

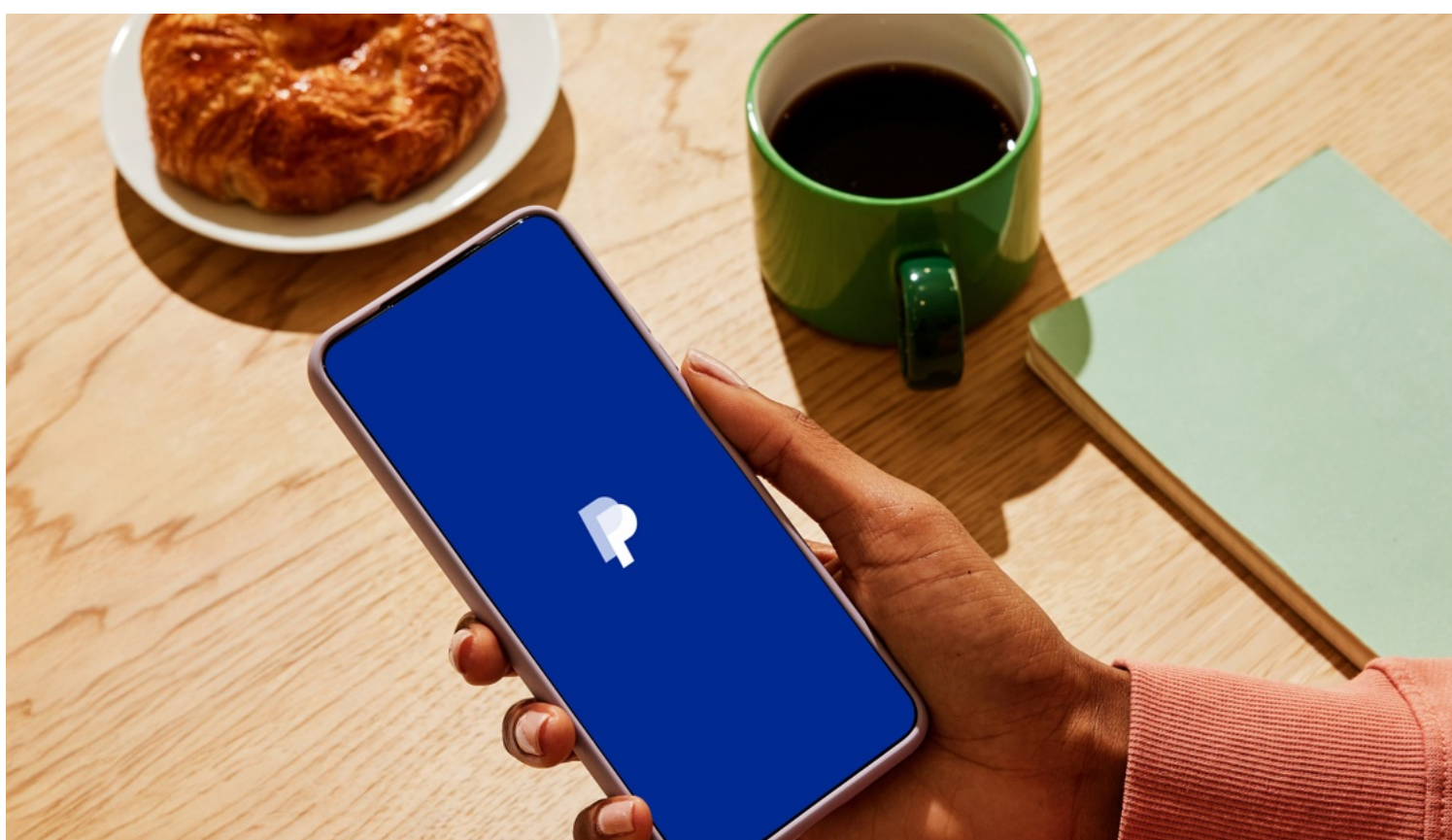


# PMEs e o Comércio Digital 2025

Desafios e oportunidades de crescimento para  
pequenas e médias empresas no Brasil

# PMEs e o Comércio Digital no Brasil

## Panorama PayPal 2025



**Conteúdo elaborado com base nos estudos proprietários**  
**"Panorama PayPal: PMEs e o Comércio Digital no Brasil 2025"**, desenvolvido para o PayPal pela Edelman Brasil, e "Euromonitor International – SMBs Ecommerce in Brazil, 2025, by Euromonitor".



# Introdução:

Um Ponto de Inflexão para o Comércio Digital no Brasil - Metodologia e Perfil dos Empreendedores

## Capítulo 1

- As Motivações do Empreendedor Brasileiro
- 

## Capítulo 2

- Concorrência e os Desafios do Crescimento
- 

## Capítulo 3

- Digitalização e Novas Ferramentas: A Confiança como Pilar Estratégico
- 

## Capítulo 4

- Conexão e Colaboração entre PMEs
- 

## Capítulo 5

- PayPal: O Parceiro Confiável que Conecta o Futuro
- 

## Conclusão

- Crescer na Base da Confiança

## Introdução

# Um Ponto de Inflexão para o Comércio Digital no Brasil



O Brasil, reconhecido por sua paixão por futebol e samba, é igualmente caracterizado pelo espírito empreendedor de sua população. O empreendedor brasileiro emerge por necessidade, mas prospera com um propósito definido, demonstrando coragem na iniciativa, criatividade na execução e, fundamentalmente, confiança na continuidade. Nesse contexto, o comércio eletrônico entre pequenas e médias empresas (PMEs) apresenta um crescimento expressivo, com uma taxa anual de 22,9% entre 2022 e 2024. Atualmente, mais de 90% desses empreendedores já incorporam algum tipo de tecnologia em suas operações, evidenciando a inegável presença do ambiente digital como um vetor de tendências no setor.

O "Panorama PayPal: PMEs e o Comércio Digital no Brasil 2025" vai além da compilação estatística, configurando-se como um retrato aprofundado do empreendedor brasileiro: suas motivações, desafios e, sobretudo, o papel crucial da confiança como motor da transformação digital. O termo "confiança" estabelece-se, assim, como a nova moeda do crescimento.

Os achados da pesquisa são reveladores: 99% das PMEs brasileiras já se encontram digitalizadas. Contudo, **70% ainda manifestam desconfiança em relação às ferramentas digitais**. O cenário reflete uma dinâmica contemporânea: a tecnologia avançou exponencialmente, mas a confiança na sua utilização não acompanhou o mesmo ritmo. Este é o principal insight do estudo: a confiança consolidou-se como o novo ativo para o crescimento.

**Para desvendar este fenômeno, os dados foram segmentados em temas abordados nos capítulos seguintes:**



## Empreendedorismo no Brasil



## Concorrência no cenário digital



## Parcerias e a economia da confiança

Com base em duas pesquisas complementares conduzidas pelo PayPal — uma envolvendo empreendedores brasileiros e outra com especialistas de mercado —, este e-book explora a trajetória empreendedora no Brasil para destacar uma diretriz clara: **a confiança** é o elemento transformador de cada desafio em oportunidade. Ao assumir a função de uma ponte segura para conectar negócios locais a possibilidades globais, o PayPal se dedica a compreender as nuances do setor, visando a criação de novas modalidades de suporte para aqueles que enfrentam desafios cotidianos

## Capítulo 1

# As Motivações do Empreendedor Brasileiro



O perfil dos empreendedores revela que 64% são homens e 34% mulheres, predominantemente na faixa etária entre 35 e 44 anos, com ensino superior completo. As empresas analisadas compreendem de 1 a 300 funcionários e apresentam faturamento anual de até R\$ 300 milhões, englobando desde microempresas até médias corporações. A maioria dessas empresas atua nos segmentos de tecnologia, serviços, comércio e indústria.

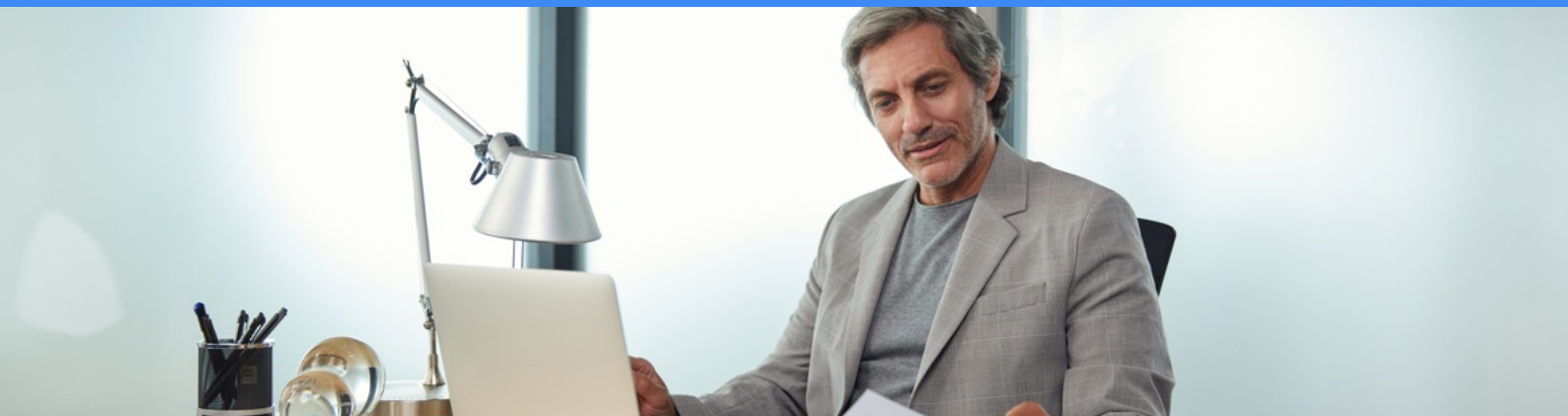
Ao investigar as motivações que impulsionam os brasileiros a empreender, as respostas refletem tanto aspirações quanto necessidades. 60% dos empreendedores iniciaram seus negócios em busca de liberdade financeira, enquanto 47% almejavam maior flexibilidade de tempo. Adicionalmente, 44% buscavam realização pessoal.

Entretanto, a jornada não é livre de complexidades: apesar da aspiração por autonomia, o receio de falhar (49%), a burocracia (45%) e a insegurança financeira (40%) persistem como entraves significativos. O resultado é uma trajetória marcada por audácia, mas também por vulnerabilidade. O empreendedor brasileiro demonstra resiliência, porém, equilibra constantemente o anseio por autonomia com a necessidade de segurança.

O panorama geral evidencia um expressivo desejo de inovação em todas as regiões do país. É neste ponto que a confiança — seja ela pessoal, institucional ou tecnológica — emerge como um componente indispensável para impulsionar o crescimento e sustentar essa trajetória.

## Capítulo 2

# Concorrência e os Desafios do Crescimento



O crescimento representa um desafio intrínseco para aqueles que almejam estabelecer e expandir seus próprios negócios. Com a digitalização, o cenário competitivo intensificou-se consideravelmente. Atualmente, o empreendedor compete não apenas com provedores de produtos ou serviços similares em sua localidade, mas com a totalidade dos e-commerces nacionais, independentemente de seu porte.

Mais da metade dos empreendedores percebe a pressão da concorrência com grandes empresas: a internet equacionou o campo de atuação, mas não as condições; trata-se do mesmo ambiente para entidades de dimensões distintas. Para navegar eficazmente neste cenário, a mera presença online é insuficiente. É imperativo ser relevante, visível e, acima de tudo, confiável.

Não basta estar online, é preciso ser relevante:



**+ 51% das PMEs** afirmam que competir com grandes é o principal desafio.

**Os setores de Serviços e Comércio são os que mais reportam a dificuldade dessa concorrência:**



**55% dos entrevistados do setor de Serviços** consideram a concorrência com grandes empresas difícil ou muito difícil.



No **Comércio**, o percentual atinge **54%**.

Com mais de **23 milhões de empresas ativas no Brasil, das quais aproximadamente 93% são micro e pequenas**, o ambiente é caracterizado por alta competitividade, com milhares de negócios disputando a preferência do mesmo cliente, particularmente nos setores de serviços e varejo.

## Este cenário exhibe variações regionais, mas consistentemente enfatiza a necessidade de confiança e resiliência para a progressão:



Na região Norte, o maior desafio reside na captação de novos clientes.



No Centro-Oeste, a concorrência com grandes empresas é mais acentuada: 60% apontam este ator como o principal obstáculo ao crescimento.



No Sul e Sudeste, o foco concentra-se na manutenção do ritmo de crescimento das vendas.



O estudo revelou que 99% das PMEs já estão digitalizadas, mas que 7 em cada 10 acreditam que a confiança na tecnologia permanece um obstáculo crítico. Em síntese, embora o empreendedor brasileiro seja digitalizado, a confiança plena ainda é um aspecto a ser desenvolvido.

## Capítulo 3

# Digitalização e Novas Ferramentas: A Confiança como Pilar Estratégico



Independentemente de seu estágio de crescimento e faturamento, as PMEs enfrentam o desafio de competir com grandes corporações no ambiente digital, mesmo com 99% das pequenas e médias empresas já integrando a tecnologia em suas operações.

Apesar da percepção de desconfiança em relação a certos meios digitais, **73% dos empreendedores consideram a configuração de ferramentas de pagamento digital uma tarefa fácil.**

Atualmente, as ferramentas de pagamento digital transcenderam sua função meramente operacional, configurando-se como um pilar estratégico essencial para o negócio. 77% das PMEs empregam plataformas de pagamento.

Em algumas regiões, essa utilização é ainda mais valorizada: as ferramentas de pagamento digital são mais valorizadas no Norte (94%), Nordeste (88%) e Centro-Oeste (93%). Nestas regiões, o empreendedor depende mais dos canais digitais para mitigar distâncias geográficas, custos logísticos e limitações de infraestrutura física.

O ambiente digital é o principal facilitador do acesso ao cliente, e a segurança dos pagamentos é o que assegura a credibilidade da transação.

6 em cada 10 empreendedores consideram as ferramentas de pagamento digital altamente relevantes para o desempenho de seus negócios. Para as microempresas (com faturamento anual inferior a R\$ 50 mil), esta percepção é ainda mais acentuada: 82% consideram as plataformas de pagamento um diferencial. Nesse contexto, o PayPal e outras plataformas de pagamento confiáveis são vistos não apenas como ferramentas, mas como parceiros fundamentais para o crescimento. Este dado reforça um aspecto crucial: no Brasil, o pagamento digital é sinônimo de confiança.

Apesar da alta digitalização, a adoção de Inteligência Artificial (IA) ainda não é aplicada pela maioria. Entre as PMEs que iniciaram a utilização de IA, a maioria se concentra na criação de conteúdo e no atendimento ao cliente (chatbots).



**75% das PMEs** ainda não empregam essa tecnologia em seus processos de automação.

O ambiente digital é o principal facilitador do acesso ao cliente, e a segurança dos pagamentos é o que assegura a credibilidade da transação.

### Entre os usos mais frequentes de IA, destacam-se:



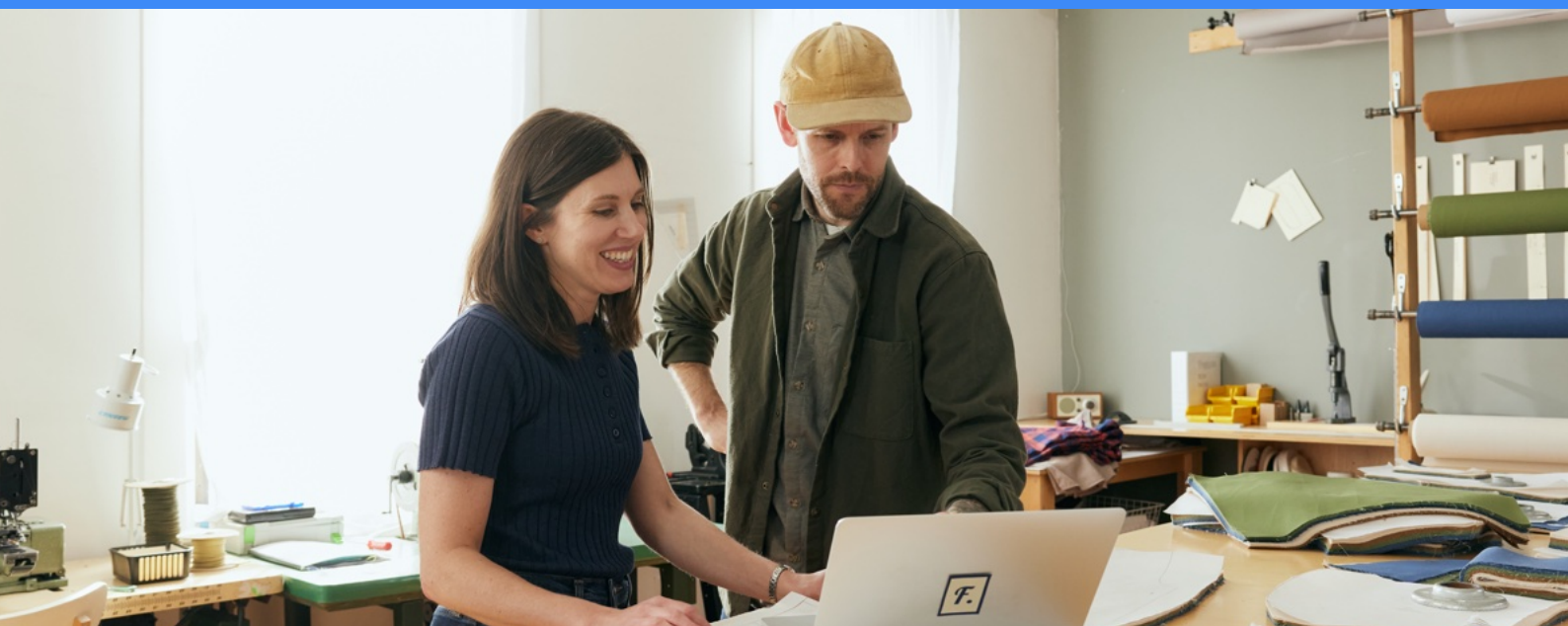
**60%** para criação de conteúdo.



**45%** para atendimento a clientes (chatbots).

A principal constatação é que não é produtivo investir na captação de clientes para, em seguida, perdê-los no momento do checkout. Este cenário resulta no abandono de carrinho e, conseqüentemente, na redução de vendas. Por outro lado, nem todos os sistemas operam perfeitamente: 72% das PMEs já reportaram ao menos uma experiência negativa com ferramentas digitais, tais como falhas no suporte ou problemas de integração. Em suma, a digitalização progrediu, mas a experiência digital ainda não inspira total confiança. A confiança deixou de ser um diferencial competitivo para se tornar uma condição básica. Não basta oferecer um produto ou serviço excepcional se a empresa não transmite credibilidade.

# Conexão e Colaboração entre PMEs



O estudo evidencia que, para as PMEs, a confiança é intrinsecamente ligada ao crescimento sustentável. O crescimento, para essas empresas, manifesta-se na expansão de mercado, na transformação digital e no estabelecimento de parcerias estratégicas. Ao selecionar um parceiro de negócios, 71% das PMEs valorizam a qualidade do produto/serviço, e 68% priorizam a confiança e a reputação.

**Ao escolher um provedor de pagamentos, as PMEs consideram os seguintes fatores:**



**Segurança nas transações (49%)**



**Facilidade de uso (39%)**



**Taxas justas (30%)**

este padrão é observado em empresas de todos os portes, desde microempresas até médias corporações.

## Capítulo 5

# PayPal: O Parceiro Confiável que Conecta o Futuro



O empreendedor brasileiro, inerentemente digital, necessita, no atual cenário, consolidar a confiança: nas ferramentas digitais, nos processos e na experiência. Este é precisamente o papel do PayPal: atuar como um parceiro confiável.

O PayPal é reconhecido mundialmente como sinônimo de confiança para milhões de indivíduos e, no Brasil, tem se consolidado como um método confiável para pagamentos digitais. A empresa tem revolucionado o comércio global por 25 anos e, em 2026, celebrará 15 anos de operação no Brasil. Globalmente, mais de 430 milhões de clientes depositam sua confiança em nossa plataforma, 834 transações são processadas por segundo e 62 milhões de tentativas de fraude são prevenidas anualmente. Como resultado, 74% dos usuários demonstram maior propensão a finalizar uma compra em uma loja online desconhecida quando o PayPal está disponível no checkout.

Nossa motivação não se restringe a números; ela reside no compromisso de transformar a tecnologia em uma experiência previsível, segura e humana, impulsionando a transformação dos negócios e do comércio em escalas global e local. Por essa razão, o mercado de PMEs está no centro de nossa estratégia. O PayPal no Brasil tem inovado continuamente para oferecer soluções cada vez mais aprimoradas para empresas desse porte.



# Visão de futuro e compromisso com o Ecossistema

O mercado brasileiro vivencia um dos períodos mais dinâmicos na história dos pagamentos digitais. O PayPal percebe este cenário como uma oportunidade para colaboração e integração. Nosso objetivo é continuar orquestrando o ecossistema de pagamentos, combinando conveniência, segurança e um impacto positivo em escala global. Com soluções desenvolvidas especificamente para pequenas e médias empresas, o PayPal tem o potencial de ser a escolha ideal para aqueles que buscam competir com confiança e praticidade, consolidando todas as funcionalidades em uma única plataforma.

O PayPal vem também ajudando a formatar um novo conceito global: o agentic commerce. Ele representa o próximo capítulo do comércio digital: um ecossistema em que a IA age compreendendo, recomendando e executando transações por conta própria — com segurança e consentimento do usuário. O agentic commerce consiste em ter a ferramenta de IA tomando decisões de compra para o consumidor. Em uma conversa com IA generativa, o consumidor consegue realizar o checkout sem precisar entrar em outros sites.



# Conclusão

Crescer na Base da Confiança Empreender no Brasil transcende a mera formalização de uma pessoa jurídica; significa possuir coragem, resiliência e criatividade. Neste contexto, nenhum empreendimento prospera isoladamente. O crescimento é impulsionado por conexões autênticas, ferramentas acessíveis e parcerias colaborativas.

Subjacente a tudo isso, a confiança é o catalisador que impulsiona a realização: na tecnologia, nas pessoas e nas oportunidades.

O estudo revela uma premissa simples e poderosa: o Brasil é digital e empreendedor. O que se faz necessário é a confiança para converter a presença digital em crescimento efetivo. Pois o futuro não será determinado apenas pela melhor tecnologia, mas por quem gerar a maior confiança.

E é precisamente essa ponte que o PayPal constrói diariamente — **entre confiança e tecnologia, entre o presente e o futuro.** Com segurança, simplicidade e alcance global, o PayPal apoia aqueles que fazem o ambiente digital prosperar.

# PayPal

Este material foi elaborado com base nas pesquisas proprietárias "Panorama do Comércio Digital no Brasil – Pequenos e Médios Empreendedores", desenvolvida para o PayPal pela Edelman Brasil, e "Euromonitor International – SMBs Ecommerce in Brazil". Distribuição gratuita.