



*Pesquisa Cielo*

# Uso de Dados pelo Varejo

Impactos, tendências e desafios



**cielo**  
Juntos pe o seu negócio

# Sumário

01

Resumo da pesquisa

02

Da coleta à tomada de decisão: como é o uso de dados no Varejo

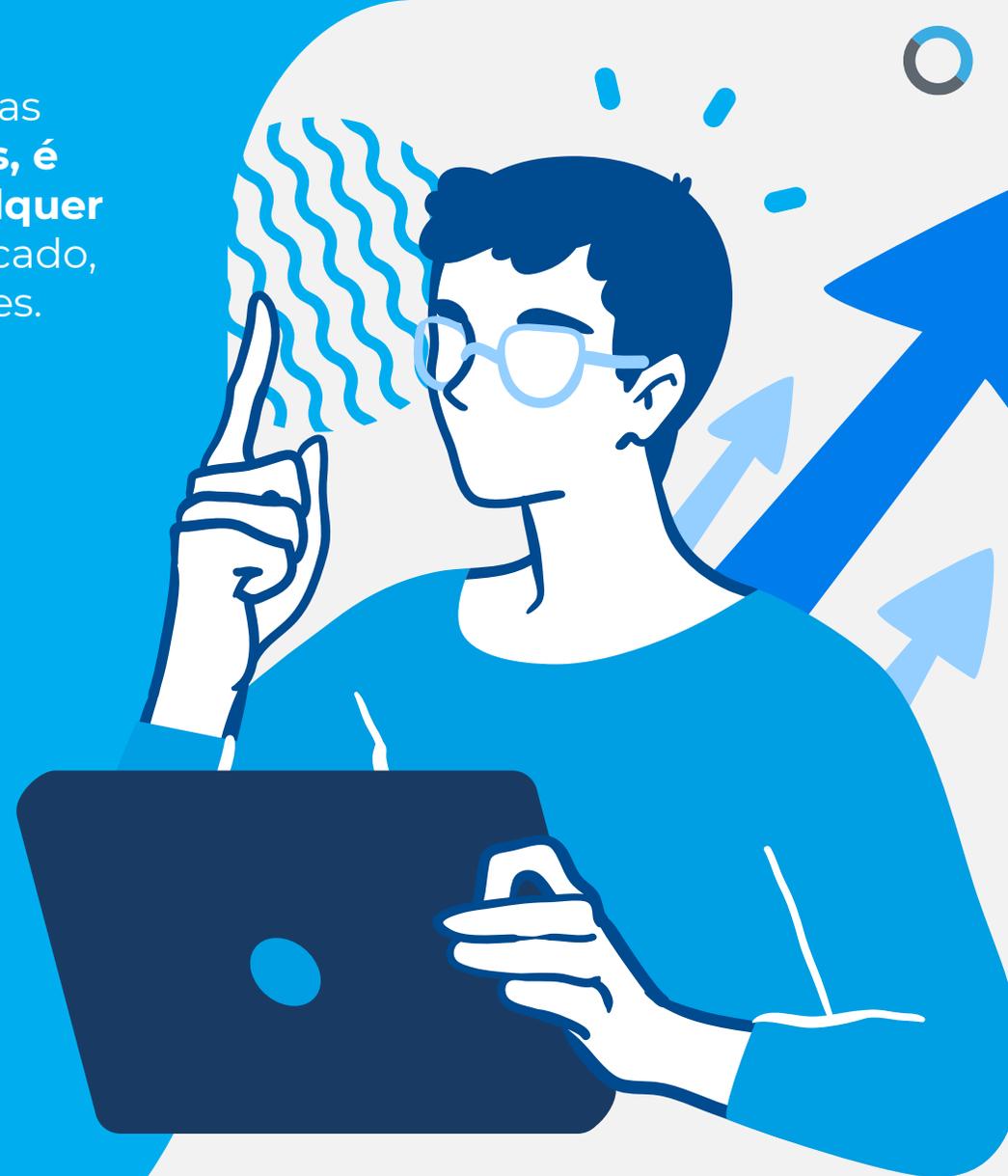
03

Tendências, expectativas e desafios na utilização de dados



# Introdução & Metodologia

- Dados e informações estruturadas são ferramentas valiosas para quem atua no Varejo. **Através deles, é possível fazer um “raio-X” de empresas de qualquer porte ou segmento**, ajudando a entender o mercado, identificar tendências e conhecer perfis de clientes.
- Em resumo, a coleta e análise de dados podem oferecer insumos importantes para alcançar aquilo que empreendedores e varejistas mais desejam: **vender mais**.
- A Cielo, em parceria com a Expertise, realizou uma pesquisa\* **que mostra que 73% dos gestores de estabelecimentos comerciais já utilizam dados para impulsionar os negócios**.
- O estudo também identificou as principais motivações para o uso dessas informações, quais os **tipos de dados mais utilizados, suas fontes de coleta e as ferramentas de análise adotadas, além de tendências futuras e desafios**.

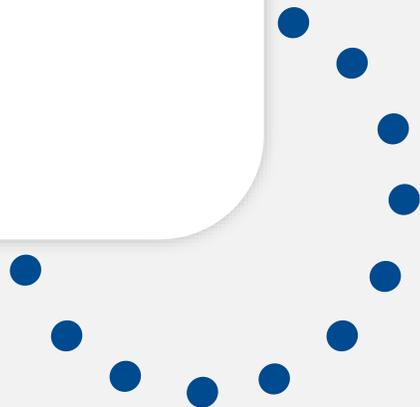


\* Pesquisa quantitativa, realizada no período de 06 a 15 de janeiro de 2025. Foram entrevistadas 210 pessoas, em todas as regiões do país, e que são proprietárias ou responsáveis pelo relacionamento com as credenciadoras de cartão no estabelecimento comercial que atuam. Todos os participantes trabalham com cartões de crédito e débito, podendo atuar somente com loja física, somente e-commerce ou ambos. A pesquisa tem margem de erro máxima de 6,8 pontos percentuais.



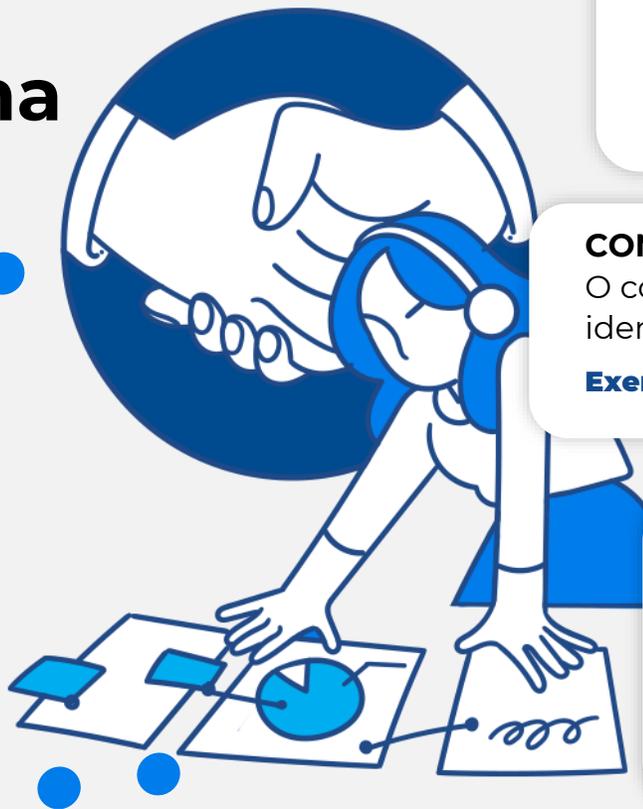
01

# Resumo da pesquisa



# Dado, informação, conhecimento, inteligência de mercado:

é tudo a mesma coisa?



## **DADO: O ELEMENTO BRUTO**

Um dado é um elemento, fato ou registro bruto coletado, sem contexto ou interpretação. Por si só, não traz nenhum significado. Pode ser um número, palavra ou qualquer outro valor isolado.

**Exemplo:** registro de compra de um chinelo de R\$ 39,90 feita por um cliente em uma loja.

## **INFORMAÇÃO: DADOS ORGANIZADOS E COM CONTEXTO**

Quando um dado coletado é processado e ganha um significado, ele se torna uma informação, permitindo compreensão inicial do que representa.

**Exemplo:** ao analisar várias compras de chinelo de R\$ 39,90, percebe-se que clientes compram mais modelos neste valor em lojas físicas próximas à praia.

## **CONHECIMENTO: APLICAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DA INFORMAÇÃO**

O conhecimento surge a partir da compreensão do significado de uma informação e da identificação de padrões ou relações que podem ser úteis.

**Exemplo:** a análise de dados mostra que a venda destes chinelos aumenta mais em períodos de calor e férias.

## **INTELIGÊNCIA: TOMADA DE DECISÃO ESTRATÉGICA**

A inteligência é a capacidade de tomar decisões estratégicas baseadas no conhecimento obtido, criando diferenciais competitivos.

**Exemplo:** após analisar e interpretar as informações sobre a compra de chinelos de R\$ 39,90, um estabelecimento comercial pode decidir aumentar o estoque de itens nessa faixa de preço em lojas físicas no litoral durante o Verão, férias e grandes feriados e contratar uma equipe de vendedores ambulantes para oferecer o produto.

# Destaque do uso de dados no Varejo

## Dados auxiliam a tomada de decisões

**73%**



dos varejistas utilizam dados para tomar **decisões sobre o seu negócio.**

**41%**



destes lojistas são motivados a usar dados **porque eles ajudam a tomar decisões acertadas.**

Vendas, Marketing e Experiência do Cliente (CX) **são as áreas de negócios que mais utilizam dados.**

Ações Promocionais, Precificação e Relacionamento com o Cliente **são as principais decisões orientadas por dados.**

### Variedade de fontes

**43%**

realizam pesquisa e coleta de dados (estruturadas ou não) **para avaliar a concorrência.**

Redes sociais, informações do ponto de venda, pesquisas e informações do mercado, sites de notícias ou especializados **também são fontes de dados utilizados pelos varejistas.**

## Uso de dados e da IA como tendência no Varejo



**91%**

acreditam que o uso de dados pelos varejistas irá **umentar nos próximos 5 anos. 52%** acham que a maioria dos negócios vai usar a análise de dados.

**49%**

acreditam na Inteligência Artificial Generativa como a tecnologia de maior impacto no futuro.

**Quase metade dos participantes** afirma ter alguém ou uma equipe especializada em analisar dados.

**O maior desafio 55%**

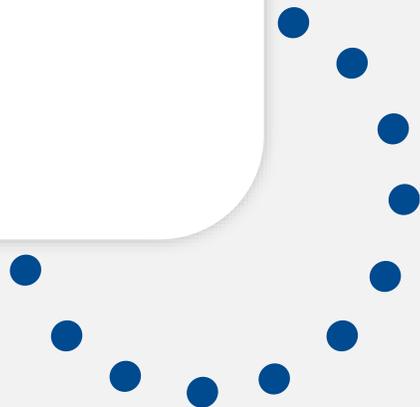
dos varejistas acreditam que conscientizar as equipes sobre boas práticas é o maior desafio em relação à privacidade e segurança dos dados.





**02**

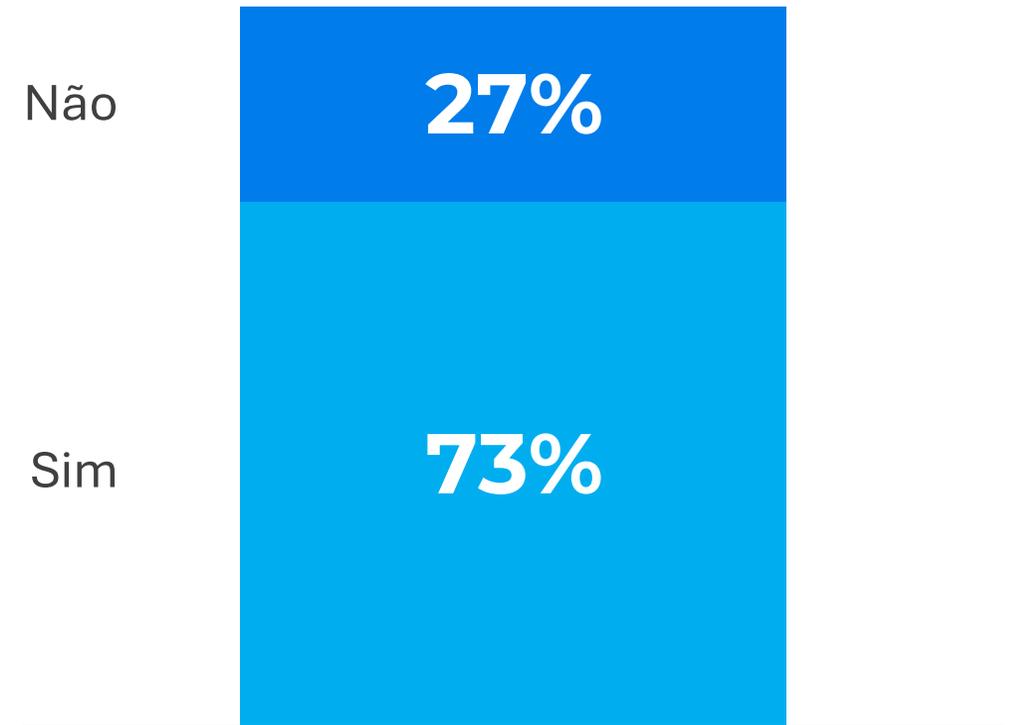
**Da coleta à tomada  
de decisão: como  
é o uso de dados  
no Varejo**



# 7 em cada 10 empresas utilizam dados para tomada de decisão



Você utiliza a análise de dados e informações para a tomada de decisões do seu negócio?



BASES 210

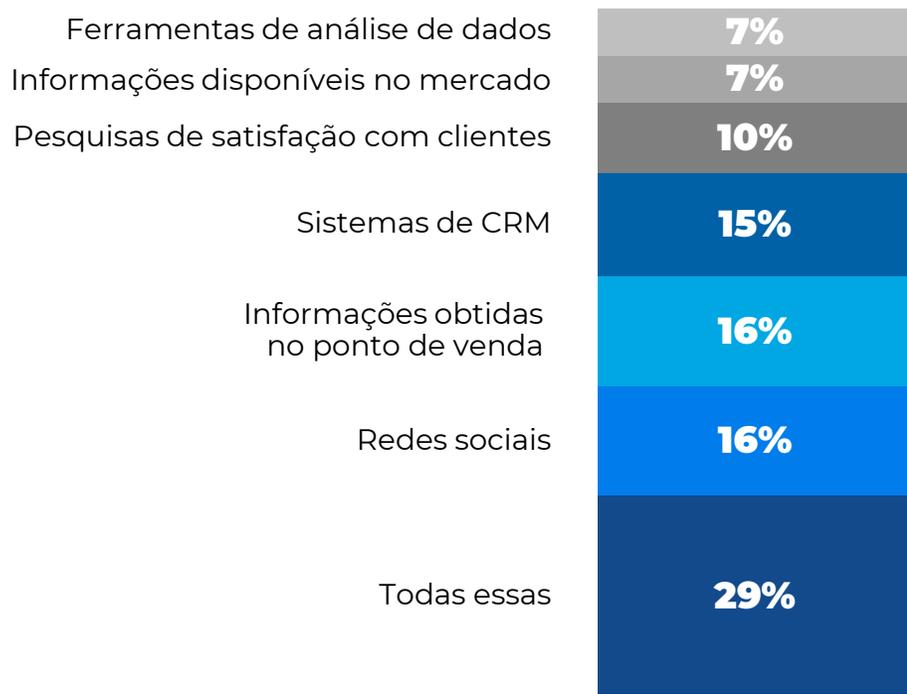
Uso de Dados



# De onde vêm os dados utilizados pelos varejistas

Quando o assunto é coleta de dados, os estabelecimentos comerciais utilizam não só aqueles que são gerados pela própria empresa, mas também dados externos, **disponibilizados na internet, em veículos de comunicação e sites especializados, órgãos governamentais e redes sociais, por exemplo.**

## Onde você coleta os dados que utiliza na tomada de decisões do seu negócio?



Em relação a dados de mercado e dados públicos, quais são suas principais fontes de referência?

Fontes de dados	Geral
Redes sociais	22%
Sites de notícias (Uol, G1 etc)	15%
Sebrae, associações varejistas, entidades como FGV e similares	12%
Noticiários (rádio, TV, etc)	10%
Institutos de pesquisa – pesquisas próprias ou de terceiros	6%
Blogs especializados	5%
Podcasts	4%
Perfis de influenciadores e executivos nas redes sociais	4%
Gerentes, fornecedores ou outras pessoas que atuam no mercado	1%
Consultoria	0%
Todas elas	21%

Base

148

Índice de multiplicidade:

1,5

# Observando a “grama do vizinho” – ou não

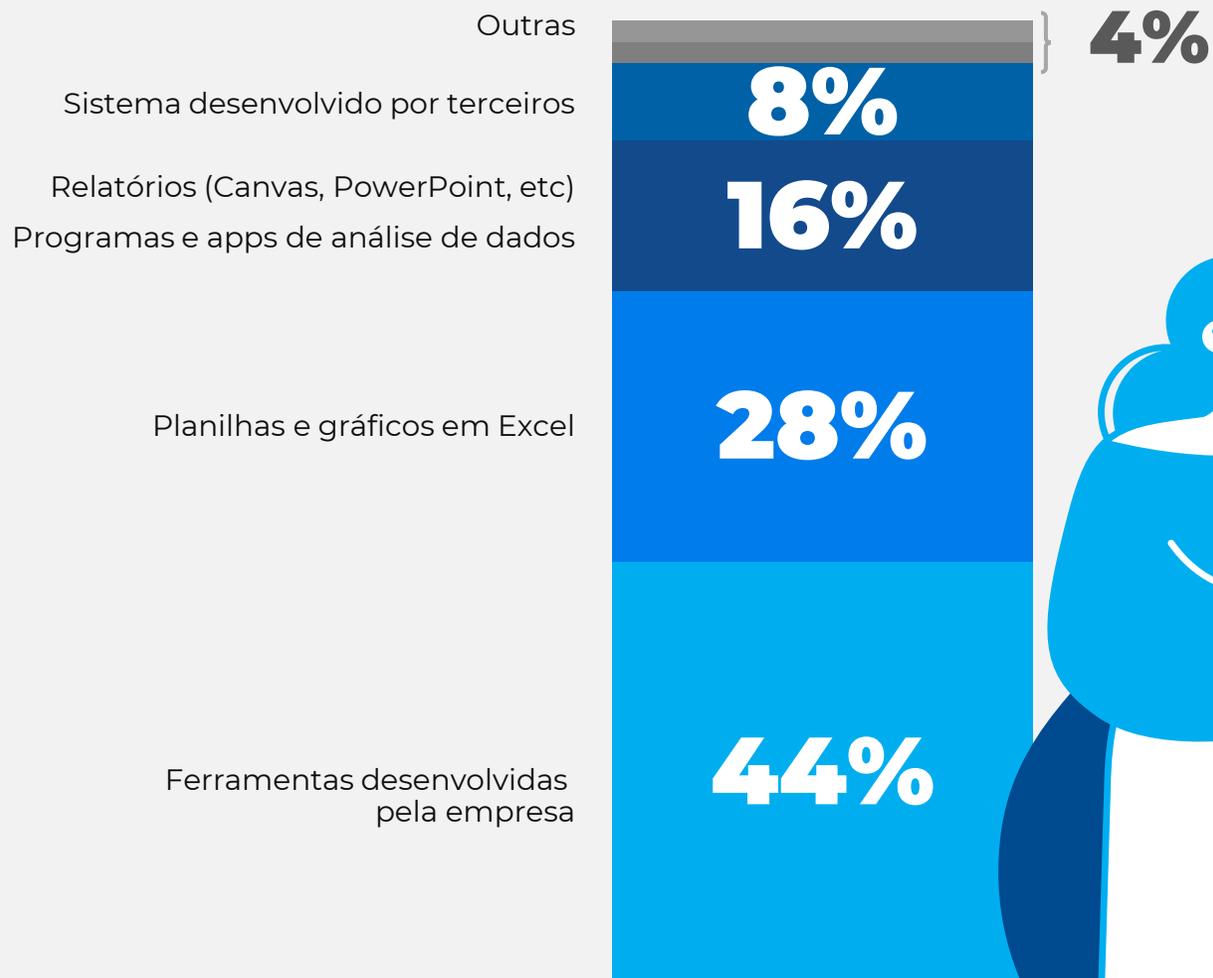
Quase metade dos estabelecimentos pesquisam ou coletam **dados para avaliar seus concorrentes**.

A outra metade, no entanto, **não faz esse tipo de avaliação**.

*Você realiza pesquisas e/ou coleta de dados que permitam **avaliar como estão seus concorrentes**?*



Quais ferramentas são utilizadas para visualizar e consolidar **as informações da sua empresa para a analisar os dados relevantes?**



**O bom e velho Excel: quase 1/3 dos estabelecimentos usa planilhas para visualizar e consolidar dados**

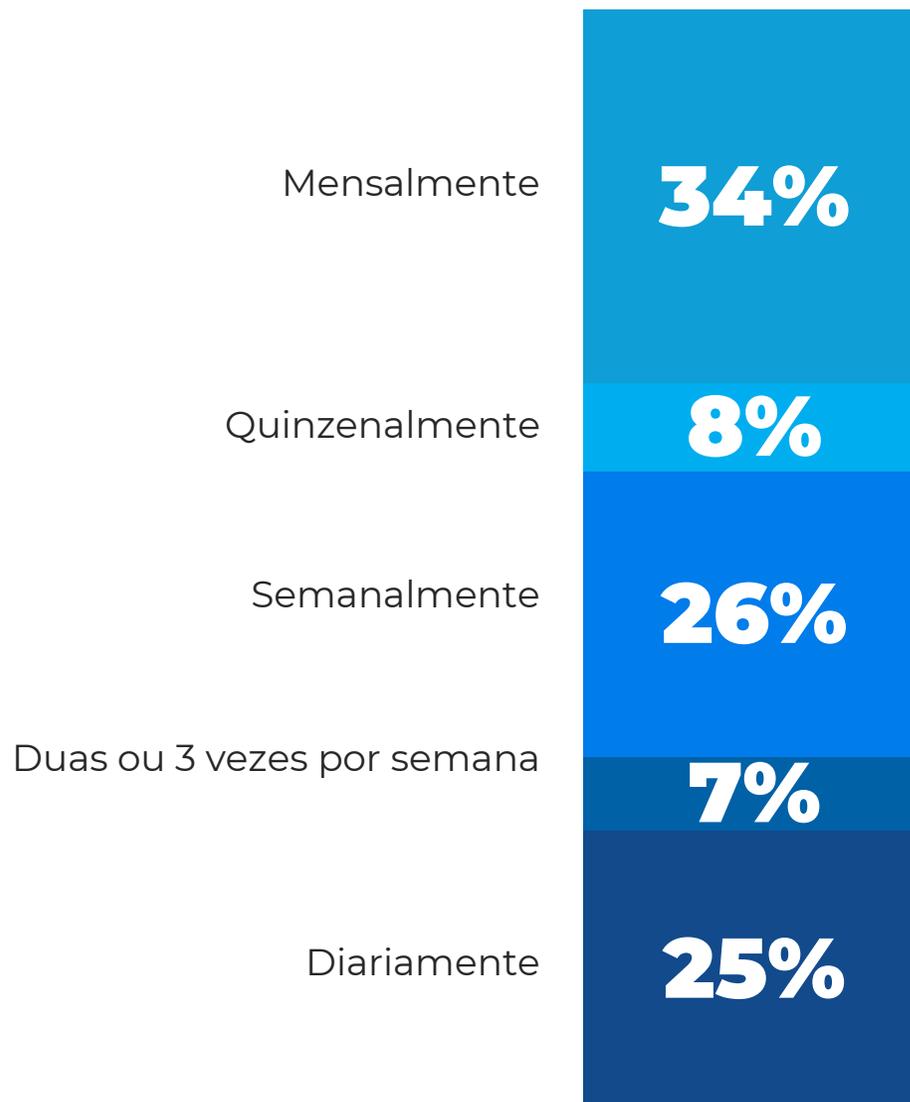
Mas a maioria dos lojistas (44%) usam ferramentas da própria empresa para realizar esta atividade.



# 58%

## dos estabelecimentos analisam os dados coletados pelo menos 1 vez por semana

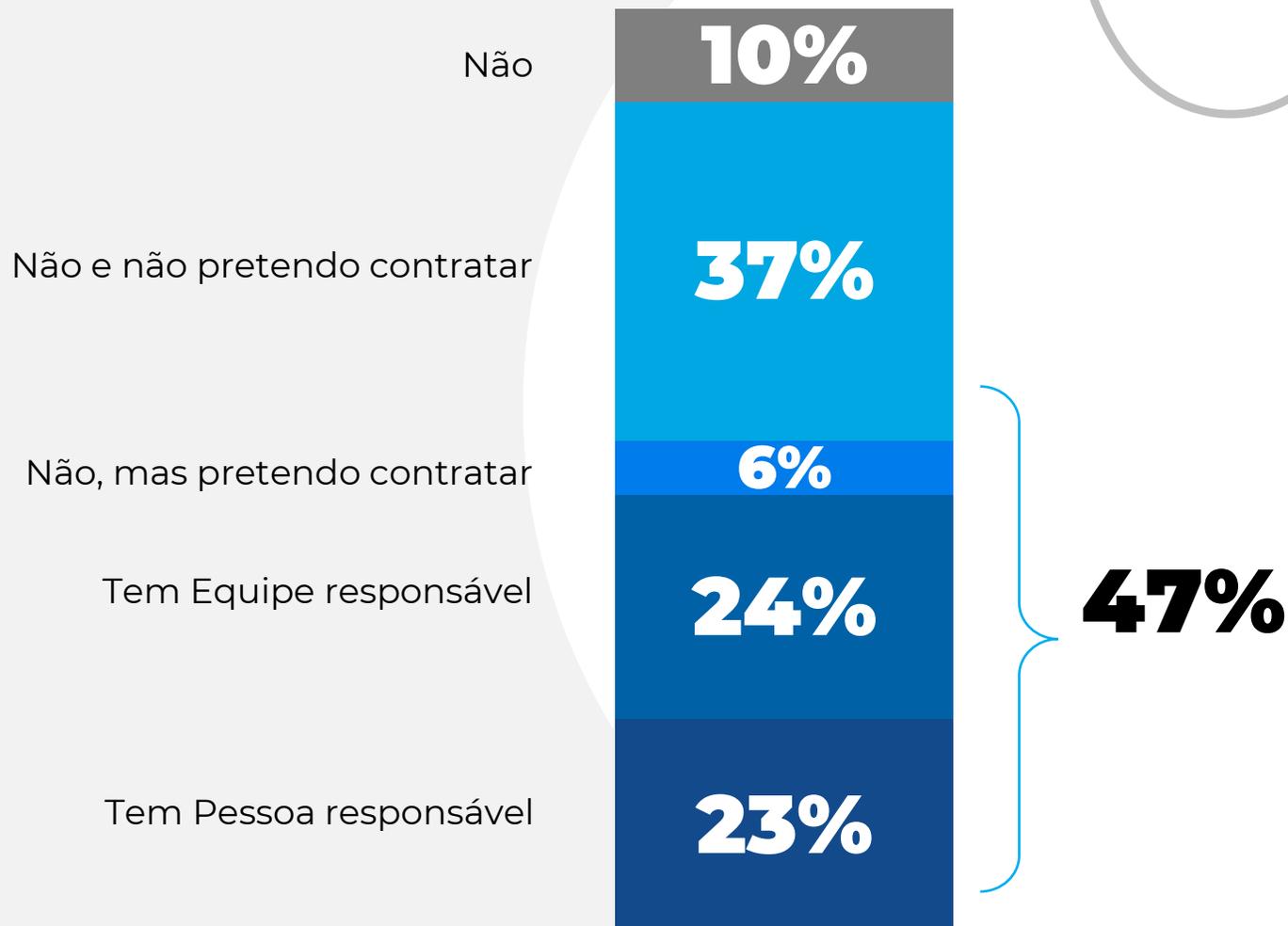
Com qual frequência você realiza a análise **de dados** para o seu negócio?



58% dos varejistas analisam os **dados pelo menos 1 vez por semana**



Você tem uma equipe dedicada exclusivamente a fazer **análise de dados para o seu negócio?**



## Quase metade dos lojistas indicou ter alguém ou uma equipe responsável pela análise de dados

Já entre os estabelecimentos que não contam com uma pessoa **dedicada a essa análise**, a maioria **não pretende contratar profissionais para isso**.

# Mais precisão, menos achismo

Tomar decisões mais acertadas é o principal **motivador do uso de dados pelos varejistas.**

Dados sobre o negócio e o histórico dos **clientes são as informações mais utilizadas.**



Não Utiliza

Tive resultados positivos quando comecei a usar

Ajuda a entender como está o meu negócio

Ajuda a entender como está o mercado

Conseguo tomar decisões mais acertadas

27%

3%

12%

17%

41%

Qual seria a **PRINCIPAL** razão para você utilizar a análise de dados na gestão do seu negócio?

Sobre transações realizadas

Sobre o mercado e o seu segmento de atuação

Histórico de compras de clientes

Dados específicos sobre o seu negócio

9%

18%

35%

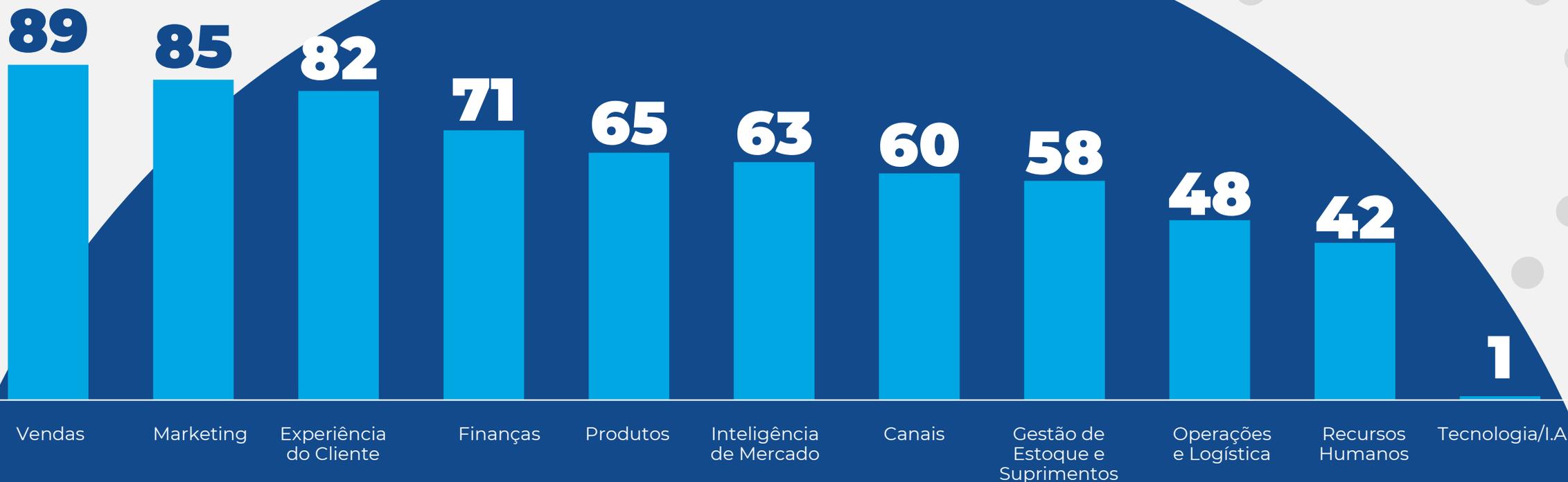
38%

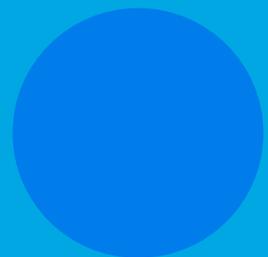
Qual tipo de dado você mais utiliza para tomar decisões?



# Analisar para converter

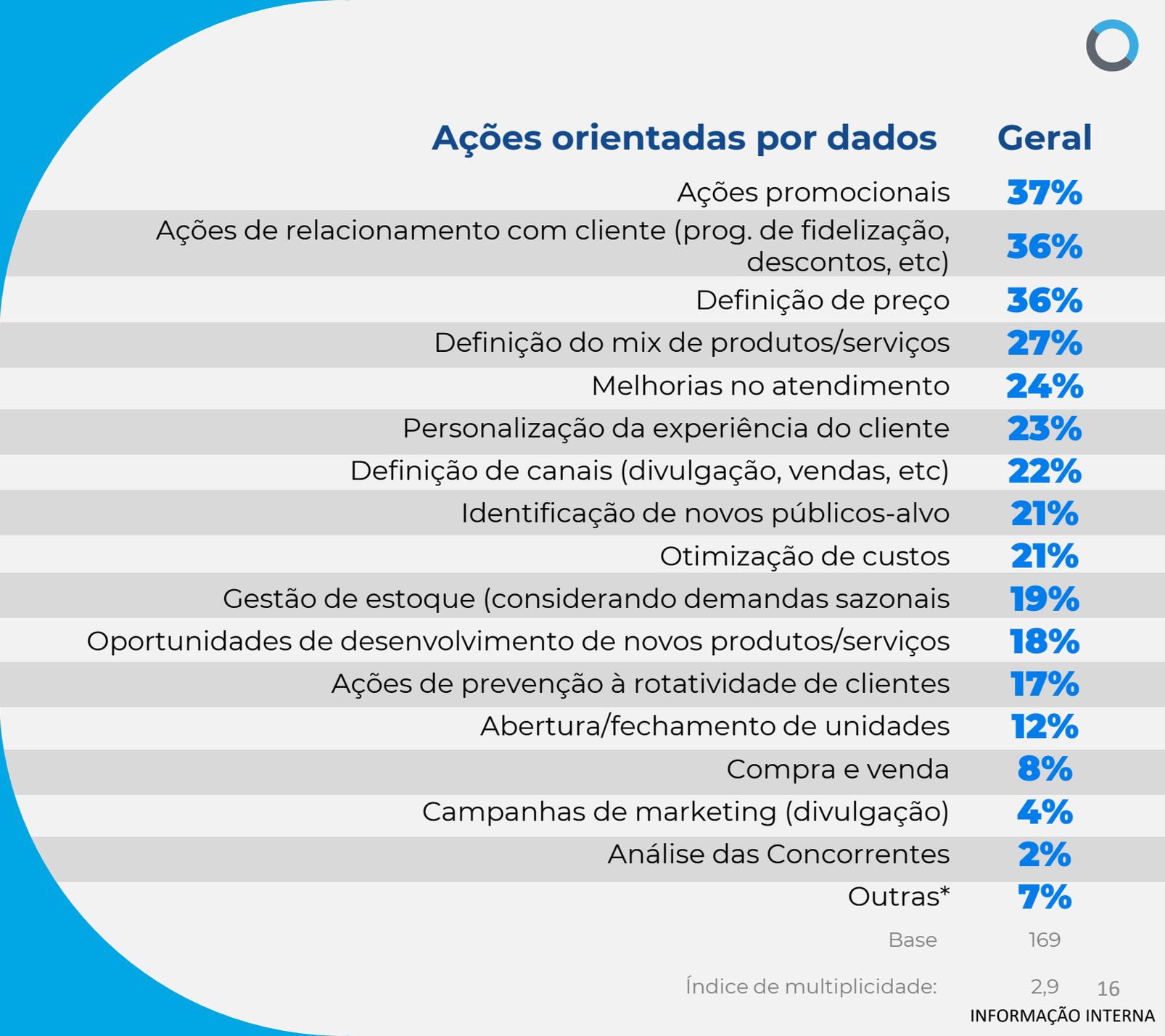
Em um cenário cada vez mais competitivo, o uso de dados no Varejo visa um objetivo: **vender mais e melhor**. Não por acaso, as áreas de negócio que mais utilizam dados para direcionar suas estratégias são aquelas que estão diretamente envolvidas com o aumento da receita, a realização de ações promocionais e a melhoria da experiência do cliente.





# Dados em ação

Ações promocionais, Ações de relacionamento com o cliente e Precificação são as principais decisões de negócio orientadas por dados

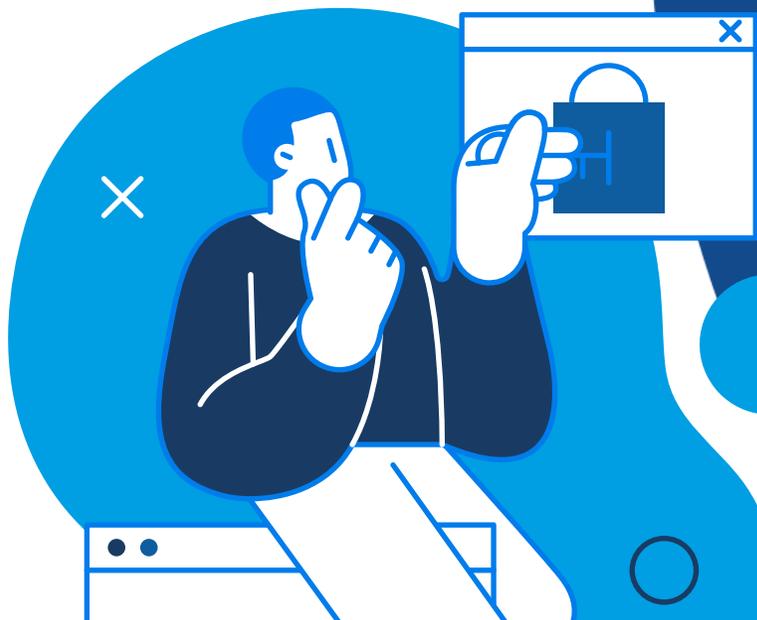


Índice de multiplicidade: 2,9 16

# Inteligência de Mercado da Cielo

## Os dados mais completos do varejo disponíveis para você!

Com as soluções de Inteligência de Mercado da Cielo, você tem a possibilidade de identificar padrões em seu negócio, antecipar tendências e, principalmente, tomar decisões estratégicas com base sólida em dados. Destaque para:



### Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA)

O Índice Cielo do Varejo Ampliado (ICVA) usa inteligência e análise de dados para medir o crescimento da receita de vendas no varejo.

Mensalmente, o ICVA acompanha a evolução do varejo brasileiro em 18 categorias mapeadas pela Cielo e mostra como tem sido a performance do varejo nas diferentes regiões e estados brasileiros.

Além disso, o nosso indicador também avalia o desempenho do varejo nas principais datas comemorativas e promocionais do calendário comercial.

Com essas informações, você pode tomar as melhores decisões para o seu negócio!

### Setorial

O Setorial compara métricas do seu negócio com o setor e o varejo total na sua região ou no Brasil todo.

Descubra em quais regiões seu negócio e setor performam melhor e entenda onde você precisa focar mais esforços para aumentar seu crescimento.

Relatórios personalizáveis a partir do primeiro mês.

**Saiba mais sobre as soluções de Inteligência de Dados que a Cielo oferece.**



03

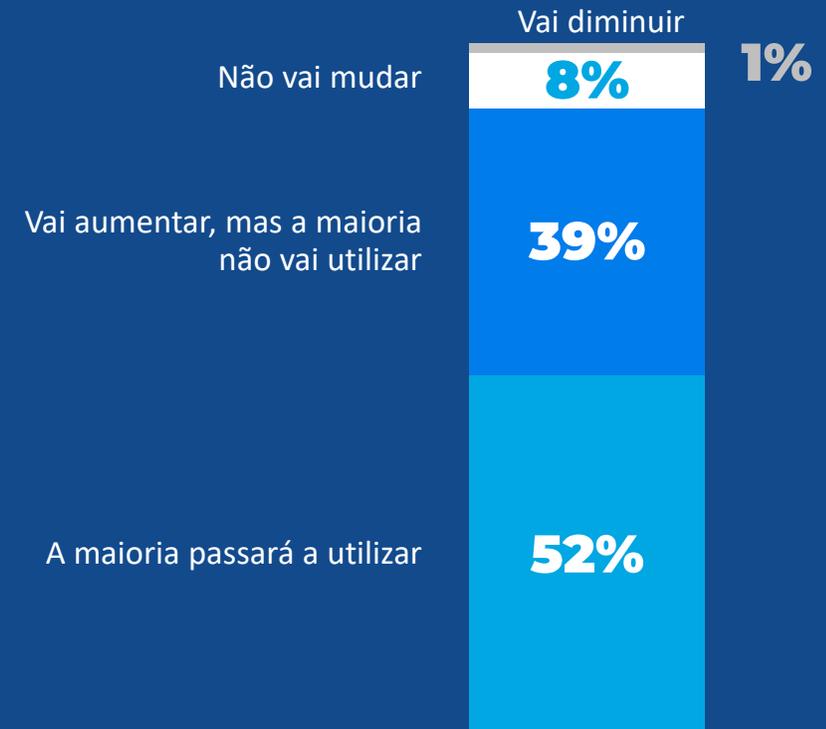
# **Tendências, expectativas e desafios na utilização de dados**





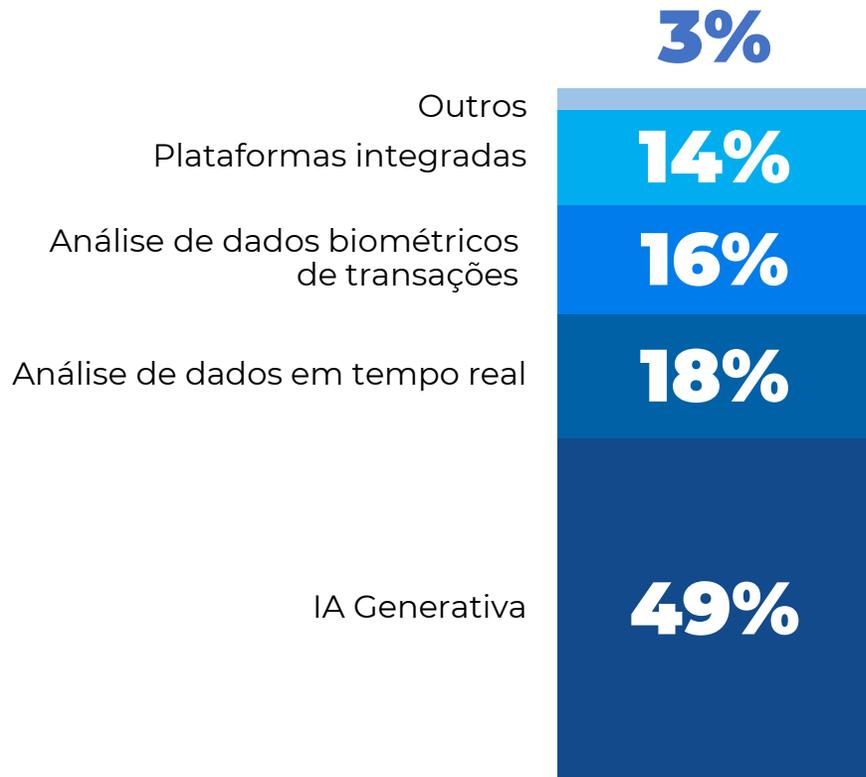
# O FUTURO É ORIENTADO POR DADOS

Mais da metade dos varejistas acredita que a maioria dos estabelecimentos vai utilizar dados na tomada de decisão nos próximos 5 anos.



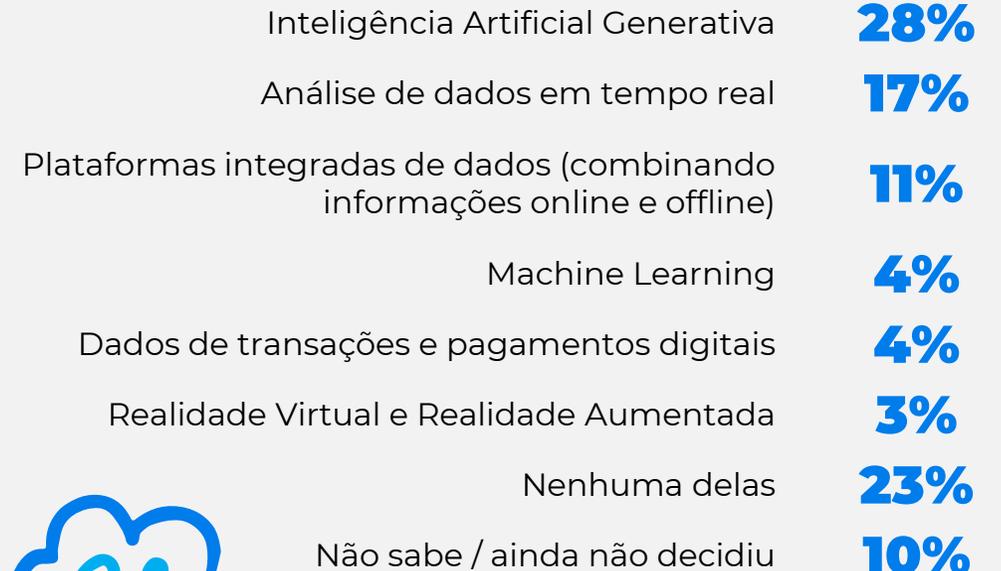
# Insights automáticos

Quase metade dos varejistas acredita que a Inteligência Artificial generativa vai impactar o uso de dados nos negócios.



\* Outras : Machine Learning (1%); Realidade Virtual e Aumentada (2%)

## Quais pretende implementar



## Geral

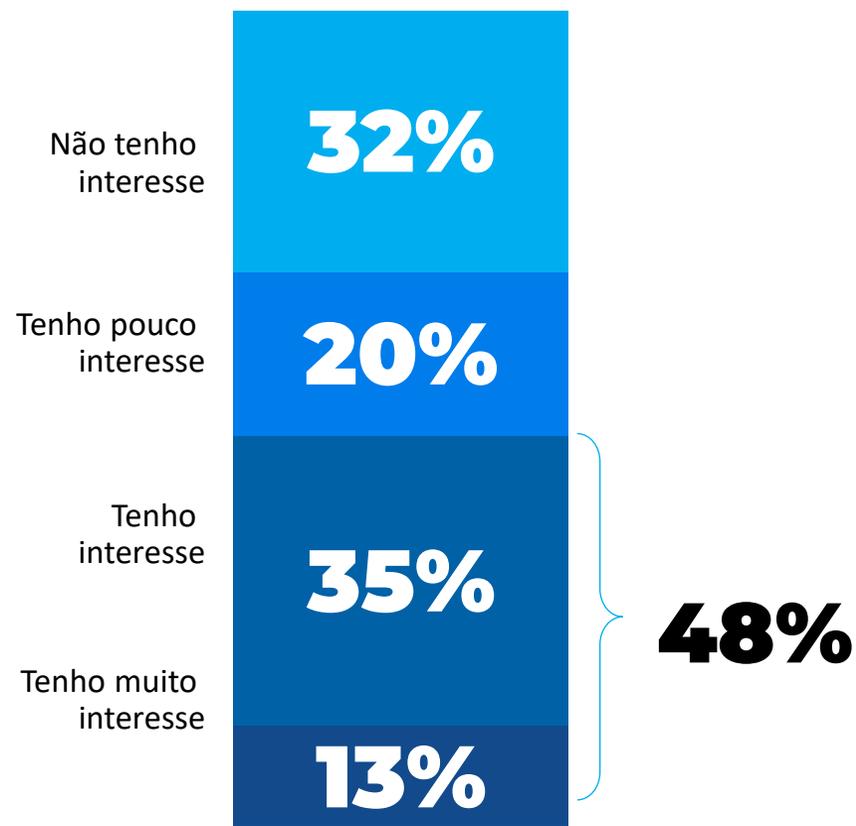
Base 210

Índice de Multiplicidade 1,4



# Varejo tem apetite por dados estratégicos...

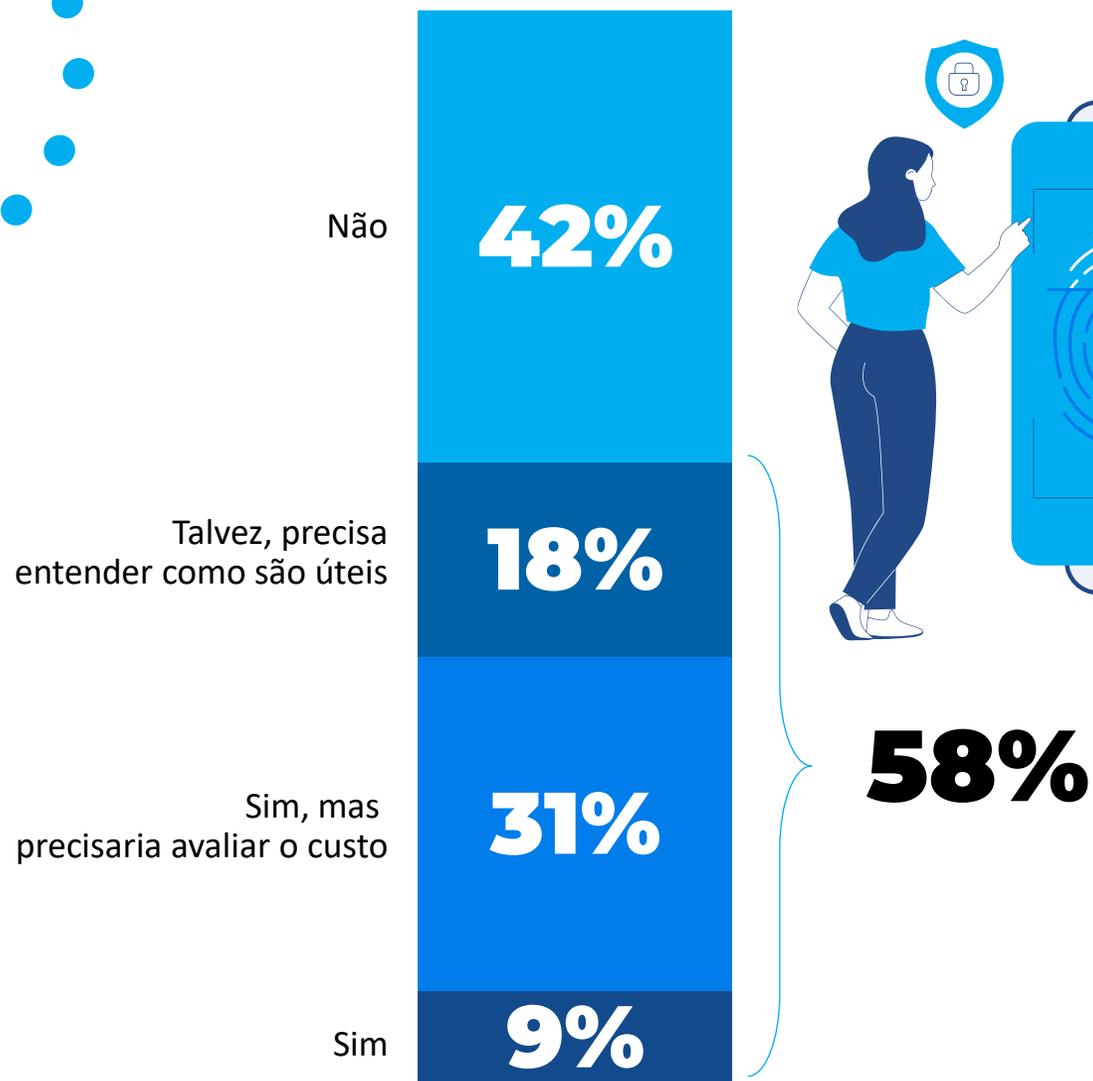
Quase metade dos lojistas têm interesse em **receber mais dados sobre clientes e concorrentes**.



# E interesse em utilizar ferramentas de análise

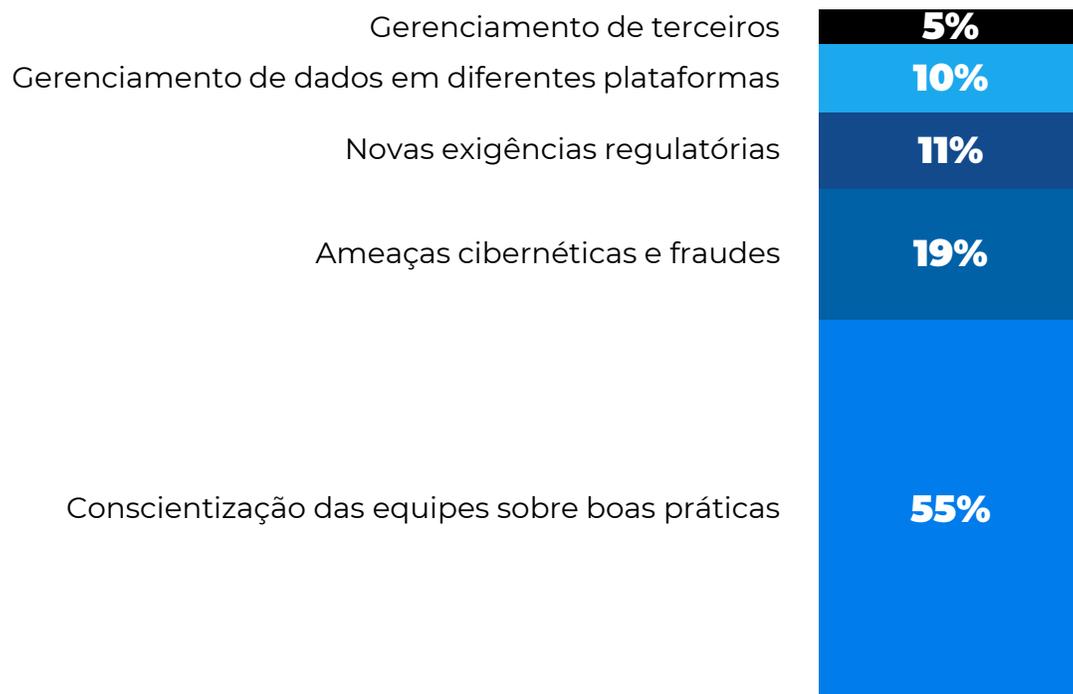
Preocupação com custos e falta de entendimento da utilidade são barreiras a serem vencidas.

*Você teria interesse em utilizar ferramentas de análise de dados que te dessem informações sobre o mercado em geral, sobre o seu desempenho versus sua concorrência e sobre as suas vendas?*



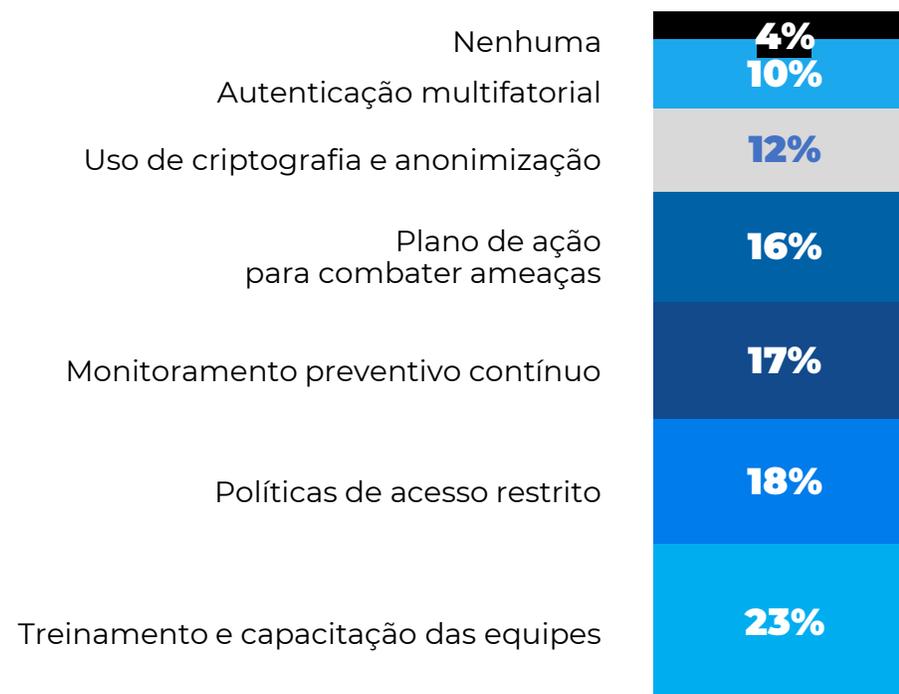
# Segurança e privacidade são desafios no uso de dados

Qual é o principal desafio para manter a segurança e privacidade dos dados na sua empresa?



Buscar o equilíbrio entre segurança/privacidade com o uso de dados é um ponto sensível para **os estabelecimentos, principalmente, em relação ao acesso de colaboradores a essas informações.**

Em relação à segurança e privacidade de dados, quais as principais medidas adotadas pela sua empresa para estar em conformidade com a LGPD?



# Cielo Farol

## Use os dados a seu favor!

O Cielo Farol é a ferramenta que oferece um panorama completo do seu negócio, usando nossa estratégia e inteligência de dados para ajudar você a tomar as melhores decisões.

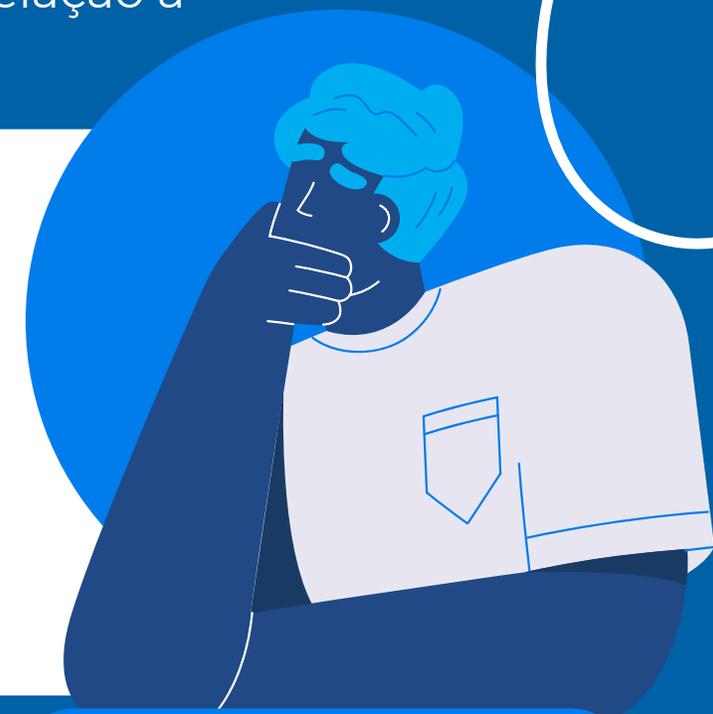
Com ele, você entende como andam suas vendas, conhece o perfil de seus clientes e ainda descobre como está sua performance comercial em relação a negócios do mesmo porte, setor e região do seu estabelecimento.

### Melhore seu desempenho através do conhecimento de diversos indicadores como:

- Evolução das vendas
- Comparativo de faturamento com o de negócios similares
- Perfil de renda e comportamento de compra de seus clientes
- Fluxo de clientes
- Valor do tíquete médio das compras feitas no seu estabelecimento
- Frequência de compras e muito mais!

Acesse o site ou app Cielo Gestão e acesse o Cielo Farol

[Contrate agora](#)



# Os dados têm algo a dizer - e o nosso CEO também!

*Quem tem um negócio se depara com um grande desafio no dia a dia: vender mais e melhor, enfrentando uma concorrência cada vez mais acirrada.*

*A pesquisa é valiosa porque demonstra que o uso de dados nos negócios é um diferencial competitivo para que isso seja possível.*

*Se observarmos as áreas que mais utilizam dados para basear suas decisões (Vendas, Marketing, Experiência do Cliente e Finanças), percebemos que todas estão relacionadas ao aumento de receita e à centralização do cliente na estratégia. Não é por acaso.*

*A Inteligência de Dados é um instrumento indispensável para os varejistas e empreendedores que querem não só aumentar seu faturamento quanto aprofundar o relacionamento com seus clientes – algo que, a médio e longo prazos, gera recorrência de compras e, conseqüentemente, aumento de receita.*

*Apesar disso, quase 30% dos varejistas não utilizam dados. Isso é alarmante e mostra que precisam se inserir rapidamente nesse universo para sobreviverem.*

*E também reforça o papel das empresas parceiras, como a Cielo, em ajudá-los a criar a cultura de transformar dados em conhecimento que impulse seus negócios.*

*A principal conclusão aqui é: olhar para os competidores é importante, mas é essencial usar essas informações a favor do seu negócio e entender como elas fazem sentido para sua realidade.*

*É sempre um exercício de equilíbrio – o que acontece no mercado só se refletirá positivamente se você tiver consciência de que seu negócio é capaz e de como pode usar isso.*

**Estanislau Bassols**

CEO da Cielo

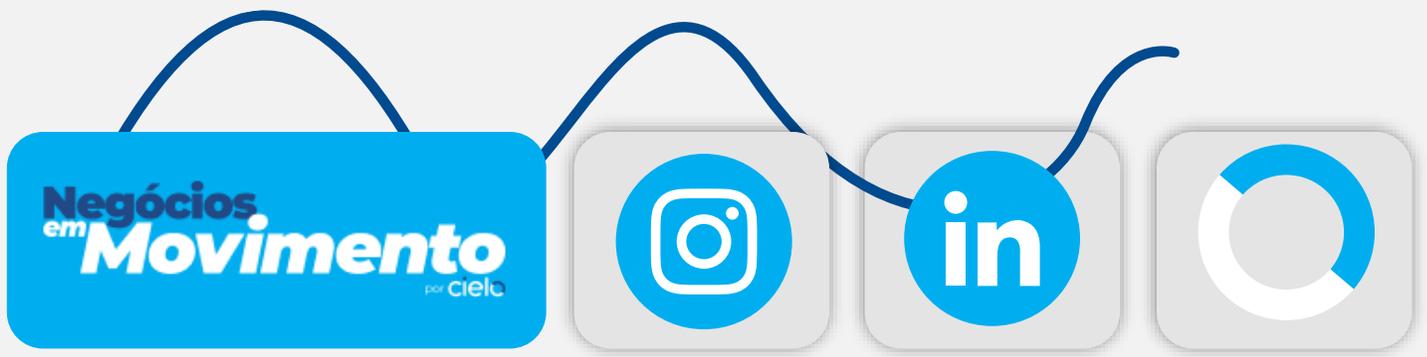




# Canais Cielo

Assine nossa newsletter no LinkedIn e fique por dentro de mais informações para simplificar e impulsionar o seu negócio e alavancar sua carreira.

[Assine agora](#)



cielo

Juntos pelo seu negócio