

RADAR FEBRABAN NACIONAL



**Balanço de
2022**

DEZEMBRO 2022



METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO

SOBRE O RADAR FEBRABAN

Período de realização

29 de novembro a 05 de dezembro de 2022.

Amostra

Amostra nacional de 3.000 entrevistados, representativa da população adulta brasileira, de 18 anos e mais, de todas as cinco regiões do País; com cotas de sexo, idade e localidade, e controle de instrução e renda.

Arredondamentos

Os percentuais que não totalizam 100% são decorrentes de arredondamento dos decimais ou de múltiplas alternativas de resposta.

Margem de erro

A margem de erro máxima estimada para o total de 3.000 entrevistados (Nacional) é de 1.8 pontos percentuais para mais ou para menos, com a utilização de um intervalo de confiança de 95,5%, conforme tabela abaixo:

TAMANHO DA BASE	PERCENTUAIS PRÓXIMOS A								
	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
100 entrevistas	6.0	8.0	9.2	9.8	10.0	9.8	9.2	8.0	6.0
200 entrevistas	4.3	5.7	6.5	7.0	7.1	7.0	6.5	5.7	4.3
400 entrevistas	3.0	4.0	4.6	4.9	5.0	4.9	4.6	4.0	3.0
500 entrevistas	2.7	3.6	4.1	4.4	4.5	4.4	4.1	3.6	2.7
800 entrevistas	2.1	2.8	3.3	3.4	3.5	3.4	3.3	2.8	2.1
1.000 entrevistas	1.9	2.6	2.9	3.1	3.2	3.1	2.9	2.6	1.9
1.500 entrevistas	1.6	2.1	2.4	2.5	2.6	2.5	2.4	2.1	1.6
2.000 entrevistas	1.3	1.8	2.0	2.2	2.2	2.2	2.0	1.8	1.3
2.500 entrevistas	1.2	1.6	1.8	2.0	2.0	2.0	1.8	1.6	1.2
3.000 entrevistas	1.1	1.5	1.7	1.8	1.8	1.8	1.7	1.5	1.1

PERFIL DA AMOSTRA NACIONAL (POPULAÇÃO)

SEXO



MASCULINO
49%



FEMININO
51%

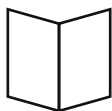
IDADE

18 A 24 ANOS	14%
25 A 44 ANOS	46%
45 A 59 ANOS	25%
60 ANOS OU MAIS	15%



INSTRUÇÃO

ATÉ FUNDAMENTAL	35%
ENSINO MÉDIO	43%
SUPERIOR	22%

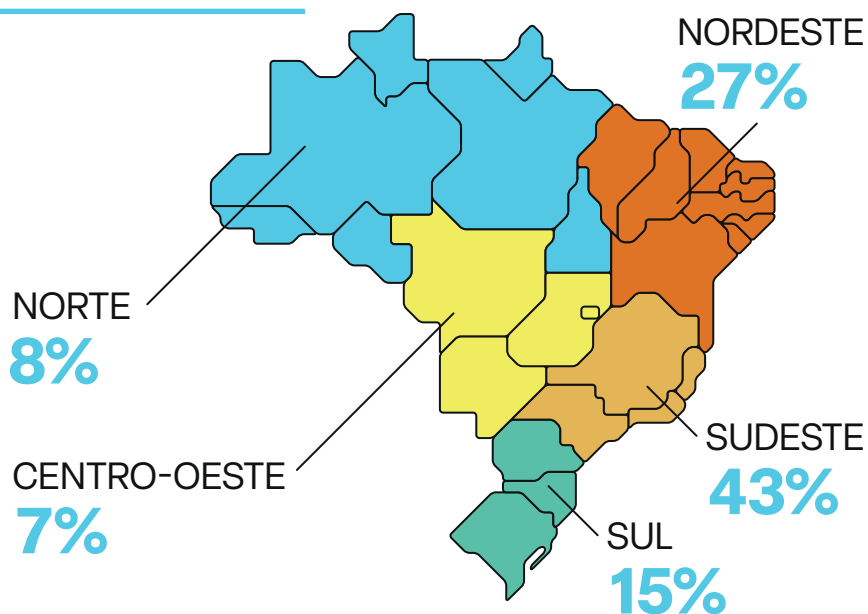


RENDA FAMILIAR

ATÉ 2 SM	46%
DE 2 A 5 SM	33%
MAIS DE 5 SM	22%



REGIÃO



INTRODUÇÃO

A última rodada deste ano do **RADAR FEBRABAN** captura o balanço que a população brasileira faz de 2022, em que novas ondas de covid-19 voltaram a assustar, a Guerra na Ucrânia surpreendeu o mundo, as eleições nos estados e presidencial modificaram a cena política e a Copa atrai as atenções no país do futebol.

Após uma eleição fortemente polarizada, a política fiscal em meio à transição de governo é apontada pela mídia como uma das grandes fontes de incerteza do mercado. Além desse, há outros temas que despertam certa ansiedade e cautela, como juros e inflação. O Boletim Focus divulgado em 25 de novembro de 2022 pelo Banco Central (Bacen) compilou expectativas de alta, ainda em 2022, do IPCA, da taxa de câmbio e pequeno crescimento do PIB.

Esse **RADAR** apresenta a percepção da população sobre evolução da vida pessoal/familiar e do país no corrente ano, bem como levanta a opinião sobre diversos aspectos da conjuntura econômica no último trimestre.

A grande maioria está muito satisfeita ou satisfeita com a vida; e muitos avaliam que 2022 foi um ano que trouxe melhorias no campo pessoal, embora as opiniões colhidas nesse levantamento também indiquem estagnação ou mesmo piora em alguns aspectos. Progressos na relação com familiares/amigos e no uso de tecnologias e recursos digitais aparecem com ênfase; ao passo que a saúde física e mental, as finanças, e o trabalho/emprego são avaliados na perspectiva de menores avanços.

Há diferenças relevantes no balanço de 2022 nos diversos estratos. A análise dos segmentos sociodemográficos mostra que os mais velhos estão mais satisfeitos com a vida que vêm levando do que os mais jovens, assim como os homens; estes sentiram menos piora nas finanças do que as mulheres.

Quando avaliam a situação do país em geral, a opinião de que o Brasil melhorou em 2022 no cotejo com 2021 é um pouco maior do que a percepção de piora. Como área em que houve avanços apontam Emprego e Renda, e, de outro lado, Saúde permanece no topo dos problemas. Além da avaliação predominante de que os preços dos produtos aumentaram em relação ao começo do ano.

INTRODUÇÃO

A avaliação da situação financeira pessoal e sobretudo a visão sobre o país leva quase metade dos entrevistados a planejar menos compras de fim de ano do que em 2021, ao passo que cerca de um terço irá manter o mesmo nível de compra anterior e menos de um quinto faz um planejamento otimista de mais compras.

No que diz respeito à confiança e à percepção de contribuição do setor bancário para o país, os dados dessa rodada do **RADAR** consolidam as tendências já identificadas nas rodadas anteriores: prevalece a alta confiança nos bancos e nas fintechs, e há amplo reconhecimento do papel positivo que o setor bancário desempenha na sociedade.

A mesma avaliação positiva é registrada quanto ao atendimento dos bancos prestado à população bancarizada (quem tem conta corrente, conta poupança ou conta salário em bancos ou fintechs), mantendo-se em patamar acima de 70% e ainda maior quando se consideram os serviços digitais.

Os estratos mais jovens entre 18 e 24 anos e aqueles com 25 e 44 anos são o grupo que exprime mais confiança no setor. Esse levantamento também identificou que a experiência direta da população bancarizada leva a uma percepção mais positiva em relação ao setor bancário do que entre os não bancarizados.

Por fim, os relatos de golpes e tentativas de golpes revelam que, ainda que sejam minoria entre os entrevistados, o número de vítimas vem aumentando em termos percentuais a cada rodada do **RADAR**. Os golpes mais frequentes continuam sendo os de clonagem e troca de cartões, mas crescem as tentativas de golpes pelo whatsapp. Também verificam-se mudanças nos perfis das vítimas, que passam a ser menos frequentes em segmentos específicos de públicos, e aparecem mais uniformemente em todos os estratos.



/ BALANÇO DE 2022: VIDA PESSOAL E FAMILIAR

BALANÇO DE 2022: VIDA PESSOAL E FAMILIAR

/ Superlativa satisfação com a vida marca o balanço de 2022. /

A nova rodada do **RADAR FEBRABAN** mostra que a grande maioria dos brasileiros está muito satisfeita ou satisfeita (71%) com a vida que vêm levando. Essa satisfação é maior entre os homens (75%) do que entre as mulheres (65%), assim como na faixa de renda acima de 5 SM (76%) comparativamente às faixas de renda até 2 SM (68%) e entre 2 e 5 SM (70%).

De outro lado, cerca de um quinto da população (22%) se diz insatisfeita ou muito insatisfeita com a vida. O maior percentual de insatisfação é registrado entre os homens (26%) e na faixa de renda até 2 SM (26%). São relativamente poucos os indiferentes, que não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos (7%). Esse número atinge 10% entre os jovens de 18 a 24 anos.

NÍVEL DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO À VIDA (%)



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUN DAMEN TAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+DE 5 SM
Muito satisfeito + Satisfeito	71	75	65	67	71	69	72	70	70	71	68	70	76
Insatisfeito + Muito insatisfeito	22	19	26	22	22	24	24	24	23	21	26	23	17
Nem satisfeito, nem insatisfeito	7	5	9	10	7	7	4	5	7	8	6	7	8
Não sabe / Não respondeu	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0

Pergunta: Estamos chegando ao fim do ano. Qual o seu nível de satisfação em relação à vida que o(a) Sr(a) vem levando, o(a) Sr(a) diria que está: (ESTIMULADA)

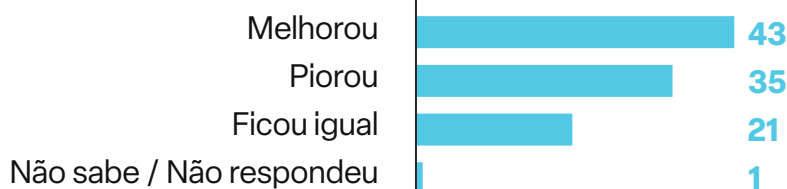
BALANÇO DE 2022: VIDA PESSOAL E FAMILIAR

Grande parte dos entrevistados (43%) avalia que houve melhora na sua vida pessoal e familiar em 2022 em comparação com 2021, enquanto para 35% a vida continuou igual. Os que percebem piora constituem a menor parcela, 21%.

Embora os mais velhos estejam mais satisfeitos com a vida, são os jovens que mais apontam melhoria em 2022, chegando a 54% na faixa de 18 a 24 anos. Esse percentual se reduz progressivamente à medida que aumenta a idade, representando 47% dos entrevistados entre 25 e 44 anos, 36% daqueles entre 45 e 59 anos e 32% daqueles com 60 anos ou mais. Tal percepção positiva é mais comum entre as pessoas na faixa de renda acima de 5 SM (48%) do que na base da pirâmide socioeconômica (41%).

Os que não observaram mudanças na vida este ano são mais numerosos na faixa etária de 60 anos ou mais (41%, contra 29% entre os jovens de 18 a 24 anos). Já a avaliação de que a vida piorou fica abaixo de 20% nas faixas etárias mais jovens – 16% (18 e 24 anos) e 17% (25 a 44 anos); e acima desse patamar entre os mais velhos – 29% (45 e 59 anos) e 25% (60 anos ou mais).

EVOLUÇÃO DA VIDA PESSOAL E FAMILIAR EM 2022 EM RELAÇÃO A 2021 (%)



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUN DAMEN TAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+DE 5 SM
Melhorou	43	44	42	54	47	36	32	41	44	44	41	42	48
Ficou igual	35	35	34	29	34	34	41	36	33	34	35	36	33
Piorou	21	20	22	16	17	29	25	22	21	21	22	21	19
Não sabe / Não respondeu	1	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	0

Pergunta: De modo geral, o(a) Sr(a) diria que em 2022 sua vida e de sua família melhorou, ficou igual ou piorou comparando com 2021?

BALANÇO DE 2022: VIDA PESSOAL E FAMILIAR

/ Melhorias nas relações interpessoais e no uso de tecnologias e recursos digitais são apontados como avanços na vida pessoal. /

Destrinchando-se os aspectos que contribuem para as percepções de evolução da vida pessoal e familiar ao longo de 2022, destacam-se positivamente a melhoria no uso de tecnologias ou recursos digitais (58%) e nas relações com companheiro(a), filhos, familiares e/ou amigos (49%).

No que tange aos demais aspectos avaliados, é mais expressiva a opinião de que não houve alteração: 57% relataram isso sobre moradia, 50% sobre estudos e cultura, 43% sobre lazer e entretenimento, 42% sobre saúde física, 40% sobre trabalho ou emprego, 40% sobre saúde mental, e 39% sobre finanças.

Finanças é o aspecto que acumulou maior percentual de respostas negativas (28% identificaram piora), seguido de saúde mental (24%), saúde física (23%), lazer e entretenimento (22%) e trabalho e emprego (21%).

No detalhamento das opiniões sobre cada aspecto por estratos, alguns merecem relevo:

Uso de tecnologias e recursos digitais

Embora o relato de melhoria perpassasse todos os segmentos, é maior entre os homens (61%) do que entre as mulheres (55%). Diferenças importantes nesse item são registradas conforme a idade: 67% dos entrevistados entre 18 e 24 anos e 61% dos entrevistados entre 25 e 44 anos sentem que melhorou, contra 54% dos entrevistados entre 45 e 59 anos e 48% dos entrevistados com 60 anos ou mais. A perspectiva positiva foi, também, menos relatada entre os entrevistados com nível de instrução fundamental (55%) em comparação com os entrevistados com nível médio (60%) ou superior (61%), bem como na faixa de renda de até 2 SM (55%) no cotejo com as faixas de renda entre 2 e 5 SM (62%) ou com mais de 5 SM (61%).

BALANÇO DE 2022: VIDA PESSOAL E FAMILIAR

Relações interpessoais

O sentimento de melhoria das relações com companheiro(a), filhos, familiares e/ou amigos tem distribuição relativamente homogênea entre os estratos demográficos, ficando entre 47% e 53%. A exceção é a faixa de 60 anos ou mais, em que apenas 40% relatam percepção de melhora, ao passo que para 48% não houve alteração nas relações interpessoais, o maior percentual entre todos os públicos.

Finanças

A percepção positiva sobre as finanças (32% do total da amostra) foi relatada com mais frequência entre os entrevistados nas faixas de idade entre 18 e 24 anos (36%) e 25 e 44 anos (36%), do que entre aqueles com 45 e 59 anos (29%) e 60 anos ou mais (22%). Discrepâncias também foram observadas por instrução e renda, com percepção de melhora maior entre os que têm nível superior (37%) em comparação ao fundamental (31%) e médio (32%); e na faixa de renda de mais de 5 SM (39%) do que nos estratos até 2 SM (29%) e de 2 a 5 SM (32%). Já a indicação de piora nas finanças (28% do total da amostra) foi mais expressiva no segmento feminino (31%) do que no masculino (24%).

Trabalho ou emprego

Intrinsecamente relacionado ao aspecto financeiro, o item “trabalho ou emprego” segue padrão semelhante à percepção das finanças. Mais homens (41%) do que mulheres (34%) apontaram melhoria. Esse registro também foi mais frequente nos estratos mais jovens – 40% entre 18 e 24 anos e 43% entre 25 e 44 anos, do que entre os mais velhos 33% entre 45 e 59 anos e 26% entre os de 60 anos ou mais. Nessas últimas duas faixas de idade, o sentimento prevalecente é o de que não houve alteração – respectivamente 43% e 49% dos entrevistados. A avaliação de melhora também se faz mais presente na renda e escolaridade mais altas – 42% acima de 5SM contra 34% até 2 SM; e 39% na instrução superior (39%) contra 34% no nível fundamental.

BALANÇO DE 2022: VIDA PESSOAL E FAMILIAR

Moradia

Mais da metade dos respondentes (57%) consideram que não houve mudanças no aspecto da moradia e parcela de 36% percebeu melhora. Esses últimos são mais numerosos na faixa de 45 a 59 anos (40%, contra 36% do total da amostra).

Estudos e cultura / Lazer e entretenimento

Prepondera em relação a esses itens a percepção de estagnação. Quanto a estudos e cultura, a sensação de avanço é discretamente maior nas faixas de 18 a 24 anos e 25 a 44 anos (39%, contra 35% do total da amostra). Sobre lazer e entretenimento, os mais jovens são os que mais reconhecem melhora (43%, contra 33% do total da amostra).

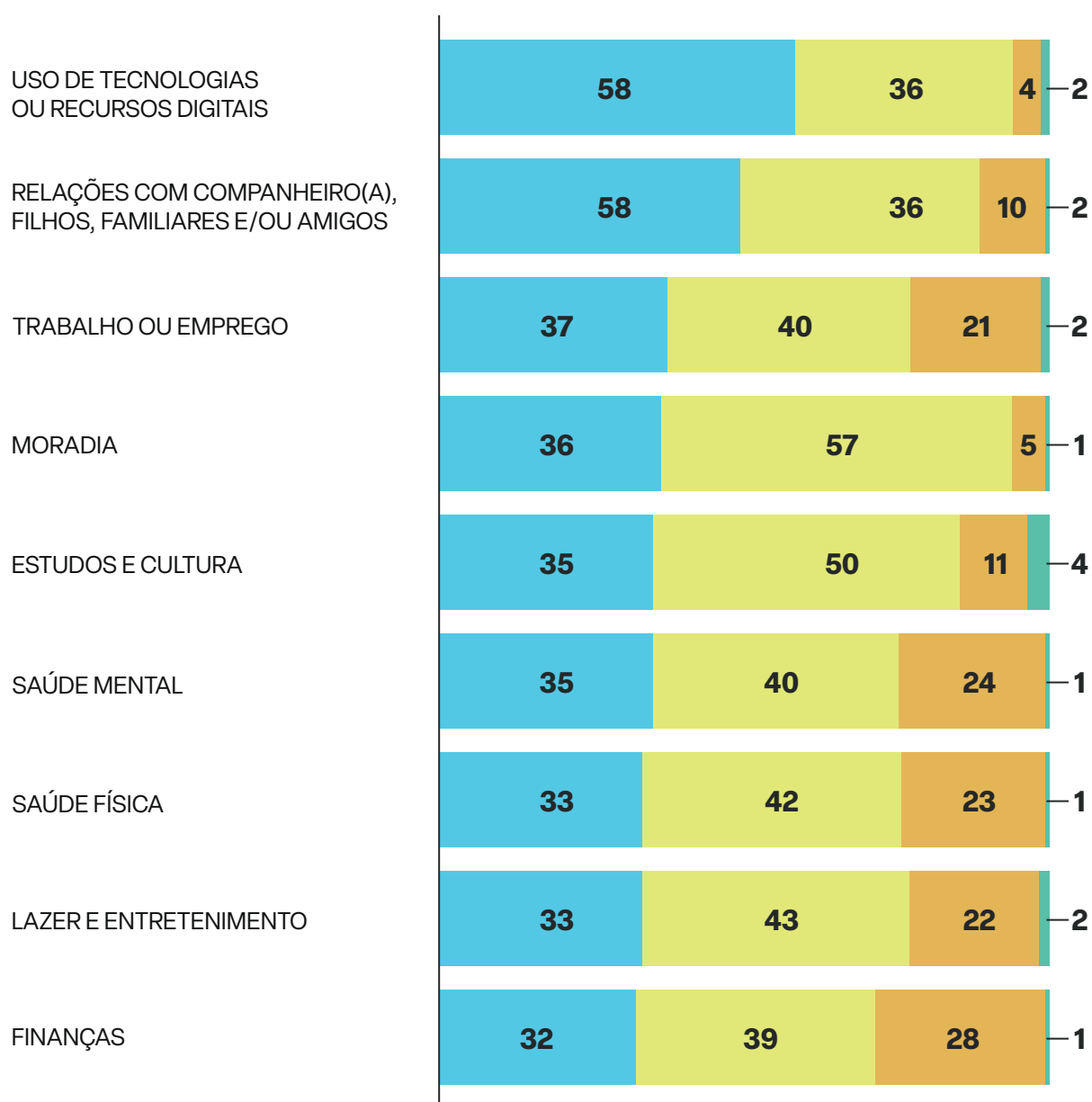
Saúde física e mental

Com números bastante próximos, predomina em relação a esses dois itens a visão de que não houve alterações na saúde física (42%) e mental (40%). Outra parcela considerável de cerca de um terço identificou melhora na saúde física (33%) e mental (35%). A percepção de piora foi minoritária (saúde física: 23%; e mental: 24%).

Vale chamar atenção para o segmento jovem de 18 a 24 anos, sendo os entrevistados que mais perceberam melhora na saúde física (43%, contra 33% do total da amostra), e, ao mesmo tempo, mais expressaram piora na saúde mental (31%, contra 24% do total da amostra).

BALANÇO DE 2022: VIDA PESSOAL E FAMILIAR

BALANÇO DE 2022 EM RELAÇÃO A ASPECTOS DA VIDA PESSOAL E FAMILIAR (%)



**MELHOROU /
MELHORARAM**

**NÃO SE ALTEROU /
NÃO SE ALTERARAM**

**PIOROU /
PIORARAM**

NS / NR

Pergunta: Fazendo um balanço de 2022, para cada um desses aspectos que vou citar, diria que a sua vida pessoal e de sua família melhorou, não se alterou ou piorou em 2022?

BALANÇO DE 2022: VIDA PESSOAL E FAMILIAR

BALANÇO DE 2022 EM RELAÇÃO A ASPECTOS DA VIDA PESSOAL E FAMILIAR (%)

%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR			
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUNDA MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+DE 5 SM	
USO DE TECNOLOGIAS OU RECURSOS DIGITAIS	Melhorou	58	61	55	67	61	54	48	55	60	61	55	62	61
	Não se alterou	36	32	38	27	34	40	40	37	35	35	37	34	34
	Piorou	4	4	4	6	3	5	6	6	3	4	6	3	4
	NS/ NR	2	2	2		1	1	5	2	2	0	2	2	0
RELAÇÕES COM COMPANHEIRO(A), FILHOS, FAMILIARES E/OU AMIGOS	Melhorou	49	49	50	51	53	49	40	50	50	47	50	48	50
	Não se alterou	39	41	38	36	36	40	48	40	37	41	38	40	39
	Piorou	10	10	11	12	10	11	8	8	11	11	10	11	10
	NS/ NR	1	1	1	1	1	1	3	1	1	0	1	1	1
TRABALHO OU EMPREGO	Melhorou	37	41	34	40	43	33	26	34	39	39	34	38	42
	Não se alterou	40	38	42	36	36	43	53	41	39	40	40	39	42
	Piorou	21	19	24	23	21	23	17	22	21	20	24	21	16
	NS/ NR	2	2	1	1	1	1	5	2	1	1	2	2	1
MORADIA	Melhorou	36	37	36	38	40	33	28	39	35	36	37	34	39
	Não se alterou	57	57	58	54	54	61	64	53	59	60	55	60	58
	Piorou	5	5	6	7	5	6	6	6	6	4	7	5	3
	NS/ NR	1	1	0	1	0	1	2	2	0	0	1		0
ESTUDOS E CULTURA	Melhorou	35	36	34	39	39	30	30	36	34	37	36	36	33
	Não se alterou	50	49	51	47	49	54	51	49	52	49	48	50	54
	Piorou	11	10	12	13	10	12	10	10	11	11	11	11	10
	NS/ NR	4	5	3	1	3	5	9	5	3	3	5	3	3
SAÚDE MENTAL	Melhorou	35	38	32	32	38	33	32	38	31	37	36	33	36
	Não se alterou	40	42	38	37	36	46	47	39	43	38	39	42	41
	Piorou	24	19	28	31	25	19	19	21	25	25	24	24	23
	NS/ NR	1	1	1	0	1	1	2	2	1	0	2	1	
SAÚDE FÍSICA	Melhorou	33	36	31	43	36	27	25	34	32	36	33	33	34
	Não se alterou	42	43	42	36	41	46	45	42	45	37	42	44	40
	Piorou	23	20	26	20	22	26	26	22	23	27	23	22	25
	NS/ NR	1	1	1		1	1	4	2	1	0	2	1	0
LAZERE ENTRETENIMENTO	Melhorou	33	34	32	43	37	26	24	33	32	37	32	31	38
	Não se alterou	43	43	43	40	41	44	49	43	44	43	42	46	41
	Piorou	22	20	23	15	19	28	23	22	22	19	23	21	18
	NS/ NR	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
FINANÇAS	Melhorou	32	36	29	36	36	29	22	31	32	37	29	32	39
	Não se alterou	39	39	39	37	37	38	49	41	39	38	40	39	38
	Piorou	28	24	31	26	26	32	28	27	29	25	30	29	21
	NS/ NR	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	0	1

Pergunta: Fazendo um balanço de 2022, para cada um desses aspectos que vou citar, diria que a sua vida pessoal e de sua família melhorou, não se alterou ou piorou em 2022?

BALANÇO DE 2022: VIDA PESSOAL E FAMILIAR

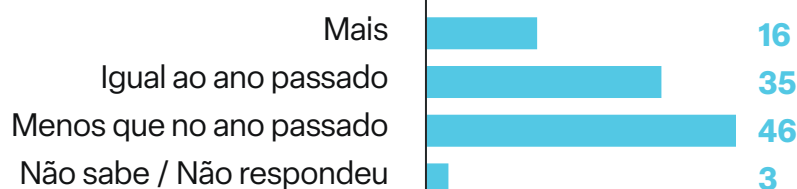
/ Avaliação das finanças pessoais e da situação do país em 2022 afeta expectativa de compras de final de ano. /

Diante do balanço das finanças em 2022 (para 32% melhoraram, para 39% não se alteraram e para 28% pioraram) e da situação do país, a expectativa para as compras de fim de ano é predominantemente pessimista: 46% dos entrevistados afirmam que irão comprar menos do que no ano passado, apenas 16% esperam comprar mais, e 35% dizem que manterão o padrão anterior.

Há diferenças de expectativas entre estratos de idade, com maior otimismo entre os jovens: esperam comprar mais este ano do que no ano passado 23% dos respondentes na faixa entre 18 e 24 anos, 19% entre 25 e 44 anos, 12% entre 45 a 59 anos e apenas 8% entre aqueles com 60 anos ou mais.

De outro lado, o pessimismo é maior na faixa de idade 45 e 59 anos (51% irão comprar menos). Nas demais faixas etárias essa expectativa varia entre 42% e 45%.

EXPECTATIVA DAS COMPRAS DE FIM DE ANO COMPARADAS A 2021 (%)



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUN DAMEN TAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+DE 5 SM
Mais	16	17	16	23	19	12	8	14	16	22	14	16	22
Igual ao ano passado	35	37	33	33	34	34	40	35	36	32	33	37	35
Menos que no ano passado	46	42	49	42	45	51	44	48	45	44	50	44	41
Não sabe / Não respondeu	3	3	3	2	2	3	7	4	4	1	3	3	2

Pergunta: Nessas festas de fim de ano, o (a) Sr(a) acredita que vai comprar mais, comprar igual ou comprar menos que no ano passado?



/ BALANÇO DE 2022: O PAÍS

BALANÇO DE 2022: O PAÍS

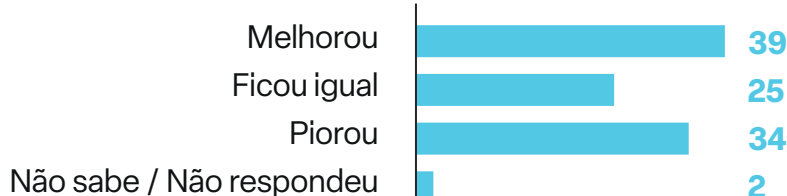
/ O balanço da evolução do país em 2022 é pior do que o da vida pessoal. /

Colocando-se em perspectiva a evolução do país em 2022 no cotejo com 2021, a maioria considera que o Brasil melhorou (39%) ou ficou igual (25%), contra 34% que afirmam ter piorado. Vale lembrar a diferença em relação ao balanço, mais favorável, da vida pessoal (43%, melhorou; 35%, ficou igual; e 21%, piorou).

Os jovens são os que mais indicam melhoria no país (41% de 18 a 24 anos e 42% de 25 a 34 anos) contra o menor percentual entre aqueles com 60 anos ou mais (33%). Nesse grupo dos mais velhos a percepção de piora chega a 40%.

No que concerne aos estratos de maior instrução e renda, destaca-se a opinião de que o Brasil avançou em 2022: nível médio e superior (ambos 41%) e renda de mais de 5 SM (45%). Na base da sociedade, os percentuais são, ambos, 35% (ensino fundamental e renda até 2 SM). Entre as mulheres é maior a sensação de que o país piorou: são 38%, contra 34% que acreditam que a situação do país melhorou e 26% que não apontam alteração.

PERCEPÇÃO SOBRE A EVOLUÇÃO DO PAÍS EM 2022 COMPARADO A 2021 (%)



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUN DAMEN TAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+DE 5 SM
Melhorou	39	44	34	41	42	35	33	35	41	41	35	41	45
Ficou igual	25	24	26	28	26	24	21	25	26	22	26	26	21
Piorou	34	31	38	30	31	40	40	37	31	36	36	32	34
Não sabe / Não respondeu	2	2	2	2	1	1	6	4	2	0	3	1	1

Pergunta: Pensando agora no país em geral, o(a) Sr(a) diria que o país melhorou, ficou igual ou piorou em 2022 comparando com 2021?

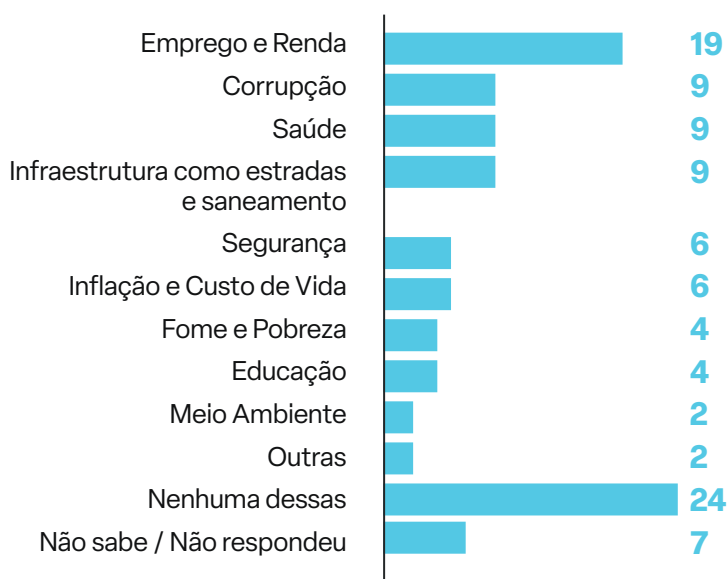
BALANÇO DE 2022: O PAÍS

/ Percepção de avanço em emprego e renda e piora na saúde. /

Na identificação de áreas em que o Brasil melhorou em 2022 (primeira resposta), Emprego e Renda ocupam o topo do ranking – única menção com dois dígitos, 19% – indicando percepção de início de recuperação nesse aspecto. As demais menções ficam abaixo de 10%, sem destaques. Chama atenção o contingente de cerca de um terço dos entrevistados (31%) que não cita qualquer área.

A percepção de que houve avanços no Emprego e na Renda foi mais frequente entre os homens (22%) do que entre as mulheres (17%) e na faixa de idade entre 18 e 24 anos (23%).

ÁREAS EM QUE O BRASIL MAIS MELHOROU / AVANÇOU EM 2022 Primeira Resposta – Estimulada (%)



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUNDA MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+DE 5 SM
Emprego e renda	19	22	17	23	21	19	11	18	20	21	19	20	20
Corrupção	9	10	8	3	10	10	10	8	10	9	9	9	11
Saúde	9	9	9	10	11	6	8	10	8	8	10	8	8
Infraestrutura como estradas e saneamento	9	9	8	10	8	9	9	7	9	12	7	10	10
Segurança	6	7	4	5	7	5	5	6	5	6	5	6	5
Inflação e Custo de Vida	6	6	5	9	6	4	5	5	5	7	5	5	7
Fome e Pobreza	4	3	6	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5
Educação	4	3	4	5	3	2	4	4	3	3	4	3	4
Meio Ambiente	2	2	3	4	3	2	1	3	3	2	3	2	2
Outras	2	2	1	1	1	2	5	2	2	1	2	2	2
Nenhuma dessas	24	20	27	23	19	31	28	24	24	22	24	24	22
Não sabe / Não respondeu	7	6	7	4	6	7	10	8	6	5	8	6	5

Pergunta: Dessas que vou ler, quais são, na sua opinião, as áreas em que o Brasil MELHOROU MAIS ou avançou em 2022? EM 1º LUGAR (ESTIMULADA)

BALANÇO DE 2022: O PAÍS

Já na designação das áreas que experimentaram piora em 2022, quatro menções se destacam com dois dígitos, encabeçadas pela Saúde com 16%. Seguem-se: Inflação e Custo de Vida (13%), Fome e Pobreza (12%) e Emprego e Renda (12%), relacionadas ao campo da economia (no agregado passam à primeira posição no ranking com 37%). As demais citações ficam abaixo de 10% no total e em todos os estratos demográficos.

A percepção de que a Saúde piorou é mais forte na faixa de 25 a 44 anos, entre aqueles com ensino superior e na faixa de renda entre 2 e 5 SM (19% em todos os casos). Quanto à Inflação e Custo de vida são mais citados por aqueles com nível superior (16%) e renda acima de 5SM (15%); Fome e Pobreza obtêm maior percentual entre os jovens de 18 a 24 anos (17%); e Emprego e Renda são citados sobretudo pelos mais jovens, por aqueles que têm até o ensino fundamental e os que possuem renda entre 2 e 5 SM (14% em todos esses casos).

ÁREAS EM QUE O BRASIL MAIS PIOROU / TEVE MAIS PROBLEMAS EM 2022
Primeira Resposta – Estimulada (%)



% Área	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 69 ANOS	60 ANOS OU +	FUNDA MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2- 5 SM	+DE 5 SM
Saúde	16	16	17	14	19	14	15	14	17	19	14	19	18
Inflação e Custo de Vida	13	12	13	11	14	13	10	10	13	16	11	13	15
Fome e Pobreza	12	9	14	17	10	12	11	14	11	9	14	10	8
Emprego e Renda	12	10	13	14	12	12	7	14	11	10	14	10	9
Corrupção	8	10	6	10	7	9	8	8	9	8	8	8	9
Educação	8	8	8	10	8	8	7	7	9	9	6	10	8
Segurança	6	7	6	4	7	7	8	7	6	7	7	6	7
Meio Ambiente	6	7	5	9	6	4	4	6	6	6	6	6	6
Infraestrutura como estradas e saneamento	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3
OUTRA	2	2	2	1	1	2	6	3	2	1	3	2	2
Nenhuma dessas	9	10	9	4	8	12	12	9	9	9	8	10	11
Não sabe / Não respondeu	6	6	6	5	5	5	10	7	6	4	7	5	4

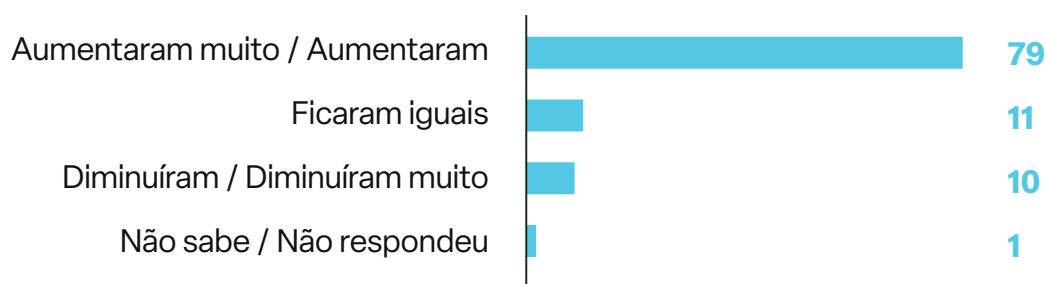
Pergunta: E em quais dessas áreas, na sua opinião, o Brasil PIOROU ou teve mais problemas em 2022? EM 1º LUGAR (ESTIMULADA)

BALANÇO DE 2022: O PAÍS

/ Aumento da inflação e dos preços também estão entre as principais preocupações dos brasileiros. /

A segunda posição ocupada por Inflação e Custo de vida no ranking de áreas que pioraram/ tiveram mais problemas em 2022 é reiterada pela superlativa avaliação (79%) de que os preços dos produtos aumentaram muito ou aumentaram do começo do ano até o momento.

PERCEPÇÃO SOBRE A INFLAÇÃO E O PREÇO DOS PRODUTOS QUANDO COMPARADO AO INÍCIO DO ANO (%)



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUN DAMEN TAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+DE 5 SM
Aumentaram muito + Aumentaram	79	78	80	78	75	85	81	81	76	81	79	79	79
Ficaram iguais	11	10	12	11	13	8	11	11	12	9	11	11	10
Diminuíram	10	11	8	11	12	7	6	7	11	10	9	9	11
+ Diminuíram muito Não sabe / Não respondeu	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0

Pergunta: Pelo que tem visto no dia a dia e ouvido falar, o(a) Sr(a) acha que a inflação e o preço dos produtos atualmente, em comparação com o início do ano, aumentaram muito, aumentaram, ficaram iguais, diminuíram ou diminuíram muito:

BALANÇO DE 2022: O PAÍS

Dentre os aspectos em que a inflação está impactando mais a vida dos entrevistados, aparece isolado em primeiro lugar o consumo de alimentos e outros produtos de abastecimento doméstico, com 68% das menções (em pergunta de múltiplas respostas). A referência a esse item chega a 70% entre as mulheres e a 71% na faixa de 2 a 5 SM.

Em distante segundo lugar figuram os combustíveis (30%), que sofreram queda nos preços a partir de junho, após forte alta no começo do ano, e que voltaram a subir discretamente mais recentemente. A menção aos combustíveis alcança 34% na faixa de 25 a 44 anos, entre os que possuem ensino superior e entre os que têm renda acima de 5 SM.

O pagamento de serviços de saúde ou remédios (22%) ocupa a terceira posição entre os itens mais impactados pela inflação. Como esperado, esse aspecto é mais citado dentre os entrevistados na faixa etária com mais de 60 anos (27%), que demandam mais esse tipo de serviço.

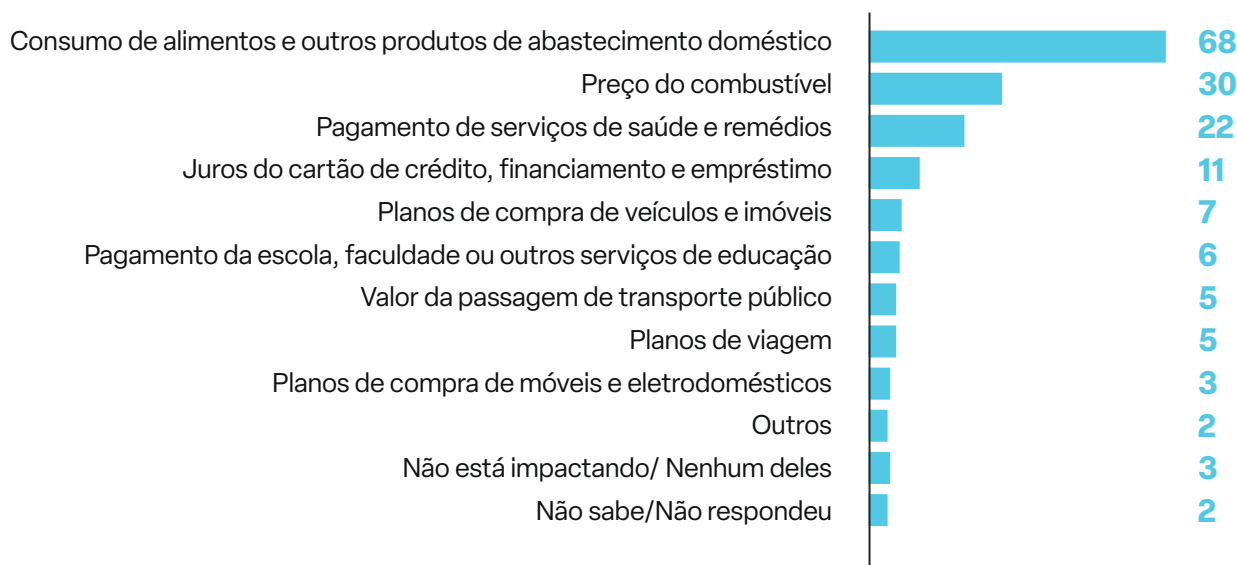
Em patamar mais baixo de menções, são citados: juros de cartão de crédito, financiamento ou empréstimo (11%) – percentual que chega a 14% na faixa de 45 a 59 anos (14%) e também entre os que têm renda de 2 a 5 SM (14%); planos de compra de veículos ou imóveis (7%); o pagamento da escola, faculdade ou outros serviços de educação (6%); valor da passagem de transporte público (5%); planos de viagem (5%); planos de compra de móveis ou eletrodomésticos (3%); entre outros com baixo número de menções.

Pergunta: Em quais dos aspectos que vou ler a inflação está impactando mais a sua vida no momento?

BALANÇO DE 2022: O PAÍS

ASPECTOS EM QUE A INFLAÇÃO ESTÁ IMPACTANDO MAIS A VIDA DOS ENTREVISTADOS.

Múltiplas respostas (%)



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUNDA MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2- 5 SM	+DE 5 SM
Consumo de alimentos e outros produtos de abastecimento doméstico	68	65	70	68	69	68	11	65	69	69	66	71	66
Preço do combustível	30	33	27	28	34	30	10	28	30	34	28	31	34
Pagamento de serviços de saúde ou remédios	22	18	25	16	20	25	8	22	22	20	23	19	22
Juros do cartão de crédito, financiamento ou empréstimo	11	11	12	12	10	14	9	9	12	13	9	14	11
Planos de compra de veículos ou imóveis	7	8	6	7	8	5	5	6	8	6	7	7	8
Pagamento da escola, faculdade ou outros serviços de educação	6	5	7	11	7	5	5	6	6	8	6	6	7
Valor da passagem de transporte público	5	5	5	10	5	3	3	5	5	4	6	5	3
Planos de viagem	5	5	4	6	5	4	4	4	4	7	4	4	8
Planos de compra de móveis ou eletrodomésticos	3	2	3	4	3	2	1	3	3	2	3	2	3
Não está impactando/ Nenhum deles	3	4	2	2	3	4	5	4	3	3	3	3	3
Outros	2	2	2	1	2	2	28	3	2	1	3	1	2
Não sabe / Não respondeu	2	2	1	1	1	1	10	3	1	1	3	1	1

Pergunta: Em quais dos aspectos que vou ler a inflação está impactando mais a sua vida no momento?



/ PERCEÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

/ **Confiança nos bancos se mantém elevada: seis em cada dez entrevistados confiam.** /

A confiança nos bancos (59%) manteve-se relativamente estável, com oscilação positiva de dois pontos comparativamente ao levantamento de junho. Confiam no setor bancário sobretudo os jovens entre 18 e 24 anos (67%), aqueles com ensino superior completo (62%), as mulheres e entre os que possuem mais de 5 salário mínimos (ambos 61%).

Com relação às fintechs a confiança segue padrão semelhante, com oscilação positiva de dois pontos chegando a 57%. A variável que mais discrimina as diferenças na confiança nas fintechs é a idade: 70% dos jovens entre 18 e 24 anos afirmam confiar nessas instituições financeiras, contra apenas 38% entre os que têm 60 anos ou mais. Também confiam mais os de instrução e renda mais elevadas, 62% e 61%, respectivamente (contra 50% entre os que têm escolaridade fundamental e 54% na renda até 2 SM).

No que concerne às empresas privadas, o percentual de entrevistados que relataram confiança (50%) mantém-se no patamar observado na rodada de junho, após ter sofrido queda de 4 pontos percentuais.

PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

CONFIANÇA EM INSTITUIÇÕES (%)

%		MAR/21	SET/21	JUN/22	DEZ/22
NOS BANCOS	Confia	57	60	57	59
	Não confia	33	31	35	34
	NS / NR	10	9	8	7
NAS FINTECHS	Confia	49	59	55	57
	Não confia	37	31	34	33
	NS / NR	14	10	11	10
NAS EMPRESAS PRIVADAS	Confia	51	54	50	50
	Não confia	34	33	38	38
	NS / NR	16	14	12	12

%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR			
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUNDA MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2SM	2-5 SM	+DE 5SM	
NOS BANCOS	Confia	59	57	61	67	59	54	59	57	60	62	59	58	61
	Não confia	34	36	32	24	34	40	32	36	33	32	33	36	33
	Não sabe / Não respondeu	7	7	8	9	7	6	8	7	7	6	8	6	7
NAS FINTECHS	Confia	57	59	56	70	62	52	38	50	61	62	54	59	61
	Não confia	33	32	34	24	28	38	46	38	29	30	35	32	30
	Não sabe / Não respondeu	10	9	11	6	10	10	16	12	9	8	11	9	9
NAS EMPRESAS PRIVADAS	Confia	50	56	44	47	52	50	47	50	50	51	49	51	53
	Não confia	38	34	42	42	36	38	39	38	38	37	39	40	33
	Não sabe / Não respondeu	12	10	14	11	12	12	14	12	12	13	13	10	14

Pergunta: O(a) Sr(a) confia ou não confia em cada uma dessas instituições?

PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

Nesta rodada do **RADAR FEBRABAN**, a opinião sobre a contribuição positiva do setor bancário para o país e a população é reforçada. Houve aumento da percepção sobre a contribuição positiva em todos os aspectos, com variações de de 2 a 5 pontos; exceto quanto à ajuda para o país, a população e seus clientes enfrentarem a crise do coronavírus, com redução do percentual – o que converge com o arrefecimento das ações do setor relacionadas à pandemia. Em todos os aspectos em que a contribuição do setor é avaliada, a percepção positiva é mais acentuada no segmento mais jovem.

Permanece majoritária entre os entrevistados a percepção de contribuição positiva do setor bancário para o **desenvolvimento da economia** (56%), sendo os maiores percentuais encontrados entre os jovens de 18 e 24 anos (69%) e aqueles com escolaridade superior (61%). Estabilidade dos números referentes à contribuição neutra (18%) e negativa (16%).

Quanto à contribuição para a **geração de empregos**, é considerada positiva por 50%, o que representa um aumento de 4 pontos em relação ao **RADAR** de junho. 18% veem a contribuição como negativa e 24% como neutra.

A contribuição positiva para a **melhoria da qualidade de vida das pessoas** é reconhecida por 48% dos entrevistados, 3 pontos a mais que no levantamento anterior. 19% acham a contribuição negativa e 25%, nem positiva nem negativa.

Pergunta: Pensando na contribuição das instituições bancárias para o DESENVOLVIMENTO DA ECONOMIA BRASILEIRA, para a GERAÇÃO DE EMPREGOS NO BRASIL, para MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS, para AJUDAR O PAÍS, A POPULAÇÃO OU SEUS CLIENTES A ENFRENTAREM A CRISE DO CORONAVÍRUS e para O SEU NEGÓCIO OU A SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL, os bancos têm dado uma contribuição positiva, negativa ou nem positiva nem negativa?

PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

Segunda vez na qual esta pergunta foi incluída no **RADAR FEBRABAN**, a opinião sobre a contribuição positiva do setor bancário para **seu negócio ou para sua atividade profissional** aumentou 5 pontos. 15% avaliam a contribuição como negativa e 25% como neutra.

Único item com leve redução na percepção positiva sobre a contribuição dos bancos, a **ajuda para o país, a população e seus clientes enfrentarem a crise do coronavírus**, obtém 49% de menções (eram 50% em junho). A contribuição é vista como negativa por 17% e como neutra por 25%.

CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS NAS DIVERSAS ÁREAS (%)

%		MAR/21	JUN/21	SET/21	JUN/22	DEZ/22
DESENVOLVIMENTO DA ECONOMIA BRASILEIRA	Contribuição positiva	51	53	61	54	56
	Neutra	20	17	14	17	18
	Contribuição negativa	18	17	13	18	16
GERAÇÃO DE EMPREGOS NO BRASIL	Contribuição positiva	40	43	54	46	50
	Neutra	23	24	18	25	24
	Contribuição negativa	26	22	16	20	18
MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS	Contribuição positiva	42	45	49	45	48
	Neutra	29	26	20	27	25
	Contribuição negativa	19	19	18	19	19
O SEU NEGÓCIO OU A SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL	Contribuição positiva	-	-	-	44	49
	Neutra	-	-	-	31	25
	Contribuição negativa	-	-	-	14	15
AJUDAR O PAÍS, A POPULAÇÃO E SEUS CLIENTES A ENFRENTAREM A CRISE DO CORONAVÍRUS	Contribuição positiva	45	52	57	50	49
	Neutra	25	22	16	25	25
	Contribuição negativa	18	16	16	16	17

Pergunta: Pensando na contribuição das instituições bancárias para o DESENVOLVIMENTO DA ECONOMIA BRASILEIRA, para a GERAÇÃO DE EMPREGOS NO BRASIL, para MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS, para AJUDAR O PAÍS, A POPULAÇÃO OU SEUS CLIENTES A ENFRENTAREM A CRISE DO CORONAVÍRUS e para O SEU NEGÓCIO OU A SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL, os bancos têm dado uma contribuição positiva, negativa ou nem positiva nem negativa?

PERCEÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS NAS DIVERSAS ÁREAS (%)

	%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
			M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUNDA MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+DE 5 SM
DESENVOLVIMENTO DA ECONOMIA BRASILEIRA	Contribuído muito positivamente/positivamente	56	53	59	69	62	48	40	51	59	61	55	57	59
	Contribuído negativamente/muito negativamente	16	18	14	14	13	21	18	17	14	17	16	16	16
	Não têm contribuído nem positiva nem negativamente	18	22	15	9	16	22	27	22	18	13	19	18	16
	NS/ NR	10	7	12	8	8	9	15	10	9	9	10	9	9
GERAÇÃO DE EMPREGOS NO BRASIL	Contribuído muito positivamente/positivamente	50	47	52	58	54	45	37	49	49	51	50	47	52
	Contribuído negativamente/muito negativamente	18	21	15	18	15	20	22	18	17	19	17	19	18
	Não têm contribuído nem positiva nem negativamente	24	25	22	18	21	28	30	25	24	21	25	25	20
	NS/ NR	9	7	10	7	9	7	12	7	10	9	8	10	9
MELHORIA DA QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS	Contribuído muito positivamente/positivamente	48	46	50	56	53	41	39	46	49	50	48	47	50
	Contribuído negativamente/muito negativamente	19	21	17	17	16	23	22	20	16	22	20	18	18
	Não têm contribuído nem positiva nem negativamente	25	27	23	20	24	29	29	26	26	23	24	27	26
	NS/ NR	8	5	10	7	7	8	10	8	9	5	9	8	6
O SEU NEGÓCIO OU A SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL	Contribuído muito positivamente/positivamente	49	49	49	58	52	45	36	45	49	54	46	50	53
	Contribuído negativamente/muito negativamente	15	15	15	16	14	16	14	15	14	15	16	14	15
	Não têm contribuído nem positiva nem negativamente	25	26	24	18	23	30	31	29	25	20	28	24	20
	NS/ NR	11	11	12	8	11	10	18	11	12	11	11	11	12
AJUDAR O PAÍS, A POPULAÇÃO E SEUS CLIENTES A ENFRENTAREM A CRISE DO CORONAVÍRUS	Contribuído muito positivamente/positivamente	49	44	53	60	52	42	40	47	50	47	49	49	47
	Contribuído negativamente/muito negativamente	17	20	14	15	15	21	16	18	15	18	18	16	15
	Não têm contribuído nem positiva nem negativamente	25	28	22	19	24	28	29	26	25	24	23	26	26
	NS/ NR	10	9	11	5	10	10	15	9	10	10	10	9	12

Pergunta: Pensando na contribuição das instituições bancárias para o DESENVOLVIMENTO DA ECONOMIA BRASILEIRA, para a GERAÇÃO DE EMPREGOS NO BRASIL, para MELHORAR A QUALIDADE DE VIDA DAS PESSOAS, para AJUDAR O PAÍS, A POPULAÇÃO OU SEUS CLIENTES A ENFRENTAREM A CRISE DO CORONAVÍRUS e para O SEU NEGÓCIO OU A SUA ATIVIDADE PROFISSIONAL, os bancos têm dado uma contribuição positiva, negativa ou nem positiva nem negativa?

PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

/ Satisfação da população bancarizada com o atendimento bancário mantém-se bastante elevada. /

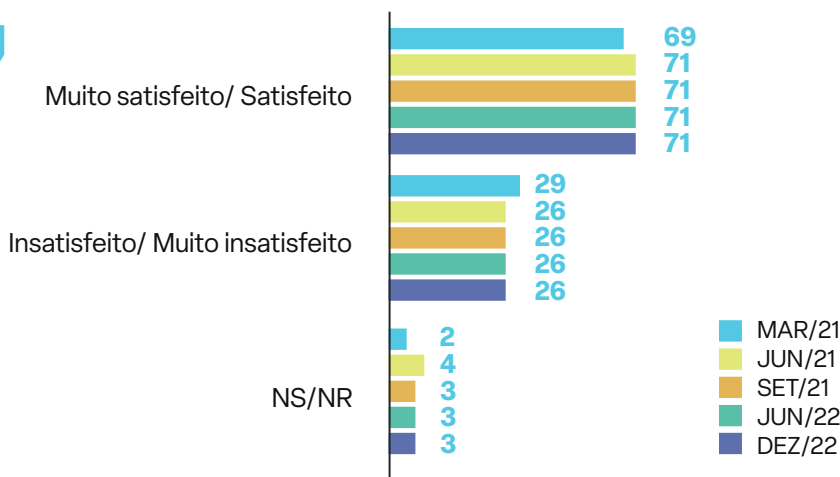
71%

da população bancarizada – que tem conta corrente, conta poupança ou conta salário em bancos ou fintechs – estão muito satisfeitos ou satisfeitos com o atendimento prestado pelos bancos.

Na esteira de uma sólida confiança e de uma avaliação favorável sobre as contribuições do setor bancário, constituem maioria aqueles que avaliam positivamente o atendimento prestado pelos bancos. Mais uma vez, os maiores percentuais se encontram entre os jovens de 18 a 24 anos (78%) e os de renda acima de 5SM (74%).

O nível de satisfação fica abaixo de 70% apenas nas faixas de 45 e 59 anos (67%) e 60 anos ou mais (69%), e de renda entre 2 e 5 SM (68%).

SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO BANCARIZADA COM O ATENDIMENTO DOS BANCOS (%)



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUN DAMEN TAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2- 5 SM	+DE 5 SM
Muito satisfeito/ Satisfeito	71	67	74	78	71	67	69	70	71	71	71	68	74
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	26	30	23	19	26	30	27	26	27	26	26	30	22
Não sabe / Não respondeu	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3

Pergunta: Levando em consideração a sua experiência com o setor bancário, qual o seu nível de satisfação com o atendimento prestado pelos bancos: está muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito ou muito insatisfeito?

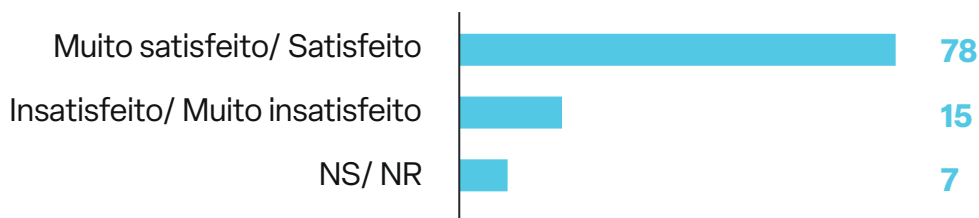
PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

Em patamar ainda mais alto encontra-se o nível de satisfação com o atendimento online prestado pelos bancos, sendo que 78% dos entrevistados bancarizados afirmam estar muito satisfeitos ou satisfeitos, contra apenas 15% de insatisfação.

Incrementados no contexto da pandemia, o atendimento digital se consolida como possibilidade de serviços com alto nível de satisfação entre clientes, especialmente os mais jovens. O percentual de entrevistados satisfeitos chega a 86% na faixa etária entre 18 e 24 anos e a 82% entre os entrevistados com nível superior e renda de mais de 5 SM.

A insatisfação distribui-se de forma mais ou menos uniforme em todos os estratos, chegando ao máximo de 17% na renda até 2 SM.

SATISFAÇÃO DA POPULAÇÃO BANCARIZADA COM OS SERVIÇOS DIGITAIS DOS BANCOS (%)



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUN DAMEN TAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2- 5 SM	+DE 5 SM
Muito satisfeito/ Satisfeito	78	78	79	86	82	78	62	74	80	82	76	80	82
Insatisfeito/ Muito insatisfeito	15	15	15	13	15	15	16	16	15	13	17	14	13
Não sabe / Não respondeu	7	7	6	2	3	7	22	10	5	5	7	7	5

Pergunta: E especificamente quanto aos serviços bancários digitais, qual o seu nível de satisfação com o atendimento online dos bancos: está muito satisfeito, satisfeito, insatisfeito ou muito insatisfeito?

PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

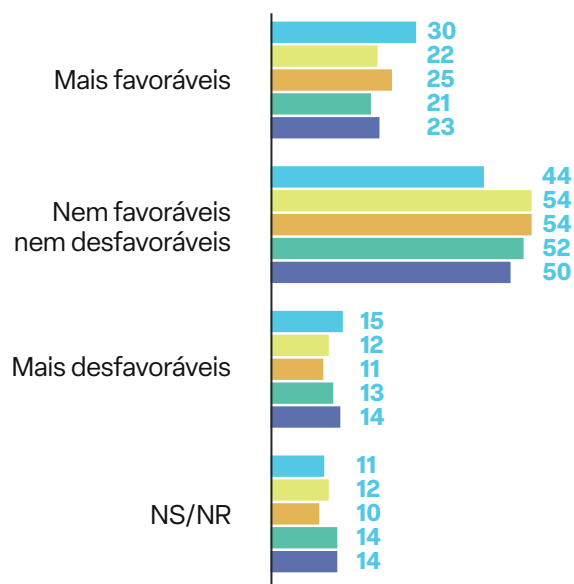
Seguindo tendência observada desde o início da série história, a percepção sobre a direção do noticiário acerca dos bancos é predominantemente de neutralidade (50%) – oscilação de mais 2 pontos em relação a junho de 2022 e de 6 pontos em relação a março de 2021. Essa percepção se distribui de forma relativamente homogênea entre os segmentos.

Cerca de um quarto (23%) percebe como mais favoráveis as notícias sobre bancos, também oscilando 2 pontos a mais em relação a junho e 7 pontos a menos em relação a março de 2021. Essa opinião fica abaixo de 20% apenas nas faixas etárias de 45 a 59 anos (19%) e de 18 a 24 anos (16%).

Mantém-se estável o montante que percebe como desfavorável o noticiário sobre bancos (14%), 1 ponto a mais que em junho de 2022 e 1 ponto a menos que em março de 2021). Entre os homens, esse percentual chega a 18%, contra 11% entre as mulheres.

PERCEPÇÃO DA DIREÇÃO DE NOTÍCIAS SOBRE BANCOS OU SETOR BANCÁRIO (%)

MAR/21
JUN/21
SET/21
JUN/22
DEZ/22



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUN DAMEN TAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2- 5 SM	+DE 5 SM
Mais favoráveis	23	22	23	28	25	19	16	24	21	23	24	20	23
Nem favoráveis nem desfavoráveis	50	48	51	50	48	52	49	47	52	50	47	55	47
Mais desfavoráveis	14	18	11	10	15	15	15	14	14	15	13	14	16
Não sabe / Não respondeu	14	12	16	12	13	13	19	15	14	12	15	12	14

Pergunta: Pelo que o(a) Sr(a) sabe ou ouviu falar, as notícias sobre bancos ou setor bancário que saíram nas últimas semanas na TV, jornais, rádios, internet ou redes sociais, foram mais favoráveis, mais desfavoráveis ou nem favoráveis nem desfavoráveis?



/ GOLFES/ TENTATIVAS DE GOLFES

GOLPES/TENTATIVAS DE GOLPES

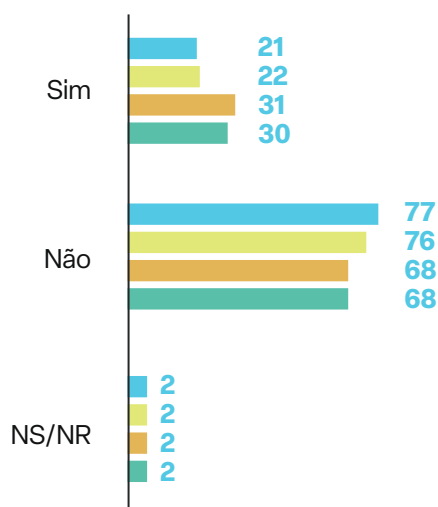
/ Estabilidade no número de vítimas de golpes envolvendo contas bancárias e aumento dos golpes no whatsapp. /

Embora represente uma minoria, o percentual de entrevistados que relataram ter sido vítimas de golpe ou tentativa de golpe bancário (30%) se mantém no nível reportado na última rodada do **RADAR**, em junho de 2022.

Ressalte-se que o perfil etário das vítimas identificado nesse levantamento, concentrado entre os que têm 25 a 44 anos (34%) difere de resultados anteriores em que as principais vítimas tinham idade de 60 anos ou mais. Não há diferenças significativas nos percentuais reportados por homens (31%) e mulheres (30%). Quanto ao nível de renda, a maior parte dos casos relatados ocorre no estrato acima de 5 SM (33%).

VÍTIMA DE GOLPES / TENTATIVA DE GOLPES (%)

■ SET/21
■ DEZ/21
■ JUN/22
■ DEZ/22



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUN DAMEN TAL	ENSINO MÉDIO	SUPE RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+DE 5 SM
Sim	30	31	30	22	34	29	30	31	30	30	30	30	33
Não	68	67	68	76	63	69	69	68	68	66	69	68	64
Não respondeu	2	2	2	2	3	1	1	1	2	3	1	2	3

Pergunta: O(a) Sr(a) já foi vítima de algum tipo de golpe ou tentativa de golpe envolvendo sua conta em banco?

GOLPES/TENTATIVAS DE GOLPES

/ Queda das menções ao golpe da clonagem ou troca de cartão e aumento do golpe do whatsapp. /

Embora permaneça como o tipo de golpe mais comum a clonagem ou a troca de cartão (48%), o percentual de citação é notadamente menor que em junho/2022 (64%).

Por outro lado, cresce por mais uma rodada seguida a frequência do golpe em que alguém se passa por conhecido para solicitar dinheiro no WhatsApp (de 25% em junho para 30% em dezembro). O golpe da central falsa praticamente manteve o mesmo percentual (24%). Os demais golpes representam 10% ou menos do total.

E quem são as principais vítimas dos golpes?

O **golpe da clonagem ou troca de cartões** foi mais relatado pelos homens (49%), com renda de mais de 5 SM (56%), com nível de instrução médio (53%) e idade entre 18 e 24 anos (53%).

Sobre o golpe do WhatsApp, em que **alguém se passa por um conhecido e solicita dinheiro**, é mencionado sobretudo pelos respondentes com renda entre 2 e 5 SM (31%), com nível de instrução superior (36%), com idade entre 25 e 44 anos (34%) e mulheres (31%).

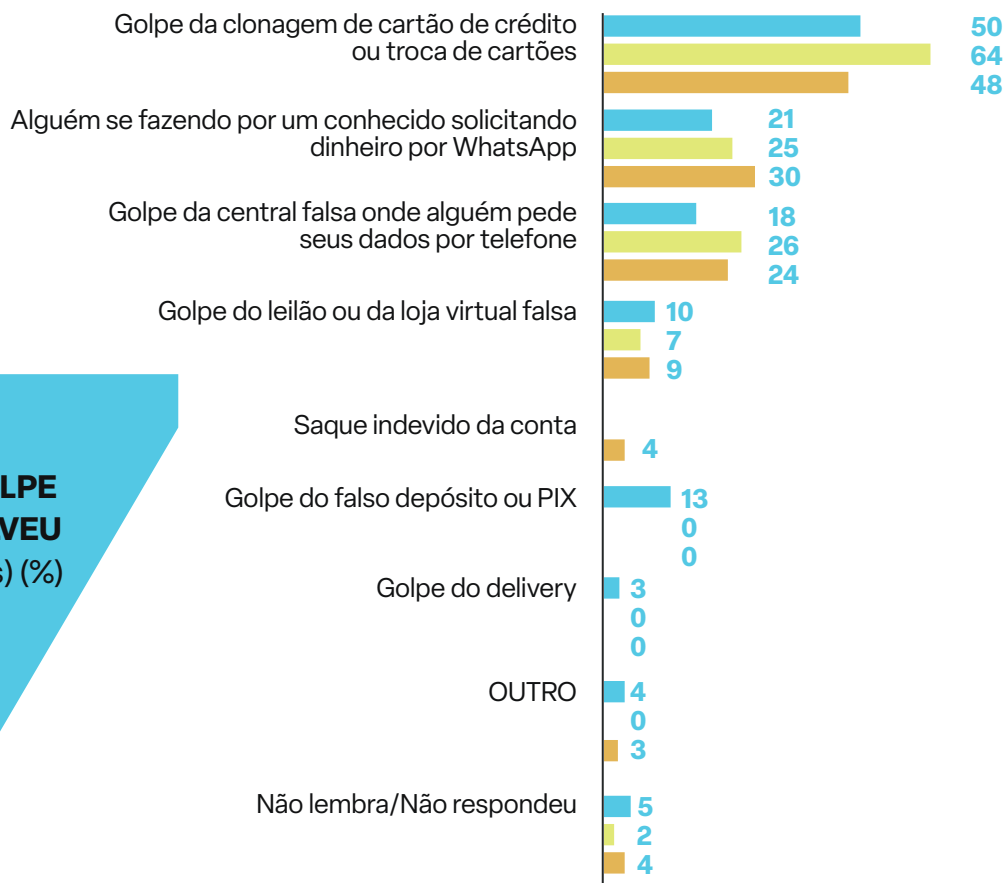
O **golpe da central falsa** ocorre sobretudo entre pessoas com 60 anos ou mais, (30%), mulheres (26%) e com renda entre 2 e 5 SM (26%).

O **golpe do leilão ou loja virtual** é mais frequente entre pessoas com idade de 18 a 24 anos (12%), com idade de 25 a 44 anos, 45 a 59 anos, com nível de instrução médio e com renda entre 2 e 5 SM (10%, em todos esses segmentos).

GOLPES/TENTATIVAS DE GOLPES

- PARA QUEM SOFREU GOLPE/TENTATIVA DE GOLPE -

TIPO DO GOLPE / TENTATIVA DO GOLPE EM QUE SE ENVOLVEU (Múltiplas respostas) (%)



%	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU +	FUNDA MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+DE 5 SM
Golpe da clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões	48	49	47	53	49	46	44	47	46	53	45	46	56
Alguém se fazendo por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp	30	28	31	33	34	25	19	27	29	36	30	31	27
Golpe da central falsa onde alguém pede seus dados por telefone	24	22	26	20	21	29	30	24	24	24	23	26	23
Golpe do leilão ou da loja virtual	9	9	8	12	10	10	1	8	10	9	9	10	7
Saque indevido da conta	4	5	2	3	4	5	2	3	6	2	4	4	4
Outros	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2
Não Lembra / Não respondeu	4	5	3	0	4	3	9	6	2	4	5	3	4

Pergunta: Qual o tipo de golpe ou tentativa de golpe de que o(a) Sr(a) foi vítima?

RADAR FEBRABAN 2022

