

O brasileiro e sua relação com o dinheiro

2013



Avaliar como a sociedade utiliza o dinheiro:

- conservação
- hábitos de uso de cédulas e moedas
- identificação dos elementos de segurança

Os resultados deste levantamento foram comparados ao estudo realizado em janeiro e fevereiro de 2010 pelo Instituto Zaytec.

Metodologia

Técnica

Pesquisa quantitativa, com abordagem pessoal e domiciliar, **nas capitais brasileiras e em cidades do interior e região metropolitana com 100 mil ou mais habitantes**. As entrevistas foram realizadas mediante aplicação de questionário estruturado, com cerca de 25 minutos de duração.

A checagem foi posterior à coleta de dados e cobriu cerca de 25% do material de cada pesquisador.

Público-alvo

Residentes ou trabalhadores de municípios com 100 mil ou mais habitantes, que não trabalhem e não tenham alguém em casa que trabalhe atualmente em bancos, financeiras, Casa da Moeda, Banco Central, agência de publicidade ou na área de pesquisa de mercado.

- **População brasileira:** homens e mulheres, com 18 anos ou mais,

Data do campo

Abril e Maio de 2013.

Metodologia

Amostra

Nos anos de 2010 e 2013 foram realizadas 1.044 e 1.012 entrevistas finais, respectivamente, tendo sido contempladas **todas as 26 capitais brasileiras e Distrito Federal.** :

	Levantamento População	
	2010	2013
Norte/Centro-Oeste	167	157
Sudeste	493	457
Sul	155	148
Nordeste	229	250
TOTAL	1.044	1.012
Margem de erro*	3 p.p.	3 p.p.

(*) Margem de erro máxima para mais ou para menos, considerando-se um nível de confiança de 95%.

Amostra (continuação)

O universo foi dividido em quatro sub-universos representativos dos municípios com 100 mil habitantes ou mais e das capitais das regiões Sul, Sudeste, Nordeste, Norte/Centro-Oeste.

Inicialmente foi estabelecida a proporção do número de habitantes por estado, em relação ao respectivo sub-universo.

Definidos os estados participantes da amostra, passou-se a considerar a seleção de municípios. Foram incluídas as capitais dos estados selecionados, totalizando 27.

A definição do número de municípios de interior pesquisados por estado foi realizada de acordo com a proporção de habitantes do mesmo em relação ao sub-universo.

Dos 252 municípios brasileiros de interior com 100 mil habitantes ou mais, foram sorteados 61, a partir do seguinte processo: todos os municípios foram considerados auto-representativos (probabilidade 1 de pertencer à amostra).

O sorteio dos municípios foi realizado sem reposição, utilizando amostragem aleatória não-sistemática ponderada.

Amostra (continuação)

Foi realizada, por fim, uma seleção comparativa, em que aqueles municípios com população proporcionalmente pouco significativa e cujas características assemelham-se a de outros municípios próximos e pertencentes à amostra foram excluídos, e sua amostragem redistribuída no mesmo sub-universo.

O desenho amostral acima demonstrado deve aproximar-se, ao máximo, de seu universo, permitindo uma leitura proporcional de seus resultados.

Para tanto, foram estabelecidas cotas específicas para cada público, de acordo com os dados universais do país. Para a população, as cotas definidas foram sexo, idade e renda. Para o comércio e prestadores de serviços, a cota é vinculada ao porte do empreendimento.

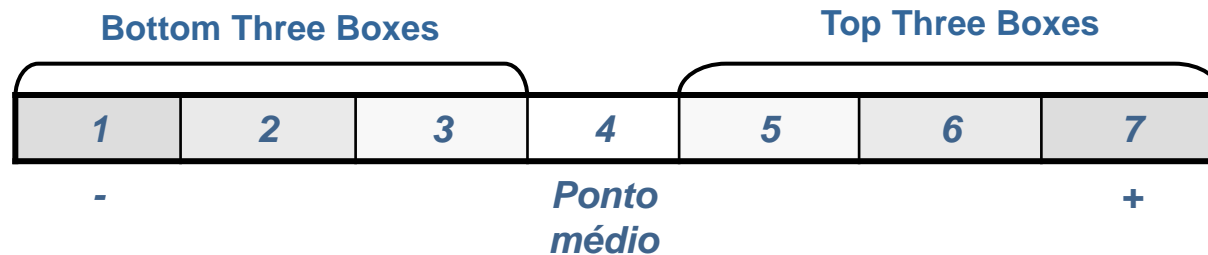
Os resultados foram ponderados, para serem representativos de seus universos, de acordo com:

- **População:** IBGE, Censo Demográfico 2010.
- **Comércio e Prestadores de Serviços:** RAIS (Relação Anual de Informações Sociais) 2010.

Metodologia

Observações gerais:

Escalas de avaliação utilizadas nesse estudo foram de 7 pontos, em que 1 significa a menor nota e 7 a maior nota.



- Bases inferiores a 30 casos são insuficientes para análises estatísticas.
- Citações inferiores a 0,5% estão representadas nas tabelas por “0” e nenhuma citação por “ – “.
- Os resultados significativos encontram-se destacados em linha contínua enquanto que os tendenciais (dentro da margem de erro) em linha pontilhada.

Significativamente maior



Indicativamente maior



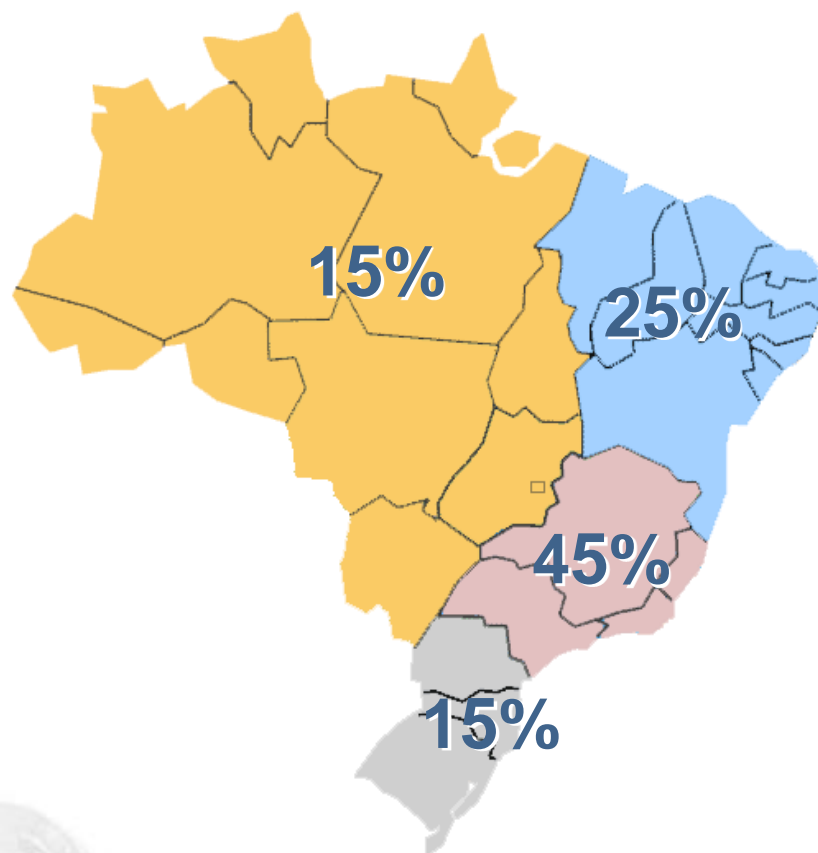
- Em alguns gráficos e tabelas os resultados não somam exatamente 100%, devido a arredondamentos.
- Nos gráficos e tabelas as bases estão em números absolutos e os resultados em %.

Módulo I: População

Distribuição da amostra - 2013

9 100

→ Maior parcela dos entrevistados reside no **Sudeste** (45%) e em cidades da **região metropolitana** (77%).
Cerca de 34% vivem em cidades litorâneas.



Natureza do município:



⇒ 77% Região metropolitana



⇒ 23% Interior

Localização:



⇒ 66% Não litoral



⇒ 34% Litoral

Perfil da amostra



Perfil da amostra

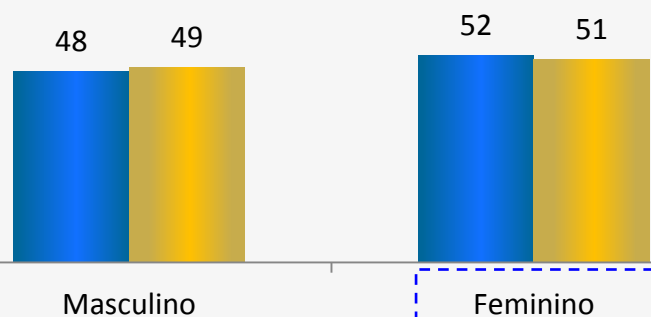
(Em %)

11

População

■ 2010 ■ 2013

Sexo

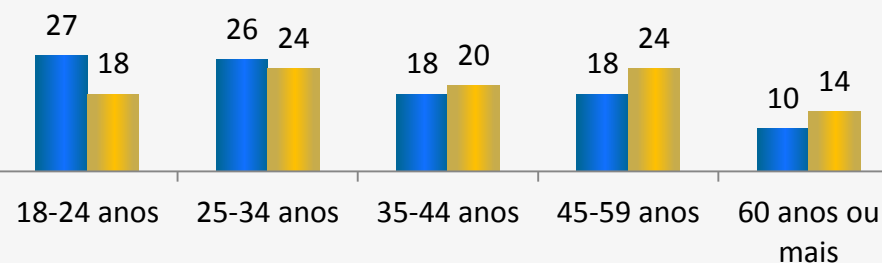


Idade

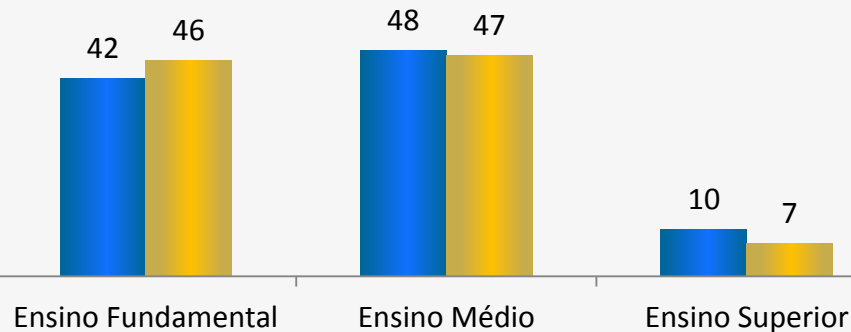
Média de idade:

2010: 37 anos

2013: 40 anos



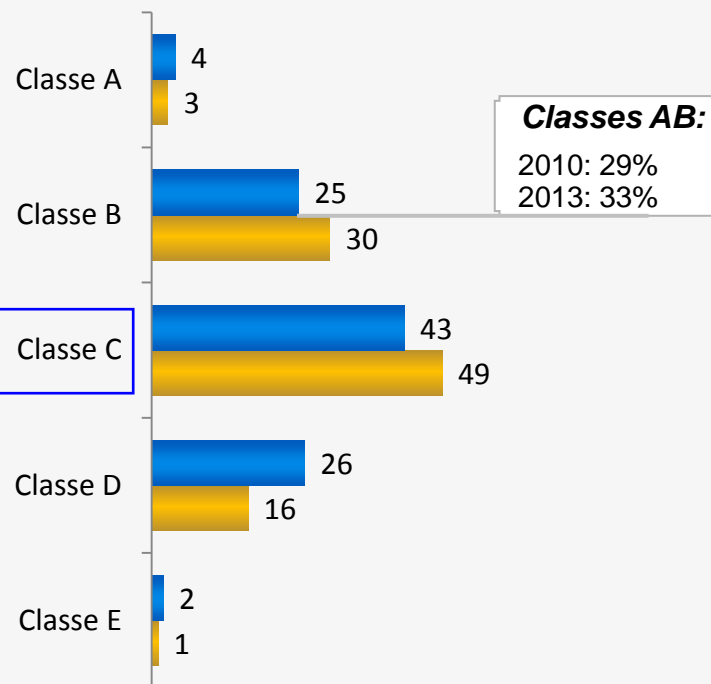
Escolaridade



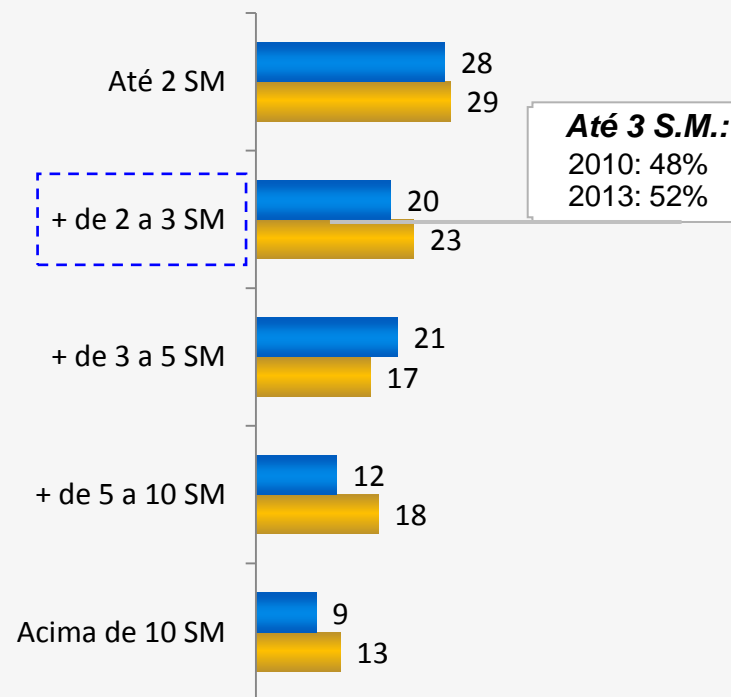
➔ O público entrevistado é tendencialmente mais **feminino** com, em média, 40 anos de idade. Grande maioria tem ensino **fundamental** e **médio** de escolaridade.

■ 2010 ■ 2013

Classificação econômica - Critério Brasil -



Renda média familiar mensal (Bruto)



➔ *Maior parcela pertence à classe C (49%) e mais da metade (52%) tem renda familiar mensal de até 3 S.M.*

Perfil da amostra

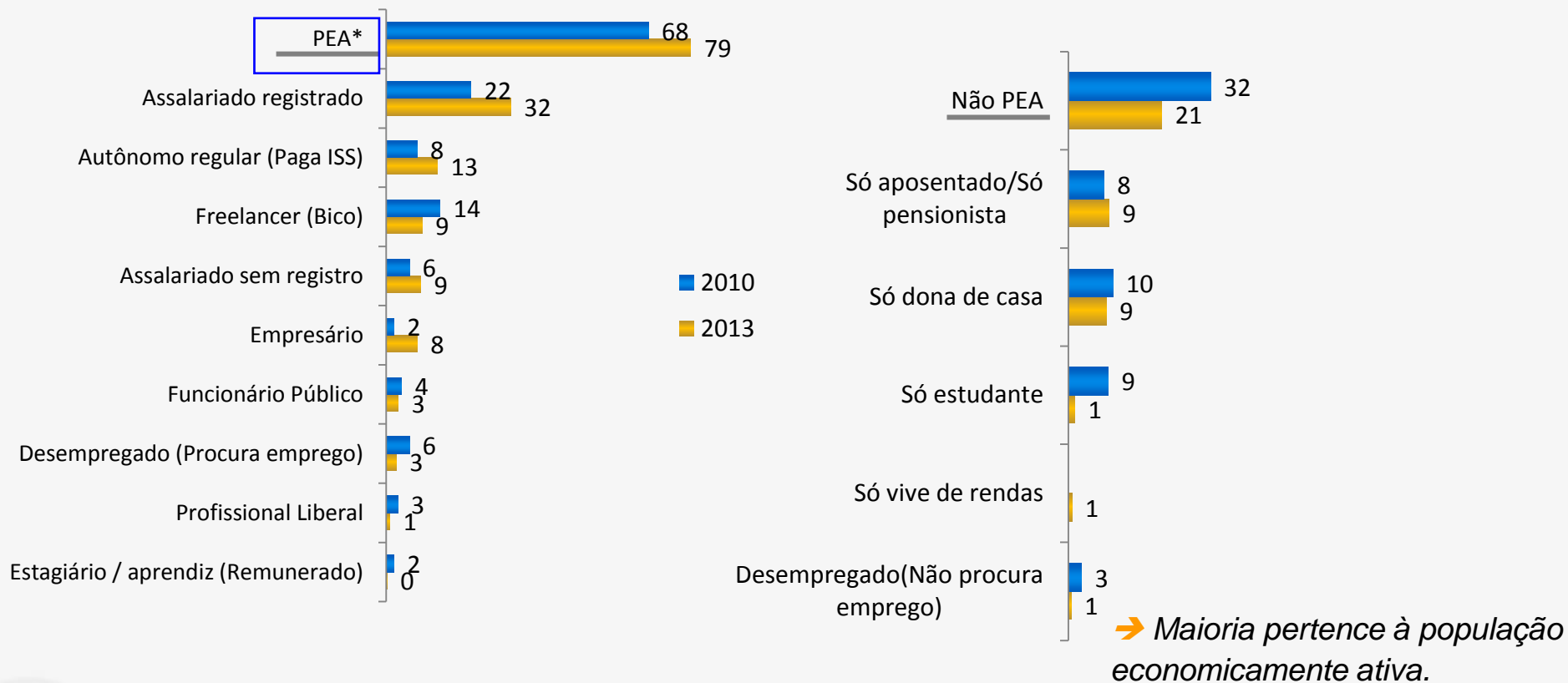
(Em %)

13

População

Ocupação

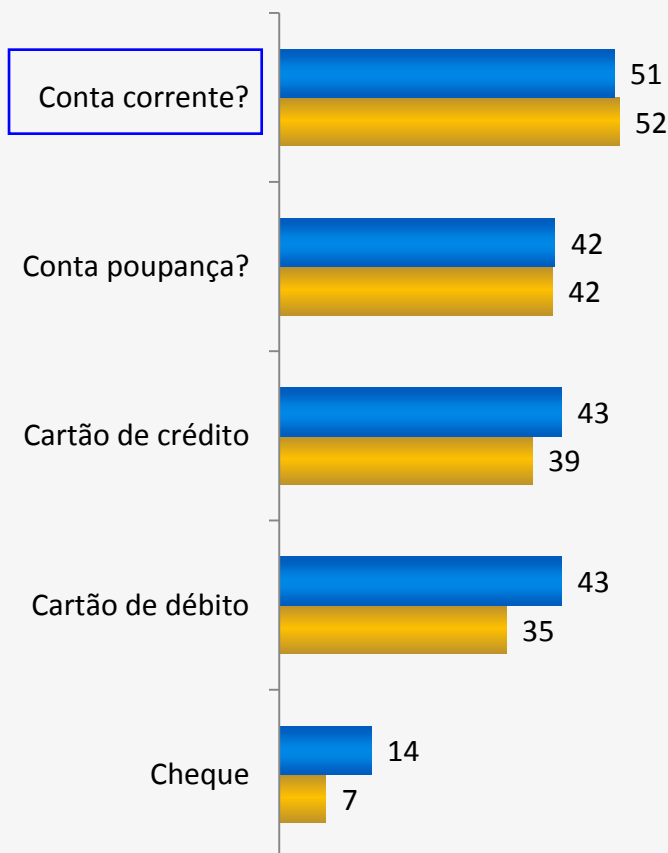
■ 2010 ■ 2013



(*) PEA: População Economicamente Ativa

■ 2010 ■ 2013

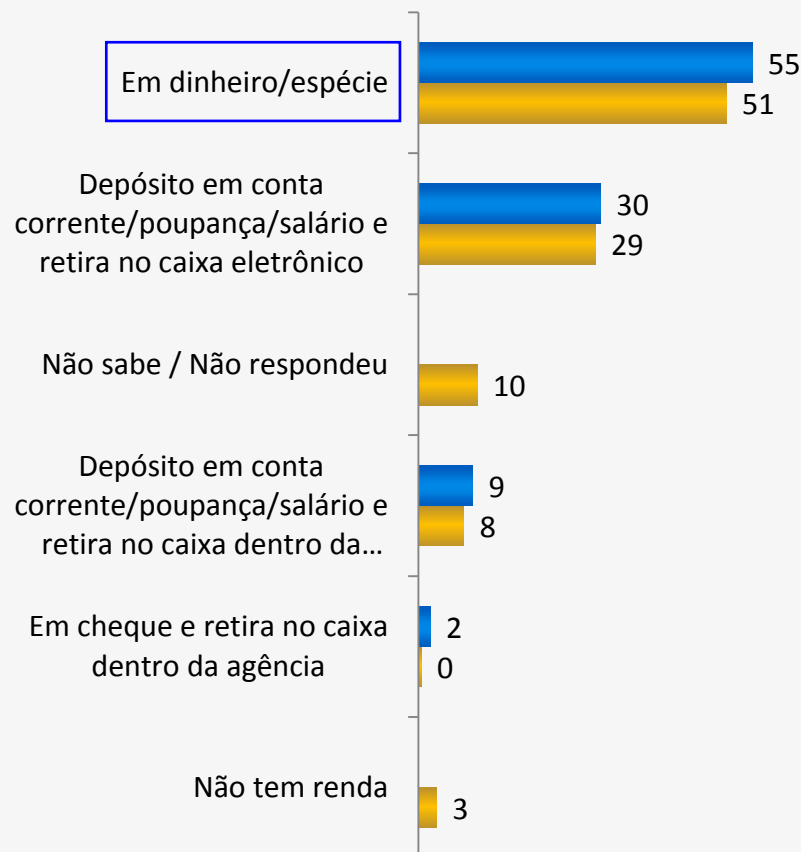
Posse de itens financeiros



- ➔ Nos últimos três anos houve decréscimo na posse de itens financeiros como Cheque e Cartões de Débito e Crédito.
- ➔ Regra geral, é **maior a posse destes itens financeiros** entre os mais favorecidos em termos de classe e escolaridade e também entre os ativos economicamente.

■ 2010 ■ 2013

Forma que recebe seu salário (PEA*)...



➔ Cerca de metade da população economicamente ativa **recebe o pagamento em dinheiro**, principalmente, os mais jovens e os menos favorecidos.

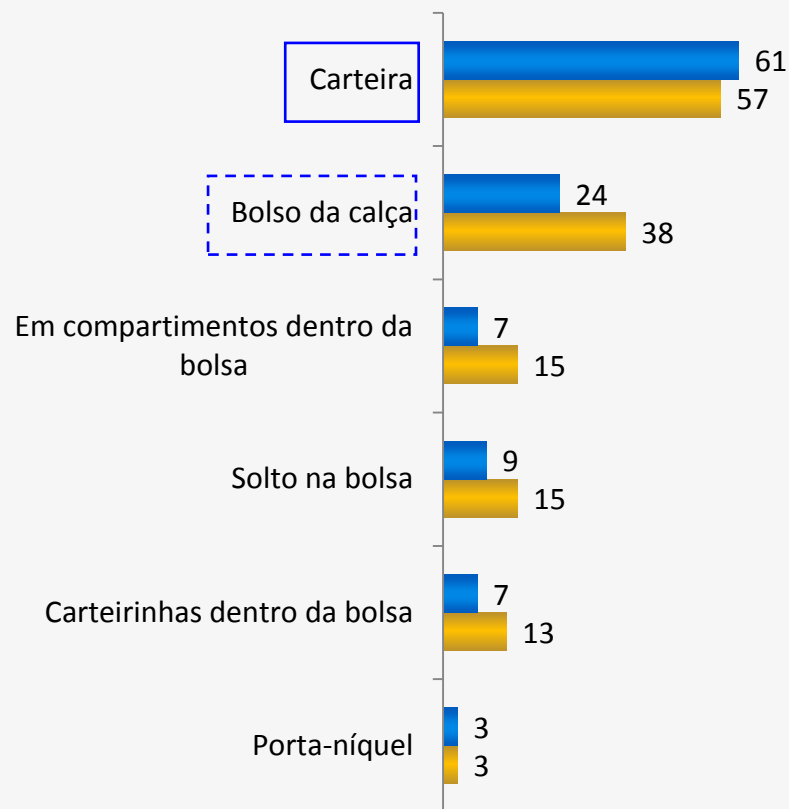
➔ Entre os que recebem com **depósito em conta**, maioria faz a retirada no caixa eletrônico, especialmente classes AB.

Avaliação do estado de conservação das cédulas

Hábitos de uso - cédulas

■ 2010 ■ 2013

Locais onde costumam guardar as cédulas que levam diariamente

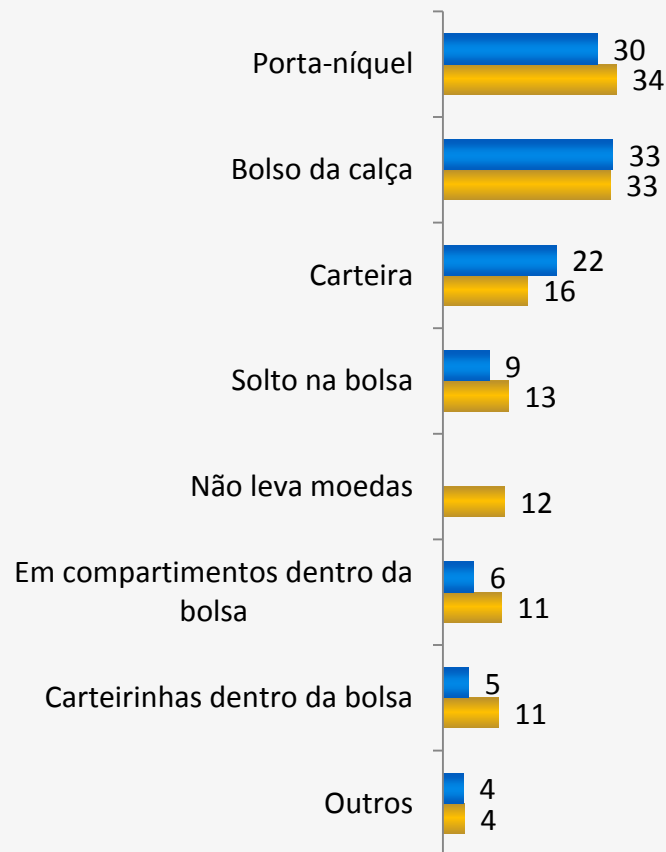


Citações acima de 2%

➔ Observa-se, de 2010 para 2013, uma ligeira mudança no comportamento da população em relação ao local de transporte das notas. A **maioria dos entrevistados ainda utiliza a carteira**, especialmente os homens, entretanto, aumentou o percentual de pessoas que utilizam outros locais de transporte.

■ 2010 ■ 2013

Locais onde costumam guardar as moedas que levam diariamente



➔ As moedas são transportadas especialmente no bolso, na carteira e guardadas em porta-níquel.

➔ Mantendo a tendência observada para as notas, o uso do bolso é maior entre os menos escolarizados e de menor classe econômica.

Avaliação do estado de conservação das cédulas

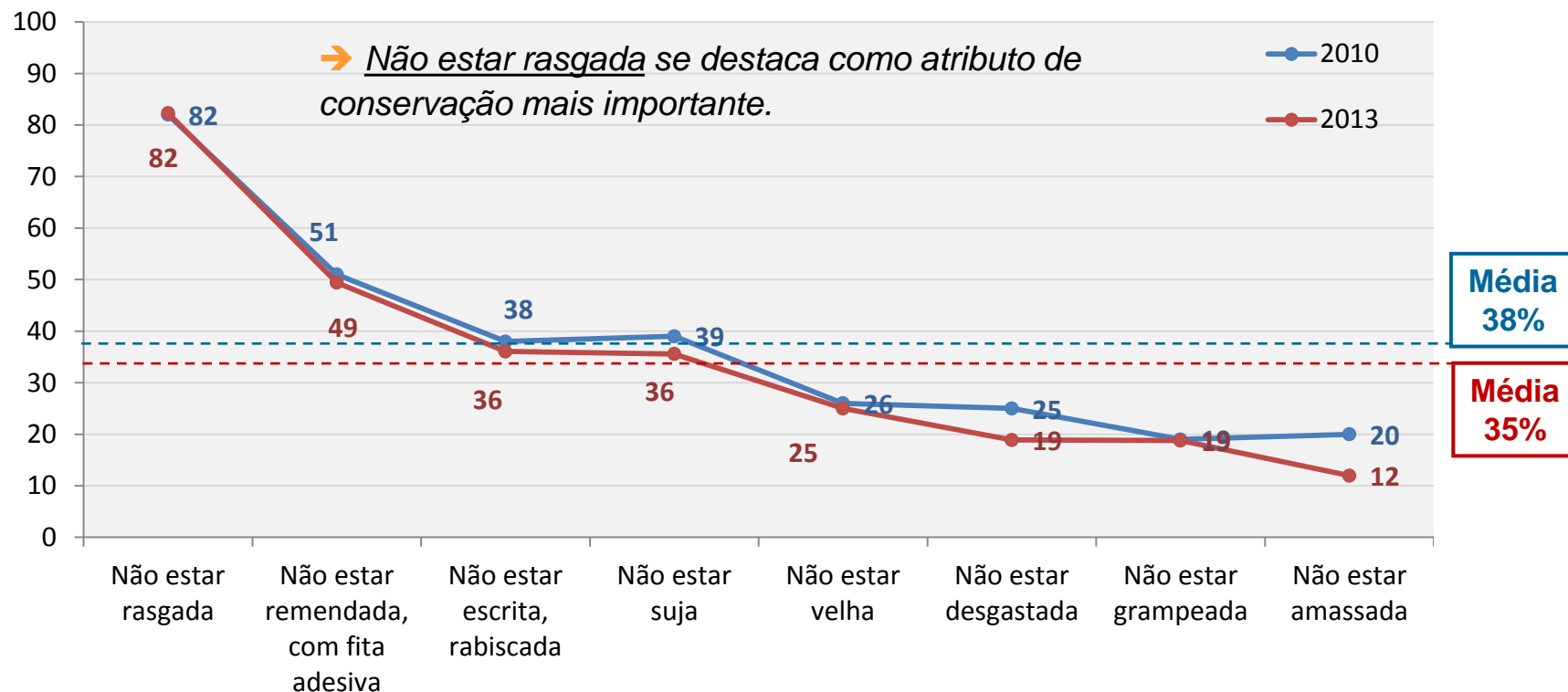
(Estimulada e múltipla, em %)

19

População

Atributos considerados importantes em cédulas de papel

Total (1º+ 2º+ 3º lugar)



Fonte: De maneira geral, dos atributos que estão neste cartão, qual deles você considera mais importante em uma nota de papel? E em segundo lugar? E em terceiro lugar?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

Avaliação do estado de conservação das cédulas

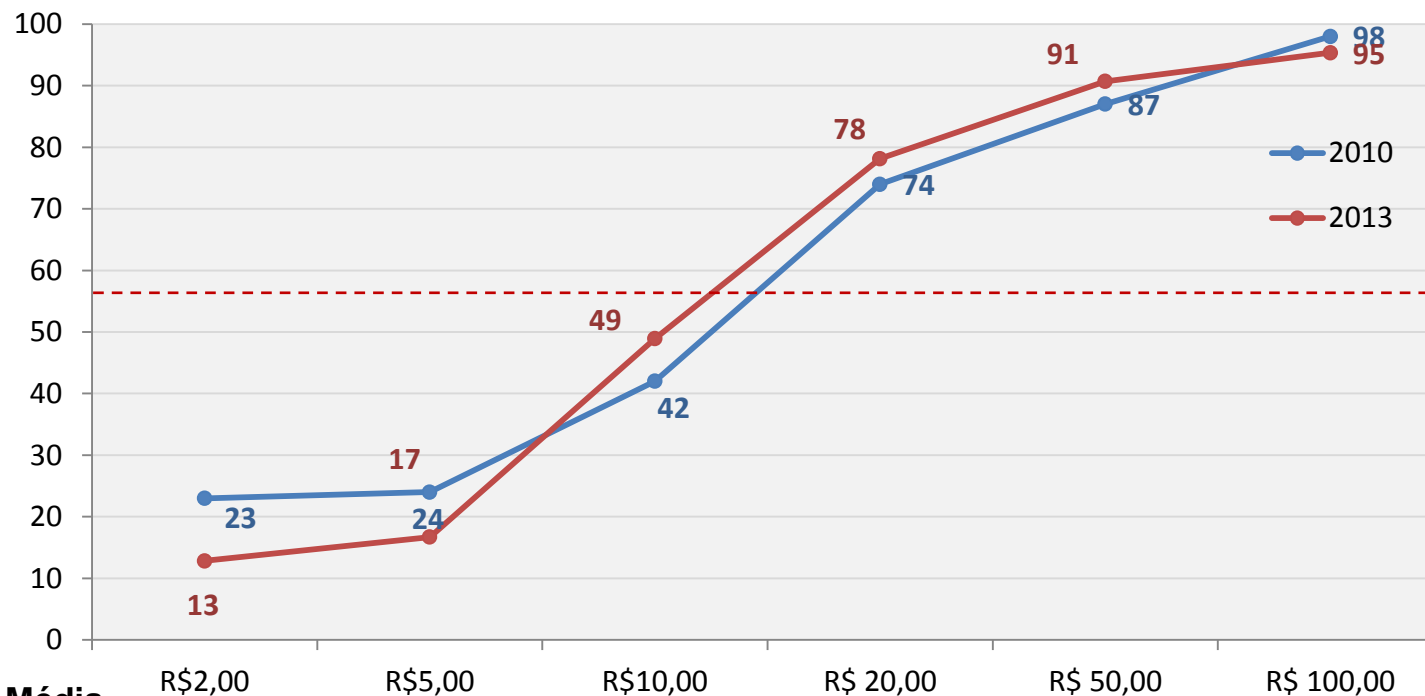
(Estimulada e única, em %)

20

População

Escala de 7 pontos (7 muito conservada e 1 pouco conservada)

Avaliação geral do estado de conservação das cédulas que circulam no país Top three boxes



Média
57%

Média

2010

2,97	3,21	4,03	5,34	5,88	6,7
------	------	------	------	------	-----

2013

2,84	3,32	4,45	5,39	5,93	6,44
------	------	------	------	------	------

Nível de contato

2013

(Top Three Boxes)

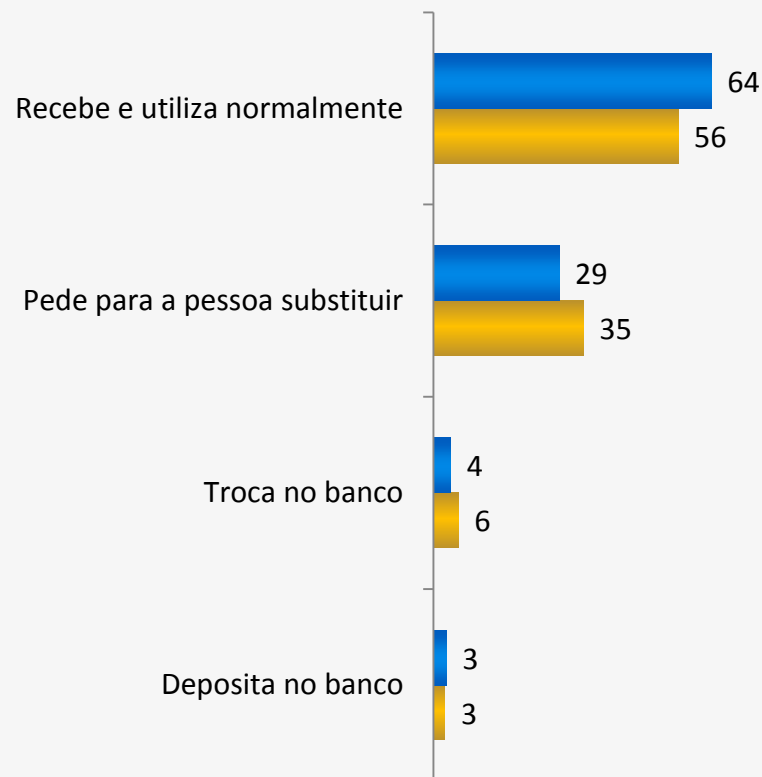
72	69	75	66	49	27
----	----	----	----	----	----

Agora falando sobre o estado de conservação das notas que estão circulando no país, utilizando a mesma escala de 7 pontos onde 1 significa pouquíssimo conservada e 7 muito conservada, na sua opinião, o quanto a nota de ____ está conservada?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

■ 2010 ■ 2013

Quando recebe uma nota que não está em bom estado você...



➔ Comparando os dois levantamentos, observa-se redução do percentual de entrevistados que declaram usar normalmente as notas que não estão em bom estado de conservação.

Fonte: De maneira geral, independente do valor, quando você recebe uma nota que não está em bom estado de conservação, ou seja, está velha, desgastada, rasgada, grampeada etc. Você: _____ ?

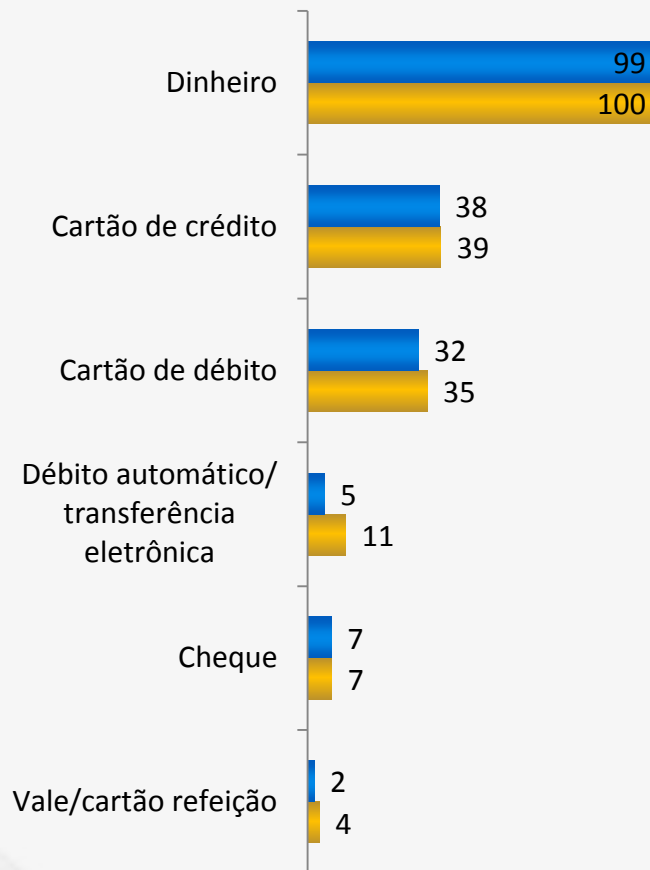
Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

Hábitos de uso

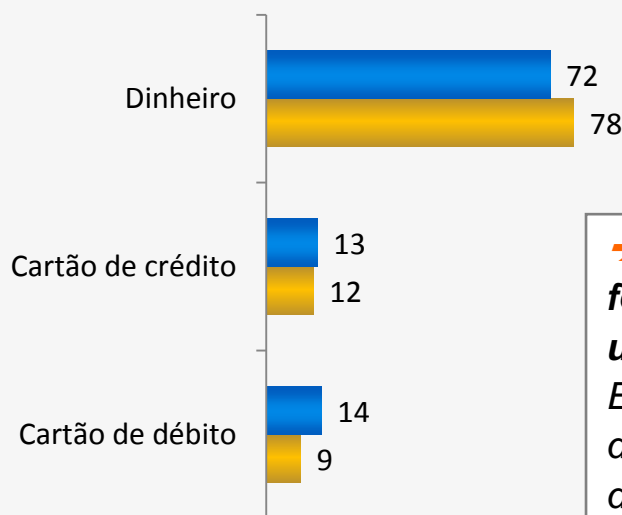
- **Circulação**
- Uso das cédulas
- Uso das moedas

■ 2010 ■ 2013

Formas de pagamento utilizadas - Múltipla -



Forma de pagamento mais freqüente - única -



➔ **Dinheiro continua sendo a forma de pagamento mais usada pela população.**

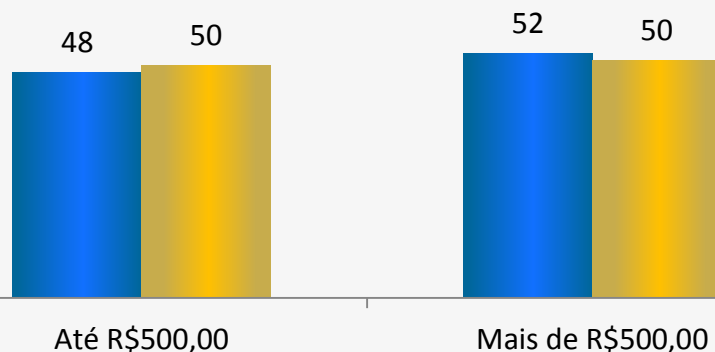
Entretanto, no comparativo dos dois levantamentos, verifica-se decréscimo no uso do cartão de débito e cartão de crédito. Por outro lado o percentual dos que utilizam outras formas se mostrou insignificante.

Fonte: Das formas de pagamento que estão neste cartão quais você costuma utilizar para pagar suas contas e/ ou fazer compras? Das formas de pagamento que você me disse que costuma utilizar, qual delas você utiliza com maior frequência?
Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

Volume de compra por forma de pagamento

■ 2010 ■ 2013

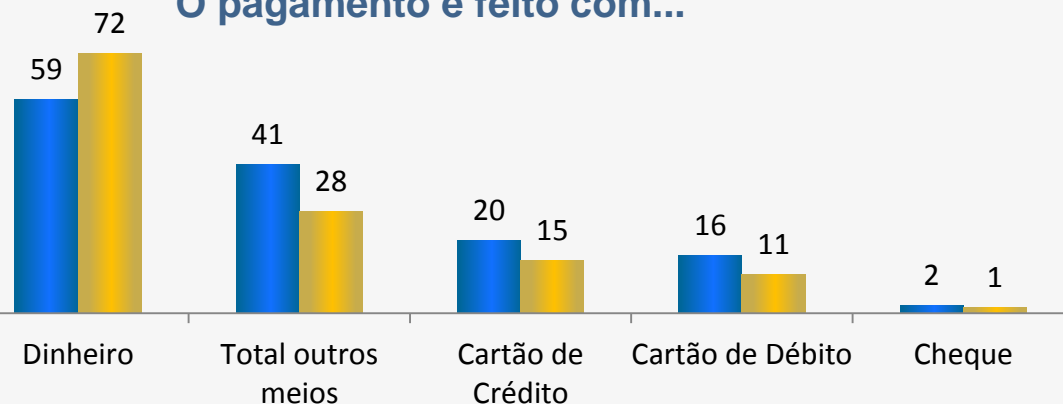
Gasto mensal com pagamento de contas e compra de produtos



→ Em um mês típico são gastos, atualmente, em média, R\$ 807,93 e 59% deste valor é pago com dinheiro. Comparado com os dados de 2010 verifica-se um decréscimo considerável da participação do cartão no pagamento de contas e compras.

	2010	2013
Média:	R\$ 807,93	R\$ 846,99
Mediana:	R\$ 600,00	R\$550,00

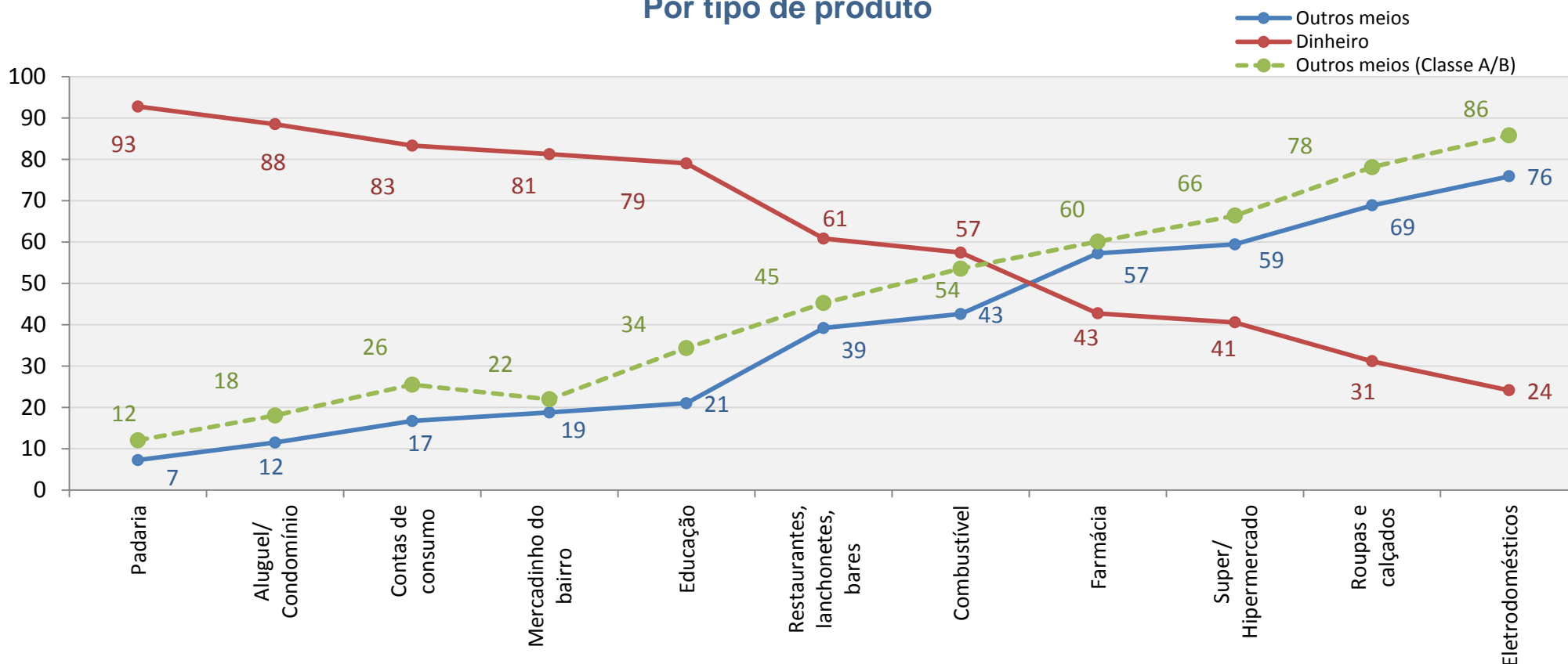
O pagamento é feito com...



Fonte: Em um mês típico, qual é aproximadamente o valor das suas despesas com pagamentos de contas, ou compras de produtos, e alimentos, serviços? Por favor, considere apenas os pagamento ou compras que você realiza ou são de sua responsabilidade. Considerando o total de suas despesas qual o percentual gasto em:

Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

Forma de pagamento utilizada com maior frequência Por tipo de produto

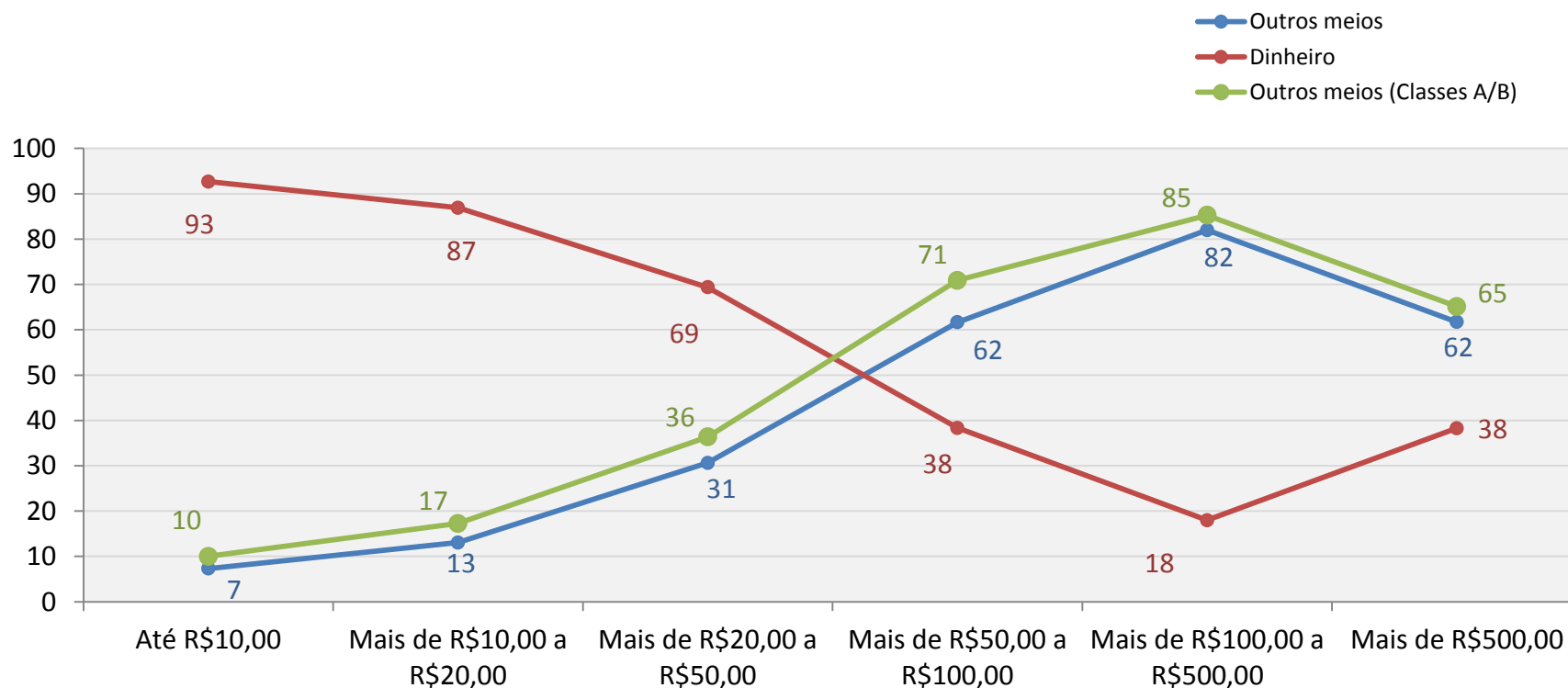


➔ O uso de dinheiro é menos frequente nas compras de super/hipermercados, eletrodomésticos e roupas e calçados. Para estes produtos o cartão de crédito ou débito estão mais presentes, especialmente nas classes AB.

Fonte: Das formas de pagamento que estão neste cartão qual delas você utiliza com maior frequência para fazer pagamentos de?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

Forma de pagamento utilizada com maior frequência 2013



➔ Para os valores acima de R\$50,00 mais de dois terços da população utiliza também outras formas de pagamento, principalmente cartão de crédito. Nas classes AB o uso de outros meios em pagamentos de maior valor é destacadamente maior.

Fonte: Ainda falando nas várias formas de pagamento, para compras ou contas com valor ____ qual dessas formas você costuma utilizar com maior frequência para fazer pagamentos?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas

Escala de 7 pontos (7 muito conservada e 1 pouco conservada)

Atributos muito presentes nos instrumentos de pagamento

Top three boxes - 2013

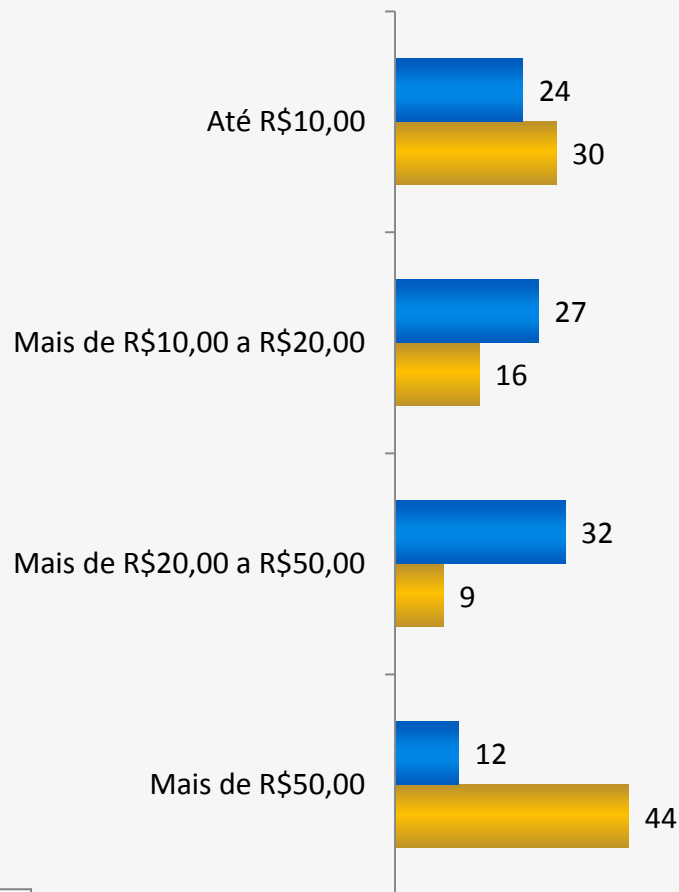
	Custo	Facilidade de uso	Segurança	Privacidade	Aceitação	Controle de Gastos
Cartão de crédito	55	79	75	63	79	52
Cartão de débito	33	76	76	63	73	63
Cheque	31	33	21	24	11	39
Dinheiro	34	94	54	76	96	74

Hábitos de uso

- Circulação
- **Uso das cédulas**
- Uso das moedas

Valor em notas que costuma levar diariamente

■ 2010 ■ 2013



→ Em um dia típico a população costuma levar em média R\$54,65. Quase metade da população (44%) leva diariamente entre R\$ 50,00 e R\$100,00.

Média:

2010: R\$36,02

2013: R\$54,65

Mediana:

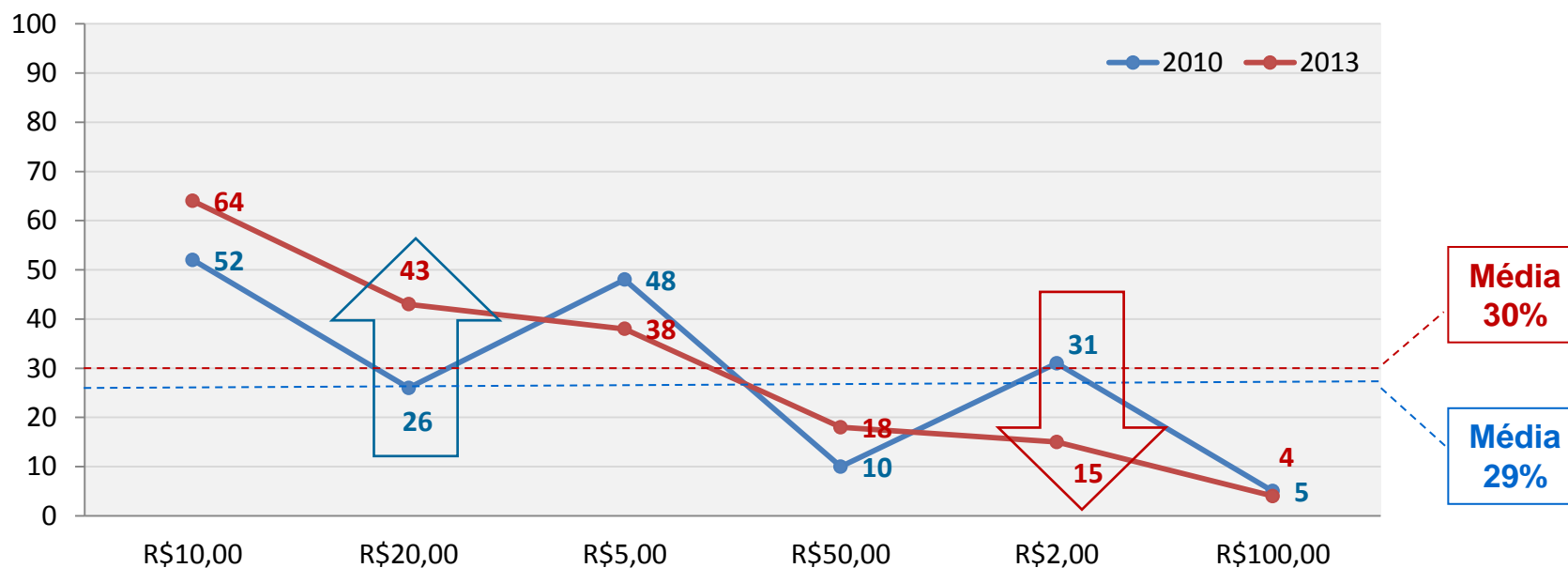
2010: R\$20,00

2013: R\$30,00

Fonte: Em um dia típico, aproximadamente, quanto você costuma levar em notas?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

Valores que prefere transportar diariamente Total

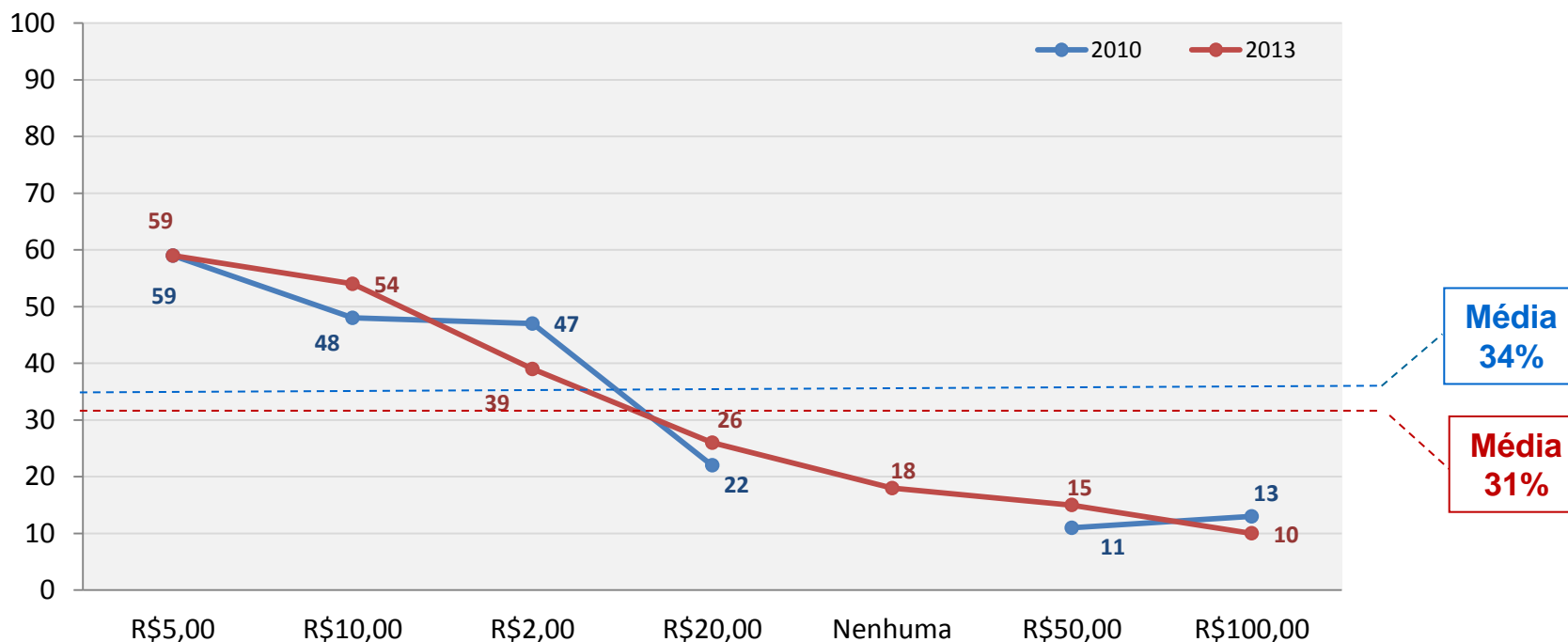


➔ Mantendo a tendência observada há três anos, o valor de R\$ 10,00 é o preferido da população (64%).

Hábitos de uso - cédulas

(Espontânea, em %)

Valores que sente falta no momento que precisa fazer um pagamento
Total

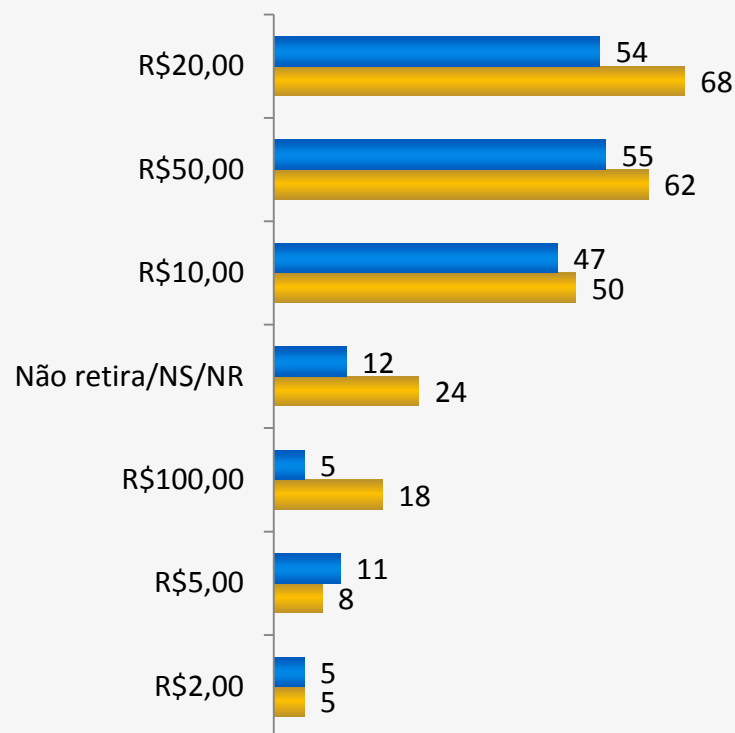


➔ As notas de R\$5,00, R\$10,00 e R\$ 2,00 são as que a população mais sente falta quando precisa fazer um pagamento.

Fonte: Considerando as notas que estão em circulação no país hoje, para você quais delas precisariam ter em maior quantidade, ou seja, notas de quais valores você sente falta no momento em que precisa fazer um pagamento? E em segundo lugar? E em terceiro lugar? Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

■ 2010 ■ 2013

Valores que mais encontra ou retira no caixa eletrônico



➔ Valores de R\$20,00, R\$ 50,00 e R\$ 10,00 são os mais retirados nos caixas eletrônicos, na percepção dos entrevistados.

Hábitos de uso

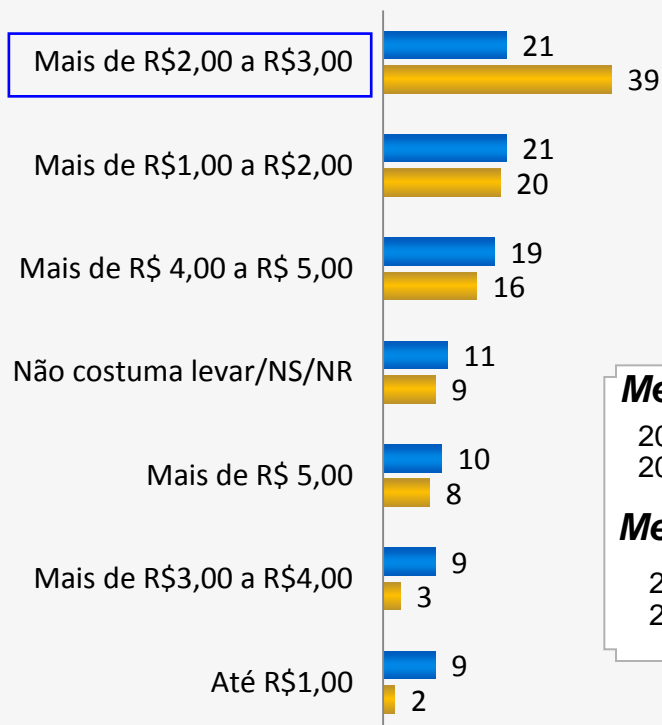
- Circulação
- Uso das cédulas
- Uso das moedas

Hábitos de uso - moedas

(Espontânea e única, em %)

■ 2010 ■ 2013

Valor em moedas que costuma levar diariamente



Média:

2010: R\$3,81
2013: R\$4,03

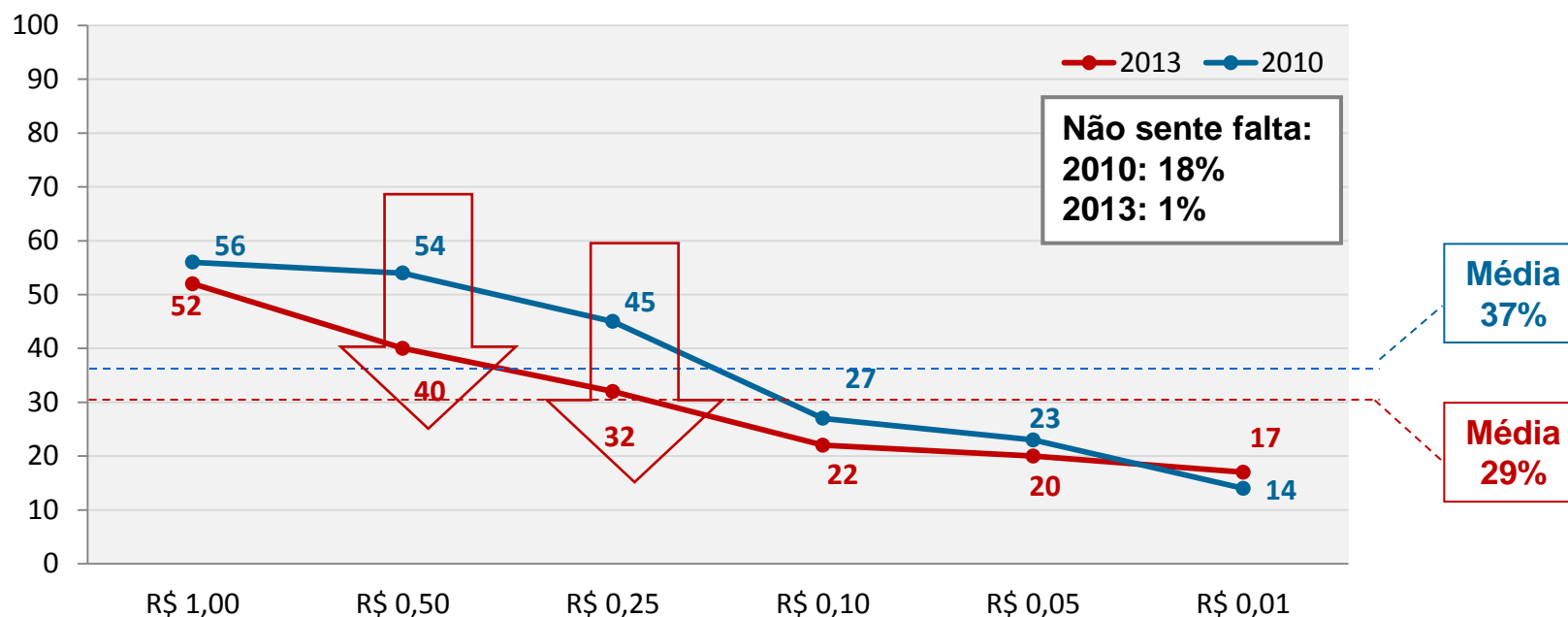
Mediana:

2010: R\$3,00
2013: R\$3,00

Hábitos de uso - moedas

(Estimada e única, em %)

Valores de moedas que sente falta no momento que precisa fazer um pagamento
Total



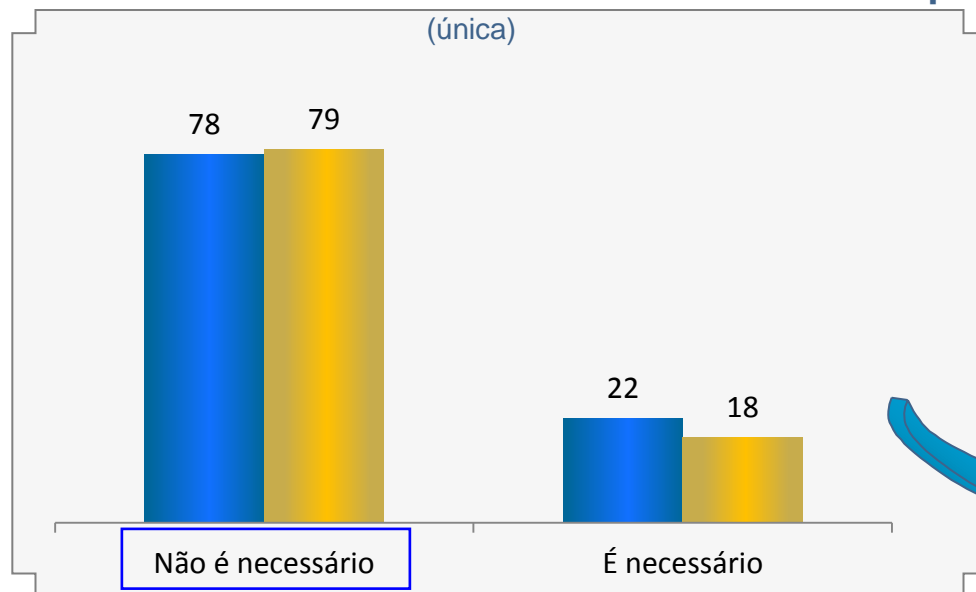
→ As moedas de R\$ 1,00 e R\$ 0,50 são as que a população mais sente falta.

Fonte: Pensando agora nas moedas que estão em circulação no país hoje, para você quais delas precisariam ter em maior quantidade, ou seja, moedas de quais valores você sente falta? E em segundo lugar? E em terceiro lugar?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

Opinião sobre a necessidade de colocar em circulação moedas superiores a R\$ 1,00

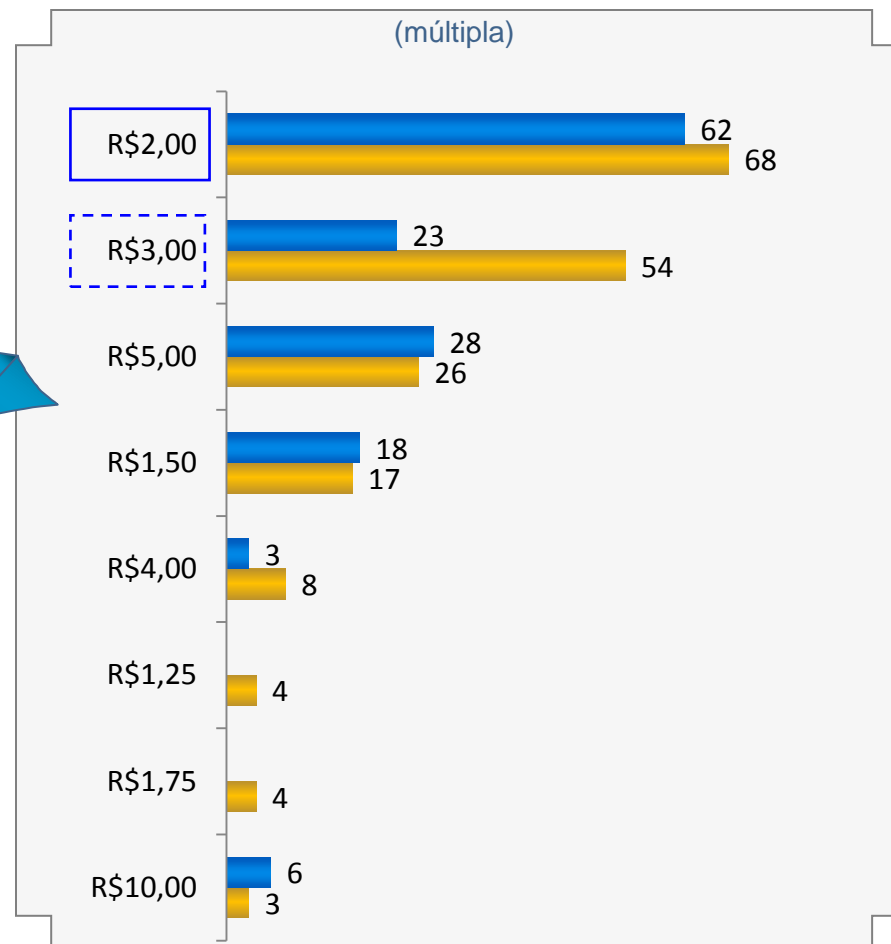
■ 2010 ■ 2013



→ Há um pequeno decréscimo na taxa dos que consideram necessário ter moedas com valor superior a R\$1,00.

→ A de R\$ 2,00 continua sendo a principal indicação.

Quais valores?



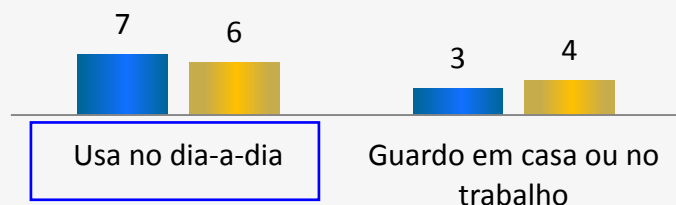
Fonte: Você acha necessário que se coloque em circulação uma moeda com valor maior que R\$1,00? / P26. Qual o valor da moeda que você acha necessário que se coloque em circulação? Mais algum?

Hábitos de uso - moedas

(Espontânea e única, em %)

■ 2010 ■ 2013

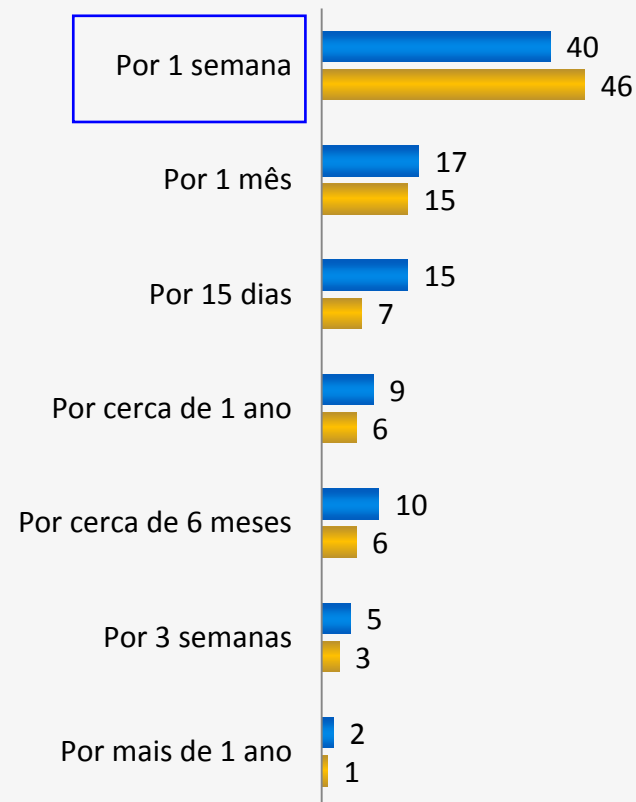
A cada 10 moedas quantas você...



➔ *Maioria das moedas está em circulação. De acordo com a declaração da população pesquisada, a cada dez moedas que recebem aproximadamente seis são usadas no dia-a-dia.*

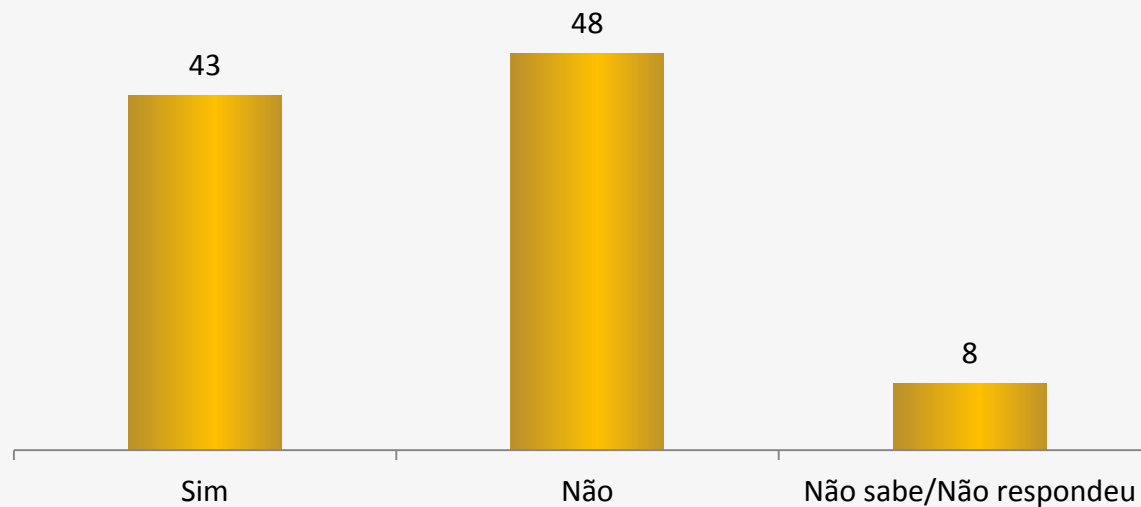
➔ *Dos que têm o hábito de deixar em casa ou no trabalho, maior parcela (46%) fica fora de circulação por apenas uma semana.*

Por quanto tempo?



Fonte: Pensando no seu hábito, a cada 10 moedas que você recebe, aproximadamente quantas você deixa em casa ou no trabalho armazenadas em cofrinhos ou em gavetas e quantas você leva com você para usar no dia-a-dia para facilitar o troco e fazer um pagamento ? P28b. Aproximadamente por quanto tempo você deixa suas moedas em casa ou no trabalho armazenadas em cofrinhos ou em gavetas?

Utilizaria o serviço de recebimento/depósito de moedas no caixa eletrônico? - 2013



Fonte: Se os bancos oferecessem ao cliente um caixa eletrônico para recebimento/depósito de moedas, você utilizaria esse serviço?

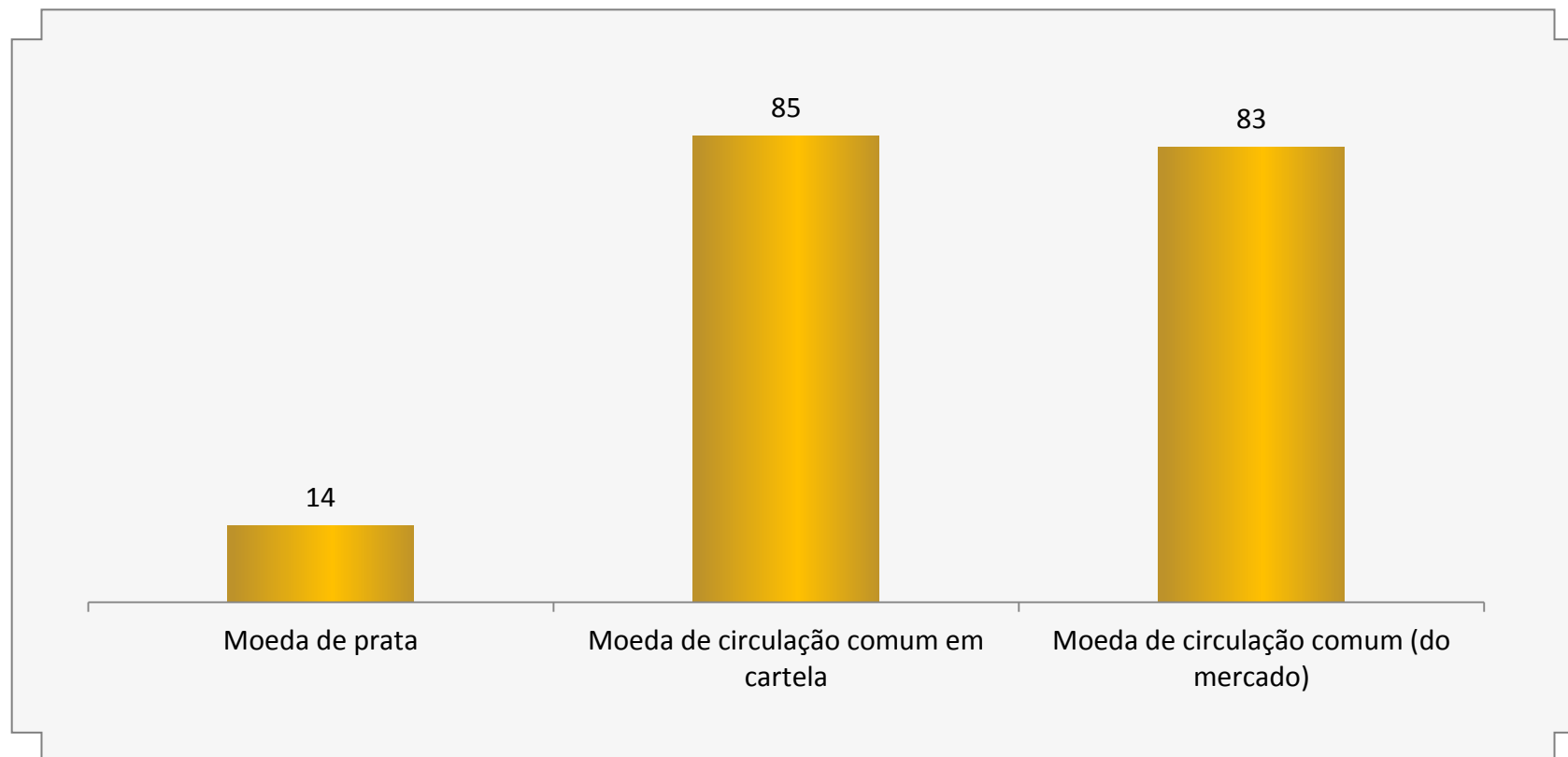
Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas

Conhece moedas comemorativas? - 2013



Fonte: Pensando agora em outro tipo de moedas, você conhece moedas comemorativas?
Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas

Tipo de moeda que colecionaria - 2013



Fonte: Olhando para estes tipos de moedas comemorativas, você colecionaria ____?

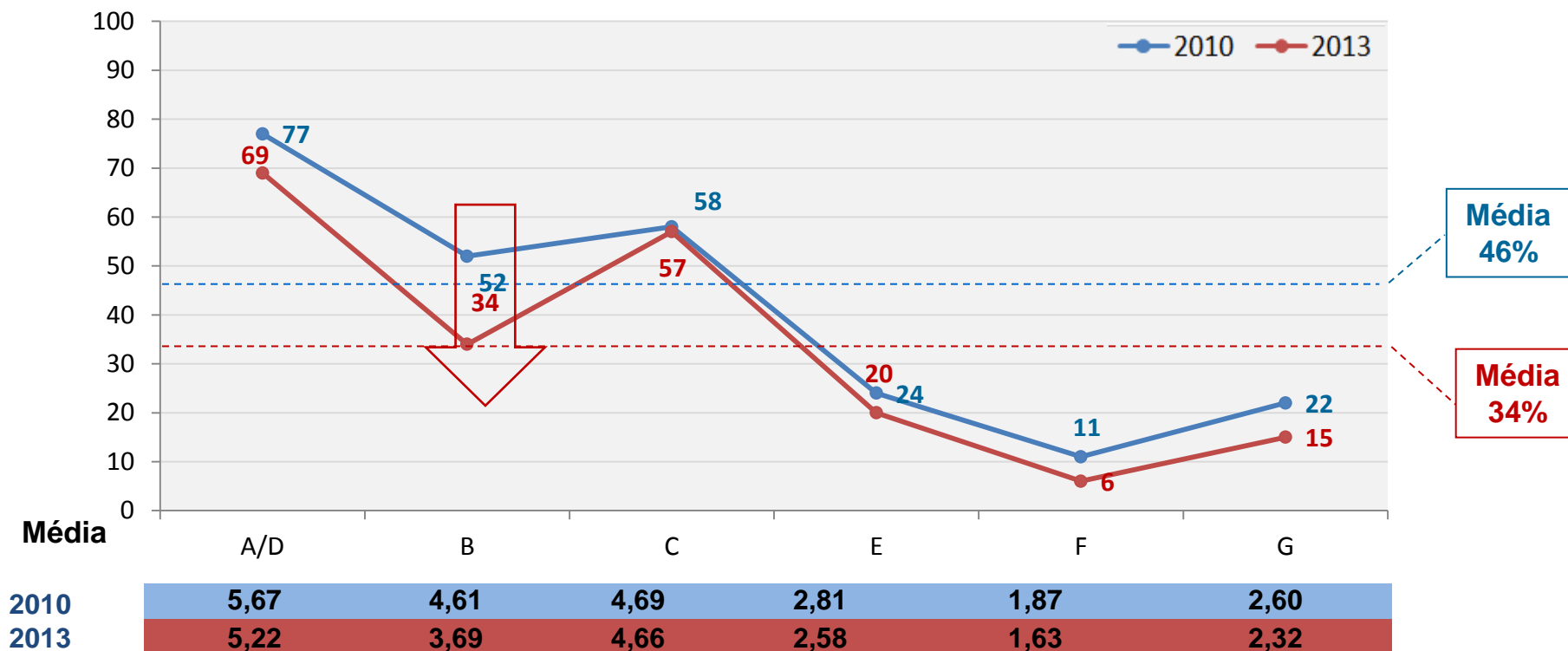
Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas

Hábitos de uso - moedas

(Estimulada e única, em %)

Escala de 7 pontos (7 sempre e 1 nunca)

Atitudes em relação à circulação das moedas



A= Costumo utilizar moedas para facilitar o troco de caixas ou cobradores
D= A maior parte das moedas que recebo eu uso para pagamentos facilitar o troco
C= Sempre exijo dos caixas ou cobradores o troco, mesmo que seja um valor pequeno

B= Caixas e cobradores não costumam ter troco para pequenos valores
G= Dou as moedas que recebo para as crianças/ filhos
E= Deixo maior parte das moedas em casa em cofrinhos, potes, nas gavetas etc.
F= Deixo as moedas no carro para dar aos pedintes

Fonte: Utilizando esta escala de 7 pontos, das frases que vou ler gostaria que você me dissesse com que frequência cada situação acontece. Neste cartão quanto mais próximo de 1 significa que a situação nunca acontece e quanto mais próximo de 7 acontece sempre. Assim começando por: Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

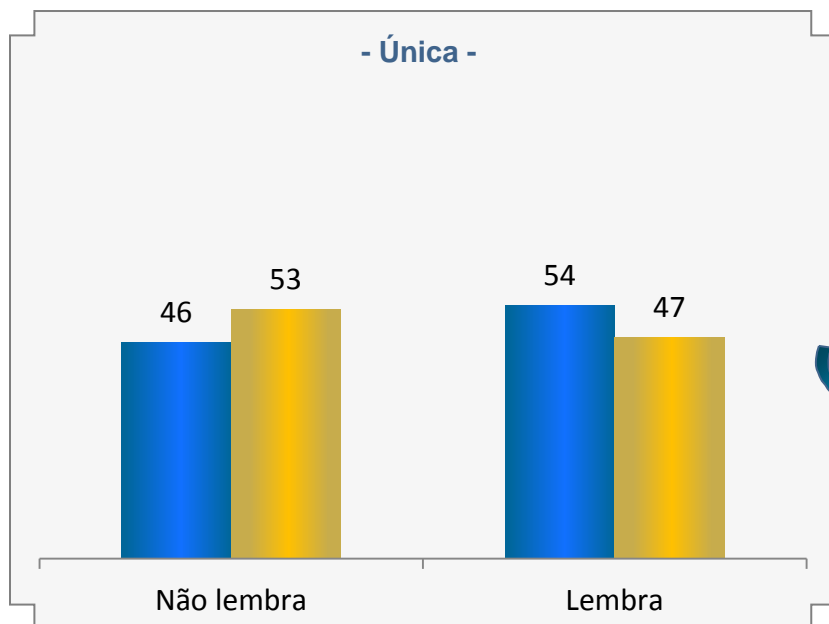
Identificação dos elementos de segurança

Identificação dos elementos de segurança

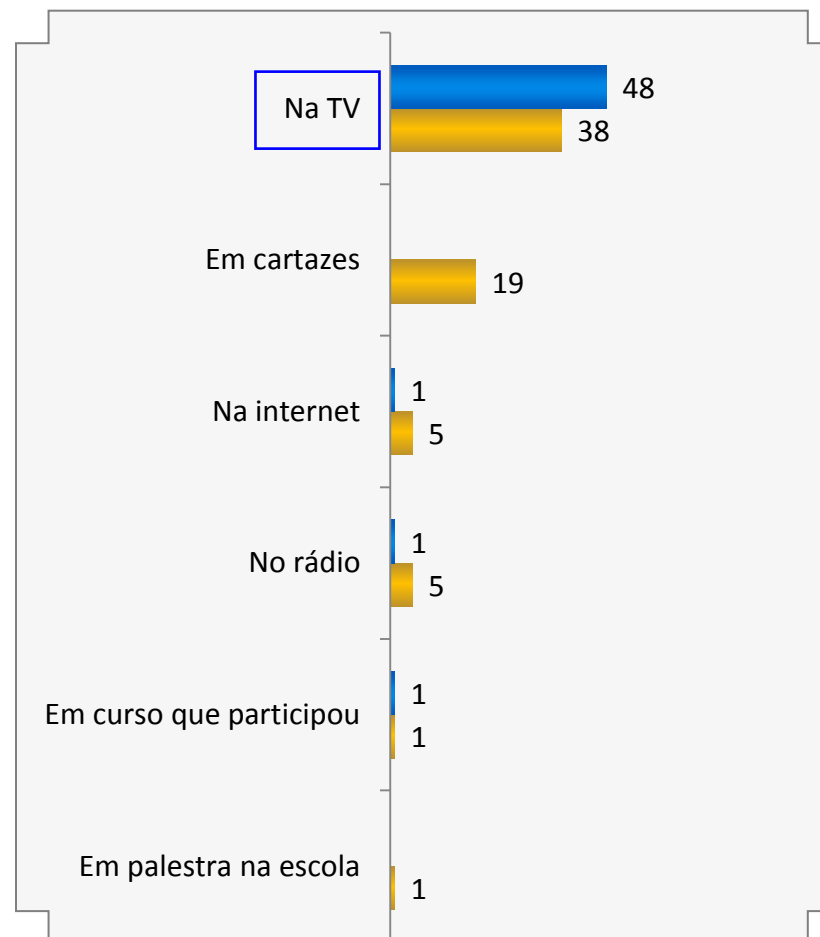
(Espontânea, em %)

Lembrança de divulgação sobre o reconhecimento de cédulas verdadeiras

■ 2010 ■ 2013



→ A taxa dos que lembram de alguma divulgação sobre o reconhecimento de cédulas verdadeiras diminuiu, para 47%.

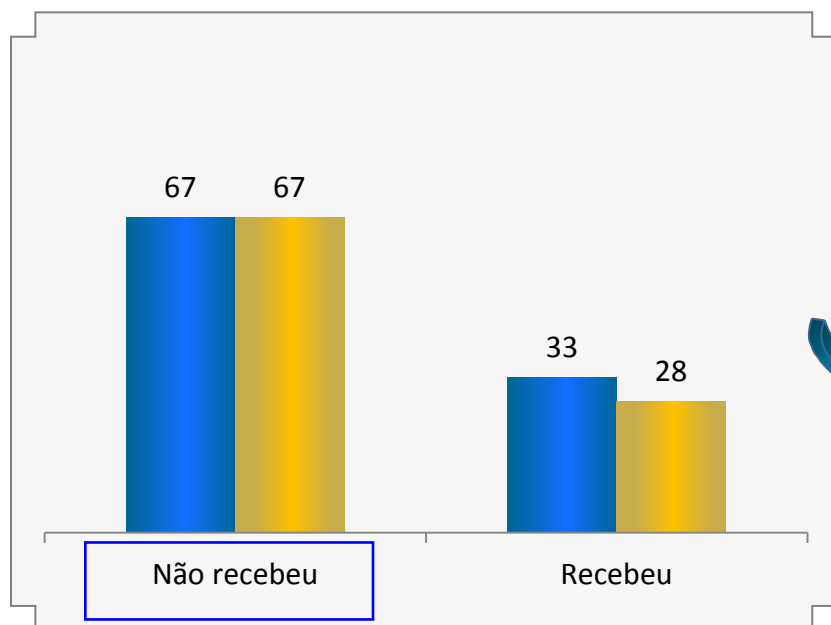


Identificação dos elementos de segurança

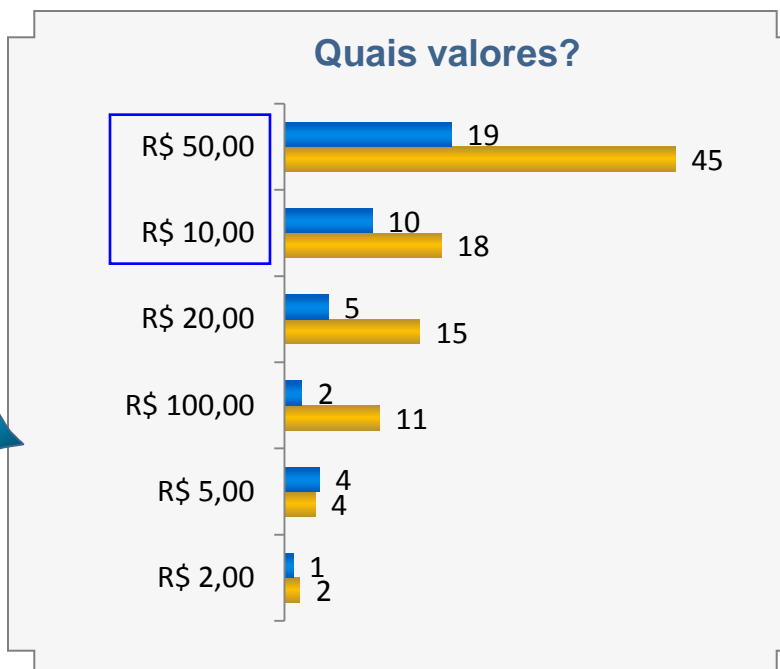
(Espontânea e múltipla, em %)

Recebimento de cédulas falsas

■ 2010 ■ 2013



➔ Em 2013 houve uma redução no percentual de pessoas que declarou já ter recebido uma nota falsa. Os valores de R\$50,00 e R\$10,00 continuam sendo os mais frequentes.

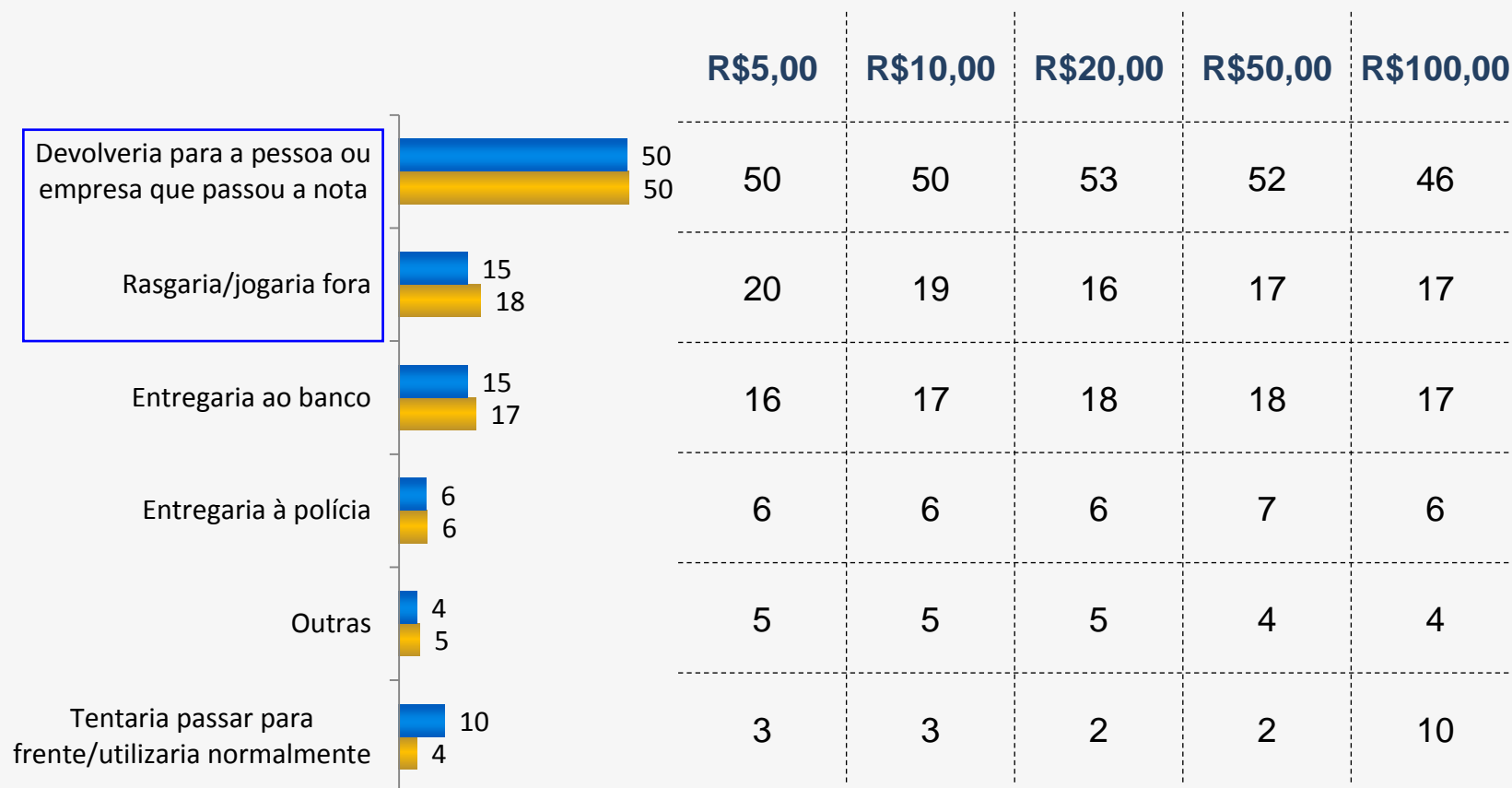


Fonte: Você já recebeu alguma nota falsa? Qual ou quais eram os valores da nota que você recebeu? Esse recebimento aconteceu a quanto tempo? Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

Identificação dos elementos de segurança

(Espontânea e múltipla, em %)

Atitude que tomaria ao receber uma cédula falsa - 2013



Fonte: Se você recebesse uma nota falsa de ____ o que você faria?

Base: Entrevistados que não perceberam que a nota era falsa : 2013 – 728 entrevistas

Identificação dos elementos de segurança

(Estimulada e única, em %)

■ 2010 ■ 2013



Identificação dos elementos de segurança

(Estimulada e única, em %)

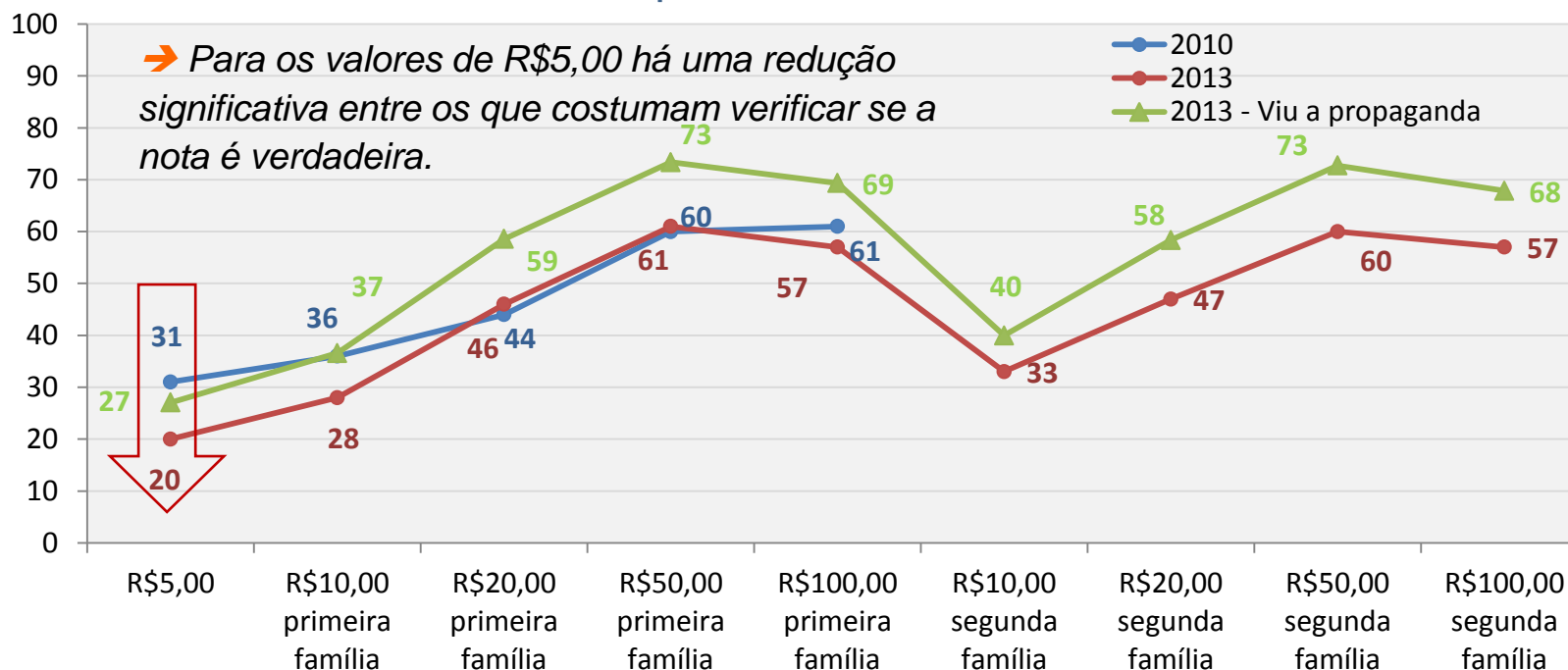
47

População

Escala de 3 pontos (3 sempre e 1 nunca)

Frequência com que verifica se a cédula é verdadeira - por valor - 2013 vs. 2010

Verifica sempre + às vezes verifica



Média: 2010

1,51	1,57	1,70	1,98	1,93
------	------	------	------	------

2013

1,3	1,4	1,67	2,01	1,98	1,49	1,7	2,01	1,98
-----	-----	------	------	------	------	-----	------	------

Fonte: Quando você recebe uma nota de ____ você costuma verificar se ela é verdadeira: sempre, às vezes ou nunca?

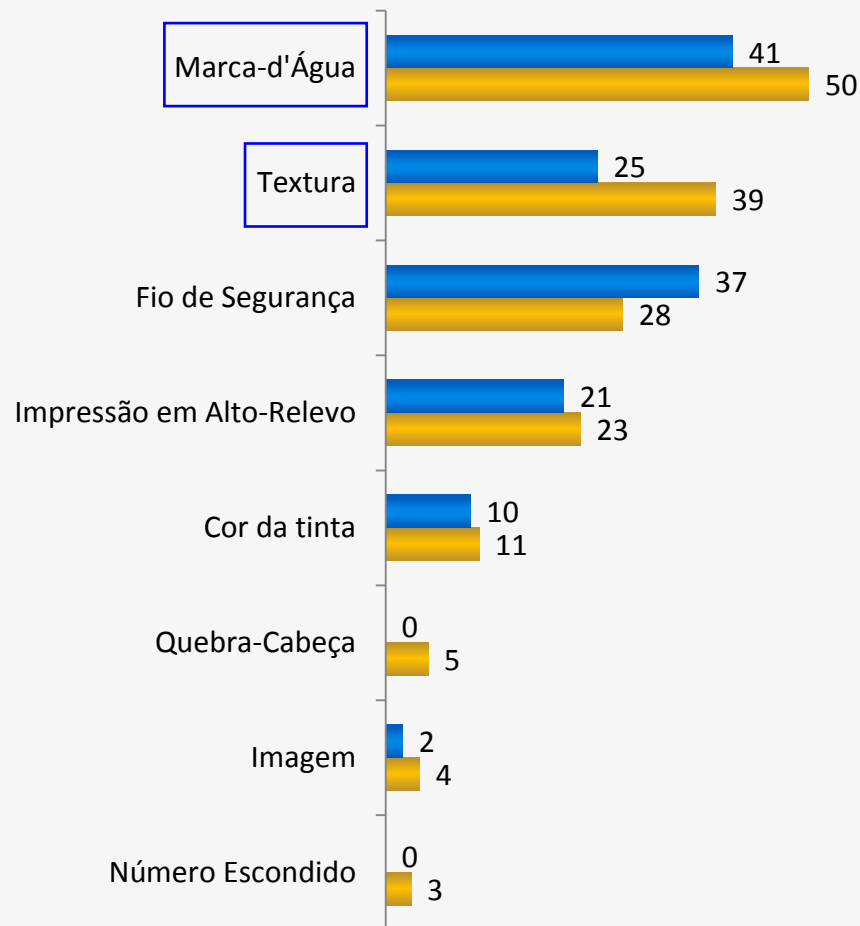
Base: Total da amostra: 2013 – 1.012 entrevistas/ 2010 – 1.044 entrevistas

Identificação dos elementos de segurança

(Espontânea e múltipla, em %)

1. Elementos de segurança que costuma verificar Espontânea

■ 2010 ■ 2013



Fonte: . O que você verifica para saber se a nota é verdadeira? O que mais?

Base: Entrevistados que costumam verificar se uma nota é verdadeira: 2013 - 641 / 2010 - 653 entrevistas

Cédulas e Banco



Cédulas e banco

(Estimada em %)

Recebimento de cédulas do Banco onde é cliente - 2013

■ 2010 ■ 2013

Qualidade das cédulas do banco

96

4

São de boa qualidade

Não são de boa qualidade

Costuma sentir dificuldade em obter alguma nota no banco?

15

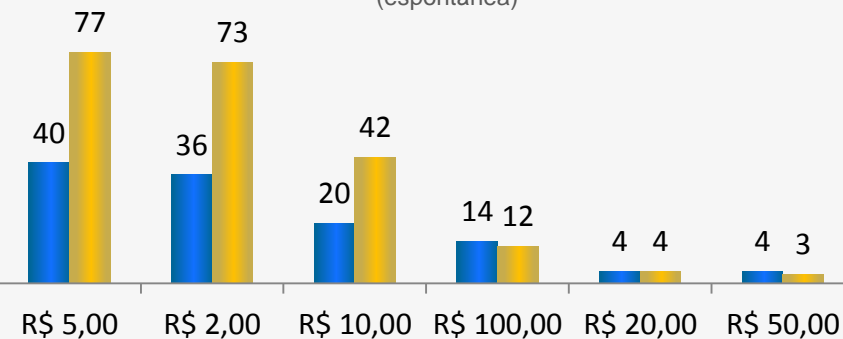
85

Sim

Não

Quais valores?

(espontânea)



Módulo II: Comércio

Metodologia

Amostra

Nos anos de 2010 e 2013 foram realizadas 1.040 e 1.008 entrevistas finais, respectivamente, tendo sido contempladas **todas as 26 capitais brasileiras e Distrito Federal.** :

	Levantamento no Comércio	
	2010	2013
Norte/Centro-Oeste	164	157
Sudeste	490	505
Sul	155	147
Nordeste	231	199
TOTAL	1.040	1.008
Margem de erro*	3 p.p.	3 p.p.

(*) Margem de erro máxima para mais ou para menos, considerando-se um nível de confiança de 95%.

Amostra (continuação)

O universo foi dividido em quatro sub-universos representativos dos municípios com 100 mil habitantes ou mais e das capitais das regiões Sul, Sudeste, Nordeste, Norte/Centro-Oeste.

Inicialmente foi estabelecida a proporção do número de habitantes por estado, em relação ao respectivo sub-universo.

Definidos os estados participantes da amostra, passou-se a considerar a seleção de municípios. Foram incluídas as capitais dos estados selecionados, totalizando 27.

A definição do número de municípios de interior pesquisados por estado foi realizada de acordo com a proporção de habitantes do mesmo em relação ao sub-universo.

Dos 252 municípios brasileiros de interior com 100 mil habitantes ou mais, foram sorteados 61, a partir do seguinte processo: todos os municípios foram considerados auto-representativos (probabilidade 1 de pertencer à amostra).

O sorteio dos municípios foi realizado sem reposição, utilizando amostragem aleatória não-sistemática ponderada.

Amostra (continuação)

Foi realizada, por fim, uma seleção comparativa, em que aqueles municípios com população proporcionalmente pouco significativa e cujas características assemelham-se a de outros municípios próximos e pertencentes à amostra foram excluídos, e sua amostragem redistribuída no mesmo sub-universo.

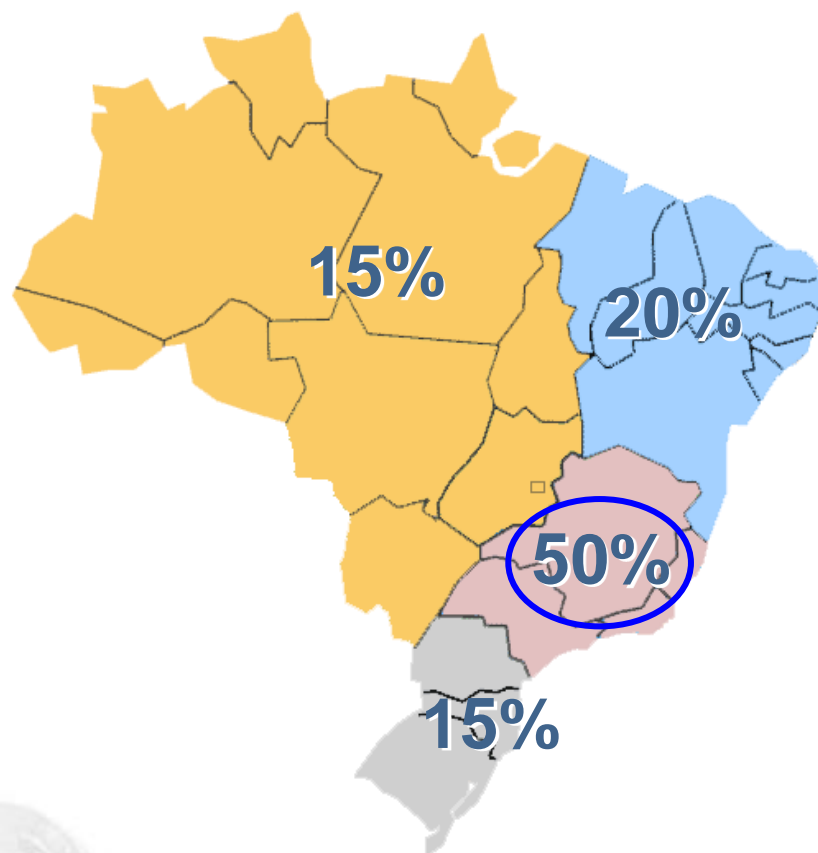
O desenho amostral acima demonstrado deve aproximar-se, ao máximo, de seu universo, permitindo uma leitura proporcional de seus resultados.

Para tanto, foram estabelecidas cotas específicas para cada público, de acordo com os dados universais do país. Para a população, as cotas definidas foram sexo, idade e renda. Para o comércio e prestadores de serviços, a cota é vinculada ao porte do empreendimento.

Os resultados foram ponderados, para serem representativos de seus universos, de acordo com:

- **População:** IBGE, Censo Demográfico 2010.
- **Comércio e Prestadores de Serviços:** RAIS (Relação Anual de Informações Sociais) 2010

→ Assim como o observado na população, é maior a proporção de comércios na **região Sudeste** (50%) e nas **regiões metropolitanas** (77%). Cerca de 31% se encontram em cidades litorâneas.



Natureza do município:



⇒ 77% Região metropolitana



⇒ 23% Interior

Localização:



⇒ 69% Não litoral

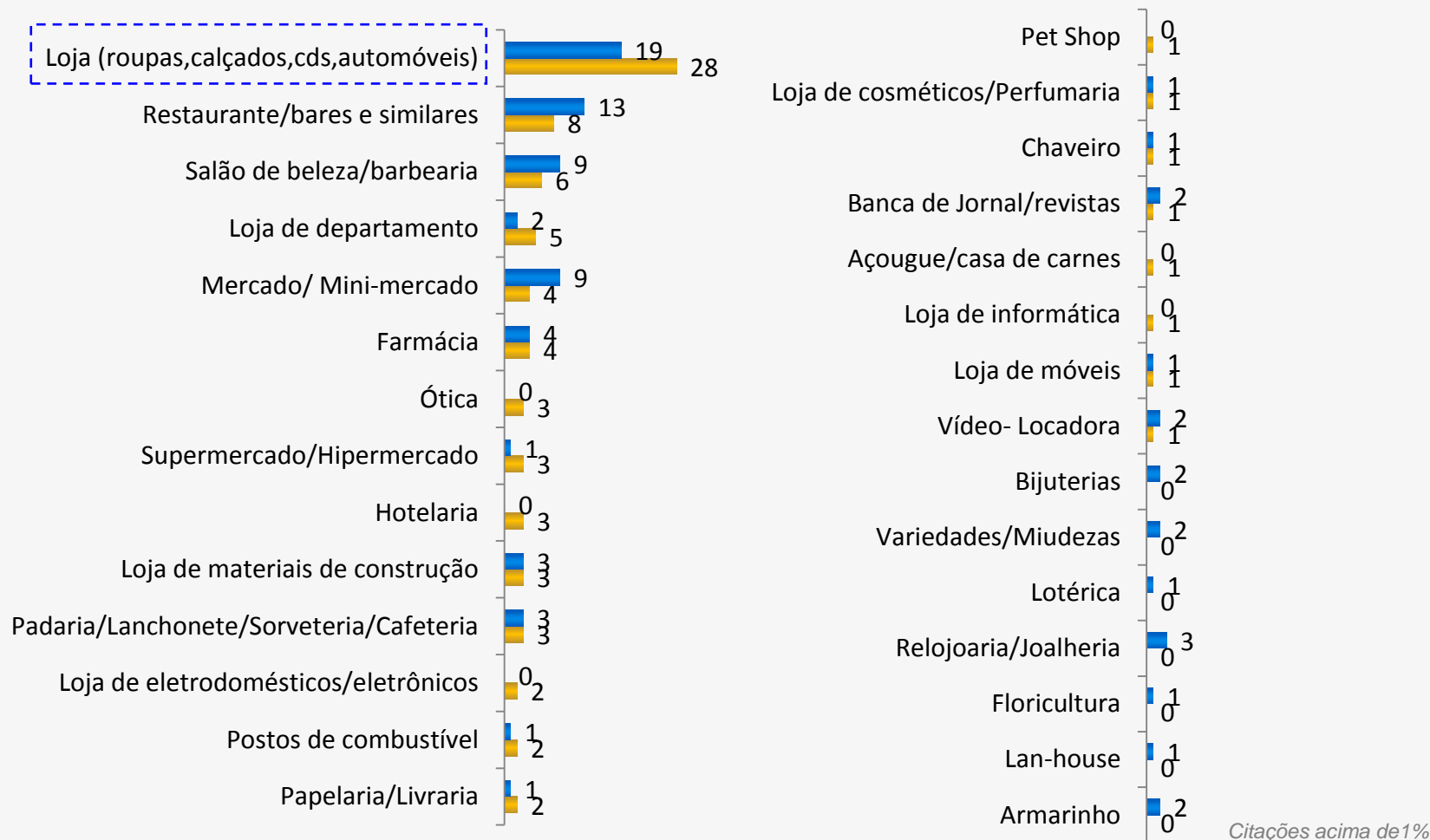


⇒ 31% Litoral

Perfil da amostra - entrevistado

■ 2010 ■ 2013

Atividade principal do comércio



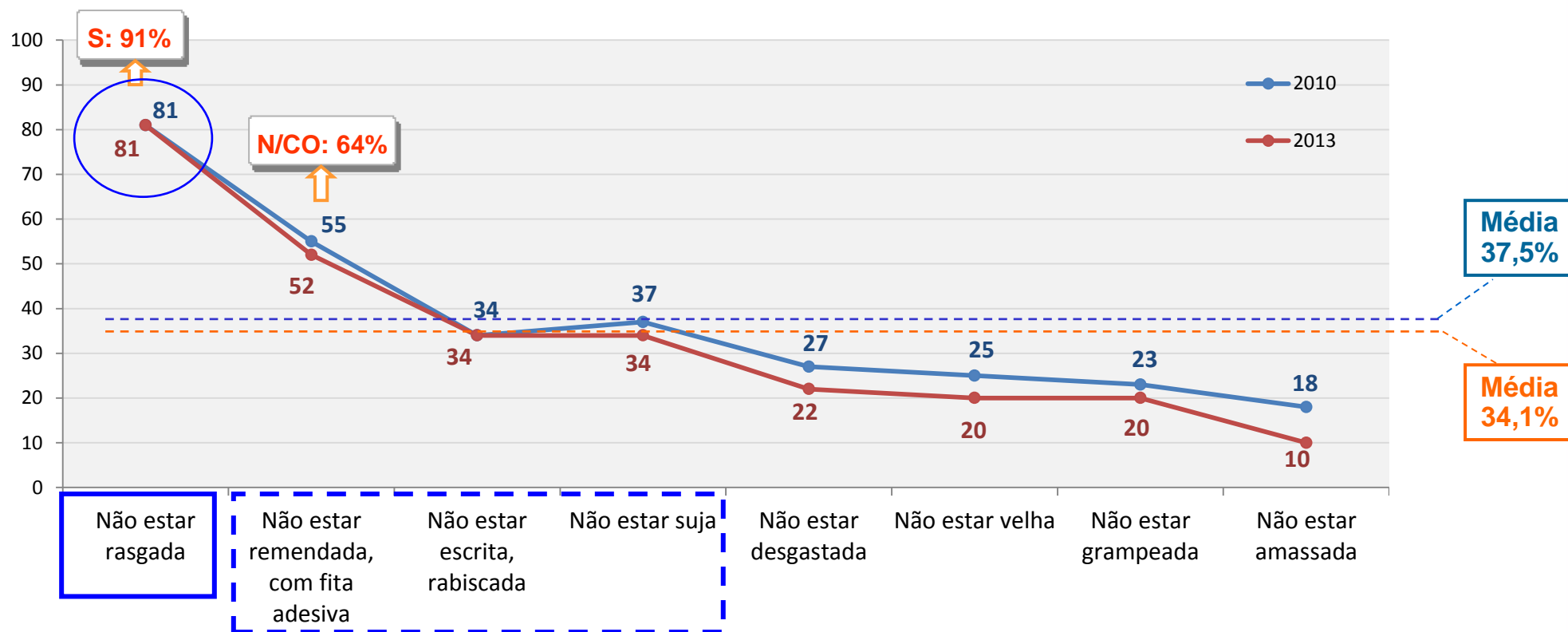
Citações acima de 1%

Avaliação do estado de conservação das cédulas

Avaliação do estado de conservação das cédulas

(Estimulada e múltipla, em %)

Atributos considerados importantes Total (1º, 2º e 3º lugar)



→ **Não estar rasgada** ainda é o atributo considerado mais importante para este público, quando se pensa em conservação da nota. Não estar remendada mantém a segunda posição.

Fonte: De maneira geral, dos atributos que estão neste cartão, qual deles você considera mais importante em uma nota de papel?
E em segundo lugar? E em terceiro lugar?

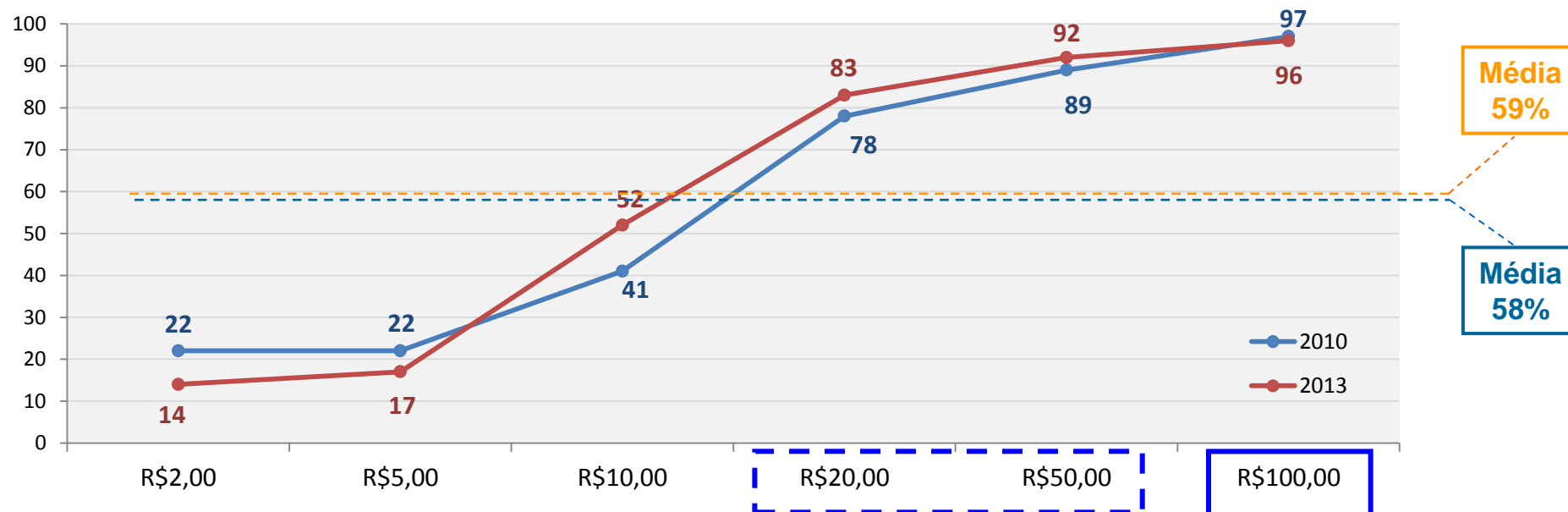
Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas / 2010 – 1.045 entrevistas

Avaliação do estado de conservação das cédulas

(Estimada e única, em %)

Escala de 7 pontos (7 muito conservada e 1 pouco conservada)

Avaliação geral do estado de conservação das cédulas que circulam no país Top three boxes



Média:

2010	2,96	3,18	4,11	5,44	5,84	6,59
2013	2,91	3,36	4,58	5,44	5,94	6,46

➔ Sem alterações significativas entre os levantamentos, **a nota de R\$ 100,00 apresenta avaliação mais positiva**. Em segundo e terceiro lugares destacam-se, respectivamente, as cédulas de R\$ 50,00 e R\$ 20,00.

Fonte: Agora falando sobre o estado de conservação das notas que estão circulando no país, na sua opinião, o quanto a nota de R\$ ____ está conservada?

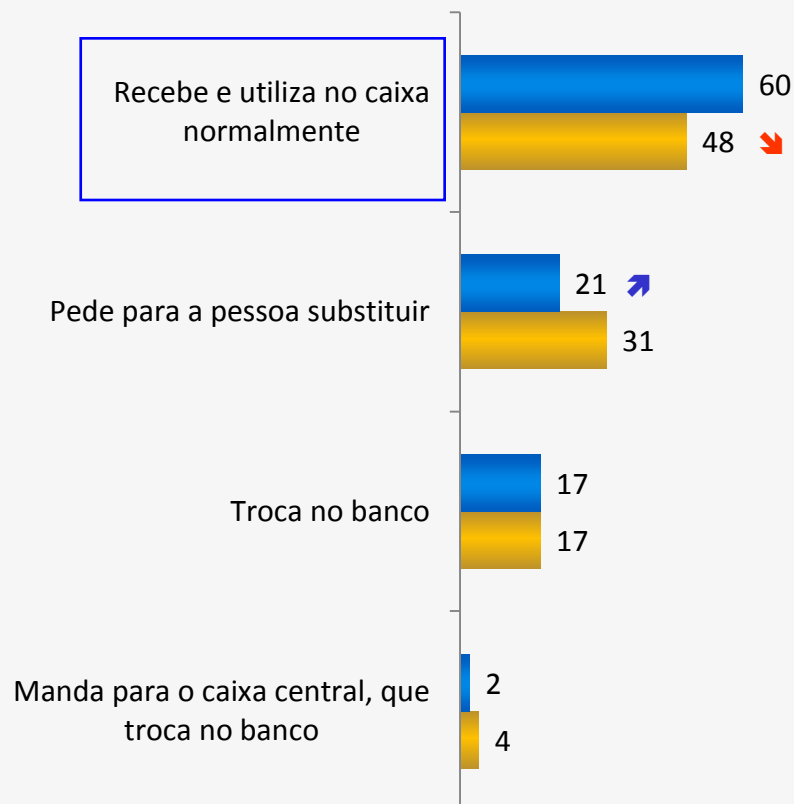
Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas / 2010 – 1.045 entrevistas

Avaliação do estado de conservação das cédulas

(Estimulada e única, em %)

■ 2010 ■ 2013

Quando recebe uma nota que não está em bom estado você...



Interior: 55%

→ Comparativamente ao ano de 2010, diminui a proporção dos caixas que declaram utilizar normalmente uma nota que não está em bom estado e aumenta a proporção que pede para a pessoa substituir.

Fonte: De maneira geral, independente do valor, quando você recebe uma nota que não está em bom estado de conservação, ou seja, está velha, desgastada, rasgada, grampeada etc. Você: _____ ?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas / 2010 – 1.045 entrevistas

Hábitos de uso

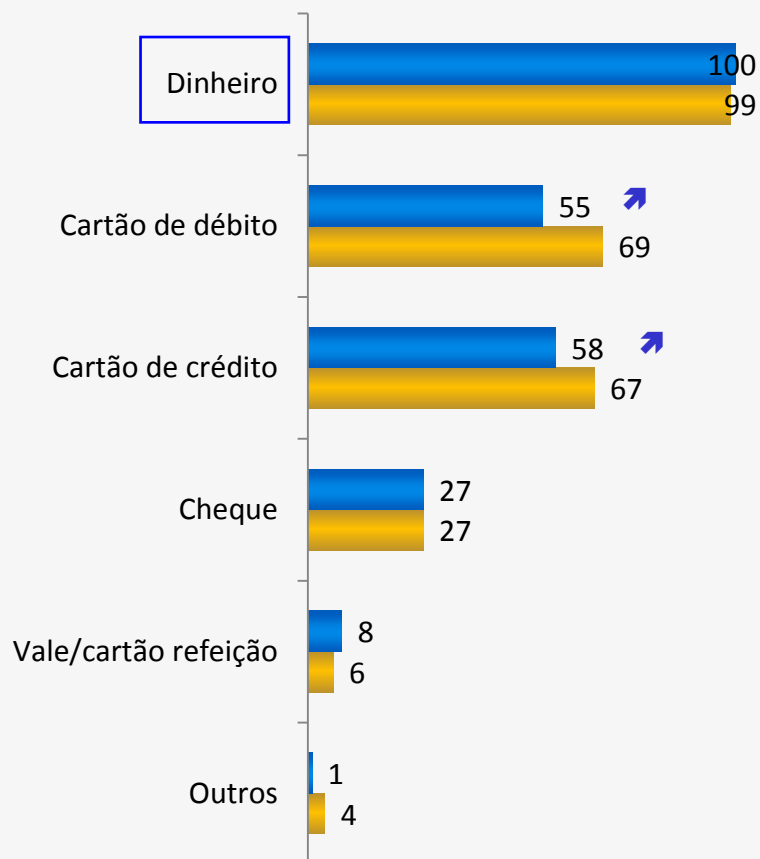
- **Circulação**
- Uso das cédulas
- Uso das moedas

Hábitos de uso - cédulas

(Estimada, em %)

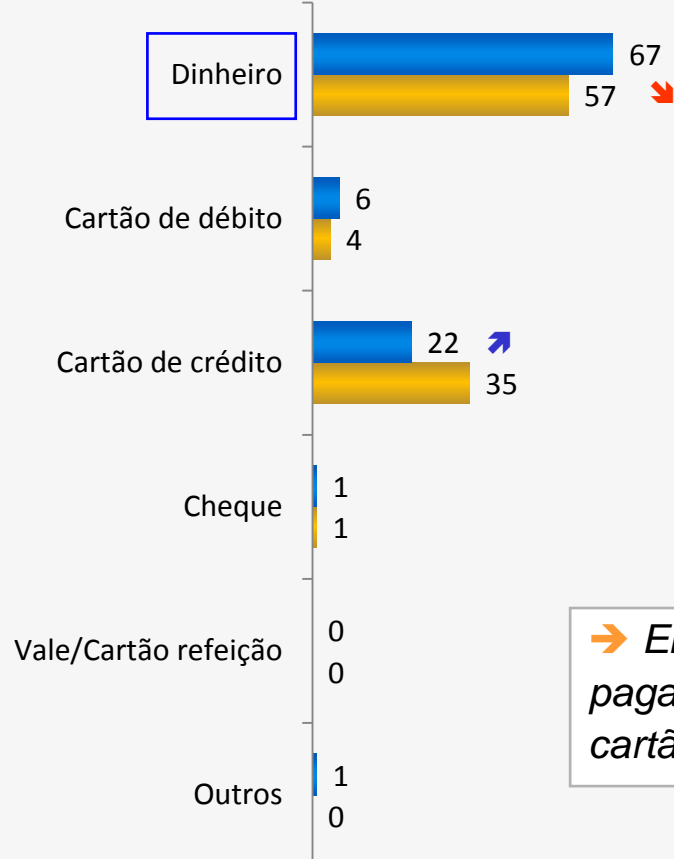
Formas de pagamento utilizadas

- Múltipla -



Formas de pagamento mais frequentes

- Única -



■ 2010 ■ 2013

→ Em 2013 aumentam os pagamentos feitos com cartão de crédito e débito.

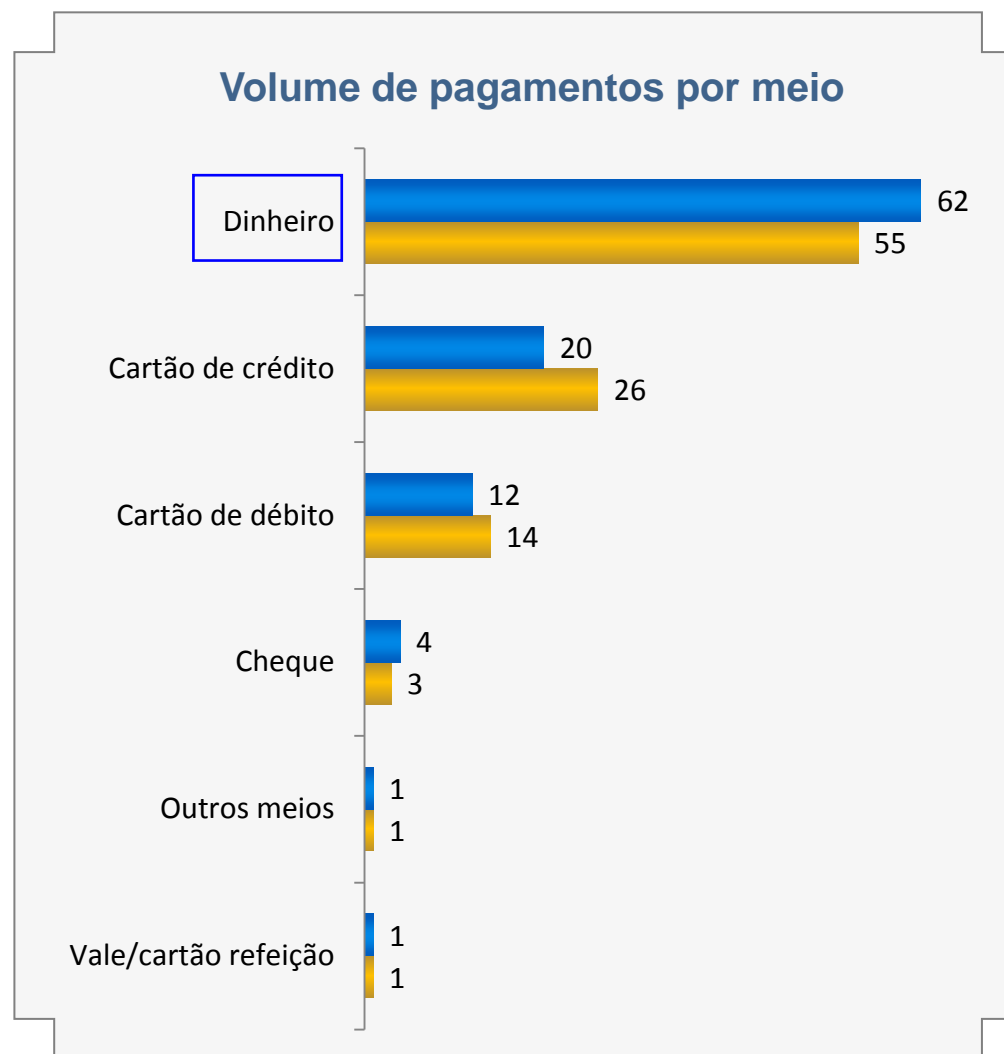
Fonte: Das formas de pagamento que estão neste cartão quais costumam ser utilizadas no comércio onde você trabalha para efetuar pagamentos? Algum outro meio que não esteja no cartão? Das formas que você me disse que costuma receber pagamentos, qual delas é a mais frequente?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas / 2010 – 1.045 entrevistas

Hábitos de uso - cédulas

(Estimulada e única, em %)

■ 2010 ■ 2013



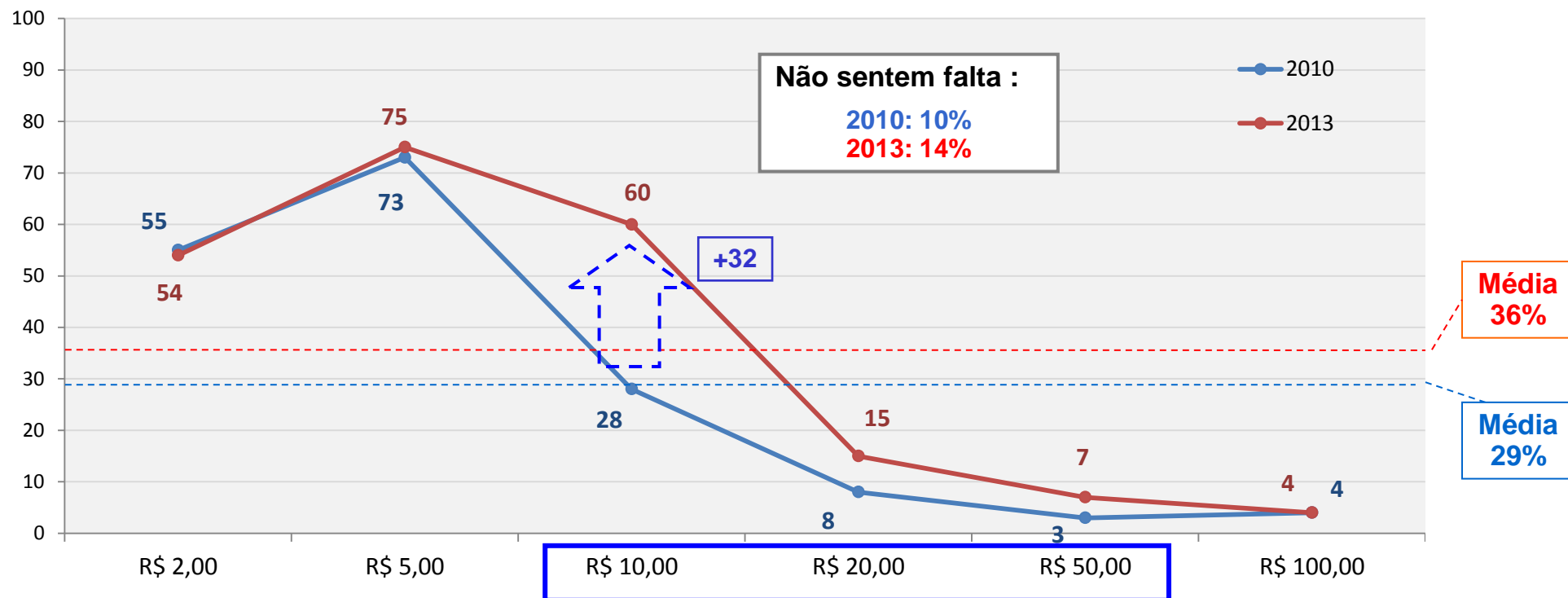
Fonte: Em um mês típico, do total de vendas que o comércio onde você trabalha faz, qual é, aproximadamente o percentual recebido em _?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas / 2010 – 1.045 entrevistas

Hábitos de uso

- Circulação
- **Uso das cédulas**
- Uso das moedas

Valores que os caixas sentem falta 1º + 2º + 3º lugar



➔ As notas de menor valor (R\$2,00, R\$5,00 e R\$10,00) são as que mais fazem falta no momento do troco, sendo que em 2013 aumenta significativamente as citações para o valor de R\$ 10,00 e indicativamente para o valor de R\$ 20,00.

Fonte: Considerando as notas que estão em circulação no país hoje, para você qual delas precisaria ter em maior quantidade, ou seja, notas de quais valores você sente falta no momento em que precisa fazer ou dar troco?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas / 2010 – 1.045 entrevistas

■ 2010 ■ 2013

Procedimentos para obter troco

Troco é obtido com estabelecimentos vizinhos/com amigos em estabelecimentos próximos

70

60

O caixa que trabalha no período anterior deixa troco

22

57

Troco é fornecido pela central do estabelecimento

6

9

Troco é fornecido pelo banco

21

6

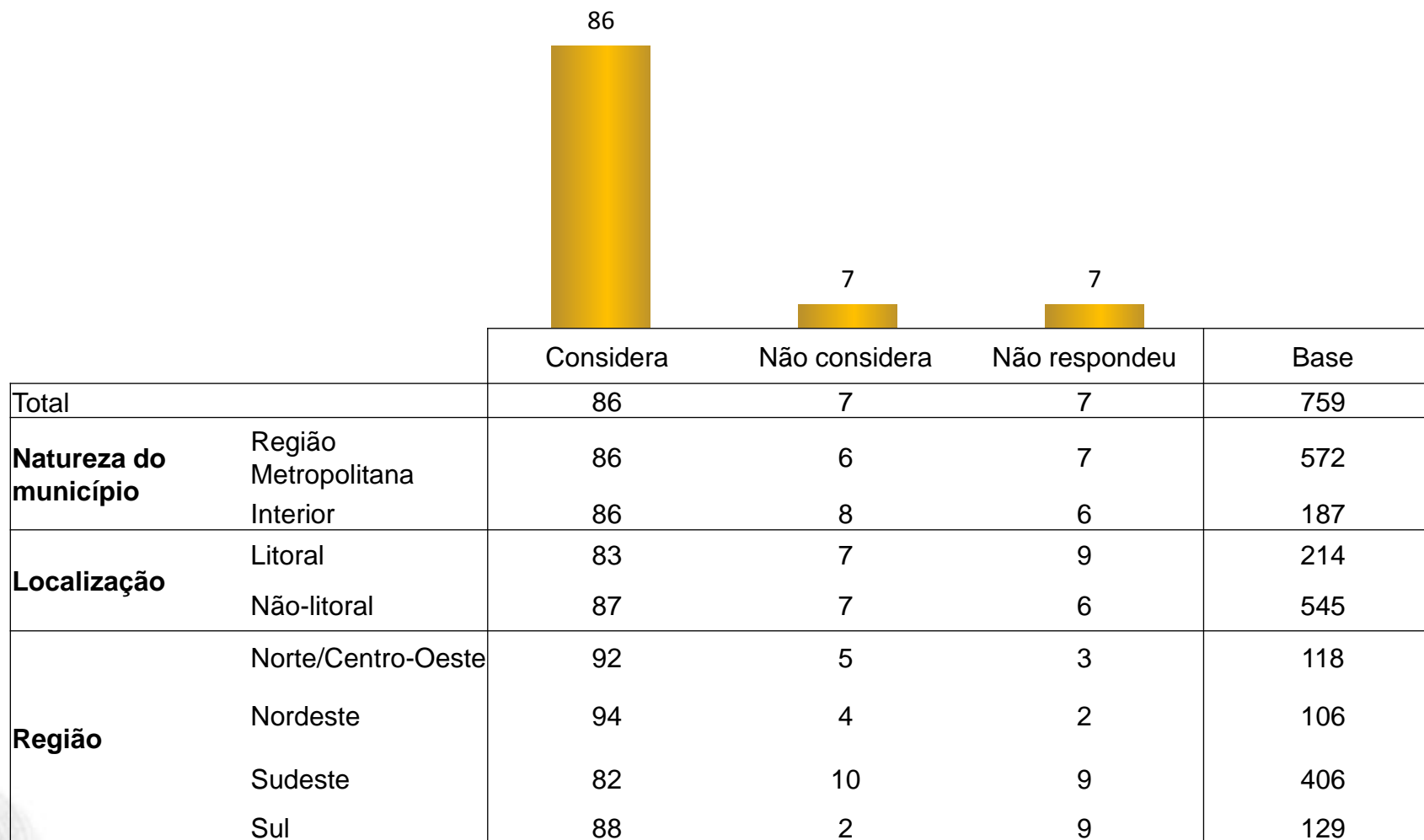
Outras respostas

2

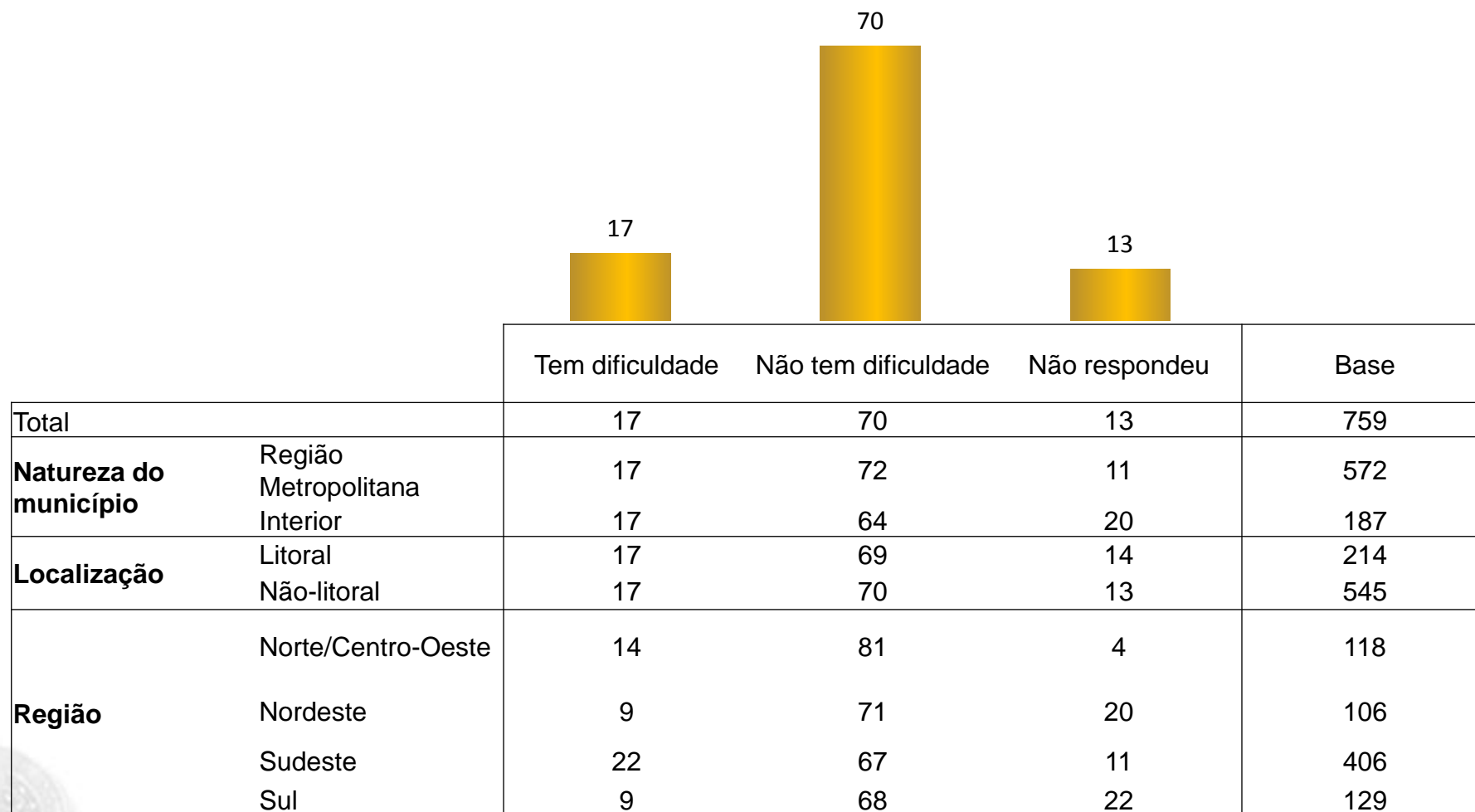
1

→ Grande maioria obtém troco em empresas/ comércios vizinhos e o caixa que trabalha no período anterior deixa troco.

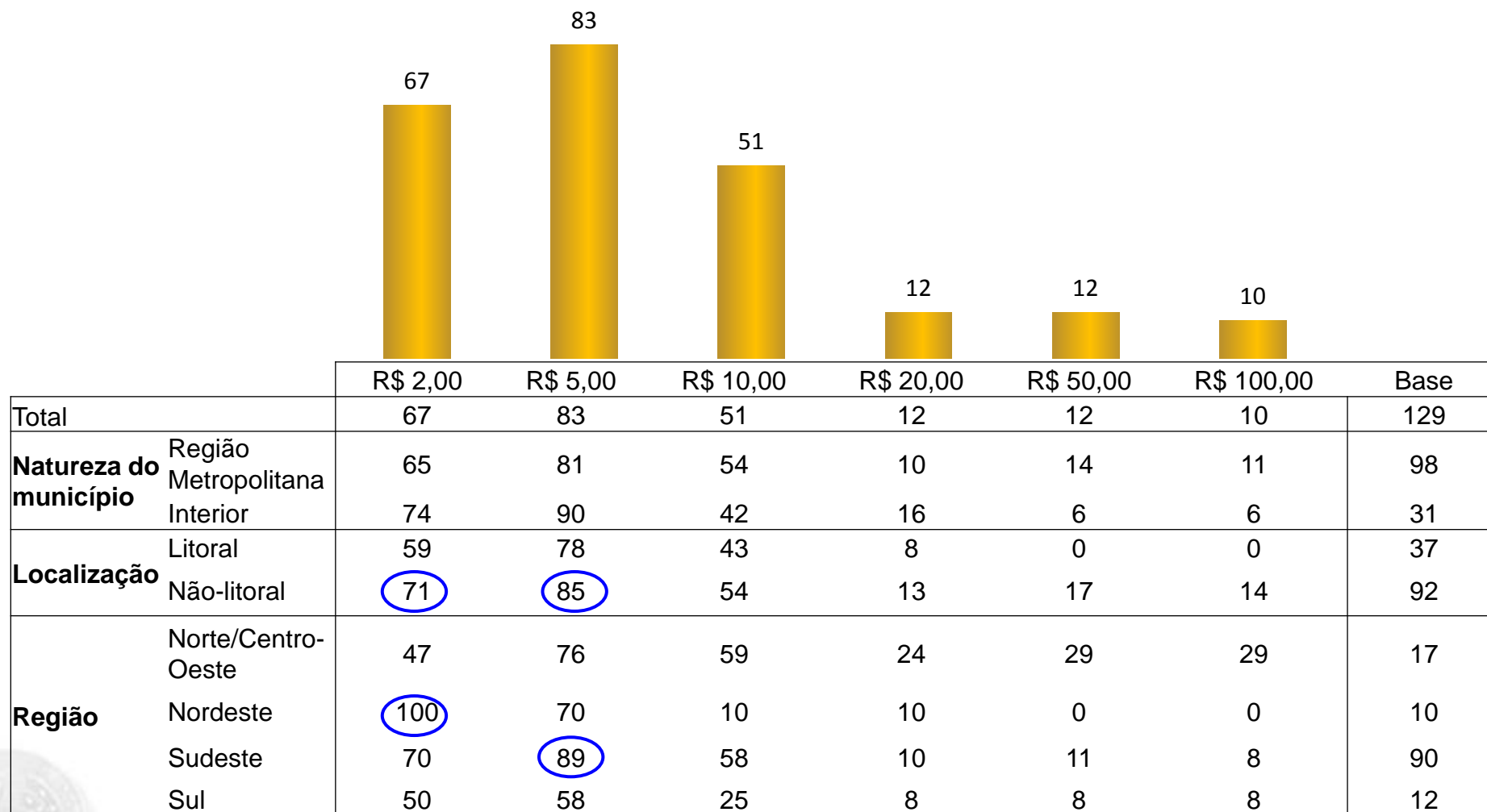
Opinião sobre a qualidade das notas que a empresa recebe do banco - 2013



Percepção quanto à dificuldade em obter alguma nota do banco - 2013



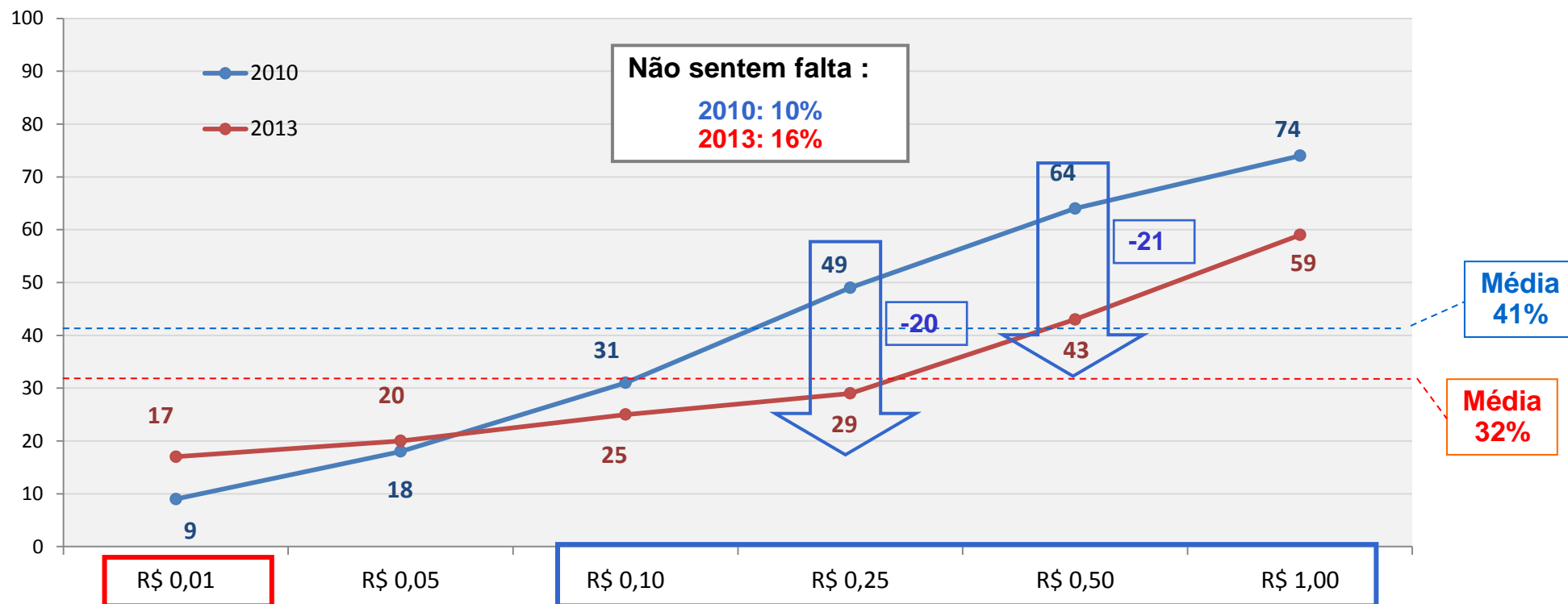
Notas que o comércio tem dificuldade em obter do banco - 2013



Hábitos de uso

- Circulação
- Uso das cédulas
- **Uso das moedas**

Valores que **sentem falta** Total (1º, 2º e 3º lugar)



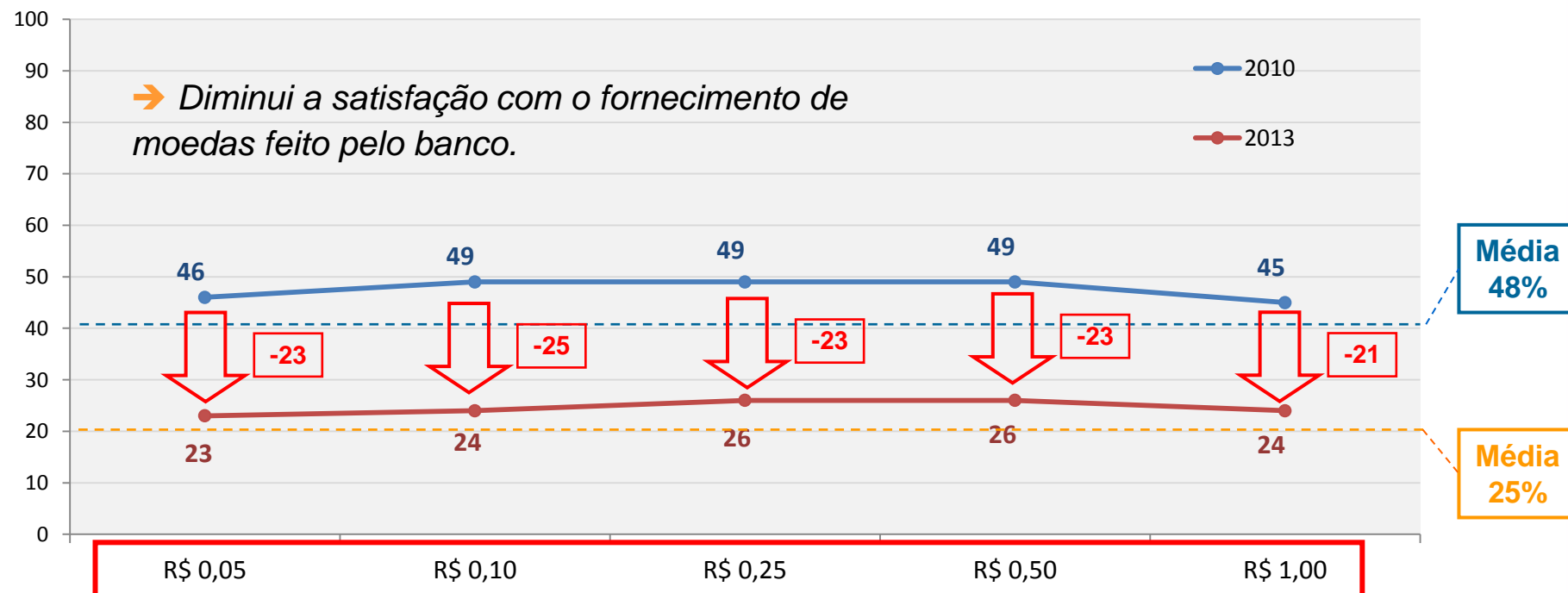
→ As moedas de R\$1,00 e R\$0,50 são as que mais fazem falta no momento do troco. Observa-se que, para a falta de moedas de R\$0,10 até R\$1,00, houve uma melhora significativa.

Fonte: Pensando agora nas moedas que estão em circulação no país hoje, para você quais delas precisariam ter em maior quantidade, ou seja, moedas de quais valores você sente falta? E em segundo lugar? E em terceiro lugar?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas / 2010 – 1.045 entrevistas

Escala de 7 pontos (7 mais satisfeito e 1 menos satisfeito)

Satisfação com o fornecimento de moedas pelo banco Top three boxes



Média:

2010

4,29

4,39

4,50

4,50

4,22

2013

4,10

4,15

4,30

4,25

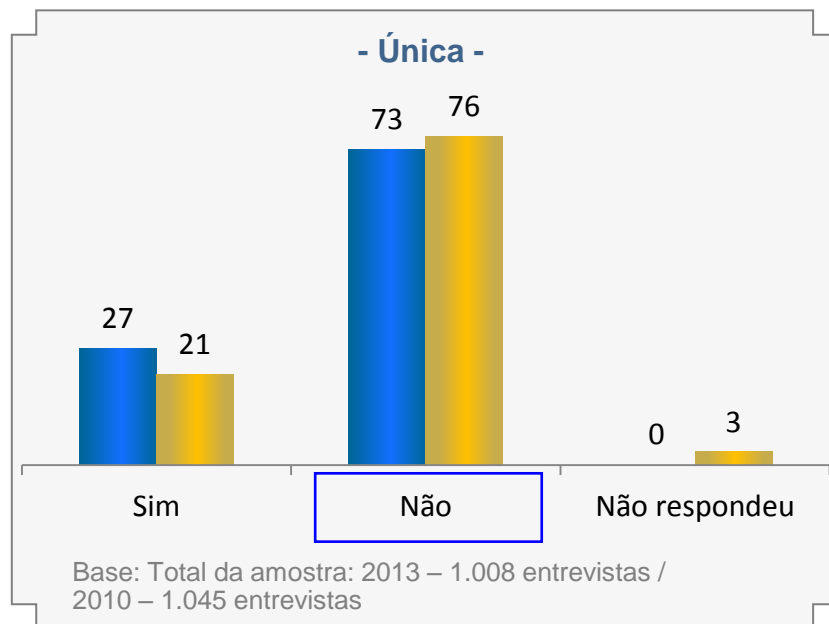
4,04

Fonte: Agora em relação ao fornecimento de moedas de ____ quanto você está satisfeito com o banco. Neste cartão quanto mais próximo de 7 significa que você está mais satisfeito e quanto mais próximo de 1 menos satisfeito.

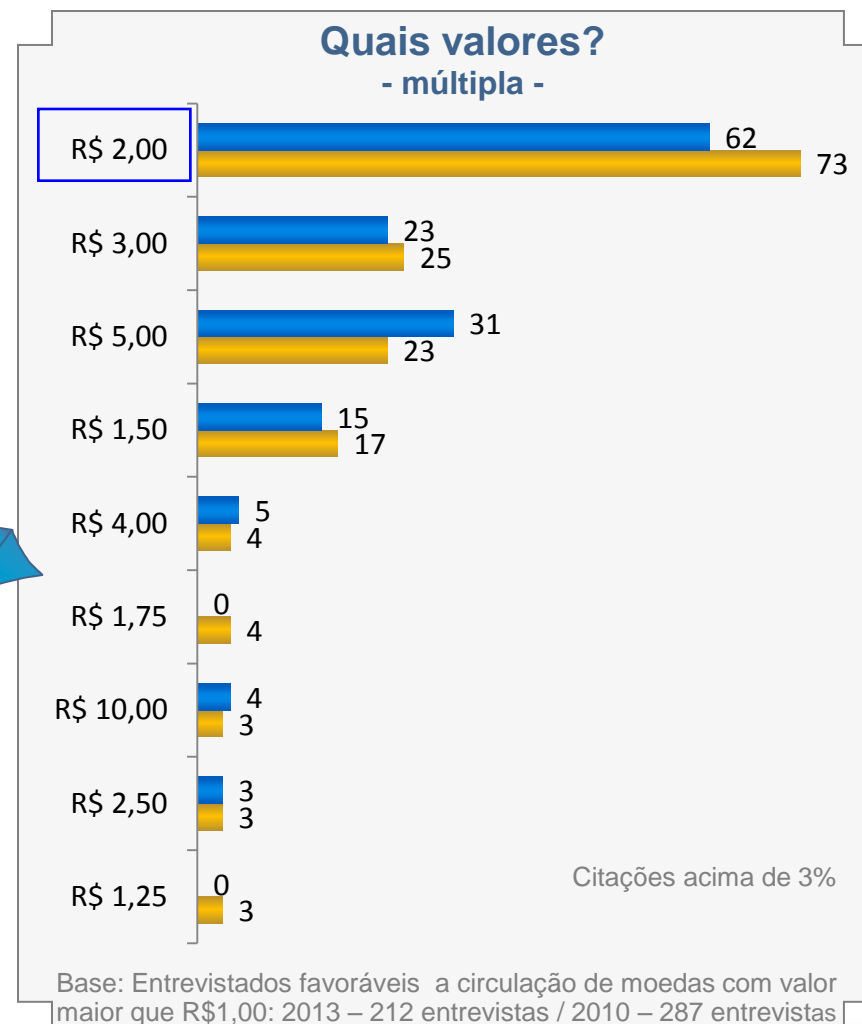
Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas / 2010 – 1.045 entrevistas

Opinião sobre a necessidade de colocar em circulação moedas com valor superior a R\$ 1,00

■ 2010 ■ 2013



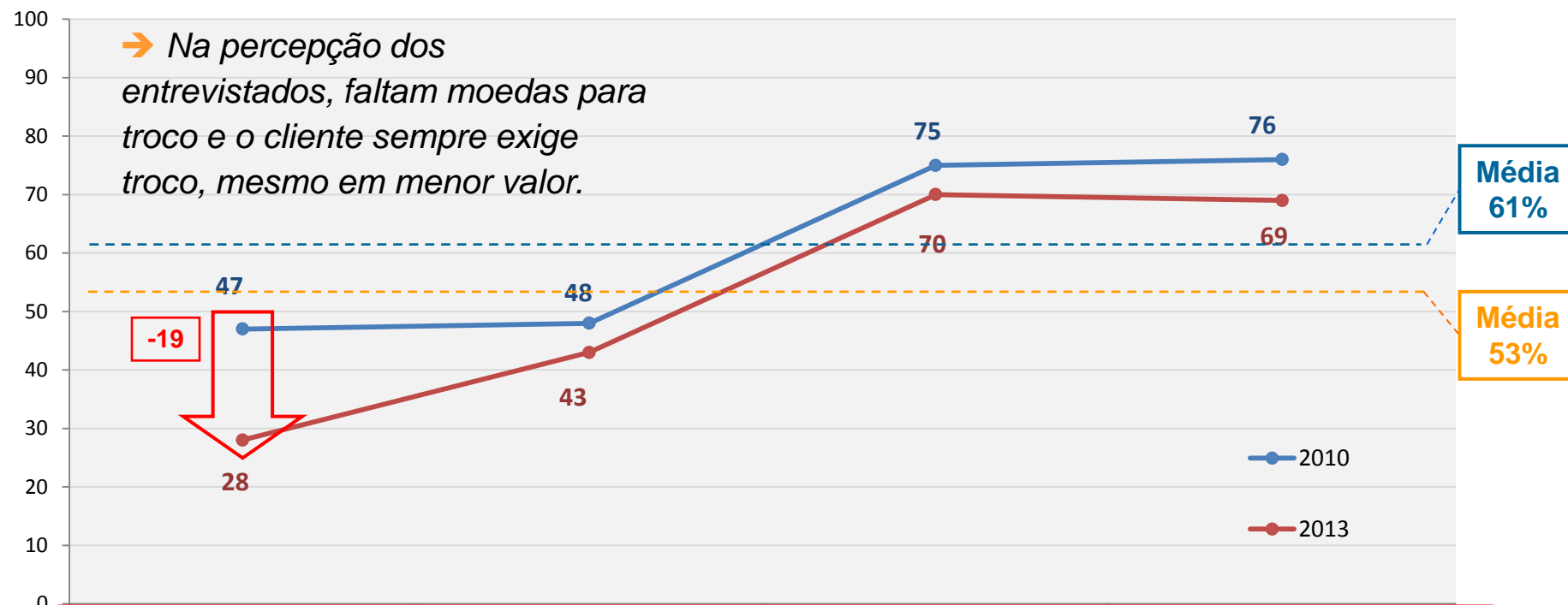
→ Em 2013, a demanda para moedas com valores superiores a R\$1,00 se manteve no mesmo patamar de 2010. As mais pedidas continuam sendo as de R\$2,00, e as de R\$3,00 e R\$5,00 em seguida.



Fonte: Você acha necessário que se coloque em circulação uma moeda com valor maior que R\$1,00? / Qual o valor da moeda que você acha necessário?

Escala de 7 pontos (7 sempre e 1 nunca)

Atitudes em relação à circulação das moedas – Top three boxes



Média:

2010

4,15

4,24

5,56

5,64

2013

3,47

4,08

5,22

5,36

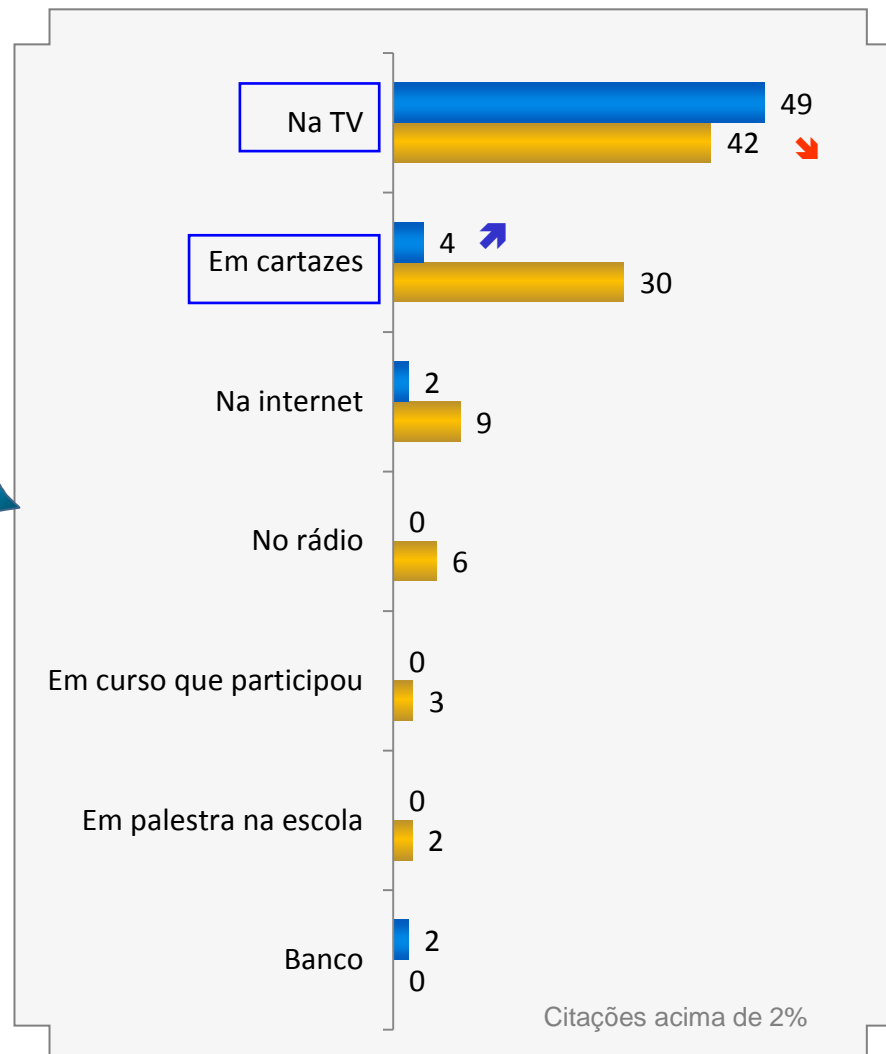
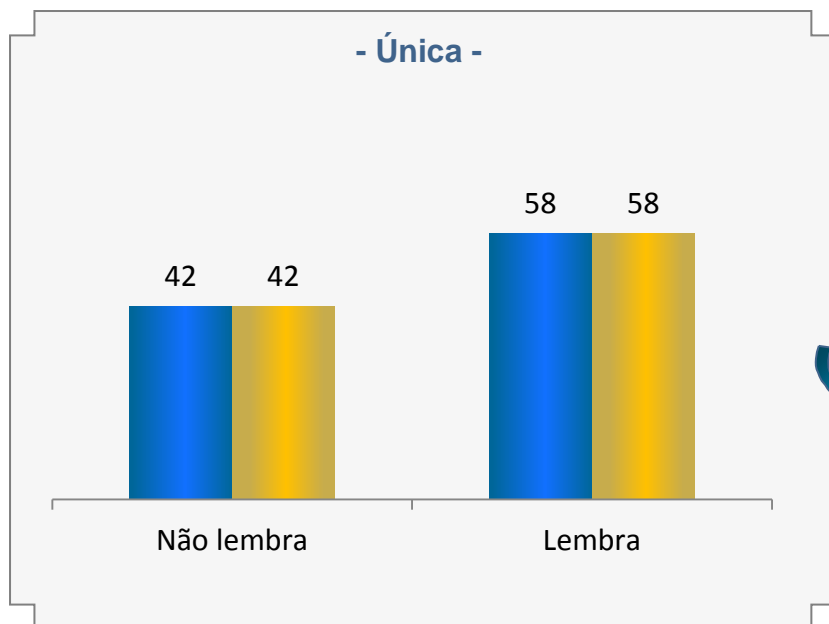
Fonte: Utilizando esta escala de 7 pontos, das frases que vou ler gostaria que você me dissesse com que frequência cada situação acontece. Neste cartão quanto mais próximo de 1 significa que a situação nunca acontece e quanto mais próximo de 7 acontece sempre. Assim começando por:

Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas / 2010 – 1.045 entrevistas

Identificação dos elementos de segurança

Lembrança de divulgação sobre o reconhecimento de cédulas verdadeiras

■ 2010 ■ 2013



➔ O percentual de lembrança de divulgação é idêntico ao do levantamento de 2010.

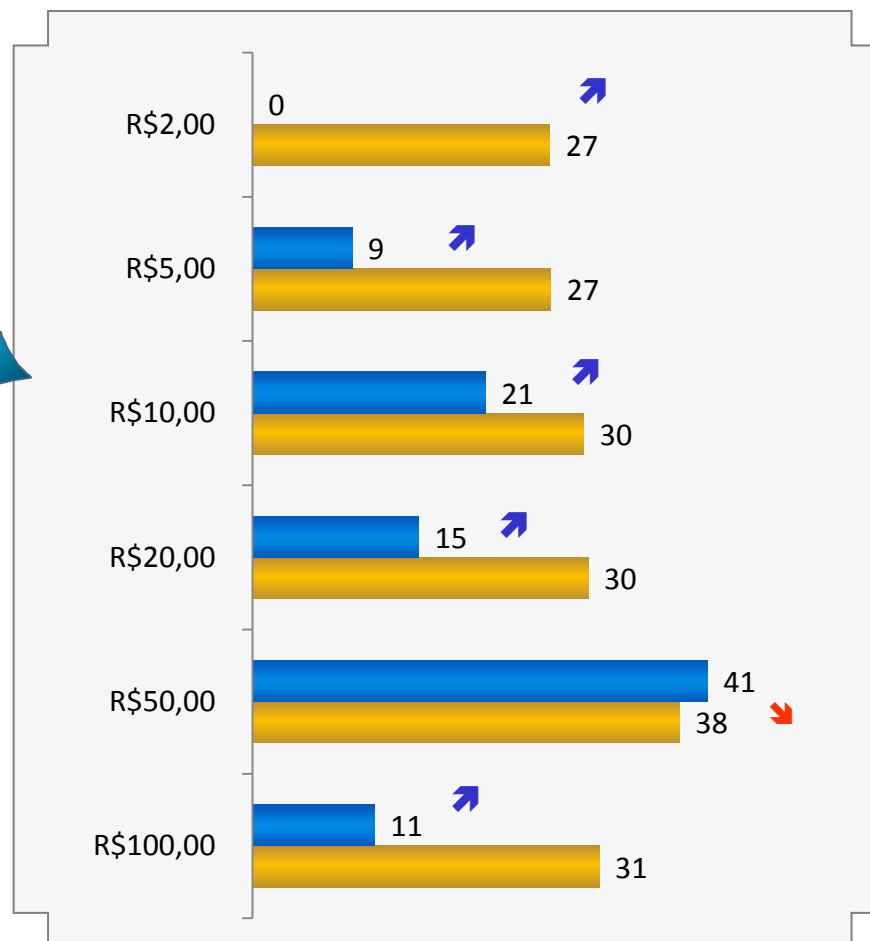
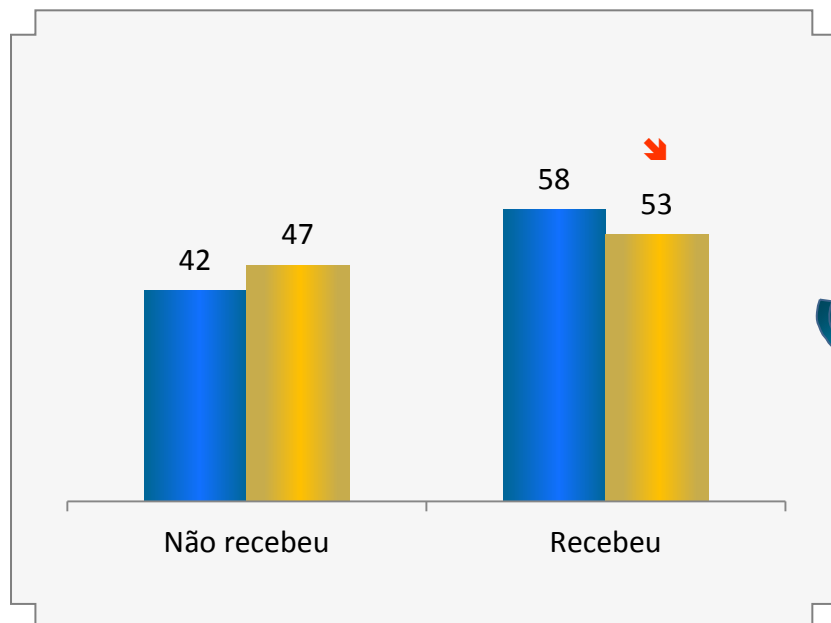
➔ A TV continua sendo o meio com maior contribuição nesta lembrança.

Fonte: Você já viu ou ouviu alguma divulgação sobre como reconhecer uma nota verdadeira? Onde você viu/ ouviu algo sobre esse assunto?

Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas / 2010 – 1.045 entrevistas

Recebimento de cédulas falsas

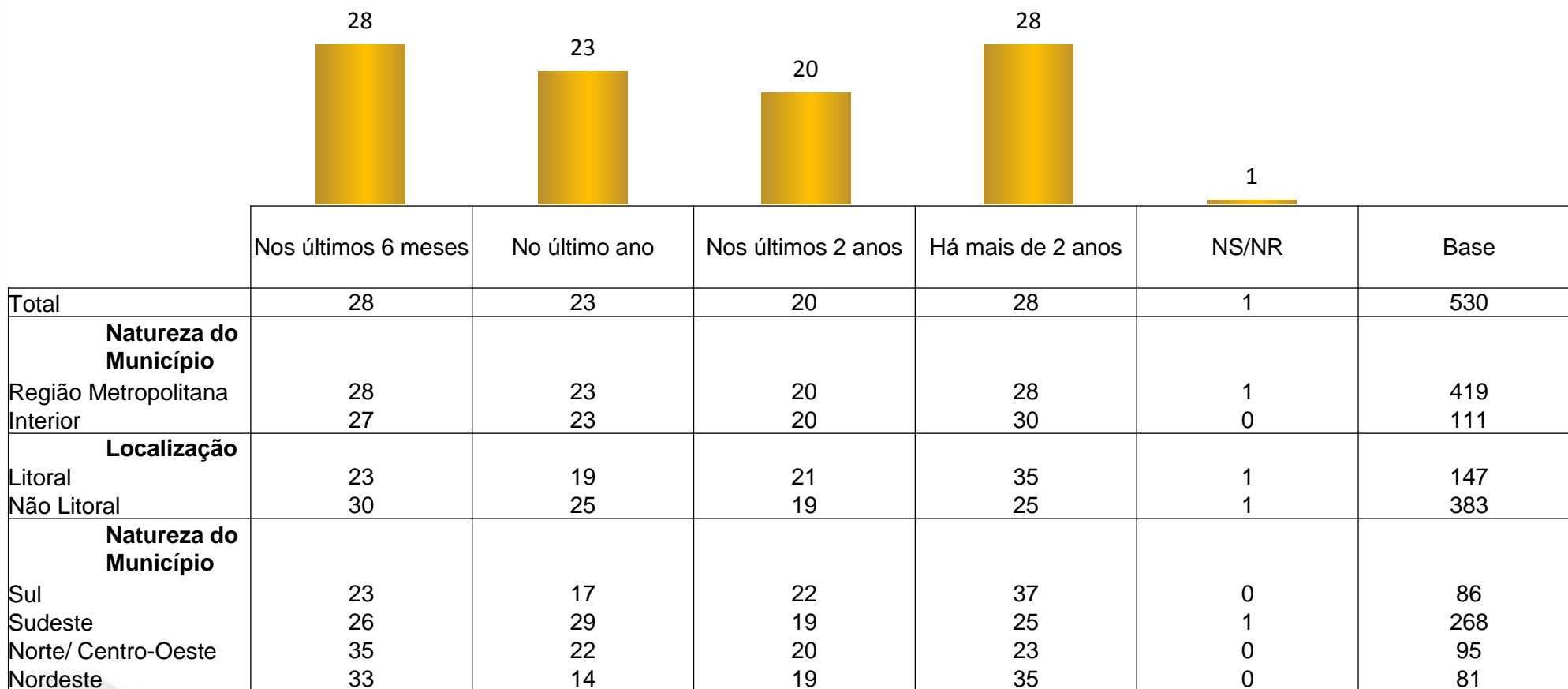
■ 2010 ■ 2013



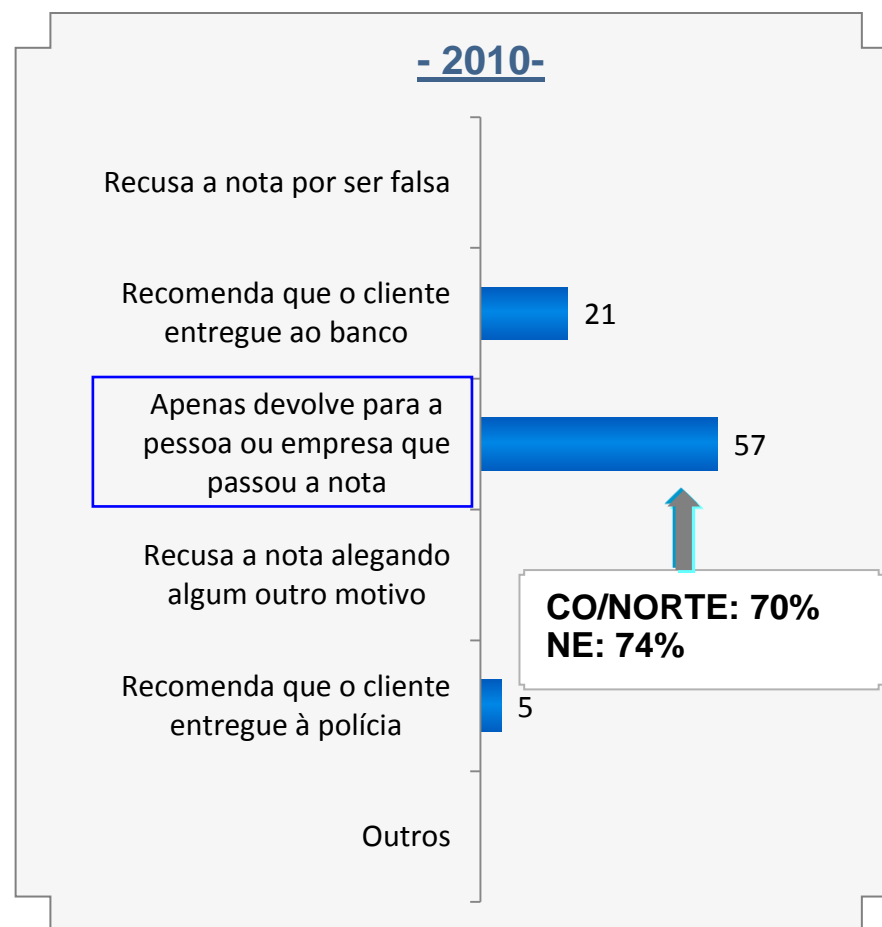
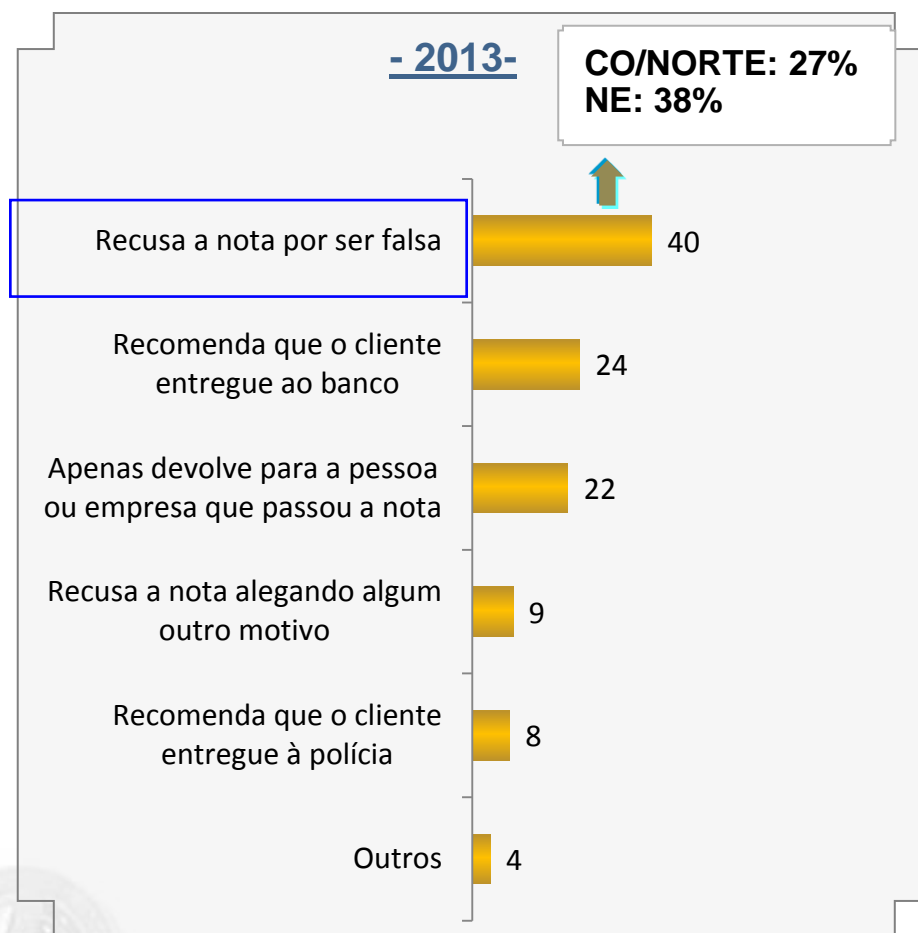
→ Cai em 5 pontos percentuais a taxa dos que declaram ter recebido alguma nota falsa.

→ Entre os que receberam, o valor de R\$50,00 é o mais citado.

Há quanto tempo recebeu a nota falsa - 2013 -



Procedimento adotado ao receber uma nota falsa enquanto o cliente ainda está no estabelecimento

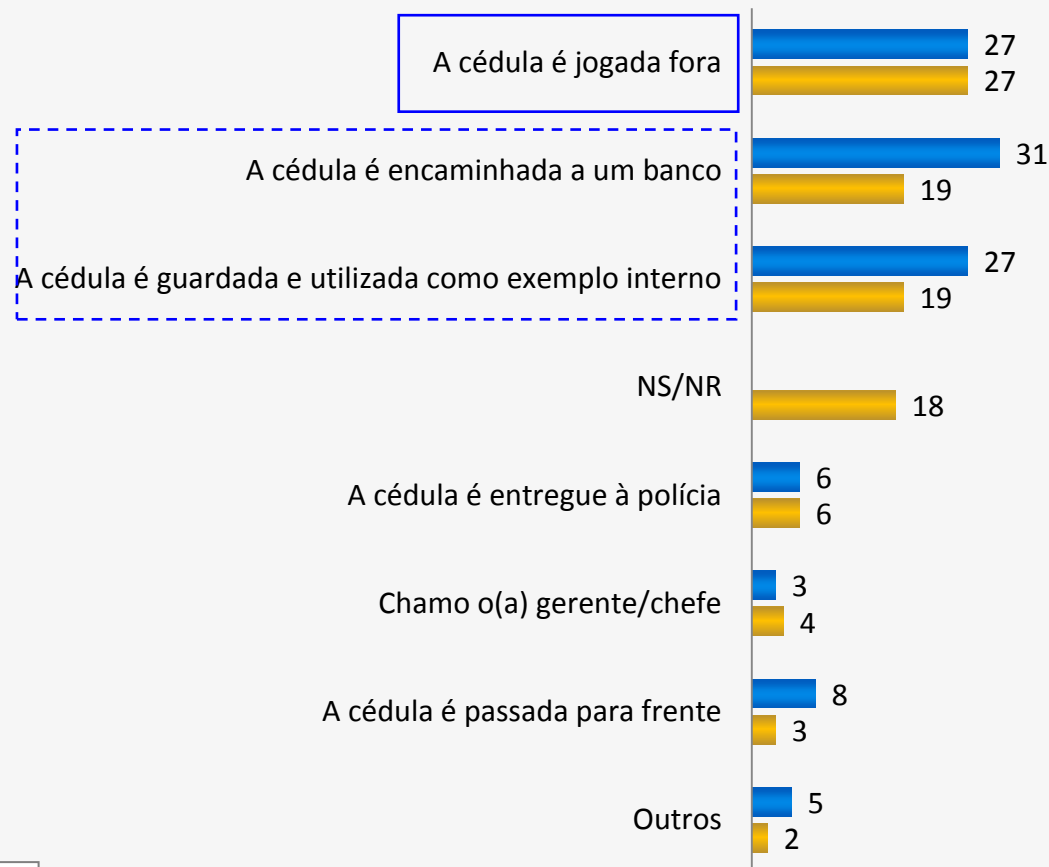


Fonte: No momento em que o cliente está fazendo o pagamento, se você perceber que a nota é falsa, o que você faz? Cite até duas opções.

Base: Total da amostra: 2013 – 1.008 entrevistas/ 2010 – 1.045 entrevistas

■ 2010 ■ 2013

Procedimento quando perceber a nota falsa e o cliente já foi embora (fechamento do caixa)



Fonte: E se a nota falsa for identificada quando o cliente já foi embora, como por exemplo, no fechamento do caixa. Qual é o procedimento adotado pelo comércio onde trabalha?

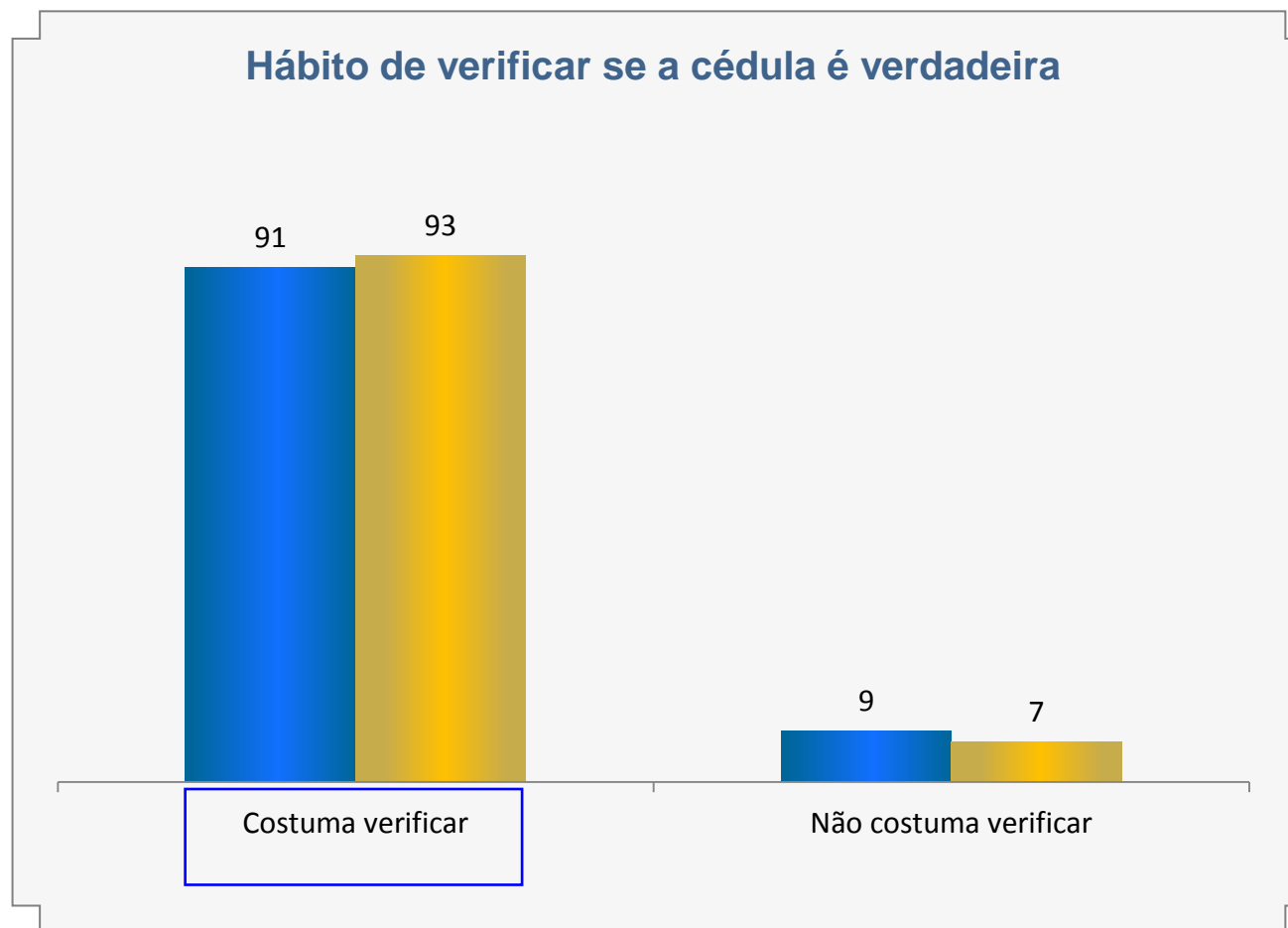
Base: Total da amostra : 2013 – 1.008 entrevistas/ 2010 – 1.045 entrevistas

Identificação dos elementos de segurança

(Em %)



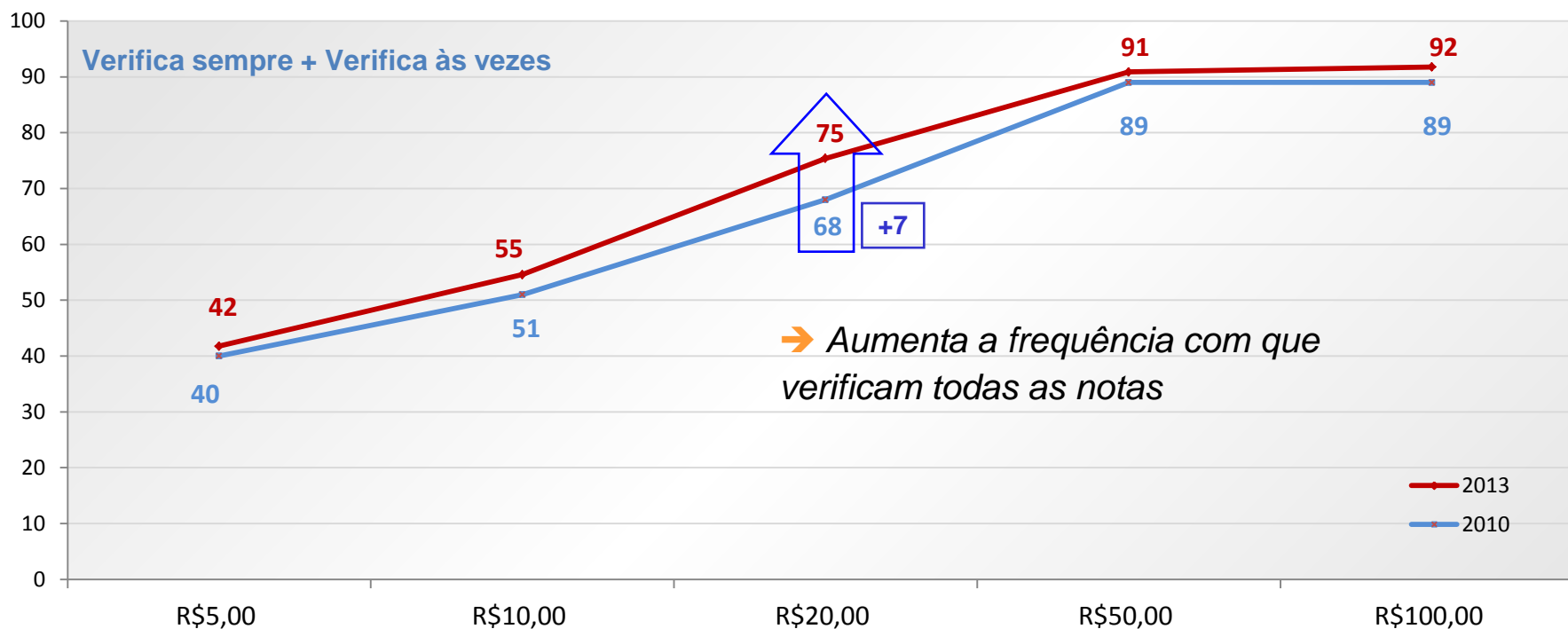
■ 2010 ■ 2013



Fonte: Quando você recebe uma nota de ____, você costuma verificar se ela é verdadeira: nunca, às vezes ou sempre?
Base: Total da amostra : 1.008 entrevistas/ 2010 – 1.045 entrevistas

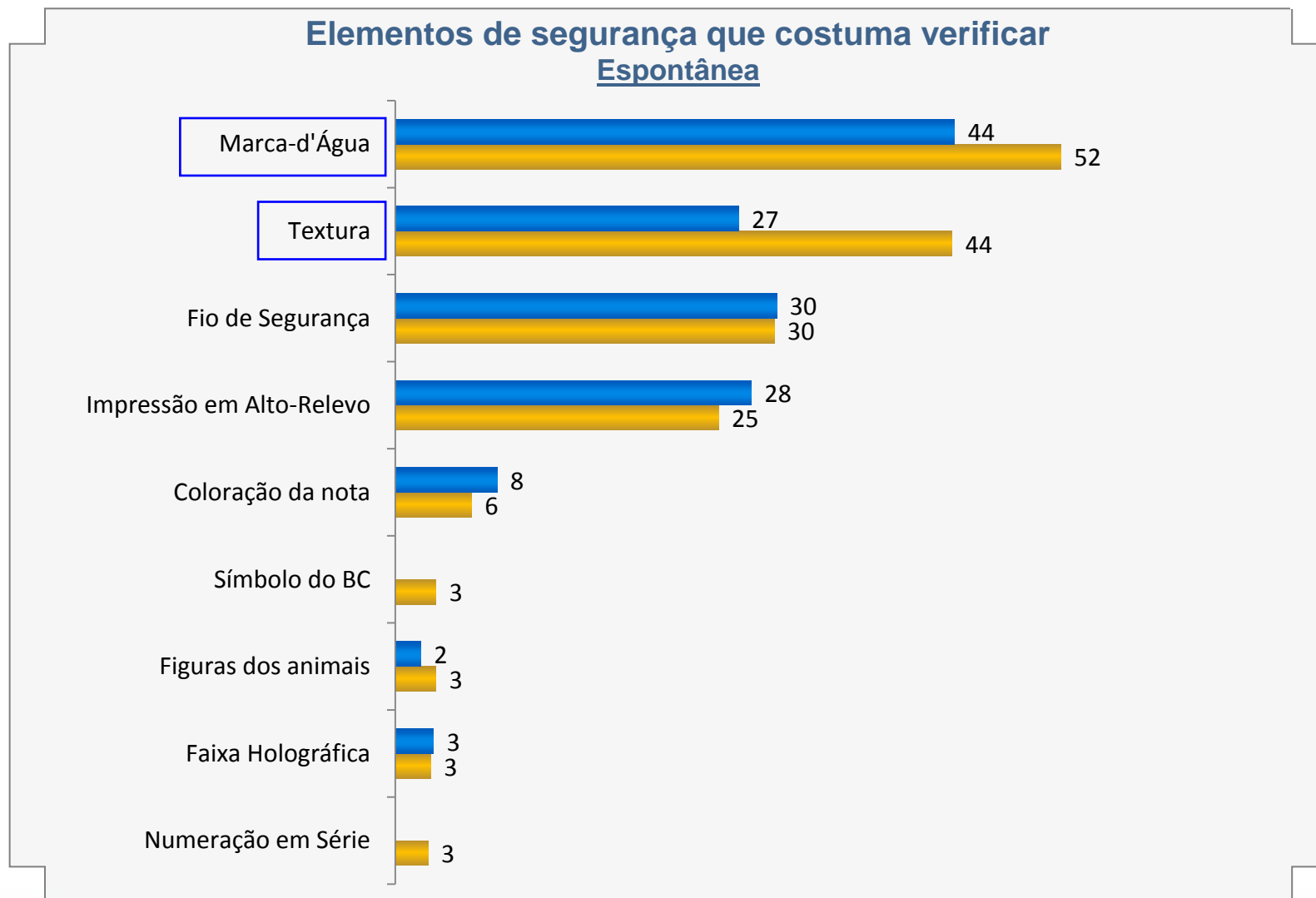
Escala de 3 pontos (3 sempre e 1 nunca)

Frequência com que verifica se a cédula é verdadeira



Fonte: Quando você recebe uma nota de ___, você costuma verificar se ela é verdadeira: nunca, às vezes ou sempre?
Base: Total da amostra : 2013 – 1.008 entrevistas/ 2010 – 1.045 entrevistas

■ 2010 ■ 2013



Fonte: O que você verifica para saber se a nota é verdadeira? O que mais?

Base: 2013 – 1.008 entrevistas/ 2010 – 1.045 entrevistas

O brasileiro e sua relação com o dinheiro

2013

