com renda familiar mensal de R\$10.000,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de acessórios para celular.

O Entrevistado 8 é do sexo masculino, possui 20 anos, ensino médio completo, reside em Ceilândia e comercializa seus produtos na Asa Sul, com renda familiar mensal de R\$2.300,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de toalhas.

O Entrevistado 9 é do sexo masculino, possui 45 anos, ensino fundamental incompleto, reside no Riacho Fundo II e comercializa seus produtos na Asa Sul, com

renda familiar mensal de R\$5.000,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de acessórios para celular e utilidades.

O Entrevistado 10 é do sexo feminino, possui 46 anos, ensino fundamental completo, reside em Taguatinga Norte e comercializa seus serviços em diversas regiões do DF, tais como, Águas Claras, Taguatinga e Octogonal, com renda familiar mensal de R\$3.500,00 e sua atividade econômica trata-se da prestação de serviços de limpeza residencial.

O Entrevistado 11 é do sexo feminino, possui 44 anos, ensino médio completo, reside em São Sebastião e comercializa seus produtos na Asa Norte, com renda familiar mensal de R\$2.000,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de dindim, também conhecido como sacolé.

O Entrevistado 12 é do sexo masculino, possui 34 anos, ensino médio completo, reside no Paranoá e comercializa seus produtos na Asa Norte, com renda familiar mensal de R\$5.000,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de dindim e bolo no pote.

O Entrevistado 13 é do sexo feminino, possui 40 anos, ensino médio completo, reside no Cruzeiro e comercializa seus produtos na Asa Norte, com renda familiar mensal de R\$800,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de bolo no pote.

O Entrevistado 14 é do sexo feminino, possui 63 anos, ensino médio completo, reside na Asa Sul e comercializa seus produtos na Asa Norte, com renda familiar mensal de R\$4.000,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de bolo no pote, trufas e bombons.

O Entrevistado 15 é do sexo masculino, possui 33 anos, ensino superior completo, reside em Taguatinga Norte e comercializa seus produtos na Asa Norte, com renda familiar mensal de R\$12.000,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de bottons.

O Entrevistado 16 é do sexo feminino, possui 50 anos, ensino fundamental completo, reside no Riacho Fundo II e comercializa seus produtos na Asa Norte, com renda familiar mensal de R\$1.500,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de brigadeiros e bombons.

E o Entrevistado 17 é do sexo feminino, possui 46 anos, ensino superior completo, reside na Vila Planalto e comercializa seus produtos na Asa Norte, com renda familiar mensal de R\$6.000,00 e sua atividade econômica trata-se da venda de doces no geral, com mais de 70 tipos de doces ofertados aos clientes.

Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

Eu, Euciana Ferreira, graduanda em Administração na Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília (UnB), convido-o(a) a participar da minha pesquisa, sob orientação da Prof.^a Dra. Maria Amélia de Paula Dias, intitulada: **Inovação, sustentabilidade e os meios de pagamento: a contribuição do Pix no aumento da inclusão financeira de microempreendedores informais do Distrito Federal**. O objetivo da pesquisa é verificar como o Pix tem contribuído para a atividade econômica de microempreendedores informais do Distrito Federal. Tal objetivo será alcançado por meio de entrevistas com microempreendedores informações que utilizam o Pix como meio de pagamento oferecidos aos seus clientes.

Informamos que sua **participação é voluntária** e caso aceite colaborar com a produção desse estudo, você participará de uma **entrevista individual** para a coleta de dados, com utilização do recurso de gravação de áudio. Em relação a confidencialidade, os arquivos gerados serão ouvidos apenas pela pesquisadora e orientadora, e serão marcados com um número de identificação durante a gravação. **Seu nome não será utilizado**. Vale reforçar que nenhuma publicação produzida a partir dessas entrevistas revelará os nomes de quaisquer participantes da pesquisa.

Caso você perceba que determinadas perguntas o façam sentir-se incomodado, **você poderá escolher não as responder**. Mesmo depois de consentir em sua participação **o (a) Sr. (a) poderá desistir de continuar participando**. Desta forma, **tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa**, seja antes ou depois da coleta dos dados, independente do motivo e sem nenhum prejuízo a sua pessoa.

Ao fazer parte deste estudo **você contribuirá com o desenvolvimento de maiores conhecimentos sobre inclusão financeira no Brasil**, assim como na graduação da pesquisadora e no desenvolvimento do seu Trabalho de Conclusão de Curso, que poderá ser utilizado por demais pesquisadores para maiores desenvolvimentos na área estudada.

Em caso de dúvidas e reclamações a pesquisadora estará disponível por meio do e-mail: euciana.amanda@aluno.unb.br.

Nome do entrevistado(a): _____

Assinatura: _____

Nome do entrevistador(a): _____

Assinatura: _____

Brasília, _____ de _____ de _____.

Apêndice C – Roteiro de entrevista semiestruturada aplicado na pesquisa

ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA

Objetivo: Descrever as características da atividade econômica exercida por esses microempreendedores informais.

1. Que tipo de produtos e/ou serviço você comercializa?
2. Você exerce esse trabalho como sua principal fonte de renda?
3. Quando começou a realizar esse trabalho? O que te motivou a iniciar esse trabalho?
4. Você possui CNPJ?
 - a. Se não: Por qual(is) motivo(s) não possui?
5. Quais meios de pagamento você oferece aos seus clientes? E por que oferece esses meios?
6. Quais meios de pagamento não oferece a seus clientes? E por quê?
 - a. Os custos e aparelhos necessários são um impeditivo para você?

UTILIZAÇÃO DO PIX

Objetivo: Descrever a utilização do Pix por estes microempreendedores informais (quando passou a utilizar, como usa, investimentos necessários e resultados gerados) e de que maneira o Pix tem contribuído para sua atividade econômica.

7. No que se refere a utilização do Pix para receber pagamento de seus clientes, quando passou a utilizá-lo?
8. Caso possua CNPJ, ele é utilizado como chave do Pix para seus clientes?
9. Quando começou a utilizar o Pix você precisou gastar com alguma coisa (por exemplo, compra de aparelho celular, taxa de conta corrente, plano de internet móvel etc.)?
10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?
 - a. Se sim: De que maneira/como?
 - b. Se não: Por que não?

DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX

Objetivo: Descrever, a partir da percepção dos microempreendedores informais, quais os atributos de inovações podem ser identificados no Pix.

11. Quais foram suas percepções sobre o Pix quando ouviu falar sobre ele pela primeira vez?
12. Quais foram suas fontes de informações sobre o Pix? Que canais de comunicação utilizou para se informar melhor sobre o Pix?
13. O que fez com que você passasse a utilizar o Pix?
14. Você teve alguma dificuldade quando começou a usar o Pix?
15. Após utilizar o Pix, suas percepções iniciais mudaram? Como foi sua experiência?

16. O que você acha do Pix hoje?
17. O Pix supre alguma necessidade que você possuía?
18. Para você, quais as vantagens e desvantagens de utilizar o Pix?

CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS

Objetivos: Descrever, a partir da percepção dos microempreendedores informais, qual a possível contribuição do Pix no alcance das metas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e verificar de que maneiras o Pix têm contribuído para a inclusão financeira desses microempreendedores informais.

19. Existiam dificuldades de acesso e/ou utilização de determinados serviços ofertados por bancos, fintechs e outros (por exemplo: abertura de contas, acesso a empréstimos etc.)?
20. Com a utilização do Pix, você tem notado melhoria na utilização de serviços financeiros (por exemplo: recebimento e pagamento, acesso a empréstimos etc.)?

DADOS DEMOGRÁFICOS

Objetivos: Descrever demograficamente o perfil dos microempreendedores participantes da pesquisa.

21. Nome (apenas para controle do entrevistador):
22. Idade:
23. Sexo:
24. Bairro em que reside no DF:
25. Escolaridade:
26. Renda familiar mensal:

Apêndice D – Decifração estrutural das entrevistas realizadas

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 1			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Lanches, cachorro-quente, hambúrguer, refrigerante, balas, doces.”	-
	2. Principal fonte de renda	“Exerço”	-
	3. Ano que começou	-	-
	3. Tempo que exerce (ano)	“Há uns 20 anos atrás.”	-
	3. O que motivou a começar	“A minha família já mexia com lanche, aí eu já tava dentro da área, né, da área de lanches, aí eu continuei. Me interessei pelo assunto e continuei.”	-
	4. Possui CNPJ	“Não.”	-
	4. a) Por que não?	“Por conta das dificuldades, né, de se cadastrar, sei lá. Fui deixando, fui deixando e nunca fiz”.	CNPJ associado à dificuldade.
5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Só o Pix e dinheiro. Cartão, eu tenho a maquininha, mas é assim... Eu nunca... Eu tenho a máquina, mas não sei como... Não tenho muita facilidade para mexer com... Pra me cadastrar, então eu fui... Tô esperando aí aprender mais pra mim ativar, usar a máquina. A máquina eu tenho, eu ganhei.” <i>Entrevistador: Foi recentemente?</i> “Foi” <i>Entrevistador: Os custos da máquina e taxas te impediam de usar a máquina antes?</i> “Não” <i>Entrevistador: Mas você tinha conhecimento dos custos e tudo mais?</i> “Sim, as taxas, né, que você tem que pagar no débito, no crédito.”	Máquina de cartão de crédito como algo difícil a ser entendido e manuseado.	
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Tem uns... 1 ano mais ou menos.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Número de celular.”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Precisei de ter um celular mais moderno que tivesse o aplicativo.”	Carência de versão moderna de celular.

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 1			
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Ajuda. Ajudou muito. Ah, porque se eu ficasse só com dinheiro e sem receber o Pix, eu perderia muita venda. Porque eu já não utilizo o cartão, né, aí chega gente e quer lanchar, aí tem o Pix. Porque o Pix todo mundo tem. Então facilitou mais. Se eu não tivesse o Pix, eu ia perder venda, porque nem todo mundo tá com dinheiro. Quando eu falo que não passo cartão a pessoa já pergunta ‘E o Pix?’. Uma alternativa. Se não tivesse o Pix eu não ia vender.”	Não ter máquina de cartão de crédito é visto como algo que impacta negativamente. Pix como alternativa para não perder a oportunidade de vender.
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Eu achei que seria mais difícil pra implementar o Pix, complicado. Depois eu vi que seria muito simples.”	Pensamento inicial atrelando o Pix à dificuldade, complicação. Após maior familiaridade, Pix associa-se à simplicidade.
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“Vi em jornais, na televisão. Só fiquei nisso, aí minha sobrinha me ajudou a implementar, colocar no celular, porque eu não sou muito antenada nesse negócio de informática, aí ela me ajudou.”	Auxílio familiar na utilização inicial do Pix
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“Foi a necessidade de ter outra forma de pagamento, porque eu tava perdendo venda, né?” <i>Entrevistador: Por que decidiu usar o Pix em vez da maquininha de cartão que já tinha?</i> “Ah, porque o Pix é mais simples, o dinheiro entra na hora, o cartão você paga taxa, né, e o dinheiro vai... no débito, o dinheiro entra 1 dia depois. Não entra, o dinheiro não entra no mesmo dia, né. O Pix não, você fez a transferência ali na hora, né, aparece no celular tudo, como entrou. É muito mais simples.”	Motivação pela necessidade de não perder mais vendas
	14. Teve alguma dificuldade de usar	-	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 1			
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	“Mudou. Achei que, como eu disse, pensei que ia ser mais difícil. Mas é muito fácil.”	Pix como algo fácil após a utilização
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	“Fácil de usar.”	Associação do Pix com facilidade
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Transferência, né, fazer um pagamento pra outra pessoa. Às vezes você pensa ‘ah, tenho que fazer um pagamento, né?’ e com o Pix você não precisa ir no banco, enfrentar fila e tudo. Você, de onde você estiver e numa rapidez que você não precisa ir pra outro canto, não perde tempo. Naquele horário ali tu faz.”	Pix como algo positivo não apenas para vendas, mas também para compras
	18. Vantagens do Pix	“A vantagem é a facilidade, né, de você ter o dinheiro ali na sua conta, né, na hora que faz já entrou na sua conta o dinheiro.”	Vantagem: facilidade
	18. Desvantagens do Pix	“Eu tenho um conhecido que veio aqui no lanche e ele tava falando que provavelmente no ano que vem [2023], o Pix... eles vão colocar uma taxa no Pix. Porque o Pix está sendo muito usado, vai vir uma taxa nele, porque não é cobrado nada, né? Então a preocupação também é essa, né? Se for cobrado, aí vai diminuir mais o lucro. Uma desvantagem, né?” Não sei [se é verdade]. Como vamos mudar de governo, né, não sei como o atual presidente vai mudar alguma coisa. Porque quem criou o Pix foi esse atual governo, né, porque o Bolsonaro falou que quem criou foi o governo dele.”	Desvantagens: possíveis taxas “Eles” sem se referir a quem exatamente vai colocar taxa no Pix Associação do Pix com política e boatos, sem checagem dos fatos
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Tem dificuldade, né [de conseguir acesso a serviços das IFs]. Não é fácil você conseguir empréstimo, exige muito comprovante. É mais difícil. Eles querem muita garantia, sendo que você não tem, né?”	-
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Eu achei [diferente]. Você ficou mais, como se tivesse mais perto ali do banco, você tá sempre ali em contato. Oferecer proposta de	Utilização do “você” no lugar de “eu”.

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 1			
		empréstimo é mais fácil, eles te oferecem mais crédito, né?”	

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 2			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Ah, o produto que eu comercializo é algodão doce.”	-
	2. Principal fonte de renda	“No momento, sim.”	-
	3. Ano que começou	“Comecei a vender isso em [19]92. Eu comecei lá no Gama. Aí de lá eu comecei a expandir. Aí eu rodo Brasília toda, Paranoá, Brasília... Só que atualmente em Taguatinga, Gama e Santa Maria.”	-
	3. Tempo que exerce (ano)	-	-
	3. O que motivou a começar	“O rendimento rápido.”	-
	4. Possui CNPJ	“Por enquanto, não.”	-
	4. a) Por que não?	“Porque eu não entendo muito sobre isso. Eu não tenho muita informação sobre o CNPJ. Eu vou procurar saber, entender pra poder fazer um CNPJ.”	Dificuldades na criação de um CNPJ
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Pix, cartão de crédito e débito e dinheiro.” [Oferece esses meios] devido à tecnologia. As pessoas estão aderindo a essas tecnologias. Sem isso as minhas vendas enfraquecem. E com isso, melhora. O que estiver disponível, eu ofereço, e no momento é isso, né, o cartão, Pix...”	Meios de pagamento para atender as demandas dos clientes
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Eu não lembro, mas acho que já tem quase 1 ano. É porque foi quando eu passei a entender. Eu não sabia. Quando eu passei a entender, eu passei a aceitar.”	O não entendimento impedia o uso
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“No momento eu uso o celular.”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não, não precisei.”	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 2			
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	<p>“Facilitado. Tem facilitado, porque uma boa parte do povo prefere pagar em Pix e ficou... vamos dizer... até melhor que a maquininha, né. Por causa que não é taxado, daí [o dinheiro] já vai direto pra conta. Mas parece que é por enquanto, né, isso aí. A partir agora de janeiro, PARECE que o novo governo já ta querendo... isso aí é rumores, né? Mas quando começa os rumores é porque já veio ‘de lá’, né? Tudo que faz parte do financeiro o governo e os banco quer... Então, no caso do Pix aí ó, esse tempo de 1 ano e pouquinho, eu entendi que é só uma parte experimental. E agora já tem rumores de que o governo vai taxar. Com quantos por cento não sei, vou aguardar.”</p> <p><i>Você ouviu esses rumores de conhecidos ou...? “De pessoas, de todo canto.”</i></p> <p><i>Você chegou a verificar se era verdade?</i></p> <p>“Não, não..., mas no meu entendimento, faz sentido. Porque é governo, banco, imposto... tudo, no meu entendimento, leva a entender que ia gerar isso. No meu entendimento, creio eu, que o governo vai botar uma taxa razoável. Porque se não for razoável, as maquininhas ficam melhor. Tem que ser mais razoável que as maquininhas. Ou se igualar, até pra compensar.”</p>	<p>Preferência dos clientes pelo Pix</p> <p>Preocupação com taxas futuras no Pix</p>
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“A primeira vez que eu usei foi quando começou a falar na TV. Eu não entendia direito, mas aí que passou eu falei ‘é..’. Eu não sabia mais ou menos o que era, aí o pessoal começou a usar, eu passei a observar e entendi. E passei a usar.”	Influência de outros usuários na motivação para usar o Pix
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“A TV e o povo na rua, nos ônibus, nas praças. O povo em geral, né? Alguns colegas, algumas pessoas que já vendiam no Pix. Eu fui observando, fui vendo e também comecei a participar.”	Influência de outros usuários na motivação para usar o Pix

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 2			
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“O receio das vendas caírem. Porque sem o Pix as vendas caem. O Pix é dinheiro, né, é uma forma de pagamento. Muita gente só usa o Pix. Então foi isso.”	Outra motivação para uso do Pix: preocupação com as vendas
	14. Teve alguma dificuldade de usar	“Não. De início eu não tive dificuldade porque eu procurei entender. Então pra mim não teve dificuldades. Pra mim foi natural.”	-
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	“Pra mim ficou do mesmo jeito. Ficou da mesma forma.”	-
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Não. Pra mim ficou do mesmo jeito. Só facilitou em termos de pagar com o Pix, né, no celular. Ao invés de eu pagar na lotérica, eu pago no celular usando o negócio do Pix. É por causa disso aí. Pra mim facilitou.”	Facilidade de pagamento
	18. Vantagens do Pix	“A vantagem que eu vejo é que, as pessoas com o Pix, no meu entendimento, gastam mais. O porquê eu já não sei. Mas pra mim, veja, a pessoa com o dinheiro parece que compra 1 algodão, com Pix compra 2, 3. Agora é coisa da pessoa. Com o Pix eu vejo isso.”	Pix como gerador de mais vendas
	18. Desvantagens do Pix	“Os problemas do Pix é a facilidade de roubo. De sequestro. Porque virou uma ferramenta mais fácil de roubo, sequestro. O ladrão rouba o celular, se o celular não for muito protegido... Mesmo assim, com toda a segurança, o camarada “raspa” a conta do camarada, né? E leva o celular da pessoa. Vira essa bagunça... que é o perigo de ser fácil demais pra poder fazer as coisas, é fácil demais pra perder. Tem os dois lados, né, o lado bom e o ruim, que andam juntos ali.”	Preocupação do Pix ser alvo maior para roubos Pix como alvo fácil de usar
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Eu sempre tive conta no banco, conta corrente. O Pix é mais uma ferramenta a mais pra contribuir. Então negócio de banco	Já possuía relacionamento

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 2			
FINANCEIRA E ODS		eu nunca tive problema, assim, problema com débitos. Mas normalmente eu acessava não de celular. Eu ia na agência.”	
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“O Pix facilitou, que eu vejo, pra abrir conta em banco, fazer negócio de pagamentos, transferências rápidas... Você quer pagar uma pessoa que mora em outro estado, você não precisa ir até o banco depositar, de casa você já transfere. Então nesse sentido, facilitou. Ficou mais ágil.”	Pix como facilitador de transferências

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 3			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“É só pipoca.”	-
	2. Principal fonte de renda	É.”	-
	3. Ano que começou	“Desde 90.”	-
	3. Tempo que exerce (ano)	-	-
	3. O que motivou a começar	“Eu saí do serviço, né, comecei a vender pipoca e tô aqui até hoje.”	-
	4. Possui CNPJ	“Não.”	-
	4. a) Por que não?	“Porque não fiz.”	-
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Só o Pix e o dinheiro.” <i>Entrevistador: Então você não oferece cartão nem nada?</i> “Não.” <i>Entrevistador: Por que não?</i> “Porque não comprei a máquina.”	Não possui máquina de cartão
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Tem uns 6 meses.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“É.”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não. Eu só fiz mesmo. Eu não uso o celular quase.”	Não usa celular

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 3			
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	<p>“Tem. O meu [Pix] é só pra receber. Não faço pagamento, não faço nada.”</p> <p><i>Entrevistador: E chega muita gente querendo pagar com Pix?</i></p> <p>“Chega.”</p> <p><i>Entrevistador: Você viu alguma mudança nas vendas?</i></p> <p>“É, aumentou. Melhor.”</p>	Só usa o Pix para recebimento
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Achei legal. Melhor que, principalmente, o cartão, a maquininha né. Porque é mais fácil, não precisa pagar taxa, né? Tem vezes que máquina dá defeito e não passa. O Pix não. Tendo internet ele passa.”	Pix como alternativa melhor que a utilização das máquinas de cartão
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	-	-
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“É porque muitos procuravam pra cartão ou Pix mesmo. Aí eu achei melhor arrumar pra melhorar minhas vendas.”	Cientes demandavam o Pix
	14. Teve alguma dificuldade de usar	“Não... porque eu só faço receber. Precisei da ajuda do meu filho pra cadastrar a chave só.”	Filho ajudou no início do uso do Pix
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	-	-
	15. Como foi sua experiência	“Foi tranquila.”	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	-	-
	18. Vantagens do Pix	“Ah, eu acho. São mais coisas positivas. A gente mexendo no comércio adianta bastante pra gente, né?”	Visão positiva do Pix
	18. Desvantagens do Pix	“As desvantagens é pouca, né?”	-
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	<p><i>Entrevistador: Utilizava muito a conta bancária antes do Pix?</i></p> <p>“Não.”</p>	Não tinha relacionamento antes

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 3			
FINANCEIRA E ODS	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	<i>Entrevistador: E depois do Pix chegou a usar mais?</i> “Não. Porque a minha conta bancária é só a poupança, então pega aqui, cai o dinheiro lá e eu uso normalmente.”	Não teve modificações no relacionamento

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 4			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Coco, água mineral, cerveja... e é só. Três itens.”	-
	2. Principal fonte de renda	“Sim, sim.”	-
	3. Ano que começou	“Em 92.”	-
	3. Tempo que exerce (ano)	“Tem 30 anos que eu vendo coco aqui.”	-
	3. O que motivou a começar	“A necessidade. Aí eu tive que correr atrás. Eu não trabalhava. Aí fiquei à deriva. Aí eu comecei a vender coco aqui, fui trabalhando, foi prosperando e eu 100% sustento a minha família daqui do parque.”	-
	4. Possui CNPJ	“Não tenho, não tenho.”	-
	4. a) Por que não?	“Falta de interesse, sabe? Nunca procurei. Falta de interesse mesmo.”	Falta de interesse no CNPJ
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“À vista, cartão, Pix, tudo. Hoje em dia tudo é Pix, né, nem moeda tá tendo mais. Quem manda é o cliente. Tem muito cliente aqui de 20 e tantos anos. Às vezes ele vem e esquece o dinheiro e eu sou obrigado a vender pra ele e depois ele me paga tranquilamente. Isso não é problema. Mas 99... 100% é a vista mesmo, é cartão, dinheiro em espécie e Pix. Mais é Pix.”	Pix como meio de pagamento mais usado pelos clientes
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Depois que já tava no mercado... uns 6 meses depois.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Sim, sim, meu CPF.”	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 4			
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não, não, não, não. É fácil demais. É uma maravilha pra mim em tudo. É nota mil.	Pix é fácil de usar
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Veio pra ajudar mesmo! Pra mim fazer pagamentos. Eu compro coco, a pessoa que me fornece eu passo um Pix pra ele. Eu vou comprar cerveja, eu faço um Pix, eu compro água, refrigerante tudo no Pix. Um detalhe: eu tenho nojo de dinheiro, não gosto de pegar em dinheiro, é muito sujo. Eu não gosto. Então o Pix, pra mim, acho que foi maravilhoso, mais ainda. Rapaz, ele veio pra ficar mesmo. Veio pra somar, somar, somar.”	Pix ajudou a atividade econômica – recebimento e pagamento
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Eu não tinha. Aí o pessoal falava ‘Coloca Pix’. Eu fiquei até receoso porque eu não sabia o procedimento. Ai depois que eu fui ver... só alegria!”	Cientes demandavam o Pix
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“Meu filho. Ele é antenado, é engenheiro agrônomo, aí ele ‘ <i>Não pai. Tem que pôr, pai. Já era pro senhor ter colocado</i> ’. Aí eu disse ‘ <i>Mas você não falou nada, filho</i> ’. Aí ele ‘ <i>Não, o senhor já está no Pix, vou cadastrar ainda hoje, pode deixar</i> ’. Aí eu coloquei a chave ali [no estabelecimento].”	Filho ajudou no início
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“Os próprios clientes aqui que estavam exigindo ‘ <i>Traz o Pix, cadastra o Pix aqui</i> ’. Aí depois eu conversei com meu filho e fechamos.”	Cientes demandavam o Pix
	14. Teve alguma dificuldade de usar	-	-
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	-	-
	15. Como foi sua experiência	“Coisa mais fácil. Simples demais.”	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“É 100% favorável em tudo. Em compras, em vendas...”	Pix como algo favorável

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 4			
	18. Vantagens do Pix	“Pra mim é só vantagem. Que as vendas aumentaram. Pra mim é seguro, entendeu?”	Aumento as vendas com o Pix
	18. Desvantagens do Pix	“Mas eu vejo pessoas sendo sequestradas e tendo que pagar em Pix em seu cativairo, né? Essa aí que é o pior. Ontem mesmo parece que teve um sequestro em São Paulo, de uma juíza, e ela no cativairo teve que passar 59 mil reais de Pix pros meliantes. Eu vejo isso [como desvantagem]. O resto é só maravilha. É só conforto mesmo pra população.”	Preocupação do Pix ser alvo maior para sequestros
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Olha, eu não tenho conta corrente. Aí eu tenho uma poupança. Aí cai nessa conta e eu resgato com o Pix.” <i>Entrevistador: Então antes você quase não tinha contato com o banco?</i> “Não, não, não. Tinha não. Muito pouquíssimo.”	Já possuía relacionamento
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	<i>Entrevistado: E após o Pix, você movimentava mais?</i> “Sim, sim. Aqui... Final de semana, tendo sol, eu faturado em média quase 400 cocos, 400 vezes 6 são 2400. De 2400... Eu começo na quinta-feira e paro no domingo, 80% é Pix. Dinheiro em espécie é pouquíssimo. [Antes] era praticamente a vista e cartão. Aí o cartão caiu pro Pix, vende, mas muito pouco. Dinheiro que entrava mais, em espécie. Mudou pro Pix. Hoje tudo é Pix. Todo mundo tem celular, né, então só cadastrar no Pix. [O pessoal que vai ao parque praticar atividade física] não traz dinheiro, não traz nada, só o celular.”	Mudou as vendas, mas não o relacionamento com IFs

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 5			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Água de coco, Gatorade, Coca-Cola, produtos assim pra quem faz exercício físico, barra de proteína, essas coisas...”	-
	2. Principal fonte de renda	“No momento sim.”	-
	3. Ano que começou	-	-
	3. Tempo que exerce (ano)	“Uns 4 meses. Pouco tempo.”	-
	3. O que motivou a começar	“O que me motivou mesmo é de estar aqui, porque eu gosto daqui do parque. Eu gosto dessa vibe de esporte, dessas coisas... Poderia tomar como exemplo pra poder malhar e tals né. Mas é mais sobre isso mesmo. Do esporte, desse clima que tem aqui.”	-
	4. Possui CNPJ	“Não.”	-
	4. a) Por que não?	-	-
UTILIZAÇÃO DO PIX	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes.	“Cartão de crédito ou débito, dinheiro e Pix.”	-
	6. Por que não oferece algum meio?	“[Oferece esses meios] pela praticidade, né?”	
	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Assim que começou, já colocou pra passar o Pix.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Sim, o CPF.”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não. Só usa dois celulares mesmo.”	-
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Muito. É uma coisa mais fácil, mais prático. Às vezes tem clientes aqui, tipo o pessoal aqui que joga futevôlei que às vezes compra e que não tá com celular nem nada, aí chega em casa e faz o Pix. Muitas vezes vem jogar sem dinheiro e tal. Às vezes quando ele vai me pagar é no Pix, na maioria das vezes. Mais prático. Às vezes a gente também não tem o troco do valor que	Pix é fácil e prático

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 5			
		a pessoa deu, aí a gente pede pra fazer no Pix. Ajuda muito.”	
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Cara, eu não entendia. Mas foi através do Pix que eu fiz um cartão de crédito pra mim e tal. Foi, foi através do Pix. Porque todo mundo... Quando lançou o Pix era só Pix, quase ninguém queria usar cartão e essas coisas. E dinheiro às vezes, né... As pessoas parou de usar dinheiro. Aí quando começou essa febre do Pix eu falei ‘cara, tenho que fazer um cartão pra mim e ter um Pix.’ Porque às vezes eu preciso de dinheiro, que mandem dinheiro pra mim, aí tinha que depositar em outra conta. Aí eu fiz a minha conta e ficou muito mais fácil. Melhorou 100%.”	Uso do termo cartão para se referir ao cartão da conta bancária. Ter uma conta que possibilite usar o Pix.
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“Na internet. Mas o pessoal falava muito de golpe e essas coisas. Que tinha que ter cuidado. Porque no começo tinha bastante golpes, né?”	Preocupação com golpes
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	-	-
	14. Teve alguma dificuldade de usar	“Depende do banco. Depende do banco, tem algumas dificuldades. Igual eu, eu fui tentar fazer na Caixa e aí eu acho que não deu certo. Aí eu fui tentar fazer com o mesmo número de telefone, e não deu porque já tava cadastrado. Porque eu acho que você só pode ter um cadastro com o mesmo dado. Mas fora isso foi tranquilo.”	Dificuldades no uso do Pix a depender do banco
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	“Mudou. Bom, [golpes] ainda devem ter, mas eu nunca caí. Tô esperta.”	Percepção positiva do Pix
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Na questão do pagamento né. Ajuda muito. Porque às vezes a gente tá na correria aqui com os clientes e tal e a gente pergunta	Pix supre necessidades em pagamentos

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 5			
		‘Você pode passar no Pix? Você pode passar no Pix?’ Isso ajuda muito. Acho que a melhor coisa que já inventaram foi o Pix.”	
	18. Vantagens do Pix	“A vantagem é a praticidade, né?”	Praticidade
	18. Desvantagens do Pix	“E a desvantagem é porque pra você usar o Pix você tem que ter uma internet no celular, né, uma internet boa, um plano assim no celular. Acho que pra mim não tem nenhuma desvantagem, não.”	Necessidade da internet para fazer o Pix como algo negativo
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	-	-
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	-	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 6			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Doces, guarda-chuvas e chapéus.”	-
	2. Principal fonte de renda	“Sim.”	-
	3. Ano que começou	“Desde os 6 anos”	-
	3. Tempo que exerce (ano)	“Acho que 2006, 2004, sei lá.”	-
	3. O que motivou a começar	-	-
	4. Possui CNPJ	“Não.”	-
	4. a) Por que não?	“Eu tinha, mas eu excluí. Eu tenho que regularizar.”	-
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Cartão de crédito, débito e Pix. Dinheiro também. Mais prático, né, pra aumentar a possibilidade de compra das pessoas.”	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 6			
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Desde que foi liberado.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Sim. E-mail ou CPF.”	-
	9. Precizou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não, não necessariamente. O meu celular já supre a necessidade.”	-
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Com certeza. É pra viabilizar mesmo a situação de compra, né? Facilita, porque geralmente as pessoas pagam taxa da maquininha, então fazendo o Pix é mais prático. <i>Entrevistador: O Pix impactou suas vendas?</i> “Sim.”	Pix facilita por não ter taxa
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“[Percepção] positiva, né, que ia facilitar e aumentar o fluxo de vendas. Possibilidade de não pagar tantas taxas, né, transferência etc.”	Percepção positiva sobre o Pix
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“No próprio aplicativo do banco.”	-
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	-	-
	14. Teve alguma dificuldade de usar	-	-
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	“Não. Excelente. Continuo com o mesmo posicionamento de que é excelente pras vendas, assim, aumenta gradativamente as vendas por contas do Pix. Porque facilita demais.”	Pix como lago excelente
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	-	-
18. Vantagens do Pix	“Ah, eu só vejo vantagens. É mais prático, a maioria das pessoas tem, ao utilizar o Pix você não paga na maquininha e não tem	Pix é mais prático, muitos usam, não paga taxa	

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 6			
		juros, não tem nenhum valor excedente que você vai pagar na mercadoria. Se a mercadoria é 5 [reais], você vai fazer o Pix de 5 [reais] e ta tudo certo. Se for no cartão, é 5 e você tem que passar 7, porque tem as taxas do cartão e da maquininha.”	
	18. Desvantagens do Pix	-	-
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Só pra fazer transferência ou pra pagar conta.”	Já tinha relacionamento
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Facilita justamente essa... Você vai pagar alguém, você não precisa fazer transferência. Ou nos finais de semana, não tem essa coisa de pagar 12 reais, 11 reais de TED ou DOC. Então é mais prático.”	Melhorou na praticidade com transferências

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 7			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Acessórios de celular.”	-
	2. Principal fonte de renda	“Não. Lá na minha casa esse é um complemento. <i>Entrevistador: Mas você tem outro trabalho?</i> “Não.”	-
	3. Ano que começou	-	-
	3. Tempo que exerce (ano)	-	-
	3. O que motivou a começar	-	-
	4. Possui CNPJ	“Não.”	-
	4. a) Por que não?	-	-
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Pix, cartão, dinheiro.”	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 7			
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Ano passado.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“É celular.”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não. Já tinha.”	-
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Bastante, né? Porque a gente não paga taxa nenhuma. Cai na hora o dinheiro.” <i>Entrevistador: E chega muita gente pedindo o Pix?</i> “Sim. É mais por Pix do que dinheiro e cartão.”	Ajuda do Pix para não pagar taxa
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Achei, assim, uma ideia maravilhosa. Melhorou 100% o mercado e tudo.”	Pix como algo maravilhoso
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“Eu sempre buscava mesmo com a agência, com o banco. Saber se era certo, se era correto. Meu pai também sempre ficou analisando certinho.”	-
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“O motivo é que o dinheiro cai na hora na conta e não cobra taxa nenhuma.”	Instantâneo e sem taxa
	14. Teve alguma dificuldade de usar	-	-
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	-	-
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Sim. Porque tem gente que às vezes vem com o celular, mas esqueceu o cartão. Ou muita gente já... Não gosta de andar com dinheiro, medo de ser assaltado, aí tem o dinheiro na conta, faz o Pix e tudo certo.”	Pix como alternativa
	18. Vantagens do Pix	-	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 7			
	18. Desvantagens do Pix	-	-
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Usava [os serviços dos bancos], mas era mais complicado de usar.”	Uso dos serviços era complicado
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Ficou mais fácil, bem mais fácil.” Entrevistador: E você chegou a usar mais? “Mais, bem mais.”	Pix como facilitador

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 8			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Toalhas, atacado e varejo.”	-
	2. Principal fonte de renda	“Sim, sim.”	-
	3. Ano que começou	-	-
	3. Tempo que exerce (ano)	“Já tem uns 3 anos.”	-
	3. O que motivou a começar	“Ah, na verdade, há uns anos atrás quando eu tinha uns 12 anos de idade, eu trabalhava com um colega meu, vendendo toalhas pra ele. E acabou que eu trabalhava fichado, e eu saí pra trabalhar pra mim mesmo, como vendedor ambulante. Agora eu trabalho pra mim mesmo”	-
	4. Possui CNPJ	“Não.”	-
	4. a) Por que não?	-	-
5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Dinheiro, Pix e cartão.” <i>Entrevistador: Por que você oferece esses meios?</i> “Porque a gente precisa, né?” Entrevistador: Os clientes pedem muito esses meios de pagamento? “Sim. Hoje em dia é até difícil receber pagamento em dinheiro. É só Pix e cartão, Pix e cartão. A maioria Pix.”	-	
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	-	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 8			
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Sim. CPF.”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não, não. Já tinha.”	-
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Ah, não tem coisa melhor pra aparecer, não. Coisa melhor que o Pix é difícil. Facilitou muito a vida de todos os vendedores. Em qualquer lugar eu tenho certeza que facilitou. Pra mim, só de não receber 3 dias após com a maquininha... Porque no débito é 1 dia, se for na sexta-feira só cai na terça-feira, 4 dias. E o Pix cai na hora. Com certeza já ajuda. Porque como eu trabalho em atacado e varejo, é sempre bom ter o dinheiro pra giro. Eu acho que depois do Pix melhorou [as vendas]. Com certeza.”	Pix facilitou muito, sem taxa, pagamento de fornecedores e recebimento de clientes
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Às vezes eu tinha medo, né, de não dar certo, mas aí ta dando tudo certo, graças a Deus. Nunca deu um errado.”	Receio de usar no início
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“Ah, eu já ia nos bancos. Porque eu sempre utilizei o Nubank e ele sempre teve desde o início.”	-
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“Ah, minha família toda tava usando, eu aproveitei a situação.”	Influência da família
	14. Teve alguma dificuldade de usar	“Nenhuma. Você não precisa escolher qual chave, você só cópia e cola e automaticamente vai na chave certa.”	-
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	“Mudou com certeza. Pra melhor. Eu mudei. Porque ajuda a gente, ajuda, de qualquer maneira ajuda. Porque antigamente você chegava... O cliente chegava querendo passar débito, você dá a opção de desconto pra receber no Pix, que cai na hora. Na maquininha já cai um dia após.”	Melhorou
	15. Como foi sua experiência	-	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 8			
	16. O que acha do Pix hoje	-	-
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Com certeza. Na questão até de fazer compras com meu fornecedor é mais fácil. Final de semana, qualquer dia, qualquer hora, até feriado. É muito, milhões de vezes melhor.”	Compras com fornecedor facilitada
	18. Vantagens do Pix	-	-
	18. Desvantagens do Pix	-	-
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Não, na verdade eu tenho conta no Nubank desde muito tempo. Só que nessa época era, tipo, lançamento Nubank. Não tinha muita gente utilizando. Aí agora todo mundo já utiliza e é até mais fácil, porque de um banco pra outro sempre cai na hora também, né? Só que antigamente era difícil sem ter o mesmo banco.”	Tinha relacionamento, mas usava pouco
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Sim, sim, com certeza [tive mais contanto com o banco].”	Passou a usar mais

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 9			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Acessório pra celular.”	-
	2. Principal fonte de renda	“Sim.”	-
	3. Ano que começou	“Acho que 2004.”	-
	3. Tempo que exerce (ano)	-	-
	3. O que motivou a começar	“Ah, eu achei bom, né? Minha fonte de renda e vende bastante também. E como eu tenho muito cliente...”	-
	4. Possui CNPJ	“Não.”	-
	4. a) Por que não?	“Ah, eu não sei nem explicar isso aí.”	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 9			
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Agora, no momento, crédito, débito, dinheiro e Pix.”	-
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Mais ou menos um ano.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Sim. Celular e e-mail.”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não.”	-
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Uns 40%. Eu prefiro passar o cartão de que receber um Pix. Eu prefiro passar um crédito de que... A pessoa ‘Pix ou Cartão?’, eu prefiro cartão porque ali já cai na hora e eu vejo na máquina. E o Pix não. Tem vezes que a pessoa confirma e quando eu vou olhar, já era.” <i>Entrevistador: E aparece muitas pessoas querendo pagar com Pix?</i> “Muitas não.”	Visão negativa do Pix por conta de ter sofrido golpes
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Olha, até hoje eu não acho bom, não, viu? Porque eu já levei muito calote, muito. Não é pouco, não. Só essa semana eu levei 2, um de 135 [reais] e um de 40 [reais]. É porque no momento que a pessoa fala ‘Tem Pix?’ e minha banca tá cheia, ela só mostra meu nome e eu falo ‘É’. Aí, quando eu termino de atender que eu vou olhar, já era. A pessoa me engana.”	Visão negativa do Pix por conta de ter sofrido golpes
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“No banco. Na Caixa.”	-
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	-	-
	14. Teve alguma dificuldade de usar	-	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 9			
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	“No começo, assim, eu achei meio complicado. Agora, não.”	Complicado só no início
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	“No começo, assim, eu achei meio complicado. Agora, não.”	Complicado só no início
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	<p>“Sim. Forma de pagamento pra pagar os fornecedores. Tem vezes que a gente compra uma mercadoria e antigamente a gente pagava em dinheiro. Tinha que ir no banco depositar pro fornecedor e hoje não, já vai direto.”</p> <p><i>Entrevistador: Melhorou alguma coisa nas vendas?</i></p> <p>“Melhorou porque a gente recebe na hora, né? E muitas vezes eu prefiro passar o cartão. Tem vezes que eu até prefiro passar o cartão do que receber o dinheiro, mesmo perdendo 1 real aqui passando o cartão. O meu Pix, que eu pago os meus fornecedores, é da minha máquina, o meu e-mail. E o da Caixa eu só recebo e eu tenho que ir à Caixa pra poder cadastrar meu Pix, pra poder fazer o Pix. O e-mail aqui [na máquina] não. O meu filho cadastrou pra mim na máquina.”</p>	Pix supre necessidade de pagamento de fornecedores
	18. Vantagens do Pix	“As vantagens é que cai o dinheiro na hora, né?”	Instantâneo
	18. Desvantagens do Pix	“A desvantagem é que tem muita gente que engana o ser humano, tem gente que vem só pra enganar a gente. Aí a gente fica triste com isso. Ontem mesmo foi uma mulher que comprou uma capinha do A12, ‘Aceita Pix?’ e eu tava com outra cliente, aí ela ‘Mandei aí’, quando eu corri, a mulher já tinha sumido e tinha me enganado.”	Associação do Pix com golpes e insegurança
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Muito boa, minha relação com o banco eu achava muito boa. Eu tinha a máquina da Caixa, vendo muito no cartão, muito	Boa relação com o banco antes

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 9			
FINANCEIRA E ODS		mesmo. E a Caixa sempre me deu tudo que eu precisava.”	
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Não, não [mudou o relacionamento com o banco].”	Sem mudanças

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 10			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Vendo meu trabalho como profissional na diária de limpeza, organização, o que a pessoa precisar.”	-
	2. Principal fonte de renda	“Sim.”	-
	3. Ano que começou	-	-
	3. Tempo que exerce (ano)	“Tem uma faixa de uns 15 pra 16 anos.”	-
	3. O que motivou a começar	“Na época era uma fonte de renda que mais trazia lucros pra mim.”	-
	4. Possui CNPJ	“Não.”	-
	4. a) Por que não?	“Ah, eu acho que foi falta de interesse mesmo.”	-
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Ou transferência [Dinheiro] ou Pix. Não tenho maquininha ainda, por falta de interesse mesmo.” <i>Entrevistador: Os custos da maquininha influenciam também?</i> “Com certeza. Também”	-
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Logo quando foi lançado eu criei a conta, baixei o aplicativo e comecei a usar.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Sim.”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Zero investimento. Como eu já tinha, então não precisei gastar com nada. Eu já tinha um plano de internet, então isso só ajudou.”	-
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Com certeza. Muito. Antes, quando eu não tinha o Pix, as pessoas falavam assim ‘Ah eu não consegui sacar o dinheiro, posso te pagar depois?’. Geralmente esse depois era	Pix melhorou o recebimento

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 10			
		depois de... Como eu não tenho uma [casa] fixa toda semana, geralmente é de 15 em 15 dias, aí então eu acabava recebendo depois de 15 dias. Então hoje com o Pix não tem mais essa desculpa, né?”	
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Ah, eu achei interessante. Porque antigamente pra você receber, às vezes, assim, a pessoa fazia um DOC ou um TED. E eles alegavam que fazer um TED eles não fariam, porque tinha que pagar uma taxa pro banco. E com o Pix não, não tem mais essa desculpa. É totalmente de graça.”	Pix como alternativa melhor que outros meios de pagamento
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“Com as pessoas que eu conversava que utilizavam, geralmente parente, e falavam muito do Pix. Aí eu tive interesse e fui no banco pra entender como utilizava. E lá eles me explicaram que tinha que baixar um aplicativo, ter uma senha e foi isso.”	Conhecidos e familiares como fonte de informação
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“Porque achei muito prático e muito rápido.”	Pix é prático
	14. Teve alguma dificuldade de usar	“Nenhuma.”	-
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	“Assim, no começo eu achava que não era assim, que haveria taxa de cobrança. Realmente eu não acreditava que seria totalmente de graça. Mudou nesse sentido, de eu ver que era de graça, que era muito fácil e facilitava muito a vida. Porque antigamente, quando eu trabalhava, eu tinha que ir na lotérica, tinha que ir sempre no banco depositar o meu dinheiro. Hoje não. Já cai direto na minha conta e é uma forma que eu prefiro receber mais pelo Pix do que dinheiro mesmo.”	Desconfiança inicial sobre ser de graça Pix associado a praticidade no dia a dia
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 10			
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Com certeza. Assim, de pagar conta, de fazer transferências. Pra pagar um aluguel, pagar uma conta, eu sempre tinha que recorrer a ir no banco, tirar um tempo. Eu ganhei mais agilidade nesse sentido.”	Supre necessidade de pagamento
	18. Vantagens do Pix	Eu consigo fazer uma transferência rápida. Assim, se eu estiver em um lugar e eu precisar socorrer meu filho que tiver em algum lugar sem dinheiro, precisar fazer um saque, eu faço uma transferência e cai na hora. Ou um parente estar precisando de alguma coisa... Então, assim, eu vejo muita agilidade. Antes, se eu esquecesse de fazer algum pagamento, algum depósito, alguma coisa assim, quando desse à noite, eu não conseguiria mais fazer. Hoje, não. Até às 21h, eu consigo fazer tranquilamente. Até pra receber também, eu posso receber em qualquer horário.”	Rapidez na transferência
	18. Desvantagens do Pix	“Desvantagens, eu não vejo nenhuma.”	Sem desvantagem
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	<p>“Não tinha [conta corrente]. Eu tinha uma conta poupança, só, que era exatamente pra isso. Pra ter um dinheiro, se eu tivesse em algum lugar, pra não andar com todo meu dinheiro que eu recebia durante o dia na mão. Então, assim, sempre no final do dia eu passava numa lotérica ou num banco e depositava. Se eu depositasse no banco depois das 17h, eu só veria o dinheiro na conta no outro dia, depois das 17h, né? Até às 17h caía. Mas, assim, hoje não, com o Pix, não. Cai na hora, assim, sai, a pessoa já me envia o comprovante, e já tá lá na minha conta. Eu ganhei muito tempo com isso.”</p> <p><i>Entrevistador: Então antes você não usava muito aplicativo do banco, né?</i></p> <p>“Não, não usava o aplicativo.”</p>	Tinha poupança por segurança. Não utilizada muito os serviços financeiros

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 10			
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Hoje eu uso o aplicativo do banco.”	Uso mais frequente no aplicativo

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 11			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Eu vendo dindim, né, geladinho. Aqui a gente conhece como dindim, né? Mas tem muitos de fora que conhece como geladinho.”	-
	2. Principal fonte de renda	“A única.”	-
	3. Ano que começou	“Aqui eu comecei desde 2017, mas eu comecei mesmo em 2016. Aqui na UnB, desde 2017.”	-
	3. Tempo que exerce (ano)	-	-
	3. O que motivou a começar	“A necessidade, o desemprego.”	-
	4. Possui CNPJ	“Não.”	-
	4. a) Por que não?	“Porque... porque eu nunca procurei fazer. A minha filha, os meus meninos ainda falaram... Eu tenho dois meninos formados aqui. Eles falam ‘Mãe tem que fazer, né, pra poder...’. Mas nunca fiz, né? Eu vou deixando, eu vou deixando... eu nunca...”	-
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Dinheiro, né, o Pix e a maquininha [débito e crédito].”	-
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	Ah, o Pix foi agora, depois da pandemia. Quando a gente voltou. Foi quando que a gente voltou? Foi maio, junho... Dia 7 de junho exatamente, foi quando a gente voltou.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Sim. O número do CPF, né?”	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 11			
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	<p>“Não. Só meu celular, que eles me deram um, mas não tem nada a ver com o Pix. Aí eles criaram o <i>QR code</i>, meu filho que criou o <i>QR code</i>, minha filha fez a arte. Eles que fizeram, eu [disse] ‘Façam, façam o que vocês acharem que vai me ajudar, façam, né? Vocês que entendem...’. Aí eles criaram o <i>QR code</i> e meu menino abriu a conta e foi isso.”</p> <p><i>Entrevistador; Aí você mostra o QR code, a pessoa faz o Pix e você chega a checar se você recebeu?</i></p> <p>“Mulher, às vezes, às vezes, quando a internet daqui funciona [Wi-fi da UnB, no prédio do RU]. Porque crédito mesmo, não é sempre que eu coloco. Aí quando a internet daqui funciona e tem pouco movimento, aí eu dou uma olhada.”</p>	-
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	<p>“Nossa, muito. É tudo, né? Tudo hoje em dia não é Pix? Tudo é Pix, Pix, Pix. Mas eu vendo muito no cartão, mas a maioria é Pix. Mas ainda bem, né, porque a máquina cobra taxa. De um em um, de um em um, né...”</p>	Pix tem facilitado muito. A maioria das vendas é com Pix
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	<p>“Ah, eu falei ‘Não sei nem pra onde vai isso’. Aí meu filho falou ‘Mãe, é a coisa mais simples, não tem mistério, a gente vai criar o <i>QR code</i> pra você, vai fazer o adesivo, cola no isopor direitinho, aí é vinculado à sua conta, e tal e não sei o que, aí vai direto pra sua conta’. Aí ele me mostrou lá como que funciona. Aí eu falei ‘Ah, olha aí, tô moderna’. Inclusive, eu tinha uma [maquininha] que nem aproximava, aí eu comprei uma no feriado do Natal. Tem muito aluno aqui que anda com o cartão no celular, no relógio, às vezes não lembra da senha, ‘Tia, só por aproximação, não lembro da senha’. Você se acostuma, né, a não usar a senha.”</p>	Filho ajudou no uso inicial

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 11			
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“Meu filho.”	-
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“Mais facilidade, né? E também todo mundo aderiu... Então é igual meu menino falou ‘Mãe vamo aderir, né, todo mundo aderiu. Pix, agora a moda é Pix, vamo lá’.” Eu perguntei ‘Qual o custo disso aí?’, ‘Não mãe, não tem custo, Pix não tem custo’. Por enquanto, né, porque nunca é de graça, nunca é certeza assim pra vida inteira. Tu acha que vai ter essa facilidade pela vida inteira? Espero, né, porque a gente não acredita mais... brasileiro tá tão descreditado, né, com o que aconteceu ontem, anteontem, né?”	Pix associado a facilidade Filho ajudou incentivando no uso do Pix
	14. Teve alguma dificuldade de usar	“Não.”	-
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	“Não, foi a mesma coisa, ele me explicou lá, deu certo, eu olhei lá, entrou direitinho [o dinheiro na conta], não deu erro, não. Foi bom.”	-
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	“Maravilhoso. Muito bom. Acho que é a ideia de todo mundo aqui, né, os alunos ‘Nossa, tia! Foi a melhor coisa’. Acho que foi a única coisa boa que veio da pandemia, resumindo.”	Pix como algo maravilhoso
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Ah, sim. Porque na máquina, às vezes, demora mais tempo pra receber, né? Às vezes a fila [de clientes] tá grande e demora a passar cartão. Com o Pix, não. Tem aluno aqui que já faz o Pix lá dentro [do prédio], e chega ‘ó, tia, já fiz lá dentro’ e me mostra aqui. Porque a internet lá dentro é melhor, já tem salvo [o Pix dela] e já faz direto, entendeu? Então facilitou muito.”	Pix mais ágil que a máquina de cartão
	18. Vantagens do Pix	“A vantagem é a facilidade, não tem custo. A praticidade.”	Facilidade, sem custo, praticidade

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 11			
	18. Desvantagens do Pix	“Acho que, no momento, não. Até agora não vi desvantagem, não.”	Sem desvantagem
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Não. Até minha maquininha era vinculada à conta da minha filha. Que foi ela que comprou lá e cadastrou na conta. Aí eu ‘Sem problema, depois tu me transfere’, ‘tá bom, mãe’. Aí meu filho abriu a conta no meu nome do Nubank, antes mesmo do coisa [Pix], pra que o dinheiro da maquininha fosse transferido pra conta, pra mim usar.”	-
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Aí depois que veio o Pix, continuei a usar. Não teve muita mudança, não.”	Sem mudanças

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 12			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Vendo bolo no pote e dindim.”	-
	2. Principal fonte de renda	“Sim.”	-
	3. Ano que começou	“Desde 2010.”	-
	3. Tempo que exerce (ano)	-	-
	3. O que motivou a começar	“Assim, o motivo é que... como se diz? A rua é rica, né? Se for trabalhar fichado, recebendo um salário-mínimo, não tem condições de manter uma casa, né? E se tiver filho também, do jeito que as coisas estão muito caras... Aí a gente optou por fazer isso pra ter mais um creditozinho dentro de casa, uma renda melhor, ter mais uma renda extra dentro de casa, como se diz, né?”	-
	4. Possui CNPJ	“Ainda não.”	-
	4. a) Por que não?	“Por causa desses impostos também, né, que a gente tenta correr um pouquinho. Mas sempre persegue a gente, né? Mas tenho que abrir tipo o MEI, né,	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 12			
		Microempreendedor Individual. Eu vou abrir esse mês ainda, pra ter mais credibilidade, conseguir empréstimo mais fácil, né? Se você trabalha no local, ter o registro tudo certinho. Colocar pessoas pra trabalhar, fichar e colocar o salário certo, entendeu?”	
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Cartão crédito ou débito, Pix ou dinheiro. Pra facilitar mais pras pessoas, às vezes a pessoa não tem cartão de crédito, esqueceu o cartão em casa, a gente tem <i>QR code</i> também, aproximação, ou dinheiro também, né, pra ficar mais fácil pra pessoa. Mas as pessoas estão optando mais pelo Pix.”	-
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Ah, tem muito tempo, tem muito tempo. Desde que começou esse negócio de Pix aí que a gente começou a usar.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	-	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Só o plano de celular e a maquininha que sai o comprovante do <i>QR code</i> . Antes não tinha, agora a gente tem. É bem baratinho.”	Precisou adquirir itens
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Sim, bastante. Assim, praticamente em todas as áreas, como te falei agorinha, pra fazer compras no mercado, essas coisas, compra grande, é bem mais fácil pra gente. Como forma de pagamento.”	Facilitou compra de insumos e venda dos produtos aos clientes
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Antigamente, no começo assim, a gente tinha um pouco de receio, né? Perguntando se era falsidade. Pessoal vai querer passar e só falsifica o comprovante, tipo botar agendamento. Aí quando vai ver não caiu na conta.” <i>Entrevistador: Mas você chega a verificar?</i> “A gente verifica certinho.”	Preocupações com possíveis golpes do falso Pix
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“Com várias pessoas que já passavam Pix, então a gente foi se informando direitinho, foi vendo nos mercados ‘O Pix é de confiança?’ ‘Sim, é de confiança!’. A gente confere o comprovante tudo certinho, tem a maquininha pra <i>QR code</i> e sai o comprovante	Influência de demais usuários na busca por informações sobre o Pix

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 12			
		na maquininha, a gente se sente mais seguro.”	
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“Assim, como o pessoal... A pessoa só tem um cartão, só no crédito, aí o dinheiro cai só no outro dia. No Pix não, o dinheiro cai na hora. E quando a gente for fazer compra no mercado, compra grande, o dinheiro tá lá todinho. Fica melhor pra gente. Porque no crédito vai cair no outro dia, e tem a taxa de juros também, né?”	Possíveis vantagens do Pix fez com que passasse a usar
	14. Teve alguma dificuldade de usar	“Não, foi fácil. O único ruim foi só que tem pessoas de má fé, quando vai passar o Pix, agenda lá o comprovante, te mostra, quando a gente vai ver lá, não caiu. Mas como a maquininha sai lá aquele papel [comprovante de recebimento do Pix], fica mais fácil pra gente. Se sente mais seguro.”	Facilidade de uso
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	“De início a gente ficou meio desconfiado, né? Aí quando foi se encaminhando, a gente... foi muito. Tá sendo bom até agora.”	Desconfiança inicial
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	“Ótimo.”	Visão positiva do Pix
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Pra mim, não.”	-
	18. Vantagens do Pix	“Não ter taxa. Mas como agora estão querendo fazer/botar taxa de Pix, não sei como vai ser isso aí. Por exemplo, vai fazer um Pix de mil reais pra cima, vai cobrar uma taxa... se vai transferir o dinheiro e vai cobrar outra taxa. Não sei como funciona. Esperar pra ver. Espero que seja mais benefício pra gente que trabalha na rua.”	Pix sem custos como algo vantajoso Preocupação com possíveis taxas futuras
	18. Desvantagens do Pix	“Única desvantagem é que tem gente que usa de má fé, mas também tem muitas pessoas que chega ‘Você quer conferir o comprovante no celular?’.”	Possibilidade de sofrer golpes como algo negativo

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 12			
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Tinha [relacionamento com IFs]. Só com maquininha de cartão. Tinha conta.”	Só usava máquina de cartão
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Sim [mudou o relacionamento]. A gente ganhou um pouco mais de credibilidade, pra tá conseguindo um crédito ‘na praça’, um cartão de crédito, entendeu, tentar um empréstimo etc. Melhor, né, pra gente.”	Conseguiu acesso a crédito

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 13			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Bolo [no pote].”	-
	2. Principal fonte de renda	“A princípio, sim.”	-
	3. Ano que começou	-	-
	3. Tempo que exerce (ano)	“Já tem mais ou menos uns 6 meses.”	-
	3. O que motivou a começar	“Ah, foi a busca por uma renda né, um trabalho. Porque assim, com essa mudança de governo teve essa alteração financeira, a covid, gerou um desemprego, um certo desconforto.”	-
	4. Possui CNPJ	“Não. Mas já tive.”	-
	4. a) Por que não?	“Porque ainda tem pouco tempo, ainda tô conhecendo o ramo pra ver se é isso que eu quero pra minha vida, em trabalho.”	-
5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“A princípio, Pix ou dinheiro. Eu tenho uma máquina de cartão, mas devido os juros tá muito alto... Agora o Pix tá tendo algumas mudanças, então não sei também se vou continuar com o Pix.”	Possui máquina de cartão, mas não utiliza	
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	Já tem 6 meses [para as vendas de bolo], mas o Pix já tem 1 ano, desde que surgiu eu comecei a usar. E gostei do Pix. Gosto. Claro que tem que ter algumas mudanças, que eu vejo que... Dependendo da situação	Vê necessidade de algumas melhorias no Pix

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 13			
		há uma certa vulnerabilidade, mas ainda acho o Pix muito prático.”	
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Eu tive um outro Pix... Aí depois eu mudei o Pix... Então eu uso, sim, dados pessoais, mas o meu outro Pix era o CPF. Então assim, tava muito em risco, na verdade estava muito exposto.”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não.”	-
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	<p>“O Pix tem, tem ajudado. Porque o Pix é uma maneira da... Porque, assim, nem todas as pessoas elas têm acesso ao banco, elas têm o cuidado, elas têm acesso a uma conta bancária, então o Pix é uma via alternativa da pessoa ter uma renda ou às vezes conseguir movimentar dinheiro sem ter uma conta. Então ele agiliza nesse sentido, porque pra pessoa ter um Pix, a pessoa não precisa ter o CPF regularizado. Quando você vai no banco, a pessoa tem que ter um CPF [regularizado]. O Pix não. O Pix dá uma alternativa. Ou é um telefone, ou é uma chave aleatória... Isso aí facilita muito.”</p> <p><i>Entrevistador: Isso comparado a cartão de crédito, que você tem que comprovar renda etc. né?</i></p> <p>“É... comparado ao cartão de crédito, eu acredito que o cartão de crédito ele é um pouco mais complicado, porque tem um compromisso, existe um termo, um acordo. E o Pix você não precisar ter... você não precisa assinar termo, acordo. O Pix é uma forma de dinheiro. Só que uma forma de dinheiro, em outras palavras, seria uma forma de dinheiro eletrônico.”</p>	Pix como alternativa para facilitar a movimentação do dinheiro
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Quando eu ouvi falar do Pix a primeira vez eu achei muito interessante porque... Por exemplo, aqui nós estamos no Brasil. Mas se a pessoa vai para outro país e precisa de	Pix como interessante e facilitador de transferências

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 13			
OBSERVADOS NO PIX		usar esse Pix, eu não sei se em outros países tem o Pix, mas já facilita... Ou às vezes ela está no exterior e ela precisa do dinheiro... Então, assim, vamos supor, a pessoa tem um Pix, ela não precisar ir a um banco. Não sei como que ficaria pra pessoa justificar aquele dinheiro em si..., mas assim, seria, no caso, viável. Porque, a pessoa tá aqui mesmo no Brasil, em outro estado, precisa de um dinheiro, a pessoa mora num lugar que fica longe do banco, o Pix nessa hora ele é uma mão na roda.”	
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“A primeira vez que eu ouvi falar do Pix foi pela televisão. Até então eu não conhecia.”	-
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“Então quando eu vi que as pessoas falavam que o Pix era uma coisa boa, pra ajudar, pra auxiliar. E depois que se conhecia o Pix não queria mais saber da conta, porque a conta precisa de uma máquina, precisa estar perto de um banco... Isso aí achei muito legal e resolvi aderir.”	Percepção positiva sobre o Pix
	14. Teve alguma dificuldade de usar	“Eu fiz tudo pelo celular. Eu baixei lá no <i>play store</i> , disseram que só precisava baixar no <i>play store</i> , criar uma chave, e criei a senha também. Foi bem rápido, acho que não deu nem questão de 30 minutos. Acho que uns 10 minutos no máximo. Porque, pra mim, como ainda era novidade, eu tive uma certa dificuldade. Porque fiquei na dúvida se o dinheiro realmente tinha caído, se eu tinha feito a transferência. Mas quando eu vi a confirmação no comprovante, eu não tive dúvida. Só continuei usando.”	Utilização do celular para o Pix
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	-	-
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 13			
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Supre porque, assim... eu acredito que a maioria das pessoas são como eu. Elas gostam das coisas mais perto. Então, assim... Antigamente, antes de ter o Pix, se eu queria um dinheiro ou alguma coisa, eu tinha que ir a um banco. Hoje em dia não precisa. Então acredito que só de ser assim, as pessoas já gostam.”	Supre a necessidade de praticidade no dia a dia
	18. Vantagens do Pix	“A vantagem é a facilidade de movimentação de dinheiro.”	Facilidade de movimentação de dinheiro é algo positivo
	18. Desvantagens do Pix	“A desvantagem do Pix, que eu vejo, que aconteceu comigo, é... Uma vez, quando eu tinha o outro Pix, que era com meu documento, não sei com que cargas d’água conseguiram clonar o meu Pix. Então o que que acontece, quando clonaram a pessoa ia fazendo movimentações de 5 centavos e eu não percebia... dentro do meu Pix. Eu tentei cancelar e tal e eu tive uma certa dificuldade. Aí depois eu tive que excluir. Porque não tinha a opção de bloqueio, não tinha essa opção de segurança. Eu estar movimentando e alterar os dados em si. Eu tive que excluir e criar outra conta. Então, assim, eu vejo que há essa certa vulnerabilidade no Pix.”	Sofrer golpes é um ponto negativo do Pix
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Já tinha [relacionamento com bancos]. Porque como eu tive o CNPJ, então eu já tinha. Agora o Pix... queira ou não, tá nos dados da pessoa. Não significa que a pessoa não usar Pix, ela tá isenta de alguma coisa. Por exemplo, agora vai ter essas tributações. Então, assim, é como eu falei, é uma forma de usar o dinheiro, só que é uma forma de usar de maneira inteligente.”	Já possuía relacionamento
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Não, não. Ficou do mesmo jeito. O Pix foi mais prático pra mim.”	O Pix só trouxe mais praticidade.

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 13			
			O restante não mudou

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 14			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Olha, eu vendo bolo no pote, vendo mousse, vendo pavê, trufas e docinhos.”	-
	2. Principal fonte de renda	“É, é minha principal fonte de renda.”	-
	3. Ano que começou	“Desde junho de 2022.”	-
	3. Tempo que exerce (ano)	-	-
	3. O que motivou a começar	É porque eu trabalhava, aí me mandaram embora porque eu tinha 63 anos. Aí eu fiquei desempregada e aí eu vim pra cá vender.”	-
	4. Possui CNPJ	“Não, não tenho CNPJ.”	-
	4. a) Por que não?	“Não... Não... Não tenho interesse, não. Eu pago mais imposto.”	-
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Pix, cartão de débito e crédito, e o dinheiro.”	-
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Desde que eu vim vender. Aí fiz o cartãozinho, QR code e o Pix e a maquinazinha também. Eu já vim pronta, já vim com tudo.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“É, a chave do meu banco, né, é o número do meu celular. Aí fica ali [no cartão].”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não, não, não. Porque eu já tinha minha internet, né, meu celular, e o aplicativo do meu banco que é no meu celular, né? Não precisei de nada, não.”	Sem investimentos para usar o Pix
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Sim, muito. Às vezes, só quando a internet fica ruim, a pessoa passa no cartão. Mas ajuda muito. Muita gente passa Pix, mas tem uns que dá o golpe do Pix. Fala que	Pix como facilitador do recebimento de clientes

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 14			
		<p>passou, aí mostra, mas não clicou lá pra ir. Mas, assim, só aconteceu isso aqui 2 vezes. Eu tô aqui desde julho de 2022 até agora, só foi duas vezes.</p> <p><i>Entrevistador: e você tem alguma forma de checar essa informação?</i></p> <p>“Não, só que não foi, aí... e também é muita gente, né, que vem aqui, aí eu não sei quem foi que fez e quem foi que não fez. Mas também já aconteceu me dar o golpe no dinheiro, só me deram um pedaço do dinheiro dobrado. Assim, eu não espero que aconteça isso aqui, né, porque são alunos, estão todos aqui estudando, é tudo contra essas coisas. Mas acontece, em todo canto tem.”</p> <p><i>Entrevistador: e você vende mais em que meio de pagamento?</i></p> <p>“No cartão, no cartão eu vendo mais.”</p>	Preocupação com golpes
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Achei maravilhoso, achei maravilhoso.”	Pix como algo maravilhoso
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“Então, quando eu ouvi falar do Pix eu não vendia ainda, né? Eu trabalhava. Mas foi minha filha que me ensinou a usar. Achei maravilhoso.”	Filha ensinou a usar
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“Então... porque minha filha disse que seria bom pra mim, né, pra mim já trazer a máquina e o Pix, né? Porque ela era aluna aqui, fazia gestão de saúde, aí formou e ela falou ‘Mãe, é bom você já ter lá o Pix e também o cartão, né, por causa dos alunos’. Foi por causa dela, aí eu trouxe e deu certo.”	Influência da filha na adoção
	14. Teve alguma dificuldade de usar	“Não, não tive dificuldade de usar.”	Pix como algo fácil de usar
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	“Manteve boa. Tudo eu faço o Pix. Tô viciada. É mais facilidade pra gente.”	Facilidade

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 14			
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Não... sabe, só de não andar com dinheiro. Muito bom não andar com dinheiro. Vai direto pra minha conta, não tem taxas, né? Quando tiver taxa eu não quero mais, eu cancelo.”	Preocupação com taxas futura Não utilizaria o Pix, se tivesse taxas
	18. Vantagens do Pix	“A vantagem é isso, né, que vai direto pra minha conta e não tem taxa nenhuma.”	Instantâneo e sem taxa como vantagens
	18. Desvantagens do Pix	“A desvantagem é quando a pessoa dá no cano, né? Fala que passou e não passou, né? Só isso aí.”	Riscos de golpes como algo desvantajoso
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Então, o meu banco é o Itaú, eu uso e não tenho problema com ele, eu uso Itaú há muito tempo. Antes do Pix, eu já tinha conta no Itaú. Aí, quando foi o Pix, eu cadastrei a minha... nele e na Caixa Econômica, que eu também tenho o da Caixa. Aí é só neles que eu mexo. Cadastrei o e-mail em um, o telefone em outro.”	Relacionamento com IFs de longa data
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Não, não me deram nada. Não me deram cartão, não me deram crédito, não me deram nada. Deu no mesmo, ficou na mesma pobreza.” <i>Entrevistador: e você passou a usar mais o aplicativo pelo menos?</i> “Sim, sim, eu uso só o aplicativo, eu uso só o aplicativo, tudo é aplicativo.”	Não teve acesso a outros serviços financeiros após uso do Pix

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 15			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Eu oferto aos meus clientes bottons no tamanho de 4cm por 4cm, todos eles feitos com material fotográfico, à prova d’água...”	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 15			
		base com plástico, justamente pra não ter ferrugem.”	
	2. Principal fonte de renda	“Atualmente, sim. Apesar de que eu sou formado na área de TI, trabalhei um tempo na área, só que aqui eu acho mais rentável, digamos que financeiramente falando.”	-
	3. Ano que começou	“Eu comecei, acredite ou não, foi exatamente no dia do fim do mundo. Dia... acho que era dia 21/12/2012, né? Que o pessoal falava que era o fim do mundo, então eu vou entrar com a renascença.”	-
	3. Tempo que exerce (ano)	“Isso aqui, trabalho com ele há mais de 10 anos.”	-
	3. O que motivou a começar	-	-
	4. Possui CNPJ	“Não. Eu tenho, mas não uso. O máximo que eu utilizaria seria pra encomenda grande que a pessoa ‘Ah preciso de nota fiscal’, aí eu faço uma nota fiscal avulsa, mas efetivamente eu não uso.”	-
	4. a) Por que não?	-	-
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Dinheiro, cartão crédito ou débito, Pix, transferência via TED e DOC, acredite ou não, Tele Sena velha também. Eu já recebi 4 aqui na UnB. Euro, dólar, que eu também já recebi...”	-
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“O Pix entrou bem no início mesmo, tem uns 3 anos ou mais.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Não... A chave do Pix é o celular.”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não, não. No máximo... a internet, que é o de praxe que eu utilizo, mas não pra fazer a verificação dos clientes, mas sim pra meio que agilizar em algumas coisas da maquininha de cartão, por exemplo, que precisa também da internet, quando não tem a comunicação 2g.”	Investimento apenas na maquininha, não para o Pix
	10. O Pix tem viabilizado e/ou	“Sim, sim, com certeza. Sobremaneira. Por exemplo, vamos supor, em dinheiro eu	Maior quantidade de vendas pelo Pix

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 15			
	facilitado seu negócio?	<p>faturo 200 reais. O Pix normalmente eu faturo 800, 900..."</p> <p>"O Pix tem me ajudado pra caramba. Horrores! Ultimamente o pessoal, até mesmo eu não gosto de andar com dinheiro. Então o Pix, ele já facilita a questão da transferência e segurança.</p> <p><i>Entrevistador: E chega muita gente aqui querendo pagar com o Pix?</i></p> <p>"Sim. Principalmente... por isso que eu já uso o <i>QR code</i>, justamente pra facilitar, porque o pessoal não tem tempo pra ficar 'Qual o seu número? E não sei o quê...'. Não, já pega ali o Pix no <i>QR code</i>, pega todas as informações e faz a transferência."</p>	<p>Pix é uma preferência dos clientes por ser mais rápido</p>
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	<p>"Cara, eu confesso que no início eu fiquei receoso, porque eu achei que ia ter taxa ou alguma coisa do gênero. Mas aí quando eu vi que era mais fácil que o TED, que normalmente a transação demora de 10 a 30 minutos, e não tinha nenhuma taxação nem nada... pra mim foi um paraíso. Perfeito. Agiliza pros clientes, facilita pra mim a economia..."</p>	<p>Preocupação inicial de o Pix ter taxa. Uso após verificação de que não tinha taxa</p> <p>Pix mais vantajoso que outros meios de pagamento</p>
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	<p>"Internet, sempre internet."</p> <p><i>Entrevistador: Você foi um daqueles que já usaram de cara?</i></p> <p>"Sim."</p>	-
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	"Agilidade no pagamento."	Agilidade
	14. Teve alguma dificuldade de usar	-	-
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	-	-
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 15			
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	“Com certeza. A necessidade era justamente a agilidade de pagamento, porque meus clientes não têm tempo pra muita coisa. Até porque eu preciso vender rápido. Então, ficar aqui esperando que ele faça alguma coisa, pegar o celular, depois talvez pegar o dinheiro... Detalhe, o dinheiro, que normalmente a pessoa fala ‘Ah tenho só 50 [reais], tenho só 100 [reais]. Cara, você tem Pix?’ ‘Tenho’. Faz ali um processo de 5 segundos e acabou. E o dinheiro, se eu não tiver, vou precisar de alguém pra trocar e tudo mais...”	Pix supre a necessidade de agilidade no pagamento
	18. Vantagens do Pix	“Vantagem: agilidade em relação ao processamento de pagamento.”	Agilidade como principal vantagem
	18. Desvantagens do Pix	“Desvantagem... acredita que eu não consigo listar nenhum? Nada! Só tenho a agradecer. Pra mim é o mundo perfeito.” <i>Entrevistador: Pra você não tem nenhum problema com golpes nem nada assim de a pessoa mostrar a tela como se tivesse te pagado...?</i> “Não, porque eu verifico até ele mostrar o comprovante de pagamento, de fato. Aí eu só verifico duas informações: o meu nome e o valor.”	Nenhuma desvantagem Golpe não é uma preocupação por utilizar de boas práticas para evitá-lo
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Já [tinha um relacionamento com um banco].”	-
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Graças a Deus [o relacionamento mudou]. Porque eu usava a necessidade do TED e do DOC. Demora horrores! Isso daí, como posso explicar... Os bancos em si, seja qualquer um, demora um certo período, seja a Caixa Econômica, o Banco do Brasil... Apesar de que eu usava o Nubank, então era tudo mais rápido. Mas pra um Pix, ele já deu assim... Pow! Independente de ser Caixa Econômica, Bradesco, Santander, o Pix é coisa de 1 segundo ou 2.”	Relacionamento mudou no sentido de ser mais fácil e ágil fazer transferências com o Pix

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 16			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA-	1. Atividade econômica/Profissão	“Doces, docinho caseiros.”	-
	2. Principal fonte de renda	“Sim. Só isso daqui mesmo.”	-
	3. Ano que começou	-	-
	3. Tempo que exerce (ano)	“22 anos aqui na UnB.”	-
	3. O que motivou a começar	“A necessidade mesmo né. Porque eu não queria trabalhar na casa de família, né? Trabalhar pros outros, né? Aí eu resolvi fazer os docinhos.”	-
	4. Possui CNPJ	“Não, tenho não.”	-
	4. a) Por que não?	“Não sei. Nunca fui atrás. E eu queria fazer isso. Quero. Só preciso disso [ir atrás de informação]. Eu queria registrar, né? Porque fica até mais fácil pra aposentar, né?”	-
5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Dinheiro, Pix e cartão de crédito e débito.”	-	
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Quando as aulas retornaram agora, em junho/julho. Antes era só máquina e dinheiro.”	-
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	“Botou o CPF dela [da filha].”	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não. Já tinha.”	-
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	“Sim. Tipo, a pessoa chega assim... não tem crédito no cartão, aí eles preferem o Pix. [...] Aí eles chegam assim, né, e querem passar o cartão... muitos não querem passar o cartão, porque, assim, na máquina, né, eu vou cobrar taxa de 50 centavos. Aí eles ‘Não, prefiro o Pix’. Porque não tem taxa, né?”	Pix como alternativa de pagamento Clientes preferem o Pix

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 16			
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	“Ah quando minhas filhas falaram que era bem mais prático, mais fácil até pra transferir dinheiro, aí eu achei bem mais fácil, né, bem melhor. Não precisa ir no banco pra transferir o dinheiro, essas coisas, né? Bem mais prático mesmo, né?”	Filhas influenciaram o uso do Pix
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	“Minha filha”.	Filhas influenciaram o uso do Pix
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	“É mais prático, né, mais fácil.” <i>Entrevistador: Chega muita gente pedindo Pix?</i> “Sim. Muita gente. Assim, né, o pessoal falava ‘Tem Pix?’, aí minha filha ‘Não, mãe, eu tenho’. Aí botou o CPF dela. É o CPF da minha filha.” <i>Entrevistador: Então você não tem conta?</i> “Não tenho. Aí cai no Pix dela e eu gasto o dinheiro. Uso o cartão mesmo pra comprar os materiais pra fazer os docinhos, contas pra casa também...”	Filhas influenciaram o uso do Pix Muitas vendas por meio do Pix
	14. Teve alguma dificuldade de usar	“Não, de jeito nenhum.”	Pix fácil de usar
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	-	-
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	“Ah, muito prático, muito bom. Melhor coisa que inventaram foi isso, né?”	Pix como algo prático
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	-	-
	18. Vantagens do Pix	“A vantagem melhor que eu acho é essa, de você estar em casa e transferir um dinheiro, né, sem ir ao banco, né, que antes tinha que ir no banco. Agora em casa já transfere e o dinheiro chega, né?”	Praticidade na transferência
	18. Desvantagens do Pix	-	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 16			
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“Usava cartão, tinha conta na Caixa, poupança.”	Não possui conta, usa a da filha
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	“Não, não. Até porque minha conta na Caixa hoje é encerrada, deixei de depositar, tirei o restante que tinha e tô sem agora. Só a da minha filha mesmo.”	Não mudou porque não possui conta

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 17			
ATIVIDADE ECONÔMICA EXERCIDA	1. Atividade econômica/Profissão	“Doces e sobremesas de todo o tipo mesmo, são vários. Cerca de 70 tipos de doces e sobremesas.”	-
	2. Principal fonte de renda	“Sim. Sobrevivência.”	-
	3. Ano que começou	“2015.”	-
	3. Tempo que exerce (ano)	-	-
	3. O que motivou a começar	“É porque Letras é diurno. Letras português e inglês é diurno, principalmente o inglês. Não tem à noite. E aí você é obrigada a estudar de dia. Aí a gente vai fazer estágio lá fora, eles não aceitam, porque um semestre você tá de dia, outro semestre você tá de tarde. Não tem matéria fixa. Então é complicado. Você tem que se virar com o que pode.”	Estudante da UnB, local onde comercializar os produtos
	4. Possui CNPJ	“Não, nenhum tipo de CNPJ. Nem aquele simples que agora tem, MEI.	Conhece o MEI
	4. a) Por que não?	-	-
	5. Meios de pagamento que oferece aos clientes. 6. Por que não oferece algum meio?	“Vou falar igual falo com os meninos: Débito, crédito, transferência, Pix e a mochila com o livro da prova (risos).”	Meninos = Alunos da UnB
UTILIZAÇÃO DO PIX	7. Quando passou a utilizar o Pix	“Agora, depois que a gente voltou da pandemia (junho/julho).”	-

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 17			
	8. Chave do Pix é um dado pessoal	-	-
	9. Precisou gastar com alguma coisa para usar o Pix	“Não. Não tive que exercer nenhuma fidelidade a nada, nenhum compromisso com nada. Não tive que adquirir nada pra fazer uso do Pix. Simplesmente passei a fazer uso.”	Sem investimentos para uso do Pix
	10. O Pix tem viabilizado e/ou facilitado seu negócio?	<p>“Muito! Os meninos [alunos da UnB, jovens] não andam mais com cartão, não têm paciência de usar cartão. Não têm mesmo! Às vezes eles querem usar crédito e não têm paciência e passa no Pix. E eu deixo o <i>QR code</i> pronto, que eles me ensinaram a deixar pra ir mais rápido. Então, assim, às vezes eles têm o cartão, quando eles abrem a carteira, às vezes a carteira tá cheia de cartão, mas eles não querem. Eles usam o cartão em último caso. É Pix, o tempo todo Pix. Eles usam também aquele cartão por aproximação. Mas tudo pelo celular.”</p> <p><i>Entrevistador: E chega muita gente pedindo Pix na hora de pagar?</i></p> <p>“80% são Pix. Raramente vem dinheiro. Por exemplo, hoje eu vendi 30 reais no dinheiro, o restante foram todas vendas no Pix, cartão. Hoje foi 200 e pouco, 300 [reais de vendas]. E maioria Pix. Eu consigo te mostrar o extrato, mostrando o valor do Pix e o valor que é cartão, porque vem em duas contas diferentes. Então eu tenho como sempre mensurar os valores, e Pix é sempre maior. Principalmente no começo do mês, aí quando chega depois do dia 20, 25... É que os meninos ainda usam muito o cartão pra passar crédito, mais no final de mês. Fora isso, é Pix.</p> <p>“Nas vendas, os próprios alunos fazem questão de comprar no Pix pra eu não pagar taxa [do cartão de crédito]. Eles falam ‘Tia, vamos passar enquanto não tá</p>	<p>Clientes preferem a praticidade no pagamento</p> <p>Clientes possuem pouco tempo para fazer o pagamento</p> <p>Pix como melhor solução para esses clientes</p>

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 17			
		pagando taxa'. Porque estão querendo cobrar taxa agora, né?"	
DIFUSÃO, ADOÇÃO E ATRIBUTOS DE INOVAÇÃO OBSERVADOS NO PIX	11. Percepções sobre o Pix quando ouviu falar a primeira vez	"Nem sabia o que era."	-
	12. Fontes de informações / canais de comunicação	"Não sabia nem lidar com o Pix. Como os meninos [alunos da UnB] pediam muito, foram os meninos que me ensinam a mexer com o Pix. A fazer QR code, a tirar print, imprimir, eles foram me ensinando tudo. Até pra confirmar, eles me ensinaram a confirmar, que era pra não pegar o falso Pix. E aí eu confirmo quando a notificação não chega. Eles colocaram notificação no meu celular... Quando a notificação não chega, eu entro no aplicativo. Tudo foram os alunos."	Dificuldade no início do uso do Pix Clientes preferiam o Pix e ajudaram a usar
	13. O que fez com que passasse a usar o Pix	"A necessidade de vender me fez aprender. Porque eu chegava em locais, me ofereciam pra pagar com Pix e eu dizia 'Não, não confio'. Na minha vida particular eu não uso nada no celular, porque eu já fui hackeada em celular e computador. Eu não uso nada, nada, nada. E foi a necessidade de vender que me fez usar o Pix. E aí foi quando eu aprendi que o Pix era fácil, que era seguro, se eu soubesse usar, ter as atitudes corretas. Eu não deixo salvo as senhas no meu celular, eu não deixo o meu celular com um monte de coisas... Se alguém me roubar e 'Me dá a senha do celular!' e levar, não vai conseguir, porque eu não tenho senha no meu celular. O que obriga todos os aplicativos do celular a ter senha própria. Por mais que a pessoa tente entrar no meu celular, hoje não consegue mais."	Necessidade de vender com o Pix motivou a adoção Preocupação com a segurança do uso do Pix Utilização de boas práticas para gerar maior segurança
	14. Teve alguma dificuldade de usar	"Tive. Porque eu não sabia o que era QR code, não sabia gerar o QR code. Foram eles [os alunos da UnB] que me ensinam, hoje já sei, hoje já ajudo outras pessoas."	Teve dificuldades

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 17			
	15. Após usar as percepções iniciais mudaram?	-	-
	15. Como foi sua experiência	-	-
	16. O que acha do Pix hoje	-	-
	17. O Pix supre alguma necessidade sua?	<p>“Vou te dar um exemplo mais claro. Eu estou aqui em Brasília sozinha. Minha mãe, minha irmã e minha família estão lá em João Pessoa, Paraíba. Apesar de ser a caçula, eu sempre trabalhei pra ajudar a minha família. Eu precisava sempre transferir dinheiro pra ajudar minha mãe e minha irmã. E quando eu transferia, tinha aquela taxa, e quando caía aquela taxa, o que eu fazia? Eu ia presencialmente na Caixa, sacava o dinheiro pra não pagar taxa, porque, se eu sacasse no cartão, pagava taxa. Depois ia no Banco do Brasil presencialmente. Entende o que é isso? Porque eu ia pagar taxa lá na Caixa e minha mãe, pra sacar, ia pagar taxa lá. Era eu pagando taxa, ela pagando taxa, de um mesmo dinheiro. Entendeu? Aí, com isso, minha mãe fala ‘Filha, você tem um dinheiro?’, isso 10 horas da noite, isso é sábado, é domingo... então, nesse sentido, ele [o Pix] ajuda muito. Eu não preciso pagar 2 taxas. Minha mãe já tá precisando de dinheiro e meu dinheirinho já é pouco e eu ainda vou... Então o Pix, pra mim, facilitou muito. E outra coisa, nas vendas, toda vez que eu transferia as vendas do PagSeguro, da maquininha pra minha conta, além da taxa que a maquininha cobra, o aplicativo cobrava pra fazer a transferência. E eu nem recebia hoje, eu recebia amanhã, do que eu vendi hoje, e pagava pra receber o dinheiro. Taxas sobre taxa. Hoje, terminou as vendas, eu consigo</p>	<p>Agilidade nas transferências como uma necessidade suprida pelo Pix</p>

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 17			
		transferir na hora, sem taxa. Eu acredito que o Pix veio realmente pra ajudar, ajudar um trabalhador. Não são os grandes. Os grandes estão com raiva disso. Os banqueiros estão com raiva, porque eles estão perdendo muito dinheiro com isso, o dinheiro que eles tiravam da gente. Só que, pra uma pessoa que vende na rua, pra um trabalhador, pra um pai de família que ganha aquele dinheiro limitado por mês, e pra fazer as transações que a gente precisa fazer com o pouco que tem... [o Pix] ajuda muito. Outra coisa, você tem uma conta atrasada de uma água, luz, internet, você tem a possibilidade de pagar com o Pix na hora e você pagando com o Pix é reestabelecido na hora. Se você pagar na forma tradicional, eles vão te dar de 48h a 72h [pra reestabelecer o serviço]. E com o Pix não. Com o Pix, aí você só informa.”	
	18. Vantagens do Pix	“Vantagens, todas! No sentido de que eu economizo dinheiro, eu tenho acesso e uso mais ágil do meu dinheiro e, assim... Tudo que... No dia a dia, pra comprar, pra receber, pra tudo, o Pix facilita muito a minha vida. O que o cartão, não. Quantas vezes eu saio de casa, esqueço a carteira, mas não esqueço o celular. Eu saio por questão de segurança com o celular, que se acontecer alguma coisa, eu tenho como ligar.”	Muitas vantagens: economia, praticidade, alternativa
	18. Desvantagens do Pix	“Não vejo desvantagem nenhuma.”	Sem desvantagens
CONTRIBUIÇÃO DO PIX NA INCLUSÃO FINANCEIRA E ODS	19. Relacionamento com IFs antes do Pix	“As únicas contas que eu tenho é de poupança e a do Nubank que eu abri agora na pandemia, porque... como eu recebo a bolsa alimentação, a DDS me ajudou a fazer essa conta no Nubank pra poder receber. Porque eles não pagam em poupança, só em conta corrente. Então foi assim que eu inventei essa Nubank, só pra	Relacionamento distante antes do Pix

TEMÁTICA	SEQUÊNCIA/ PERGUNTA	RESPOSTA	ENUNCIÇÃO/ ASSOCIAÇÃO
ENTREVISTADO 17			
		receber. Aí o que eu tenho hoje é essa Caixa Poupança e essa do Nubank pra receber.”	
	20. Relacionamento com IFs depois do Pix	<p>“Os meninos [alunos da UnB] me ensinaram a comprar com o Pix e hoje eu tô usando o cartão da conta como Pix também, pra passar débito e crédito nos locais pra comprar o material pra fazer os doces. Então, assim, eu tô usando bem. Antes não usava tanto assim a conta.”</p> <p>“Eu tinha o Nubank só pra receber a bolsa alimentação. E aí os alunos me ensinaram a usar esse tal de Pix e aí eu passei a usar o Pix, passei a usar a conta mais assiduamente por causa do Pix, porque nem isso eu usava.”</p>	<p>Relacionamento mais frequente após o Pix</p> <p>Alunos/clientes ensinaram a usar o Pix para fazer compras também</p>