

# O brasileiro e sua relação com o dinheiro

Agosto/2005



**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS

**Avaliar como a sociedade utiliza o dinheiro:**

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

# 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.

Para a formulação do questionário da fase quantitativa o Banco Central forneceu o relatório da pesquisa qualitativa realizada no período de 10 a 19 de novembro de 2004, “O Brasileiro e sua Relação com o Dinheiro”.

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

# Metodologia

## 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 16 anos ou mais,
- **Caixas do comércio e prestadores de serviços:** homens e mulheres, com no mínimo três anos de experiência na função.

Na amostra foram contempladas **todas as 26 capitais brasileiras e Distrito Federal.**

- No Brasil existem 5.560 municípios, sendo que 239 possuem 100 mil ou mais habitantes e representam 52,2% da população brasileira.

## Data do campo

23 a 27 de agosto de 2005.

# Metodologia

## Amostra

Foram realizadas 2.055 entrevistas finais, assim distribuídas:

	População**	Comércio	TOTAL
Norte/Centro-Oeste	150	157	307
Sudeste	453	504	957
Sul	178	154	332
Nordeste	250	209	459
<b>TOTAL</b>	<b>1.031</b>	<b>1.024</b>	<b>2.055</b>
<b>Margem de erro*</b>	<b>3 p.p.</b>	<b>3 p.p.</b>	

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

# Metodologia

## Amostra (continuação)

O universo foi dividido em quatro sub-universos representativos do municípios com 100 mil habitantes ou mais e das capitais das regiões Sul, Sudeste, Nordeste, Norte/Centro-Oeste. Em cada sub-universo os municípios foram agrupados e sorteados de acordo com seu porte. Por meio de um processo de sorteios sucessivos, foram definidos o bairro e o cluster (conjunto de unidades domiciliares) onde foram realizadas as entrevistas.

PORTE POPULACIONAL	TOTAL HABITANTES
Porte 1	100 mil até 200 mil
Porte 2	acima de 200 até 500 mil
Porte 3	acima de 500 mil

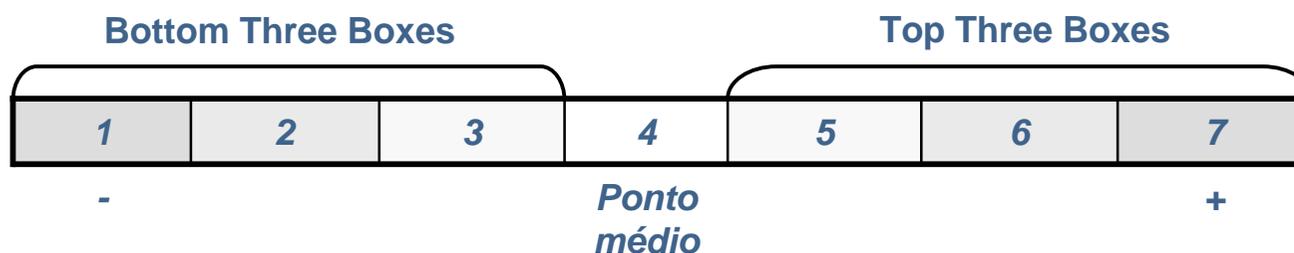
Os resultados foram ponderados, para serem representativos de seus universos, de acordo com:

- **População:** IBGE, estimativa 2003.
- **Comércio e Prestadoras de Serviços:** RAIS – Trabalhadores do Comércio e Prestadores de Serviços.

# 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

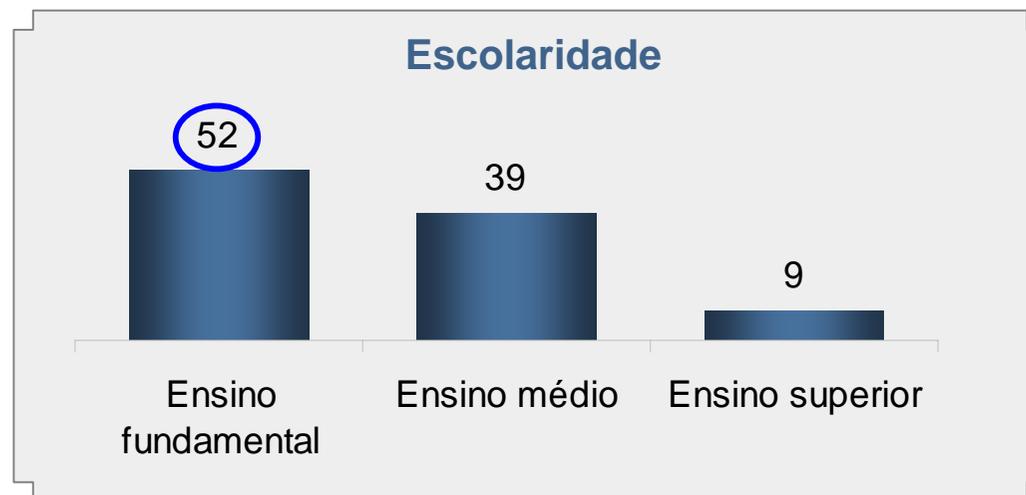
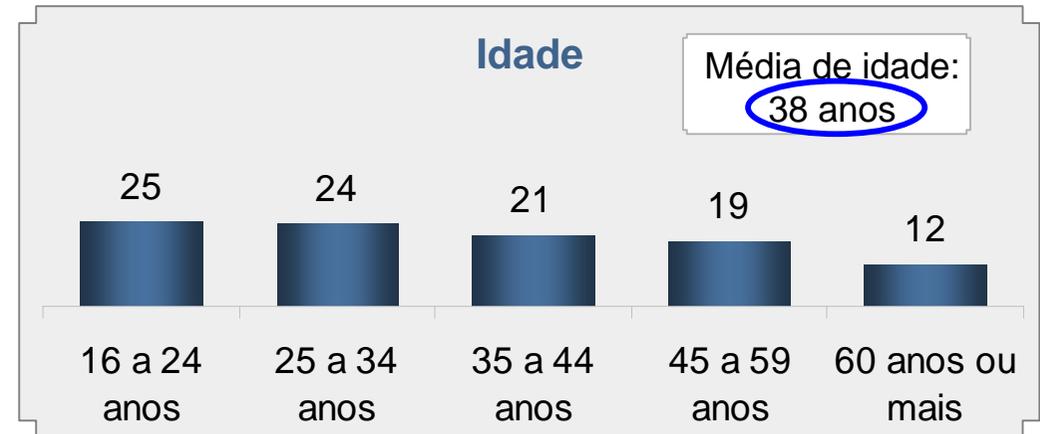
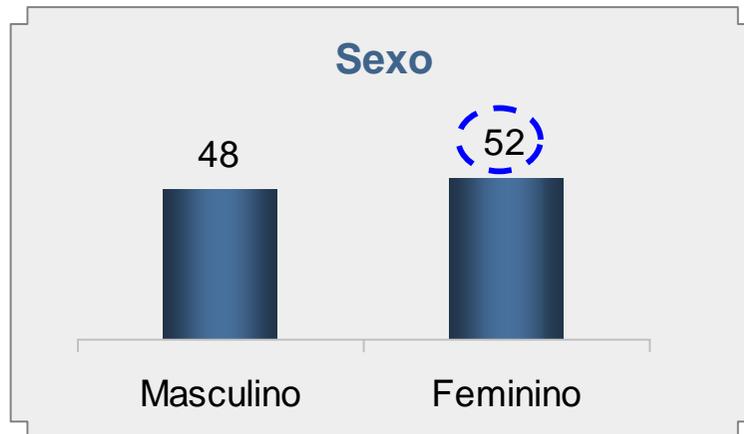
 Indicativamente maior

# Módulo I: População

# Perfil do entrevistado

# Perfil do entrevistado

(Em %)



➔ O público entrevistado é indicativamente mais feminino, com em média 38 anos. Pouco mais da metade cursou até o ensino fundamental.

Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

# Avaliação do estado de conservação das cédulas

## Avaliação do estado de conservação das cédulas

Maioria dos entrevistados costuma levar as cédulas **na carteira**, especialmente os homens, e ordenar de acordo com o valor. Levar o dinheiro no bolso também é um hábito mais masculino: 35% dos homens contra 17% das mulheres.

Para guardar, a **maioria costuma dobrar a cédula apenas ao meio**, não havendo diferenças **significativas por valor**.

Tendencialmente o **porta níquel** é o lugar favorito para levar as moedas, destacando-se entre as mulheres: 58%. Entretanto, parcela significativa também costuma colocar as moedas no **bolso** ou **na carteira**, especialmente os homens: 47%.

# Avaliação do estado de conservação das cédulas

## Avaliação do estado de conservação das cédulas

### Nível de contato com as cédulas

Entre a população é **mais freqüente o contato com as cédulas de menor valor**, especialmente com a nota de R\$ 1,00. O contato com as notas de R\$ 100,00 é pouco expressivo: 2% declaram ter muito contato.

- ➔ De maneira geral, a região nordeste apresenta as menores taxas de contato para a maioria dos valores. Por outro lado, no Sudeste o contato é o mais expressivo.
- ➔ Vale destacar ainda o baixo nível de contato com a nota de R\$ 2,00 no Sul do país.
- ➔ Entre os pertencentes às classes AB o grau de contato com as cédulas é mais significativo, entretanto, apenas para o valor de R\$ 2,00 a diferença não é percebida.

## Avaliação do estado de conservação das cédulas

### Atributos de conservação importantes e avaliação da conservação das cédulas

Homogênea entre os segmentos, **não estar rasgada é o atributo de conservação considerado mais importante** pela população entrevistada.

Segundo o público entrevistado, as **notas de maior valor estão em melhor estado de conservação**. Entretanto, vale observar que estes valores também são os que apresentaram menor grau de contato, nesse sentido, a avaliação foi em muitos casos feita por imagem.

- ➔ As cédulas de R\$ 10,00 ou menos apresentaram médias de satisfação com a conservação inferiores à geral.

## Avaliação do estado de conservação das cédulas

### O que faz quando recebe uma nota que não está em bom estado

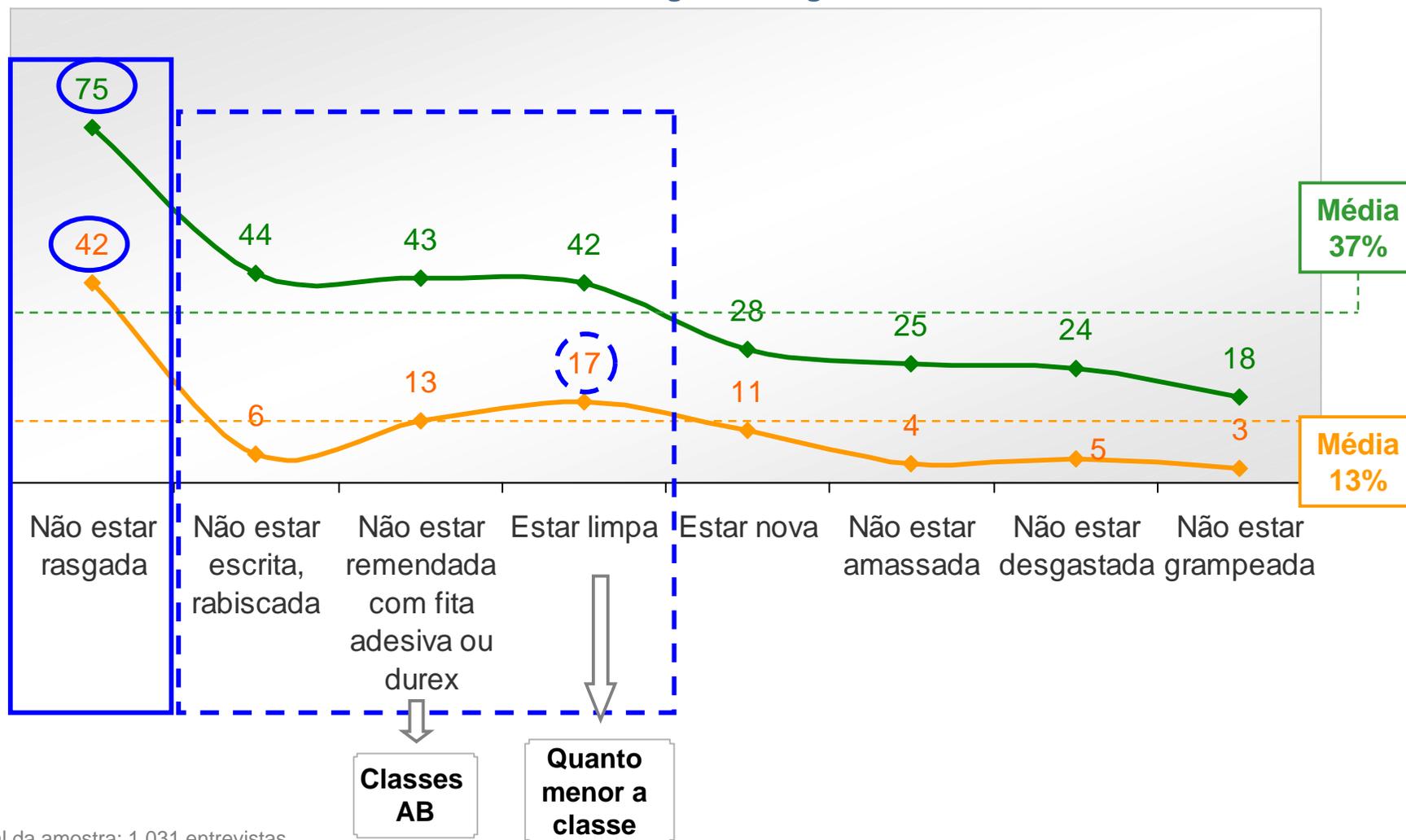
Não há um padrão quanto ao procedimento adotado ao receber uma nota que não está em bom estado de conservação: 47% utilizam normalmente e 45% pedem para a pessoa substituir.

# Avaliação do estado de conservação das cédulas

(Estimulada, em %)

◆ Total ◆ 1º lugar

Atributos considerados importantes em cédulas de papel  
1º+ 2º+ 3º lugar x 1º lugar



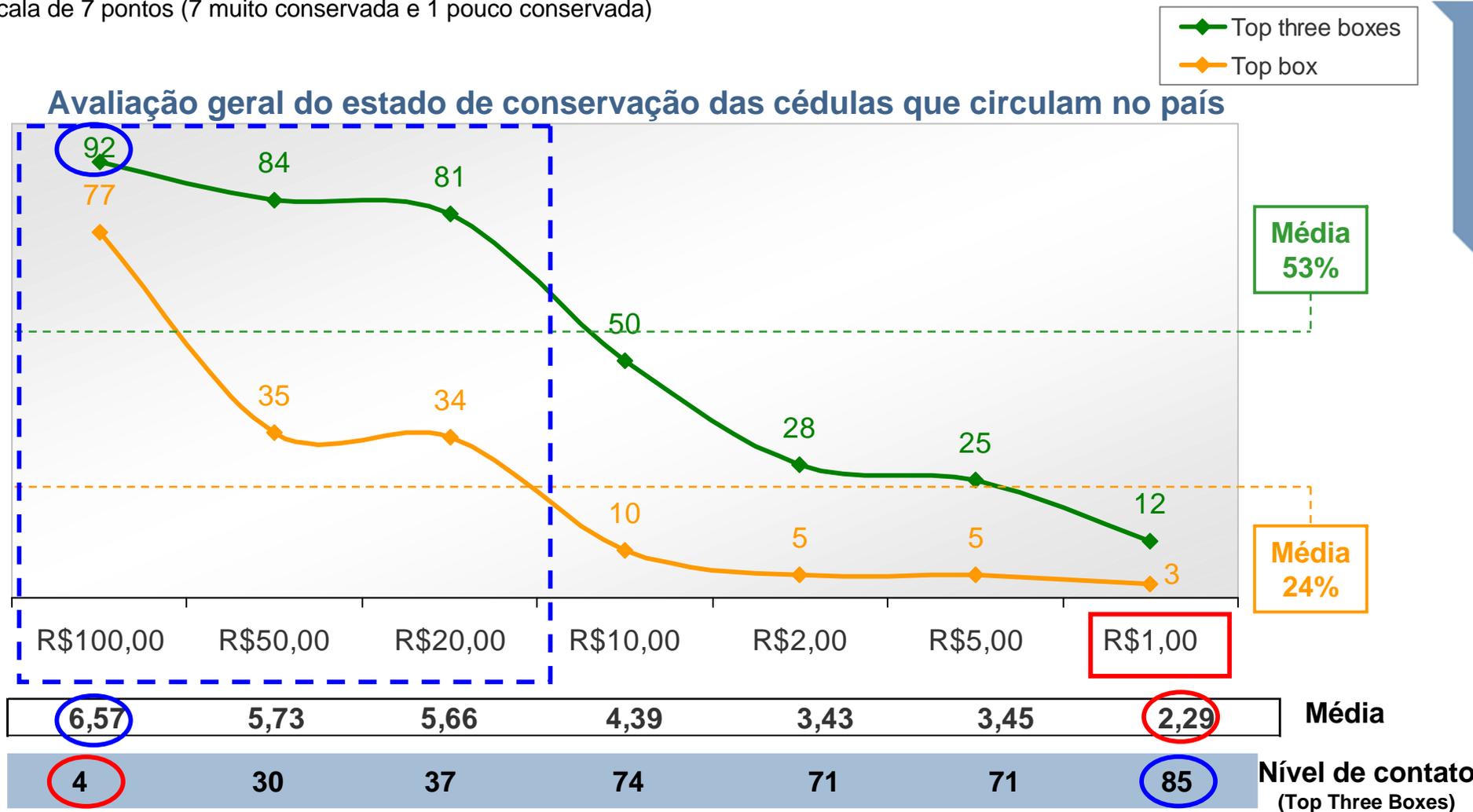
Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

Fonte: P3. 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?

# Avaliação do estado de conservação das cédulas

(Estimada e única, em %)

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

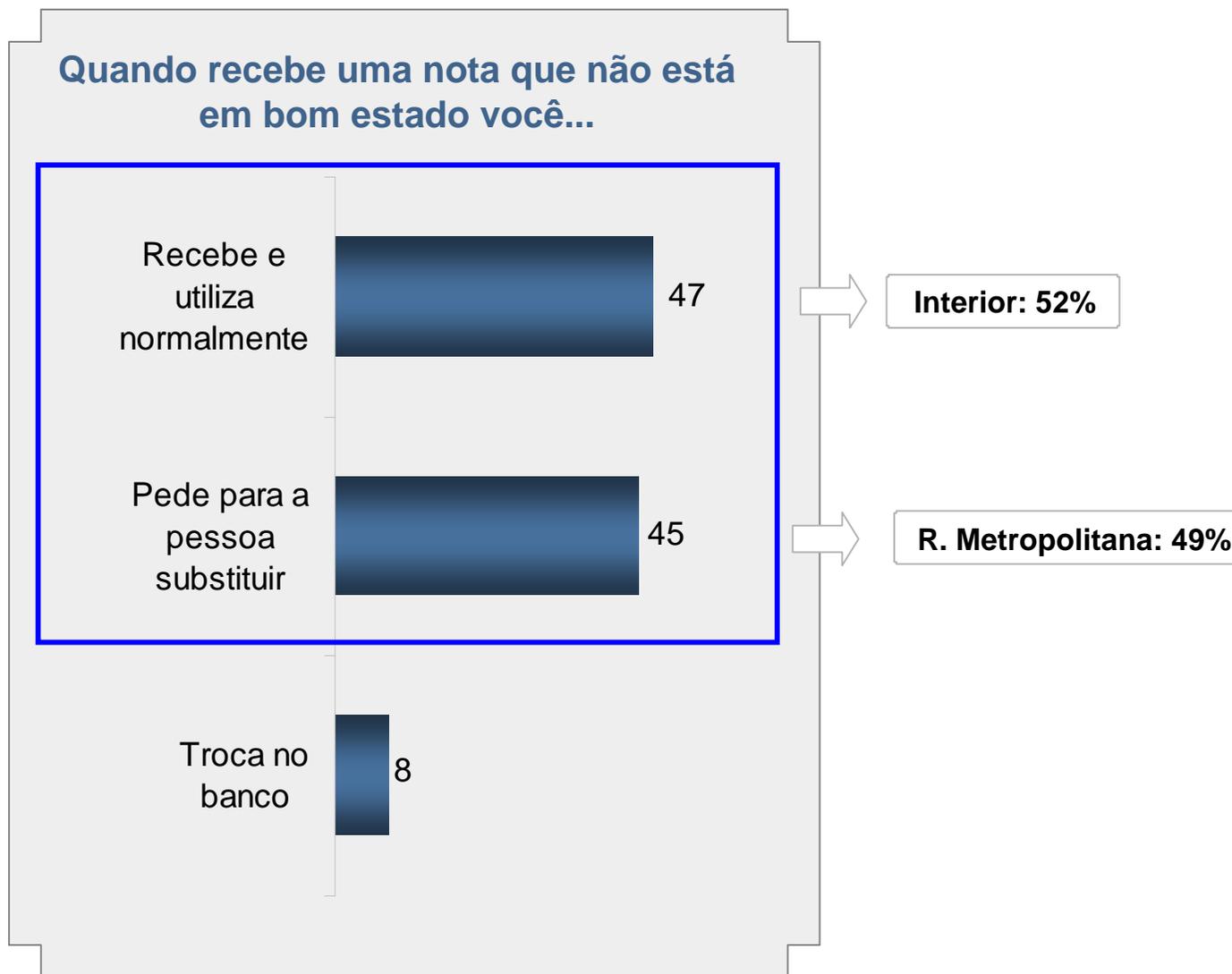


Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

Fonte: P2. Agora falando sobre o estado de conservação das notas que estão circulando no país, utilizando a mesma escala de 7 pontos onde 1 significa pouco conservada e 7 muito conservada, na sua opinião, o quanto a nota de \_\_\_ está conservada?

# Avaliação do estado de conservação das cédulas

(Estimulada e única, em %)



Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

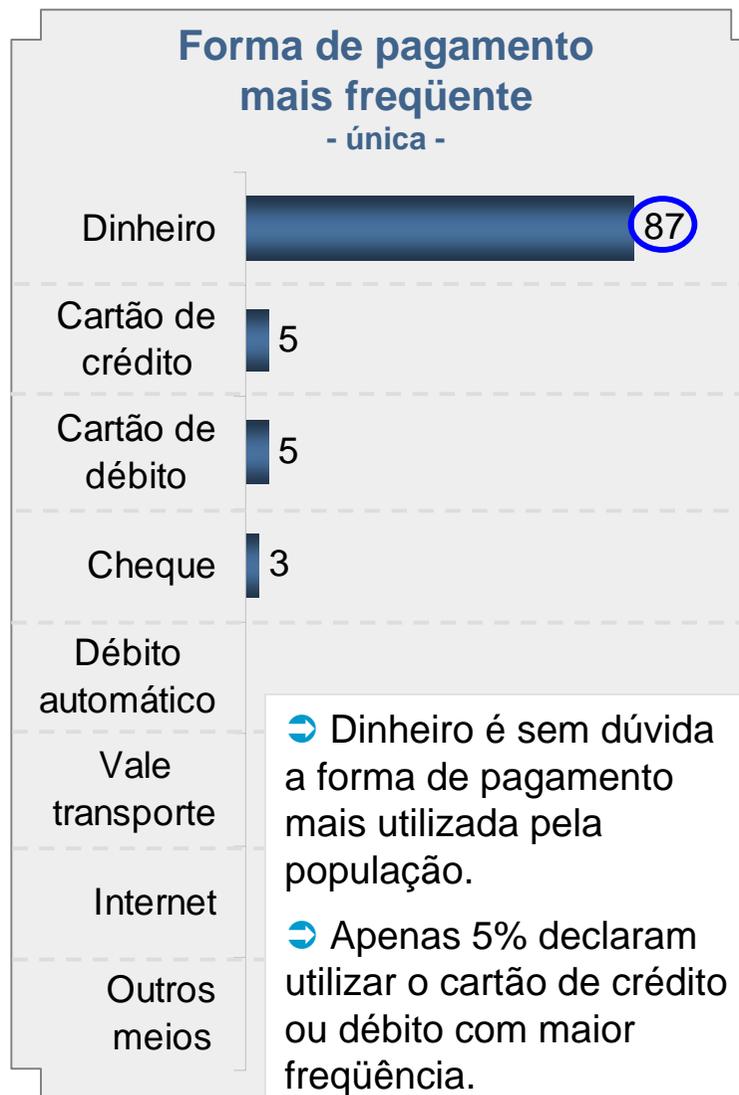
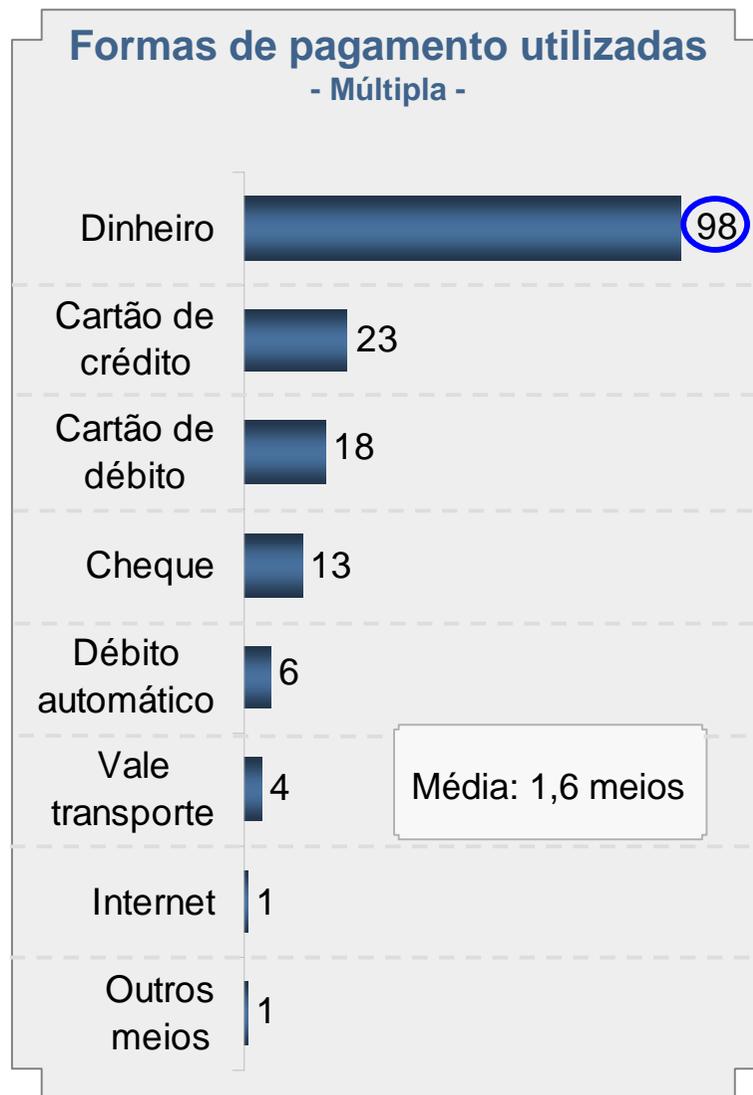
Fonte: P5. De maneira geral, independente do valor, quando você recebe uma nota que não está em bom estado de conservação, ou seja, está velha, desgastada, rasgada, grampeada etc. Você: \_\_\_\_\_ ?

# Hábitos de uso

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

# Uso do dinheiro

(Estimulada , em %)



### Fidelidade \*

Dinheiro	89
Cartão de crédito	22
Cartão de débito	28
Cheque	23
Débito automático	-
Vale transporte	-
Internet	-
Outros meios	-

Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

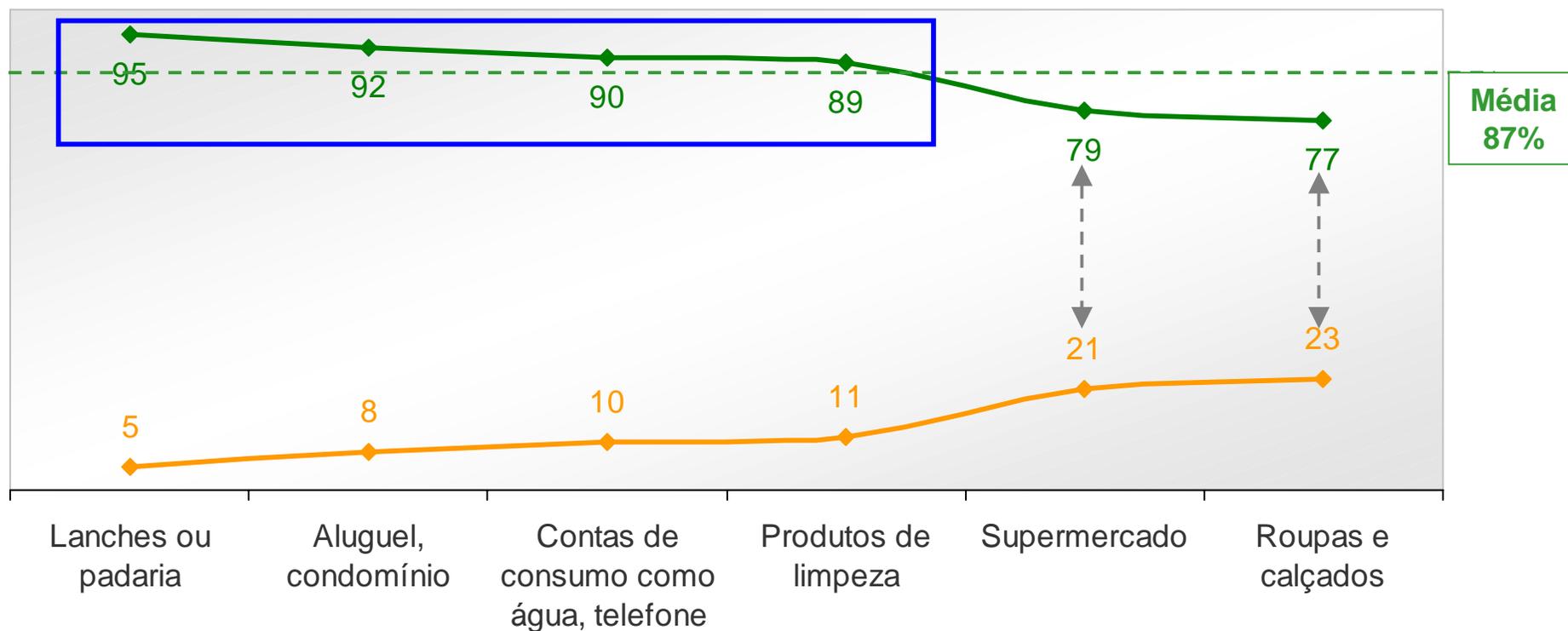
(\*) Fidelidade: entre os que utilizam, quantos utilizam com maior frequência

Fonte: P35. Das formas de pagamento que estão neste cartão quais você costuma utilizar para pagar suas contas e/ ou fazer compras? Algum outro meio que não esteja no cartão/ P36. Das formas de pagamento que você me disse que costuma utilizar, qual delas você utiliza com maior frequência?

# Hábitos de uso - cédulas

(Estimulada e única, em %)

## Forma de pagamento utilizada com maior frequência - por tipo de produto -



➡ Para compras em supermercados e de roupas e calçados a utilização do dinheiro é ligeiramente menos freqüente.

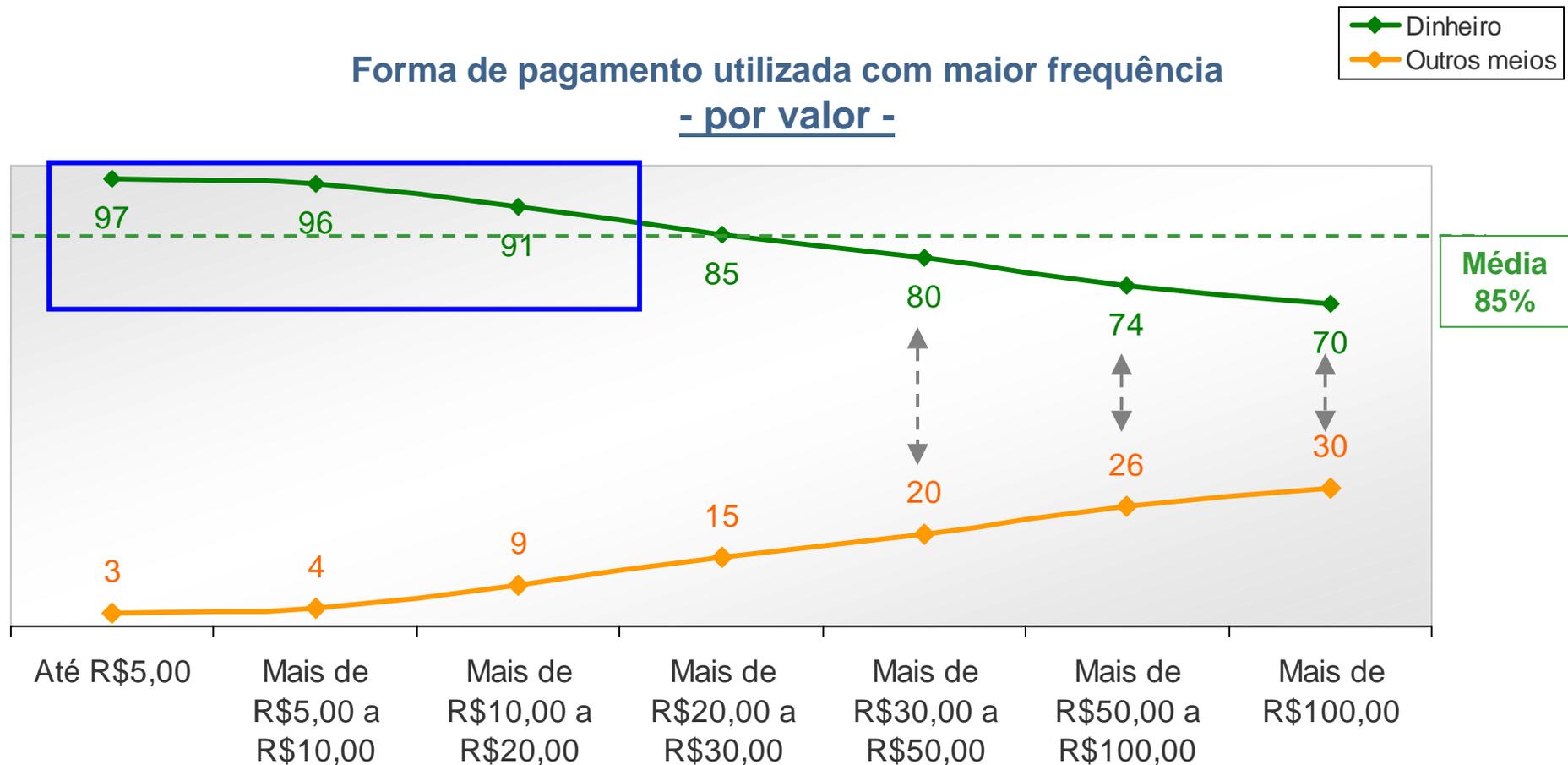
Base: Total da amostra: 1031 entrevistas (Aluguel e condomínio: base: 911 entrevistados que fazem este tipo de pagamento)

Fonte: P37. Das formas de pagamento que estão neste cartão qual delas você utiliza com maior freqüência para fazer pagamentos de \_\_\_\_ ?

# Hábitos de uso - cédulas

(Estimulada e única, em %)

## Forma de pagamento utilizada com maior frequência - por valor -



➡ Para compras com valor superior a R\$ 30,00, a diferença entre o uso do dinheiro e outras formas de pagamento também é diminuí.

Base: Total da amostra: 1031 entrevistas

Fonte: P38. 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?

# Hábitos de uso - cédulas

(Estimulada e única, em %)

## Forma de pagamento utilizada com maior frequência - por valor -

	Dinheiro	Total outros meios	Cartão de crédito	Cartão de débito	Cheque
Até R\$5,00	97	3	1	1	0
Mais de R\$5,00 a R\$10,00	96	4	2	2	0
Mais de R\$10,00 a R\$20,00	91	9	4	4	1
Mais de R\$20,00 a R\$30,00	85	15	7	6	2
Mais de R\$30,00 a R\$50,00	80	20	10	7	3
Mais de R\$50,00 a R\$100,00	74	26	13	7	5
Mais de R\$100,00	70	30	16	7	7

Base: Total da amostra: 1031 entrevistas

Fonte: P37. Das formas de pagamento que estão neste cartão qual delas você utiliza com maior frequência para fazer pagamentos de \_\_\_\_ ?

# Hábitos de uso

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

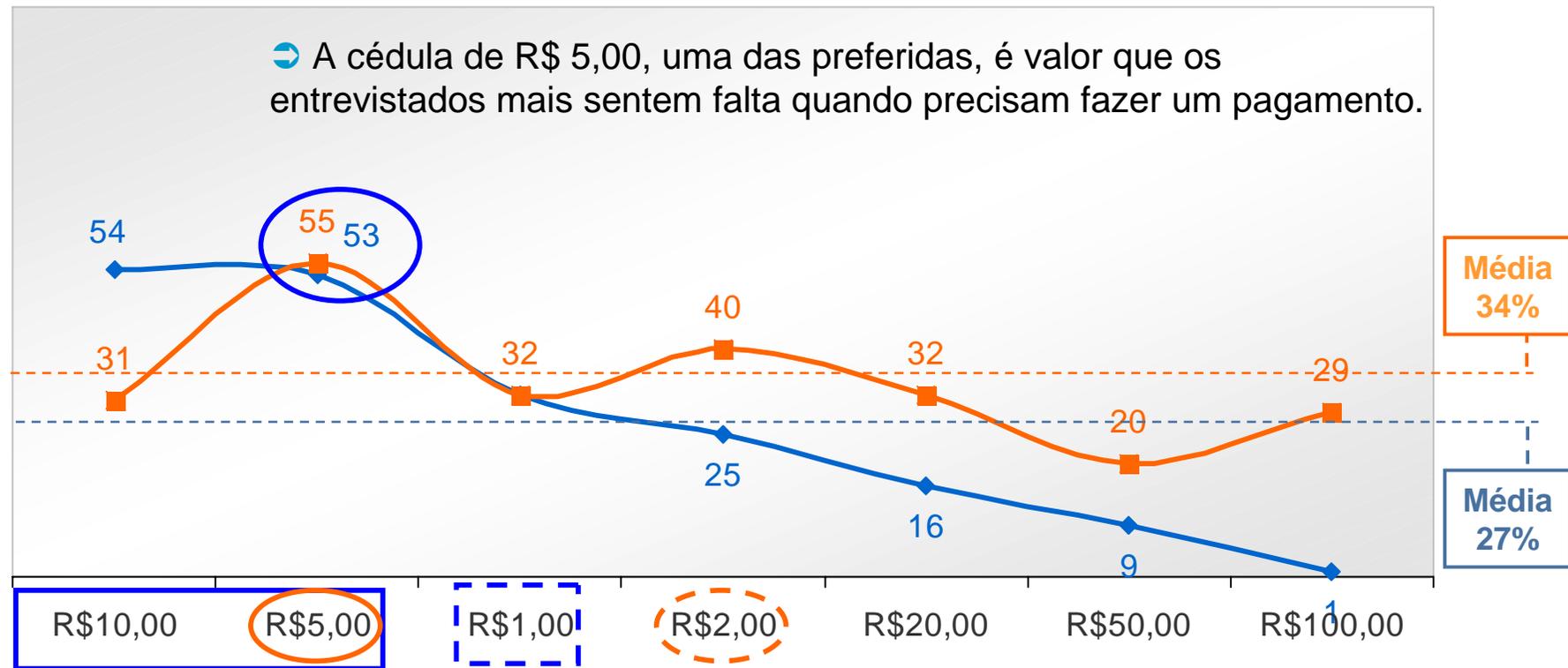
# Hábitos de uso - cédulas

(Espontânea, em %)

Valores que prefere transportar x valores que sente falta

◆ Prefere  
■ Sente falta

➔ A cédula de R\$ 5,00, uma das preferidas, é valor que os entrevistados mais sentem falta quando precisam fazer um pagamento.



Não tem preferência = 3%  
Não sente falta = 11%

Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

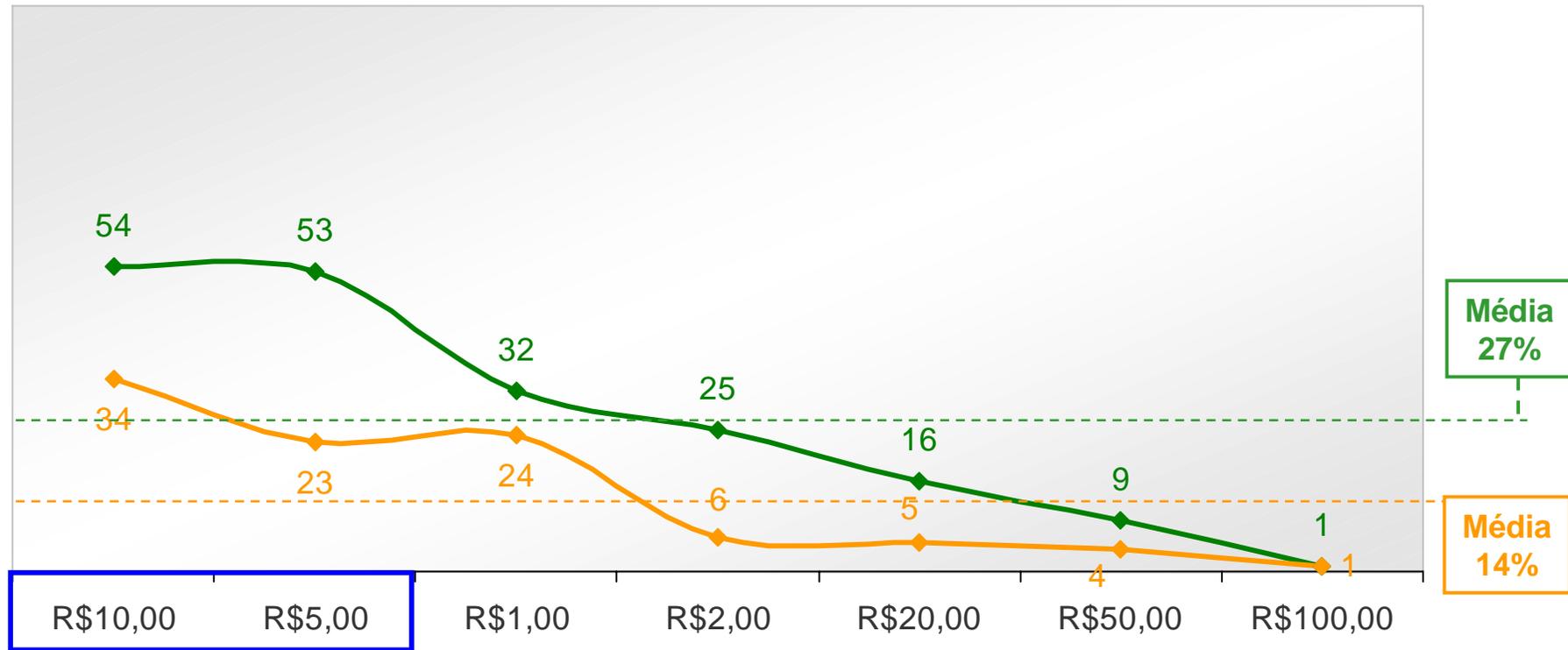
Fonte: P21. Notas de quais valores você prefere levar diariamente? E em 2º lugar? P24. Considerando as notas que estão em circulação no país hoje, para você quais delas precisariam ter em maior quantidade, ou seja, notas de quais valores você sente falta no momento em que precisa fazer um pagamento? E em segundo lugar? E em terceiro lugar?

# Hábitos de uso - cédulas

(Espontânea, em %)

◆ Total ◆ 1º lugar

Valores que prefere para transportar diariamente  
Total x 1º lugar



Não tem preferência = 3%

Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

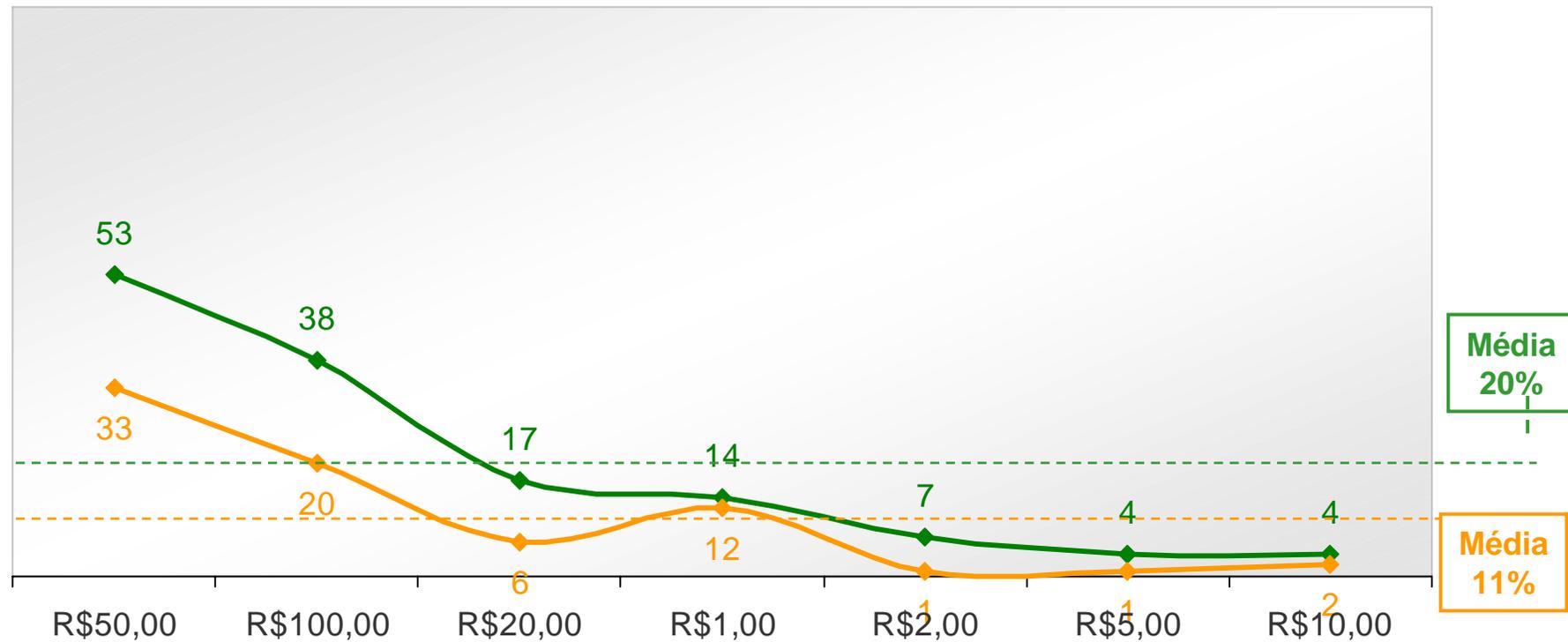
Fonte: P21. Notas de quais valores você prefere levar diariamente? E em 2º lugar?

# Hábitos de uso - cédulas

(Espontânea, em %)

◆ Total ◆ 1º lugar

Valores que **não gosta** de transportar diariamente  
Total x 1º lugar



Gosta de todos: 24%

Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

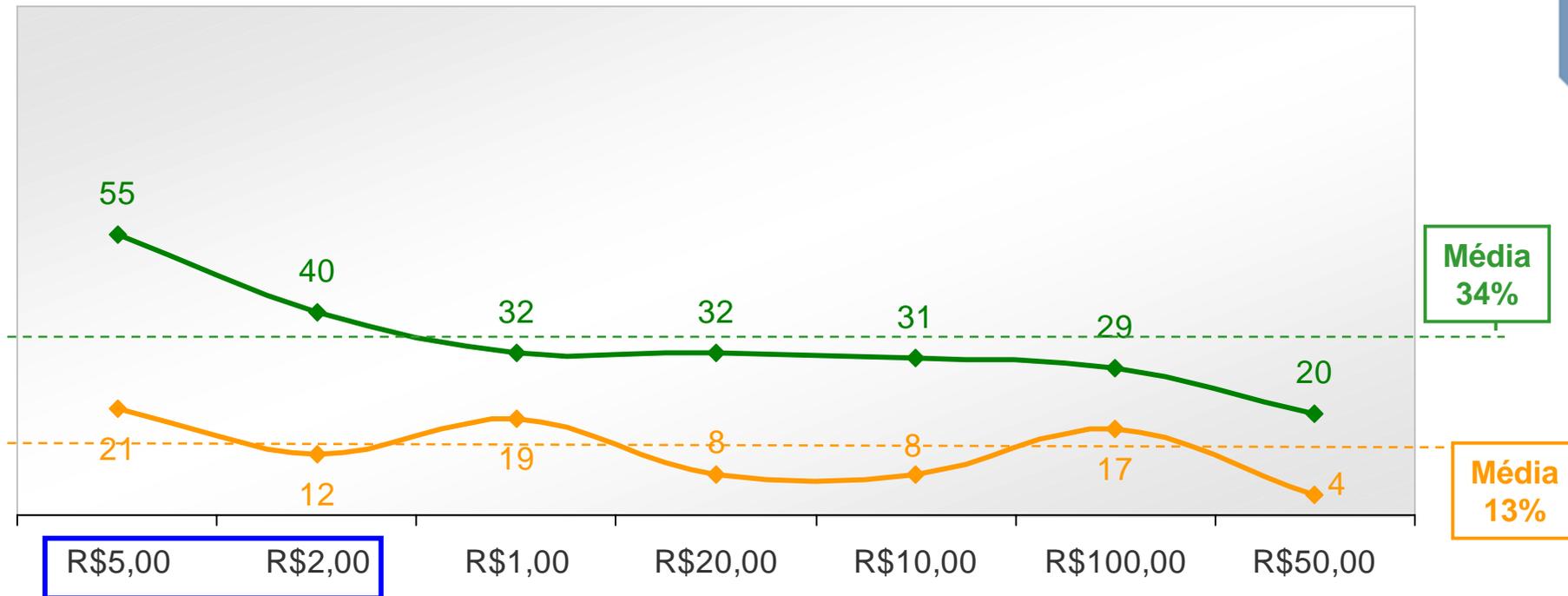
Fonte: P22. E notas de quais valores você **não gosta** de levar? E em 2º lugar?

# Hábitos de uso - cédulas

(Espontânea, em %)

◆ Total ◆ 1º lugar

Valores que sente falta no momento que precisa fazer um pagamento  
Total x 1º lugar



Não sente falta 11%

Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

Fonte: P24. 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?

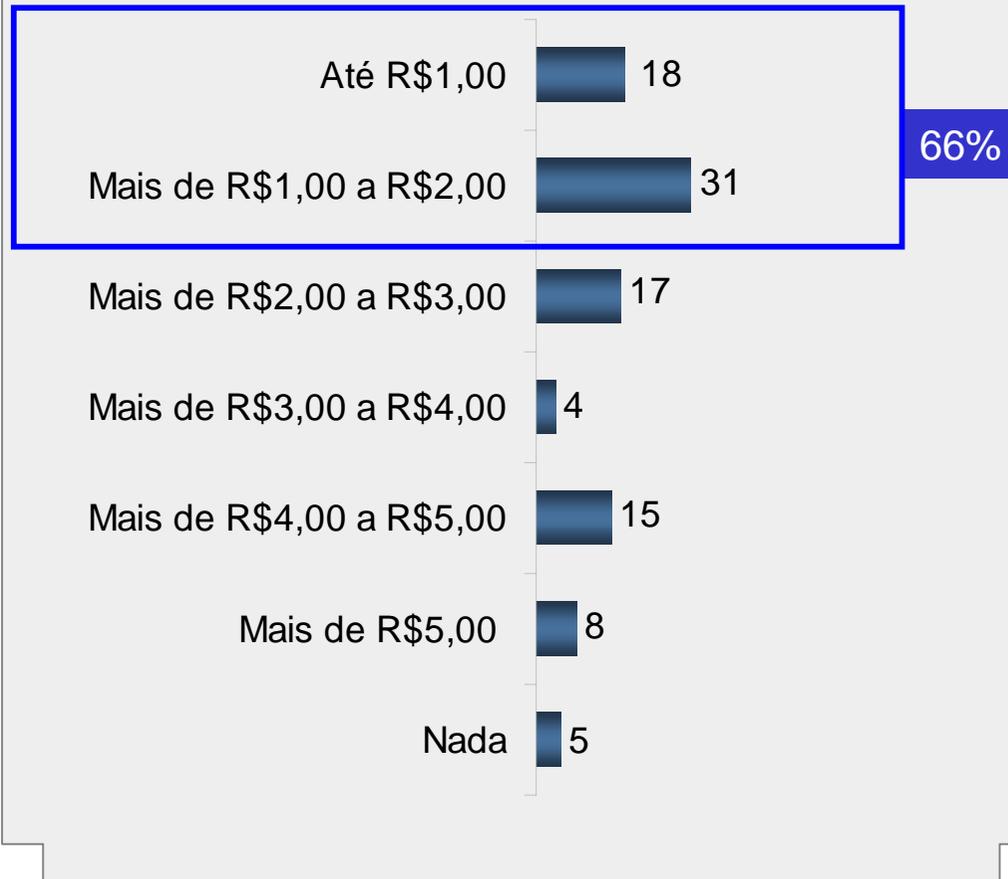
# Hábitos de uso

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

# Hábitos de uso - moedas

(Espontânea e única, em %)

## Valor em moedas que costuma levar diariamente



Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

Fonte: P25c. Em um dia típico, aproximadamente, quanto você costuma levar em moedas?

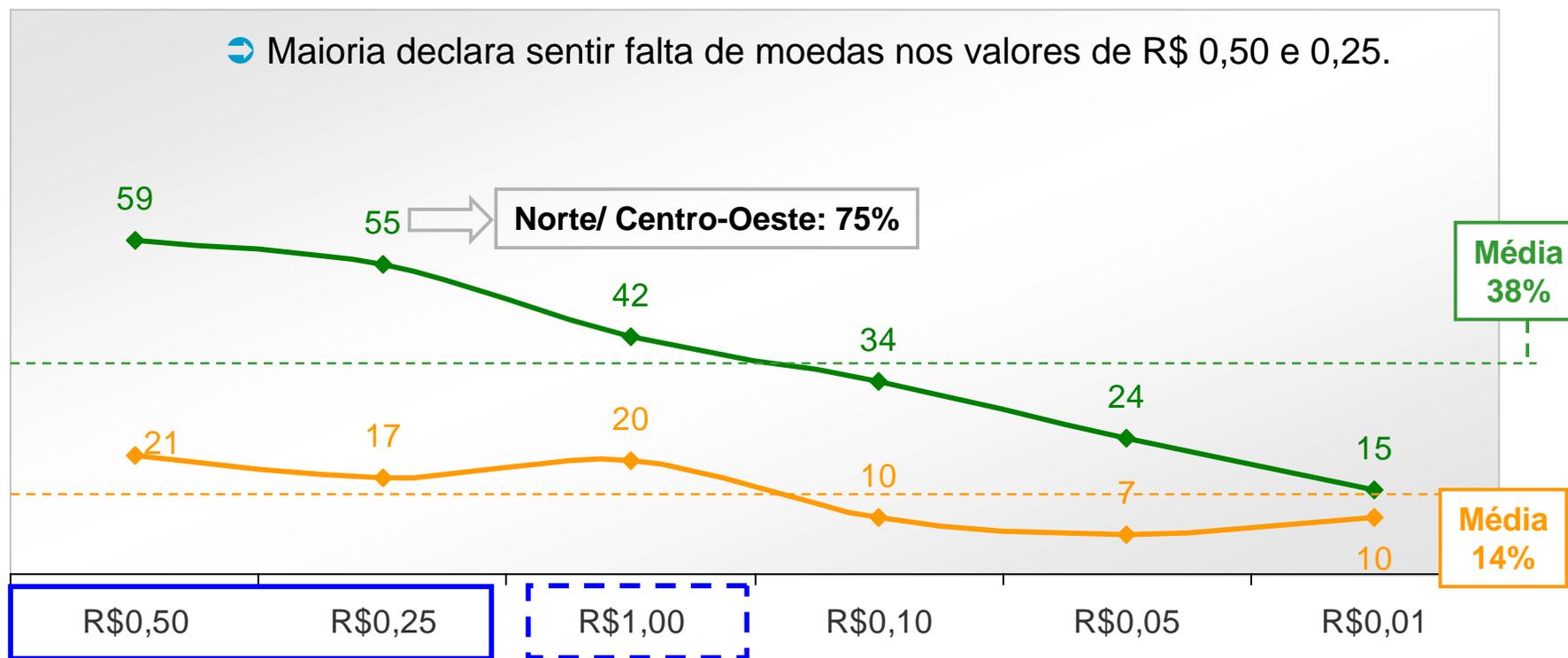
# Hábitos de uso – moedas

(Estimulada e única, em%)

◆ Total ◆ 1º lugar

Valores de moedas que sente falta no momento que precisa fazer um pagamento  
Total x 1º lugar

⇒ Maioria declara sentir falta de moedas nos valores de R\$ 0,50 e 0,25.



Não sente falta: 14%

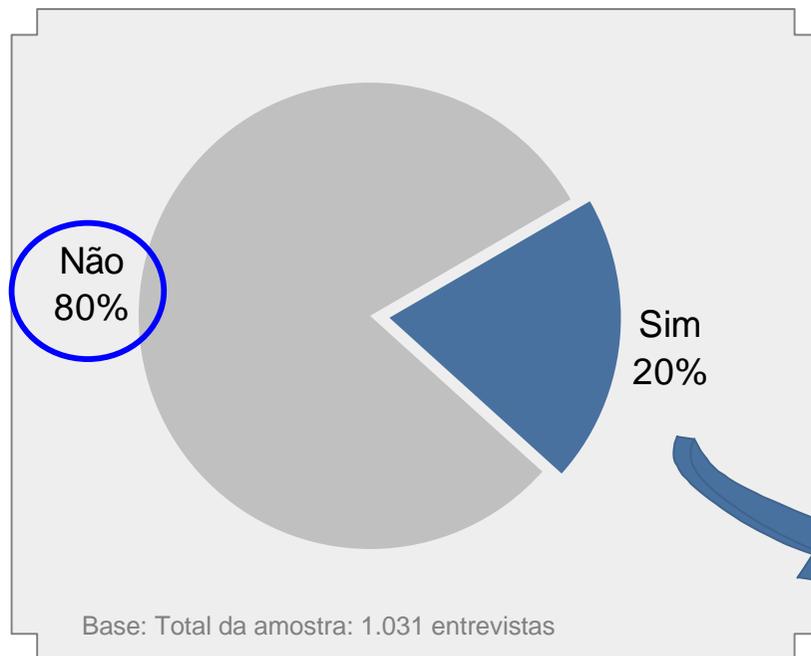
Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

Fonte: P26. 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?

# Hábitos de uso – moedas

(Espontânea e única, em%)

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



➔ Apenas 20% consideram necessário colocar em circulação moedas com valores superiores a R\$ 1,00 e o valor de R\$ 2,00 foi considerado o mais necessário pela maioria.

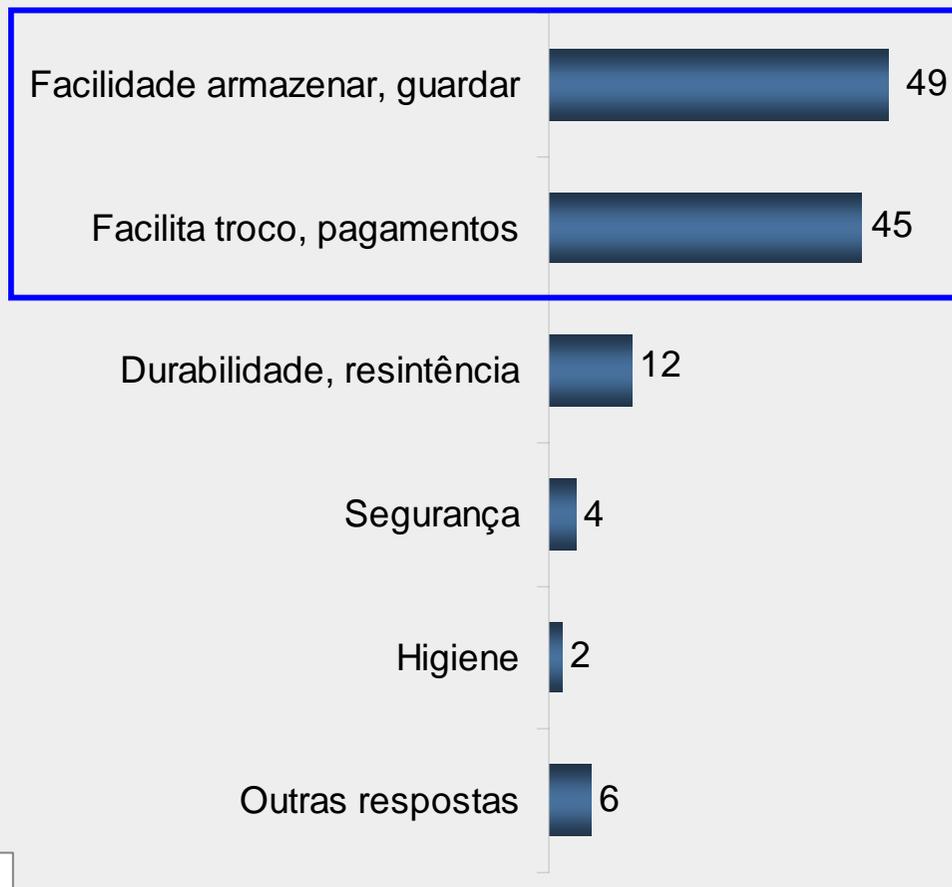


Fonte: P28. Você acha necessário que se coloque em circulação uma moeda com valor maior que R\$1,00? / P29. Qual o valor da moeda que você acha necessário que se coloque em circulação? Mais algum?

# Hábitos de uso – moedas

(Espontânea e múltipla, em%)

## Razões de considerar necessário ter valor superior a R\$ 1,00 em moeda



➔ As principais razões para ter moedas com valor superior a R\$ 1,00 estão relacionadas à facilidade de armazenamento e de fazer trocos e pagamentos.

Base: Entrevistados que acham necessário a circulação de moedas com valor maior que R\$1,00: 217 entrevistas  
Fonte: P30. Por quais motivos você considera necessário que se coloque em circulação moeda com valor maior que R\$1,00?

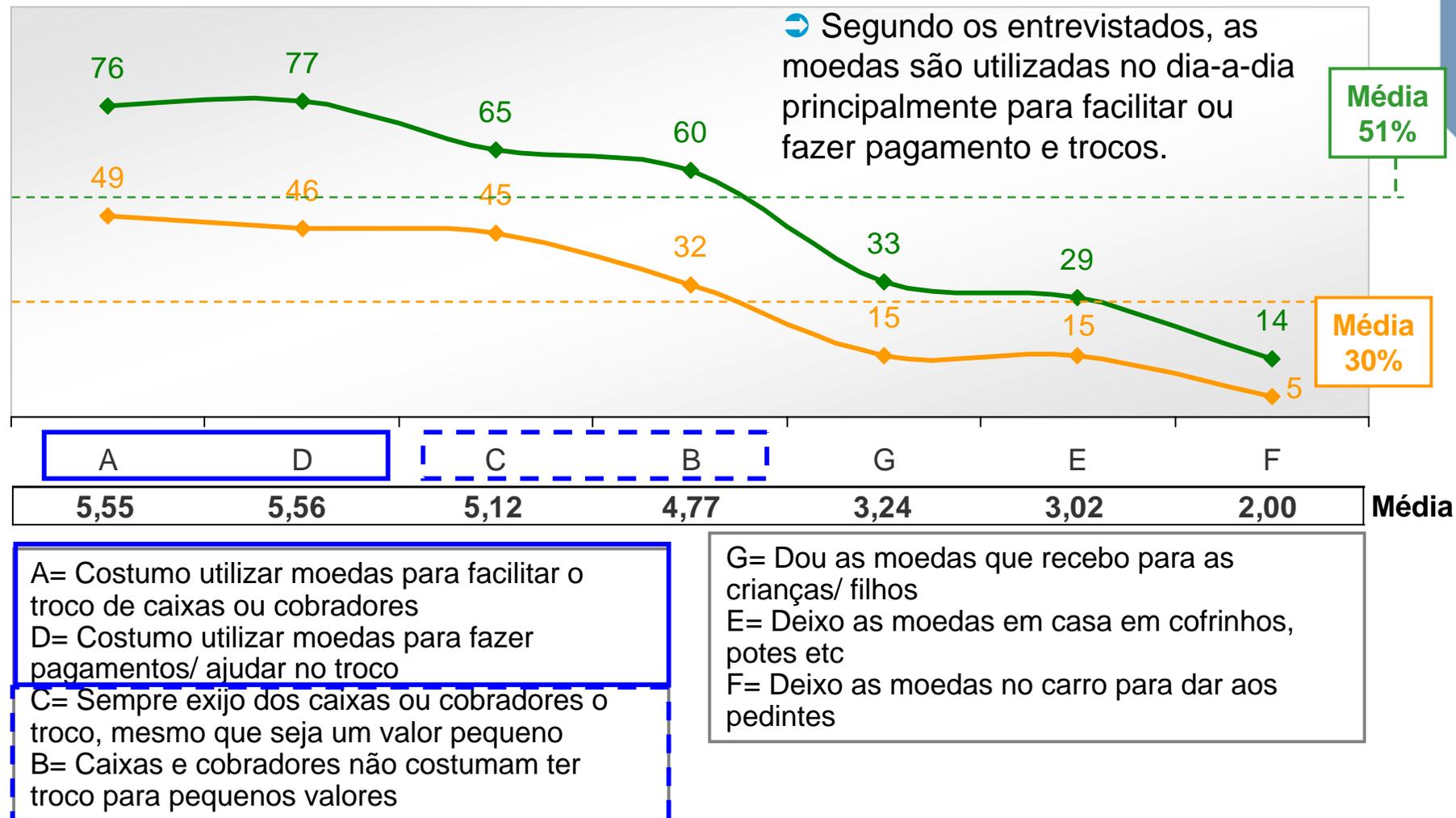
# Hábitos de uso – moedas

(Estimulada única, em%)

Escala de 7 pontos (7 sempre e 1 nunca)

## Atitudes em relação a circulação das moedas

◆ Top three boxes  
◆ Top box



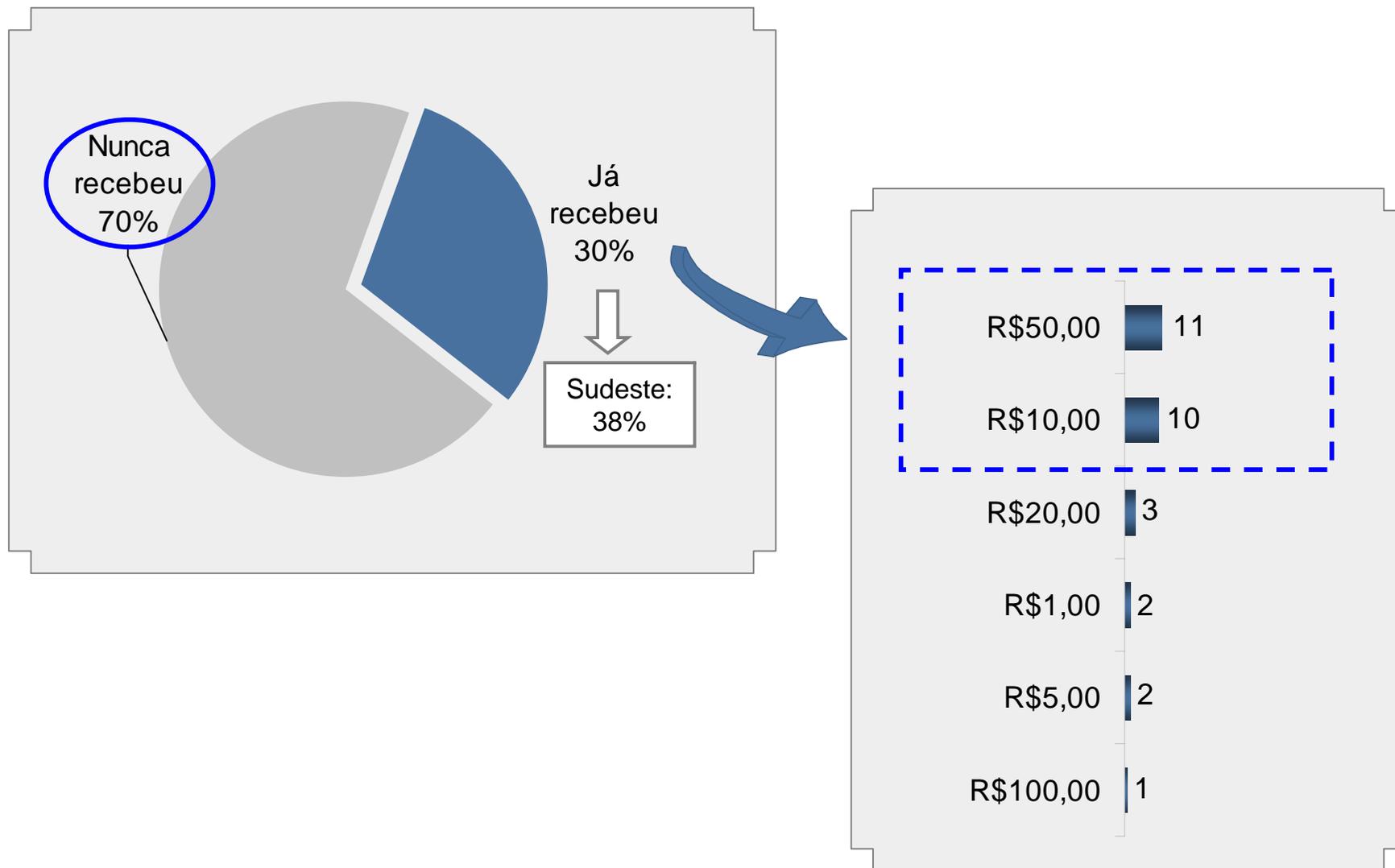
Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

Fonte: P31. 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:

# Identificação dos elementos de segurança

(Espontânea e única, em %)

## Recebimento de cédulas falsas



Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

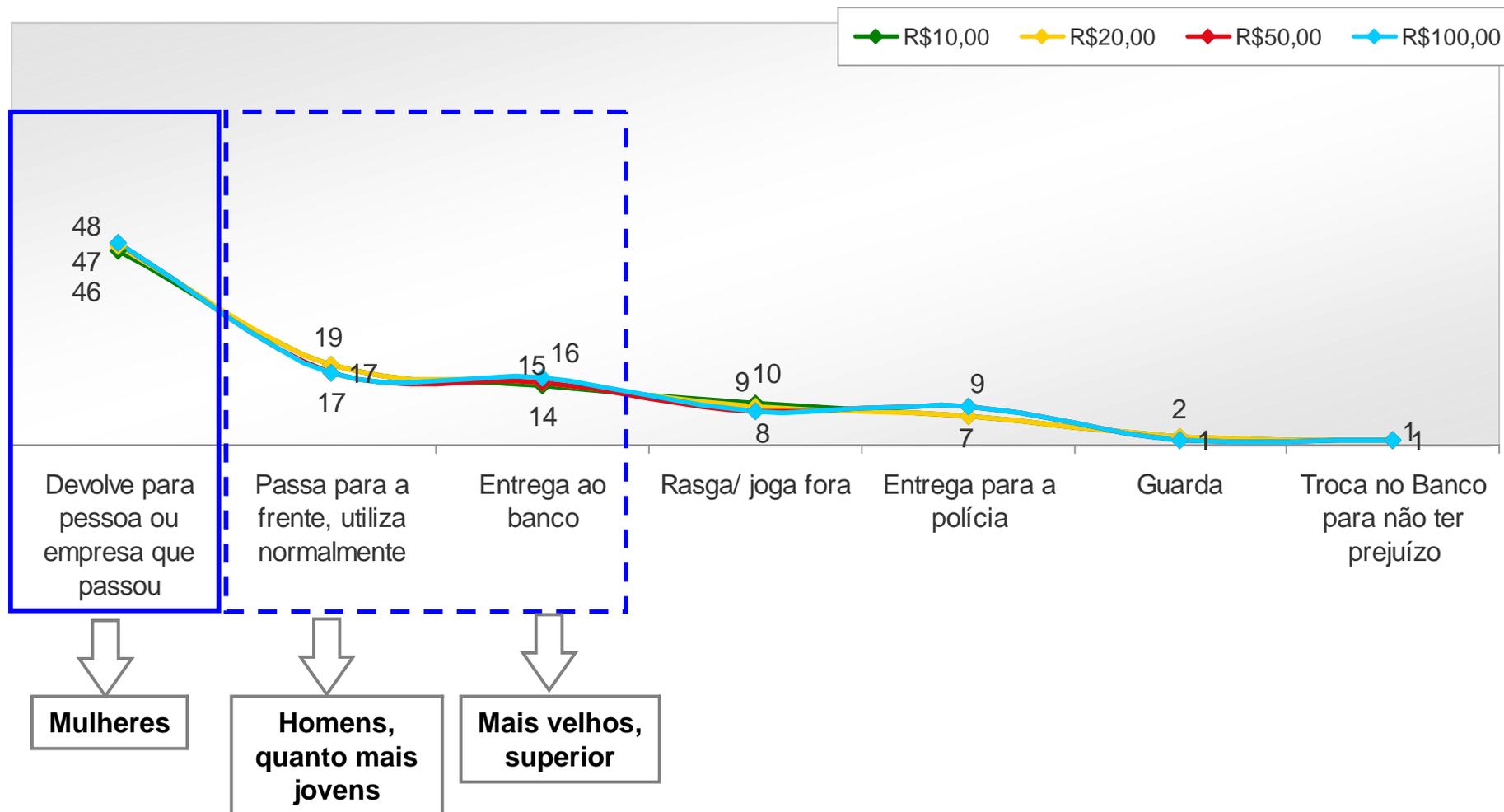
Fonte: P8. Você já recebeu uma nota falsa? Qual era o valor da nota que recebeu?

# Identificação dos elementos de segurança

# Identificação dos elementos de segurança

(Espontânea e múltipla, em %)

## Atitude ao receber uma cédula falsa

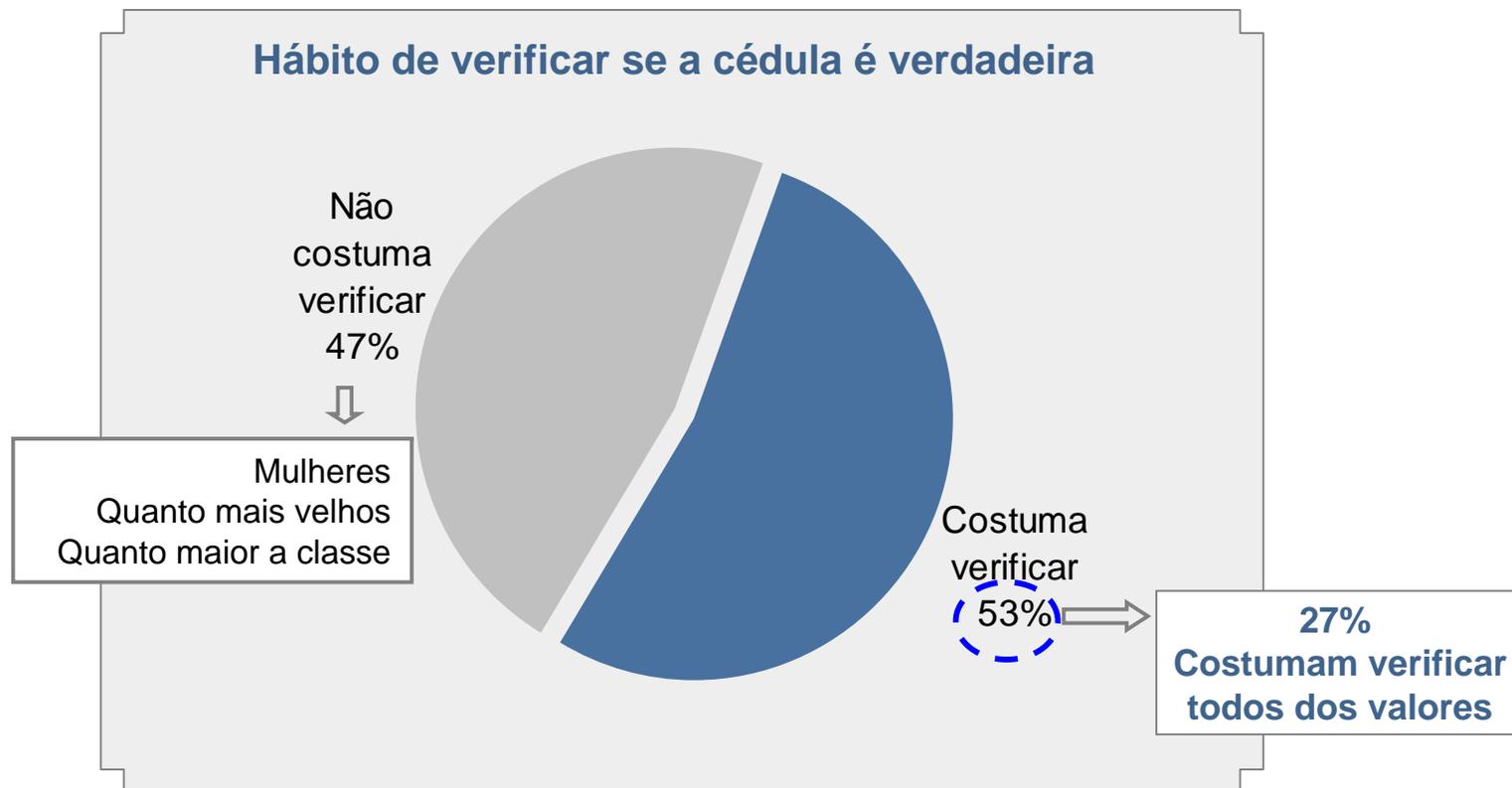


Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

Fonte: P9. Se você recebesse uma nota falsa de \_\_\_ o que você faria?

# Identificação dos elementos de segurança

(Estimulada e única, em %)



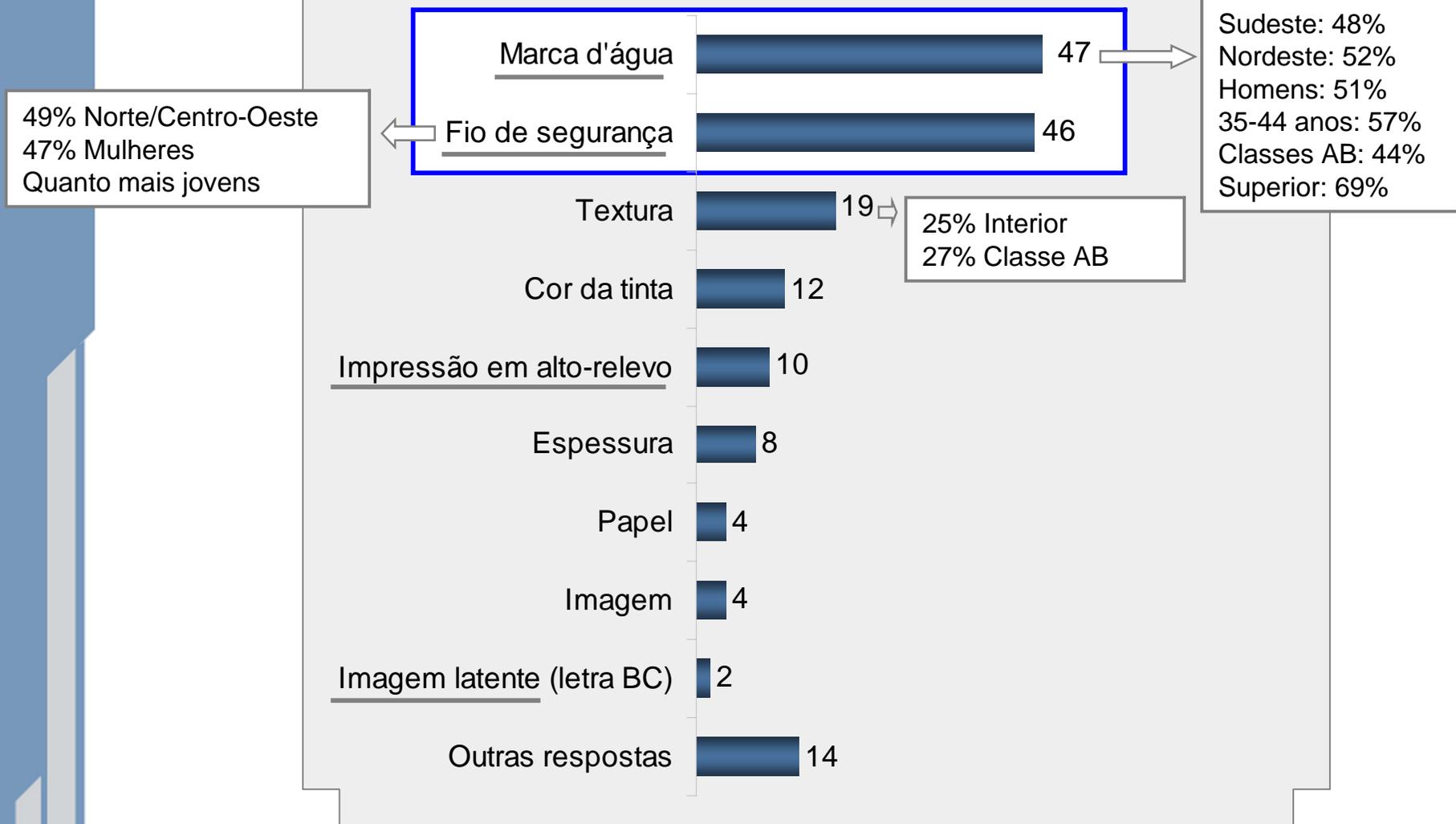
Base: Total da amostra: 1.031 entrevistas

Fonte: P12. Quando você recebe uma nota de \_\_\_ você costuma verificar se ela é verdadeira: sempre, às vezes ou nunca?

# Identificação dos elementos de segurança

(Espontânea e múltipla, em %)

## 1. Elementos de segurança que costuma verificar Espontânea



Base: Entrevistados que costumam verificar se uma nota é verdadeira: 542 entrevistas

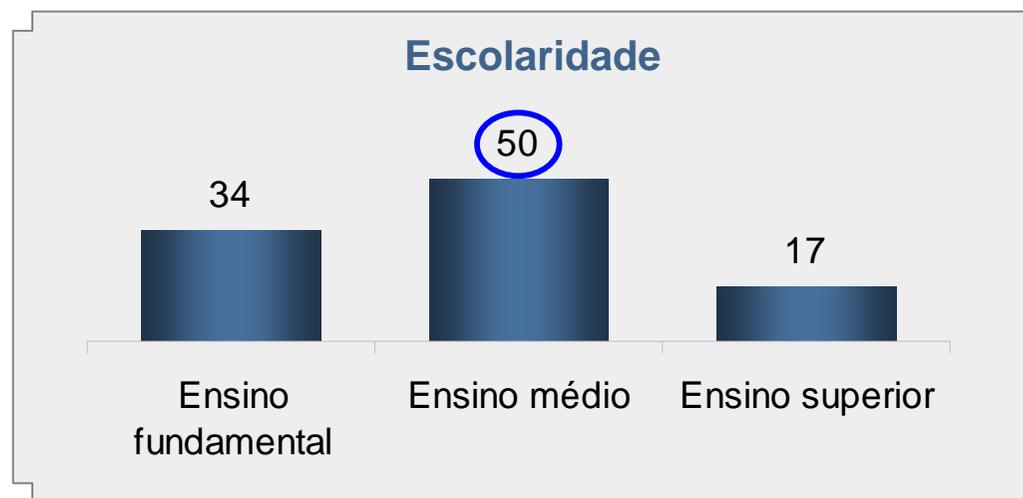
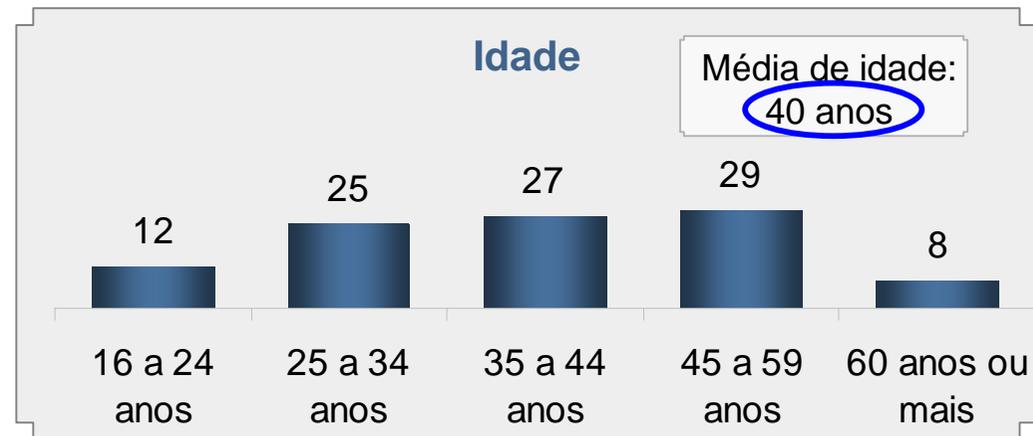
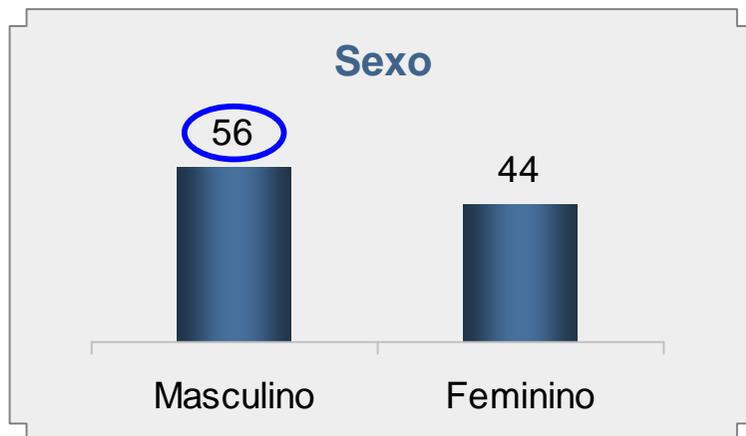
Fonte: P13. O que você verifica para saber se a nota é verdadeira? O que mais?

# Módulo II: Comércio

# Perfil do entrevistado

# Perfil do entrevistado

(Em %)

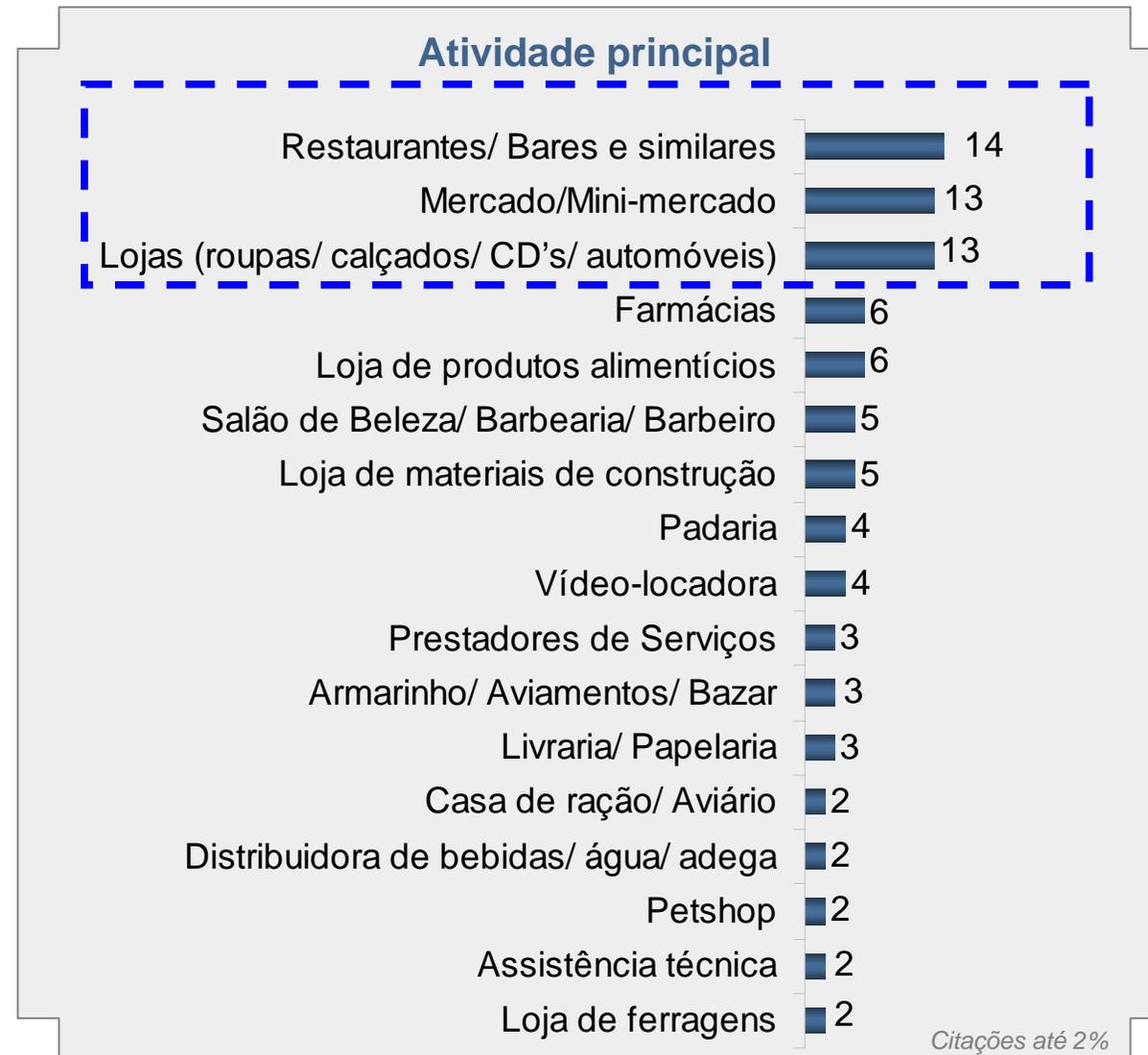


➔ O público entrevistado é mais masculino, com em média 40 anos. A metade cursou até o ensino médio.

# Perfil da empresa

# Perfil da empresa

(Em %)



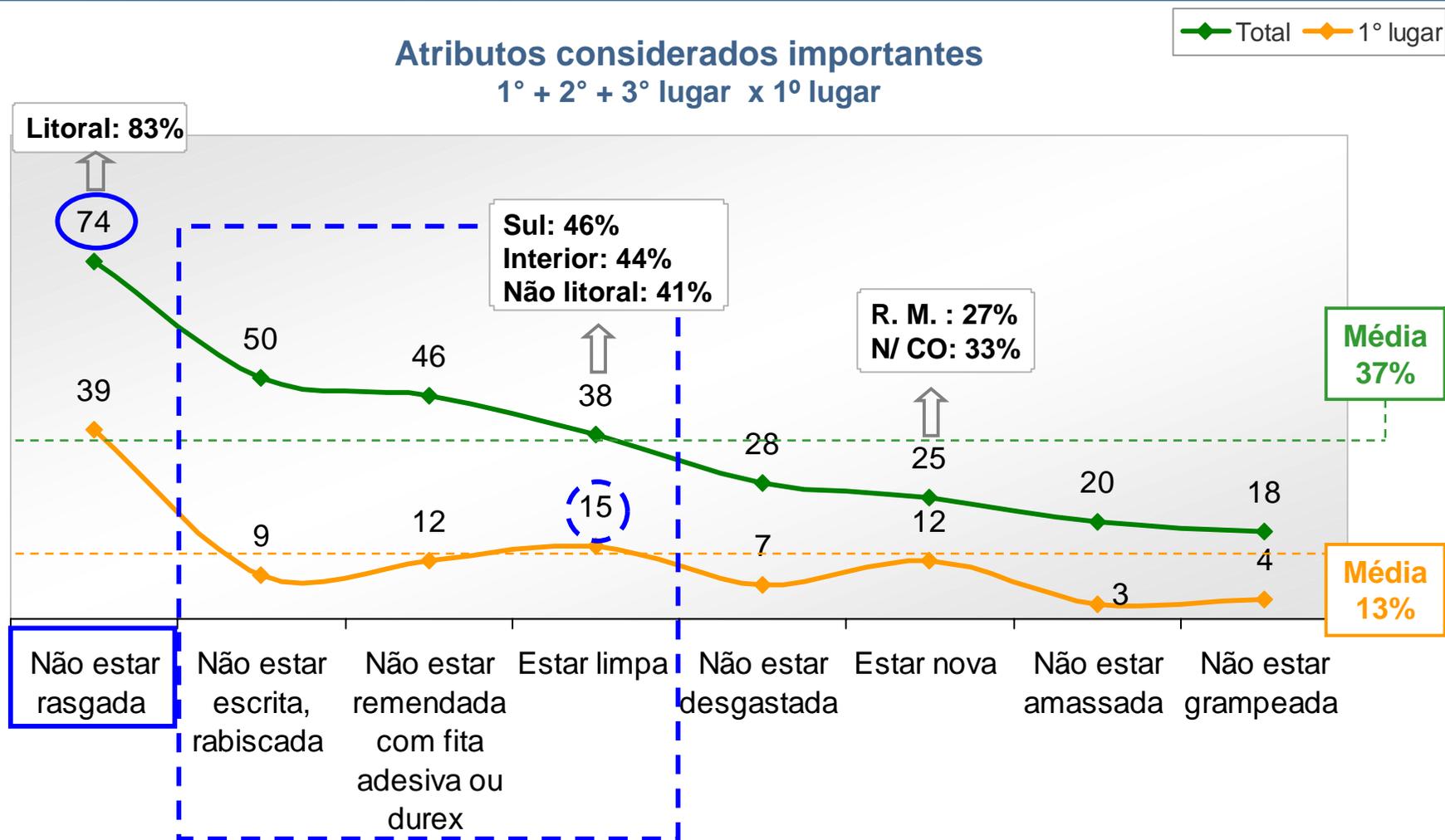
Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P40. Qual atividade principal do comércio que você trabalha?

# Avaliação do estado de conservação das cédulas

# Avaliação do estado de conservação das cédulas

(Estimulada, em %)



Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P3. 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?

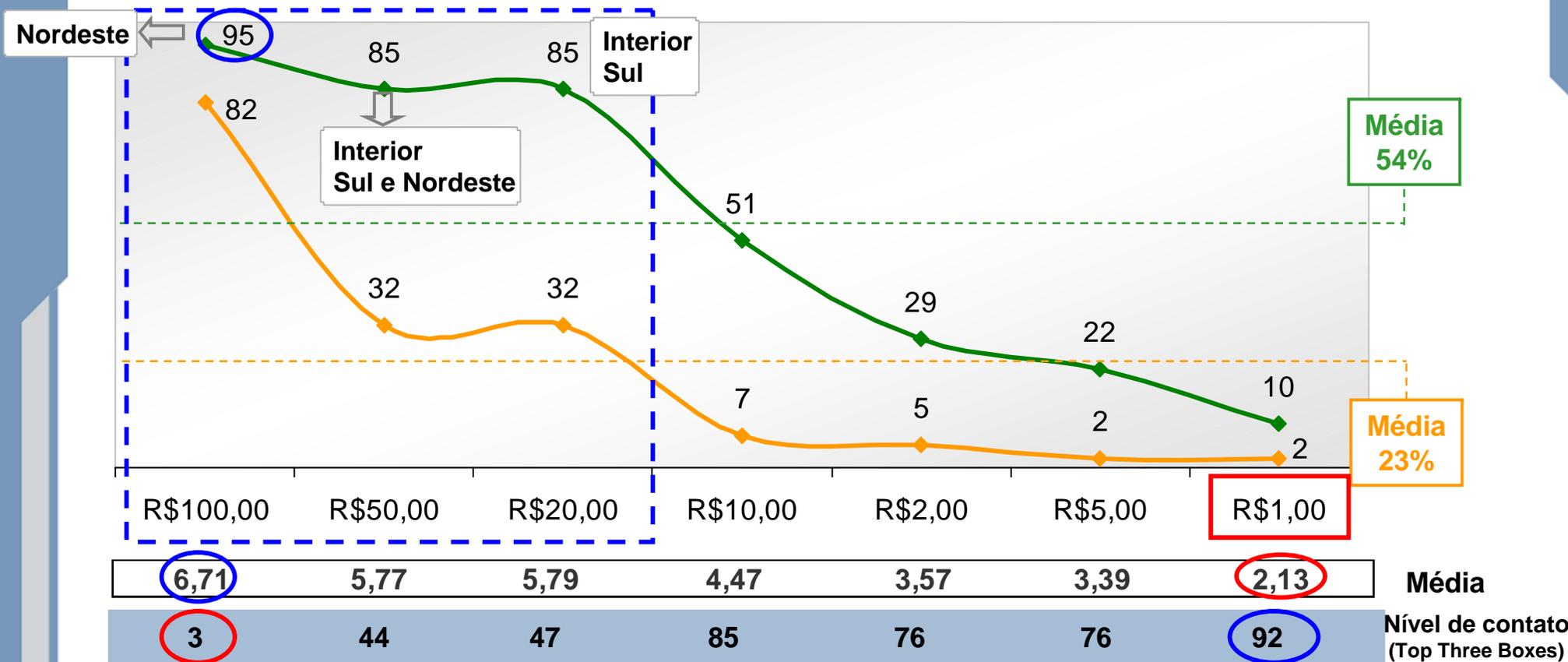
# Avaliação do estado de conservação das cédulas

(Estimulada e única, em %)

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

◆ Top three boxes  
◆ Top box

## Avaliação geral do estado de conservação das cédulas que circulam no país

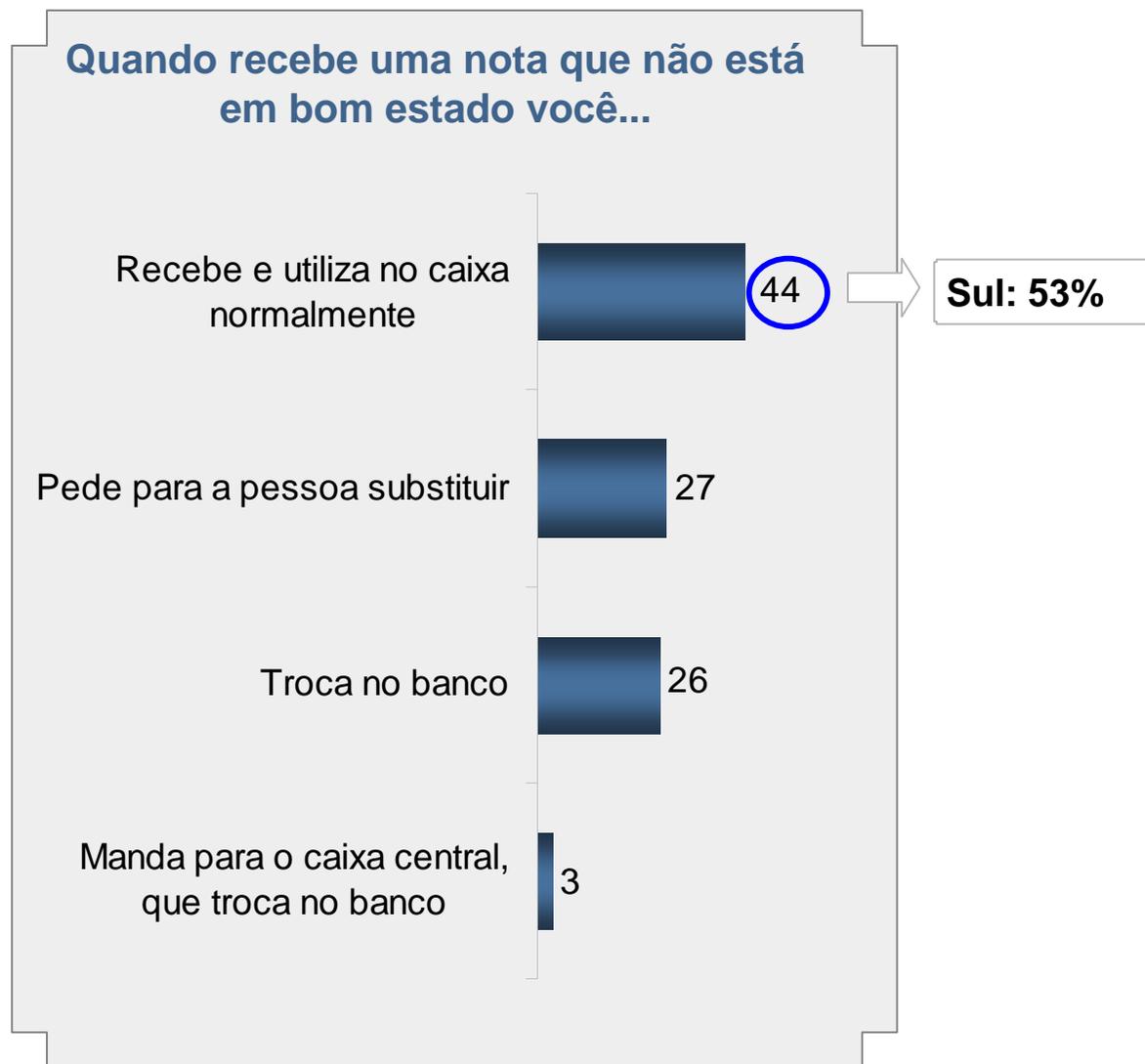


Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P2. Agora falando sobre o estado de conservação das notas que estão circulando no país, utilizando a mesma escala de 7 pontos onde 1 significa pouco conservada e 7 muito conservada, na sua opinião, o quanto a nota de \_\_\_ está conservada?

# Avaliação do estado de conservação das cédulas

(Estimulada e única, em %)



Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

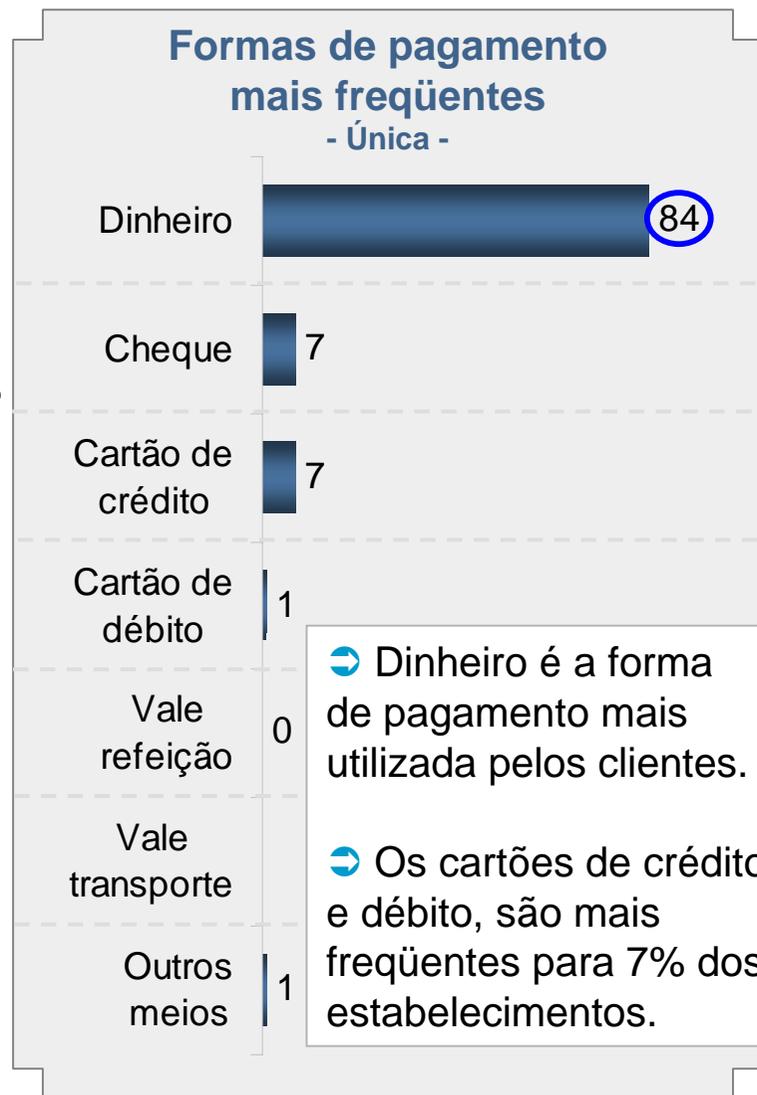
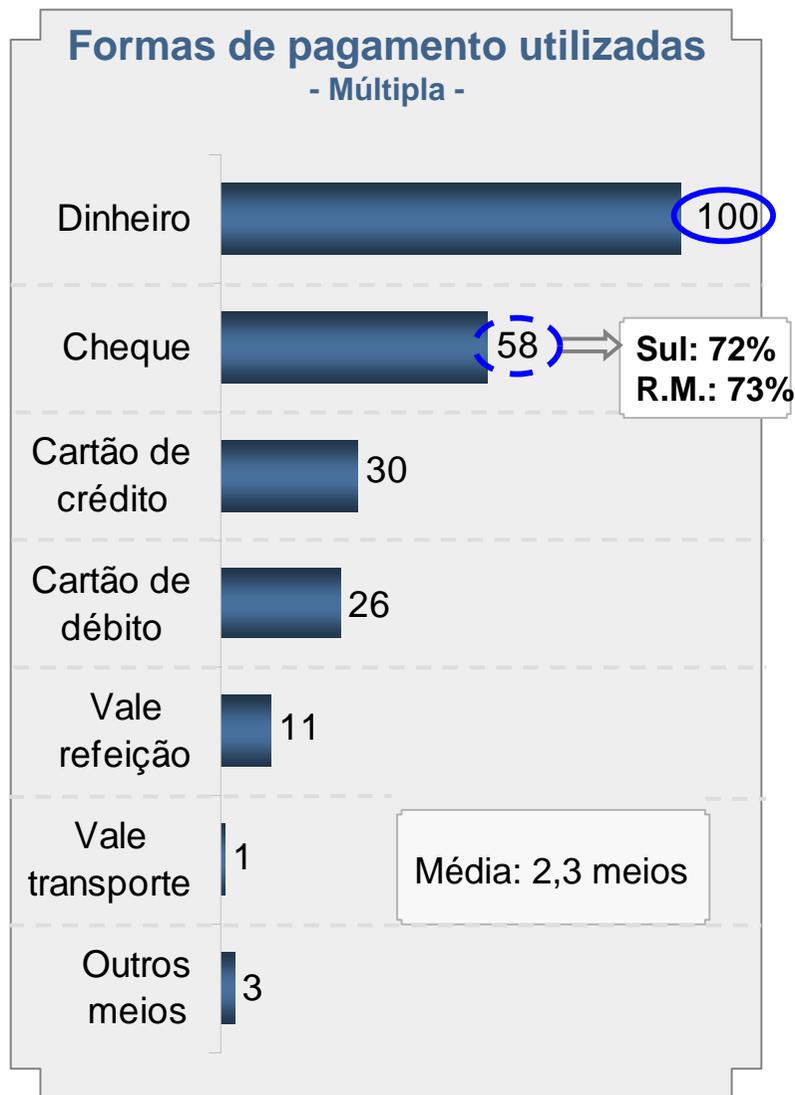
Fonte: P5. De maneira geral, independente do valor, quando você recebe uma nota que não está em bom estado de conservação, ou seja, está velha, desgastada, rasgada, grampeada etc. Você: \_\_\_\_\_ ?

# Hábitos de uso

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

# Hábitos de uso - cédulas

(Estimulada, em %)



### Fidelidade

Dinheiro	84
Cheque	12
Cartão de crédito	23
Cartão de débito	4
Vale refeição	-
Vale transporte	-
Outros meios	33

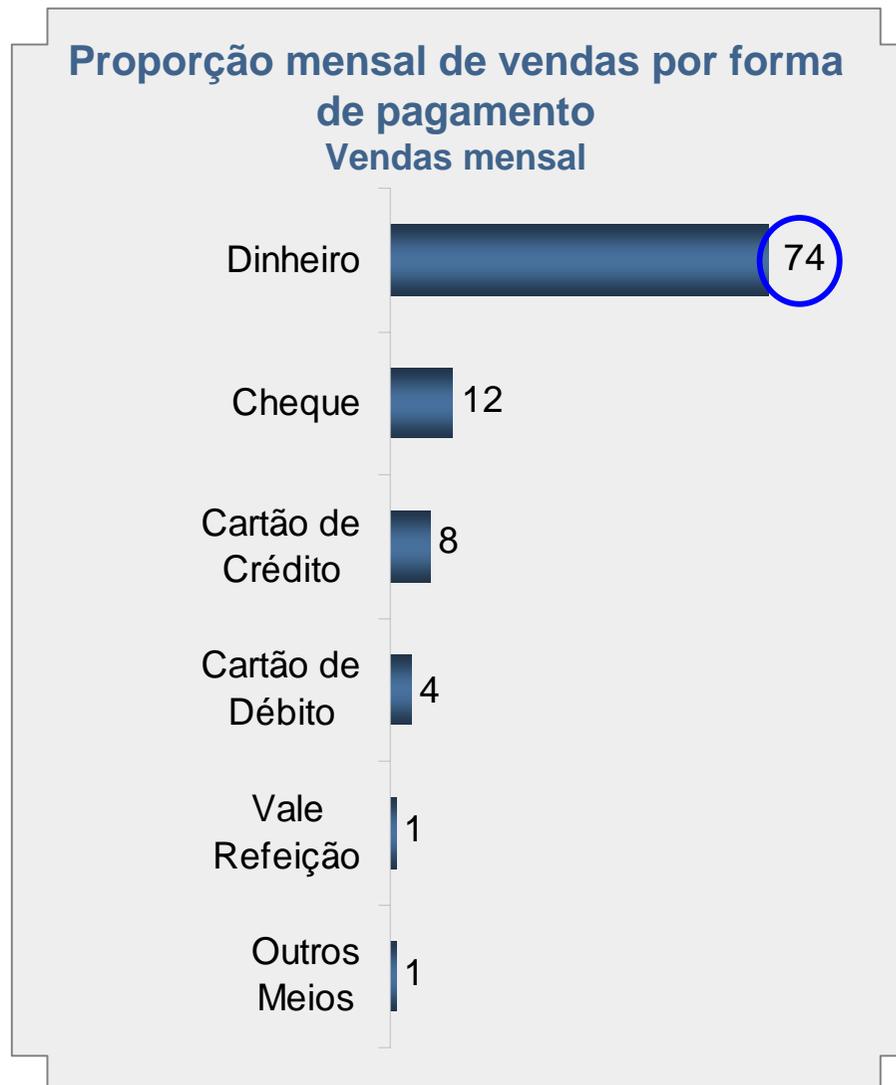
Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P35. 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?

(\*) Fidelidade: entre os que utilizam, quantos utilizam com maior freqüência

# Hábitos de uso - cédulas

(Espontânea e única, em %)



➔ Para a grande maioria dos estabelecimentos os valores recebidos são em dinheiro: 74%

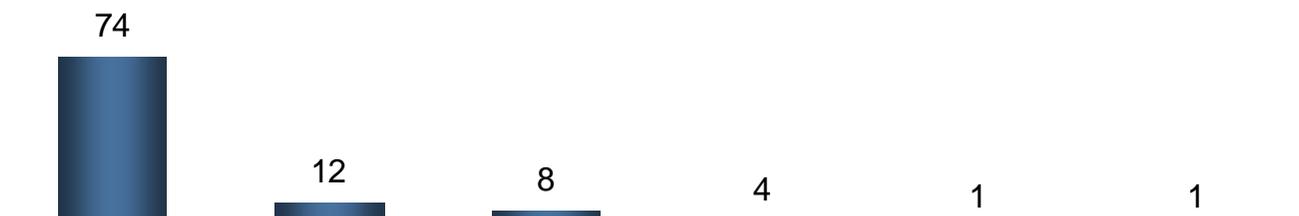
Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P37. Em um mês típico, do total de vendas que o comércio onde você trabalha, aproximadamente, qual é o percentual recebido em \_\_\_\_?

# Hábitos de uso - cédulas

(Estimulada e única, em %)

Proporção mensal de vendas por forma de pagamento  
Vendas mensal



	Dinheiro	Cheque	Cartão de Crédito	Cartão de Débito	Vale Refeição	Outros Meios	Base
■ Total	74	12	8	4	1	1	1024
<b>Natureza do município</b>							
Região Metropolitana	74	11	9	4	1	0	712
Interior	74	16	4	2	1	2	312
<b>Localização</b>							
Litoral	71	11	12	4	1	1	258
Não Litoral	75	13	6	3	1	1	766
<b>Região</b>							
Sul	72	14	6	5	2	2	154
Sudeste	77	12	6	3	1	0	504
Norte/ Centro-Oeste	69	14	9	5	1	1	157
Nordeste	70	11	13	3	2	1	209

# Uso do dinheiro

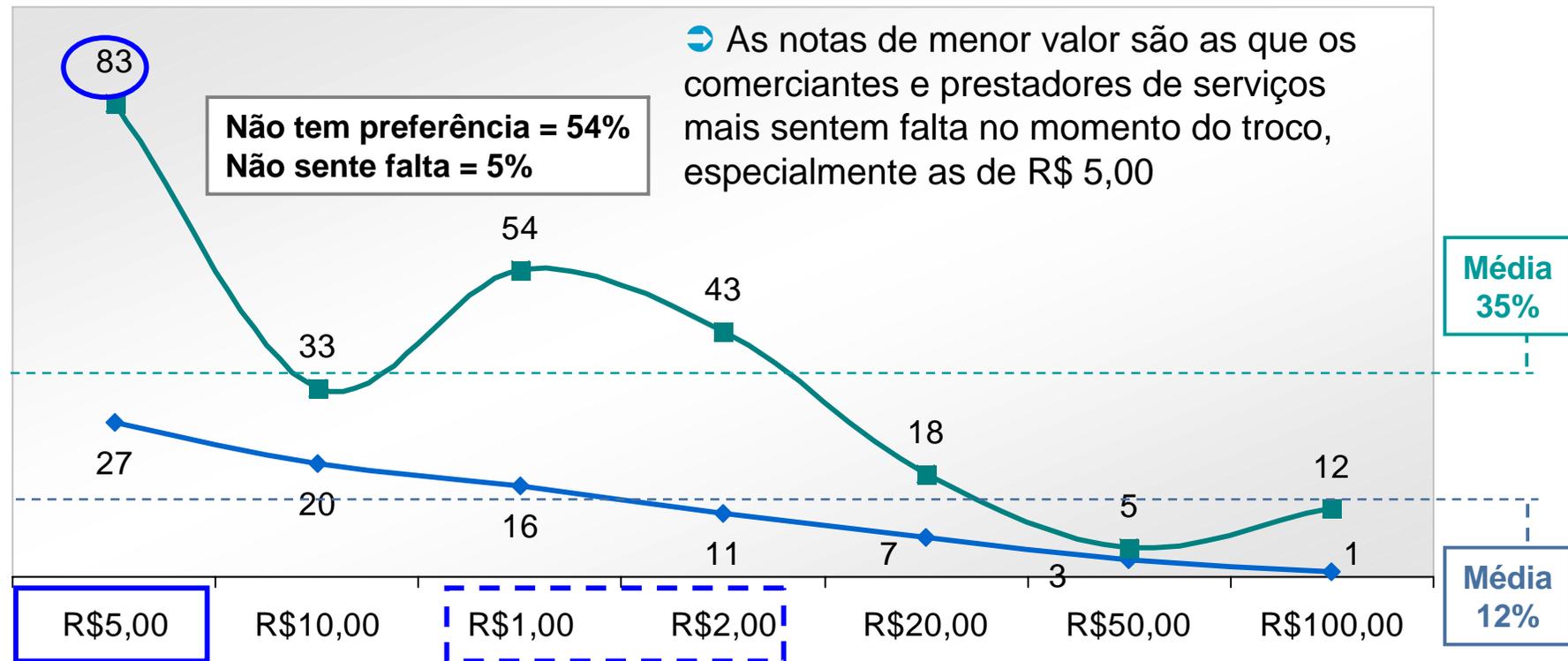
- Circulação
- Uso das cédulas
- Uso das moedas

# Hábitos de uso - cédulas

(Espontânea, em %)

Valores que os clientes preferem x valores que sente falta

◆ Prefere  
■ Sente falta



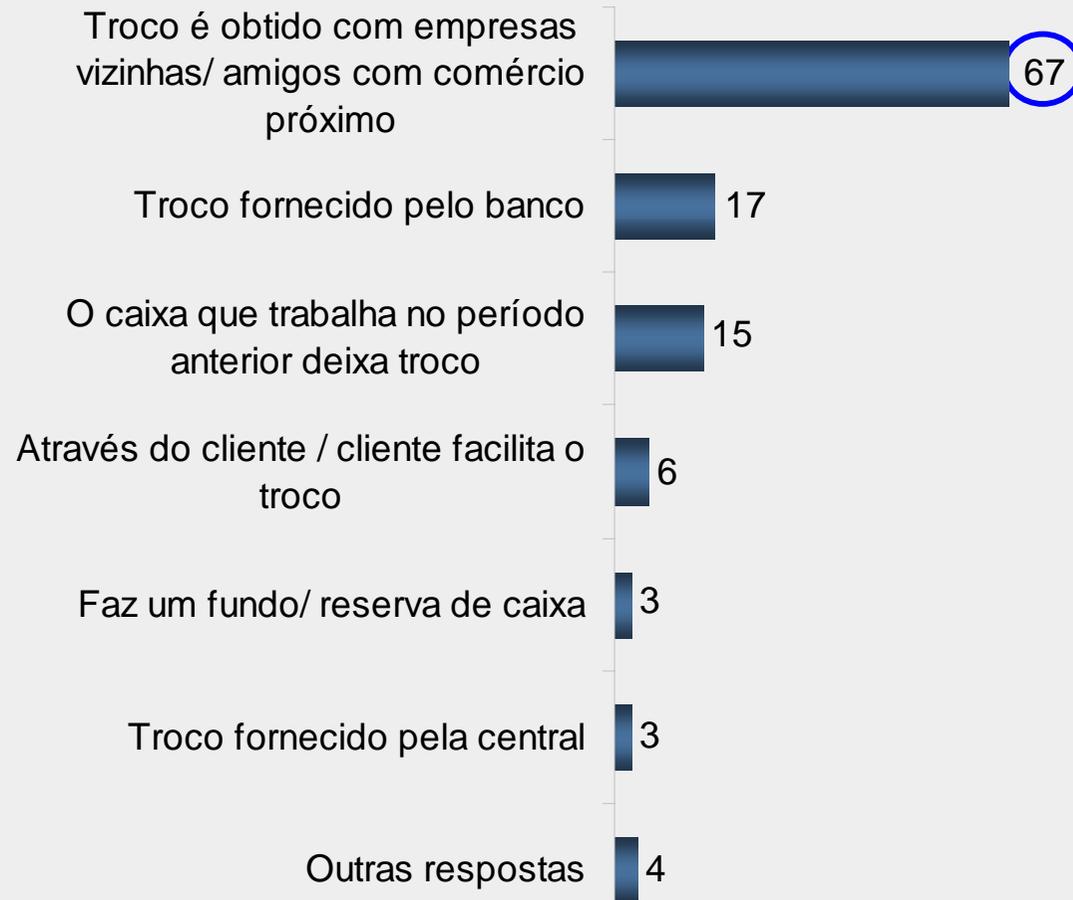
Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P24. 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 ou dar troco?

# Hábitos de uso - cédulas

(Espontânea e múltipla, em %)

## Procedimentos para se obter troco



Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P32. No comércio onde você trabalha, quais são os procedimentos para se obter troco?

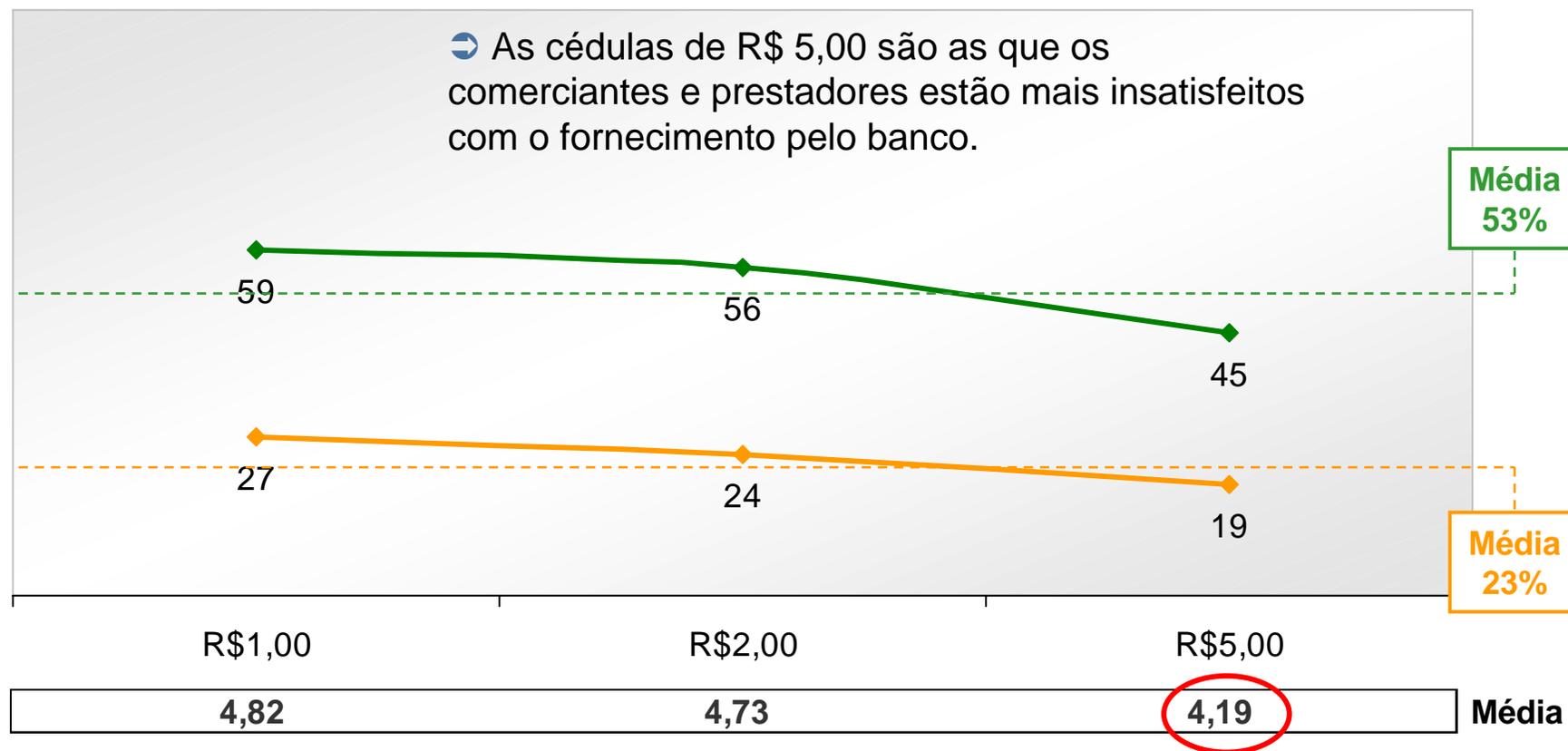
# Hábitos de uso - cédulas

(Estimulada e única, em %)

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

## Satisfação com o fornecimento da notas pelo banco

◆ Top three boxes  
◆ Top box



Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

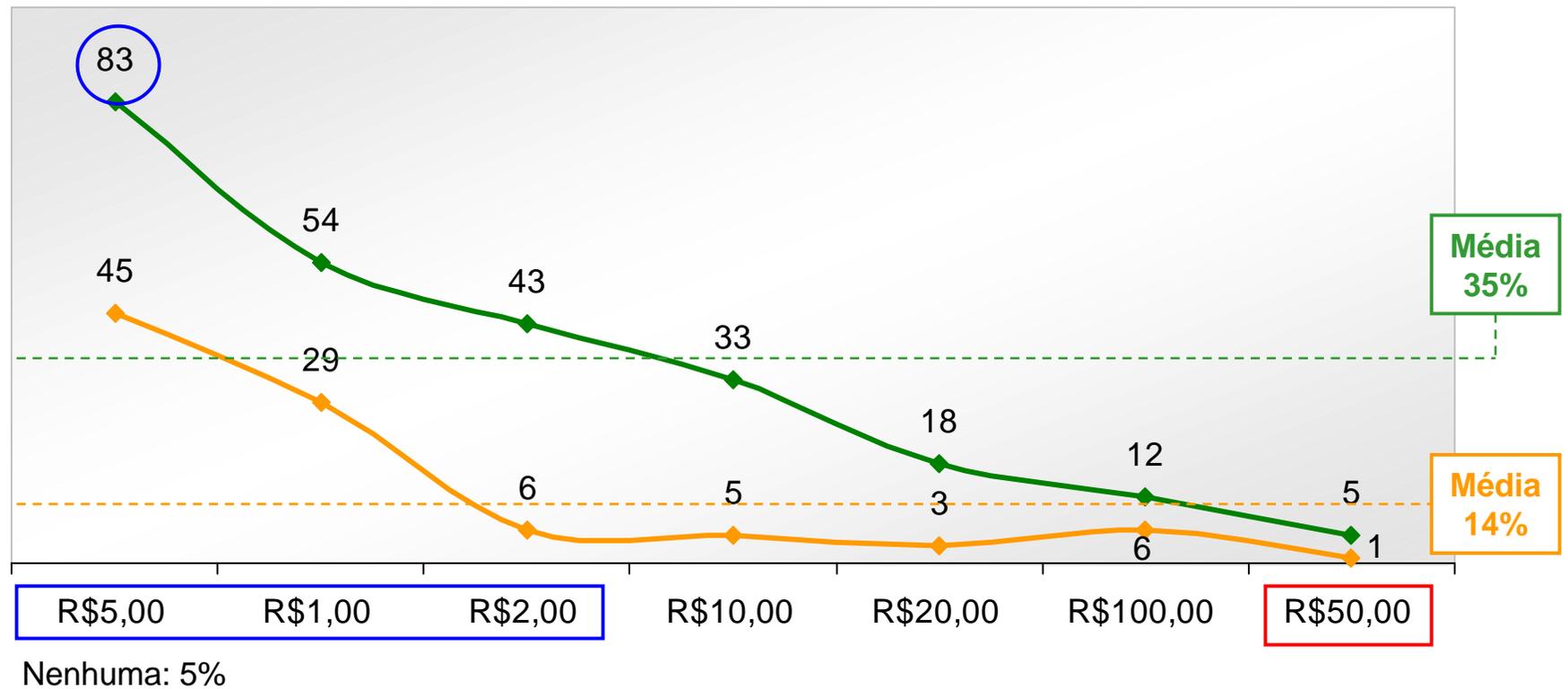
Fonte: P33. O quanto você está satisfeito com o fornecimento de nota e \_\_\_\_ pelo banco. Neste cartão quanto mais próximo de 7 significa que você está mais satisfeito e quanto mais próximo de 1 menos satisfeito.

# Hábitos de uso - cédulas

(Espontânea, em %)

◆ Total ◆ 1º lugar

Valores que sente falta no momento que precisa fazer um pagamento  
Total x 1º lugar



Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

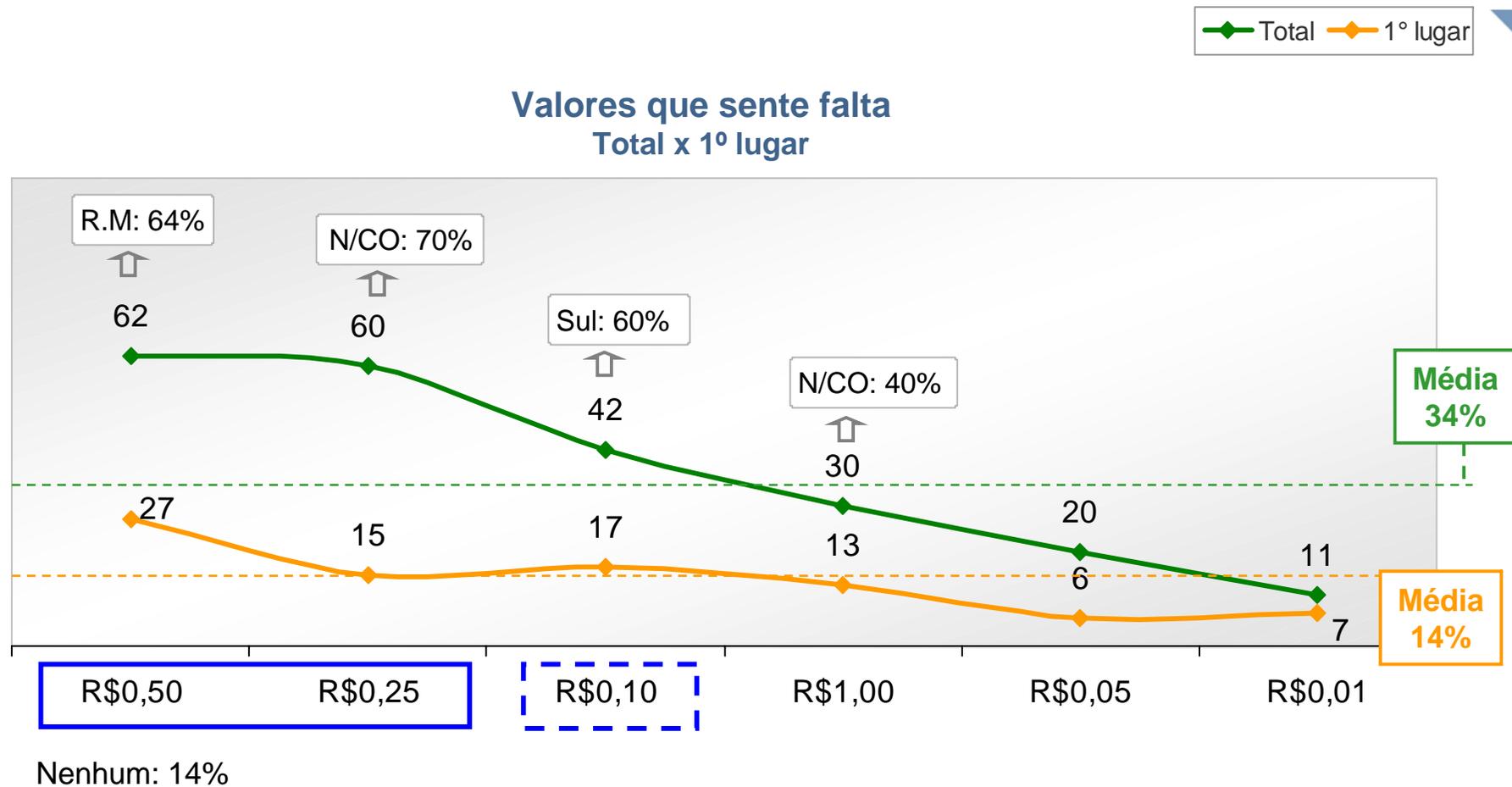
Fonte: P24. Considerando as notas que estão em circulação no país hoje, para você quais delas precisariam em maior quantidade, ou seja, notas de quais valores você sente falta no momento em que precisa fazer ou dar troco? E em segundo lugar? E em terceiro lugar?

# Uso do dinheiro

- Circulação
- Uso das cédulas
- Uso das moedas

# Hábitos de uso - moedas

(Estimulada e múltipla, em %)



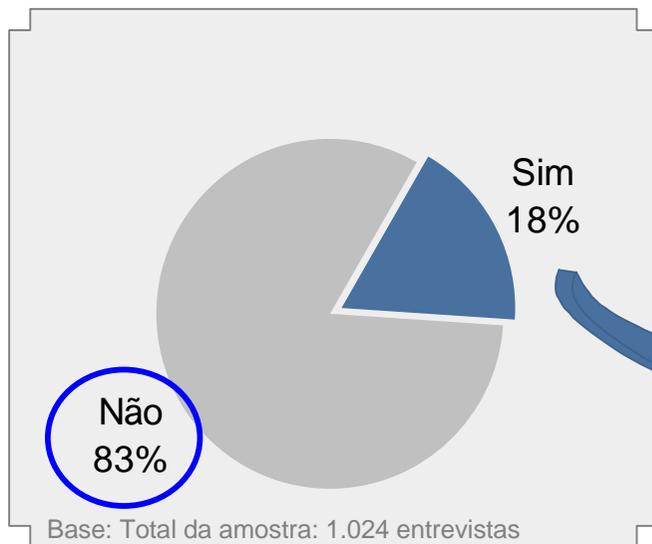
Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P26. 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?

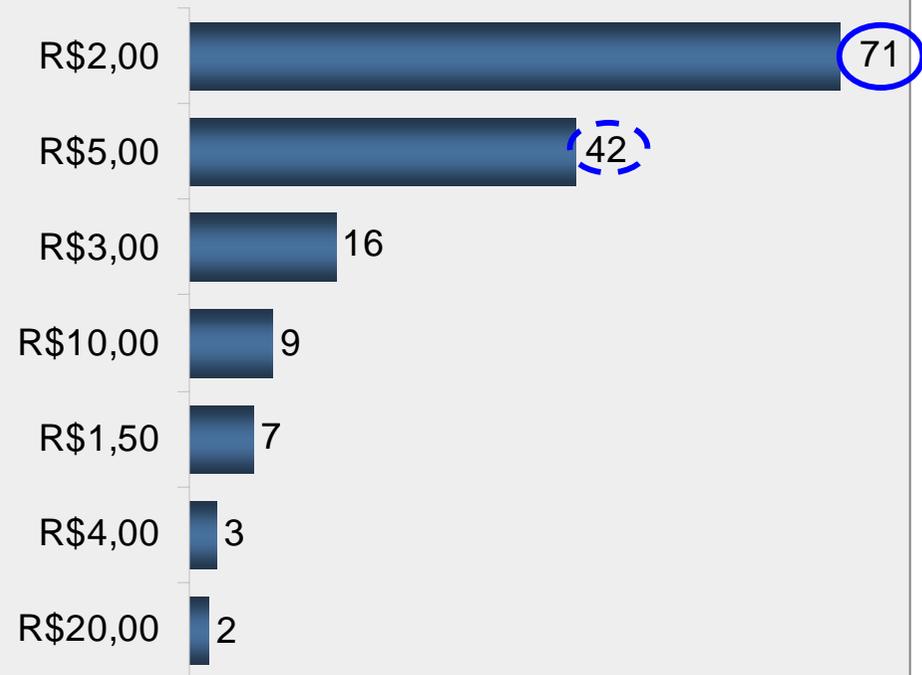
# Hábitos de uso - moedas

(Em %)

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



### Quais valores?



Base: Entrevistados que acham necessário a circulação de moedas com valor maior que R\$1,00: 180 entrevistas

Citações até 2%

Fonte: P28. Você acha necessário que se coloque em circulação uma moeda com valor maior que R\$1,00? / P29. Qual o valor da moeda que você acha necessário que se coloque em circulação? Mais algum?

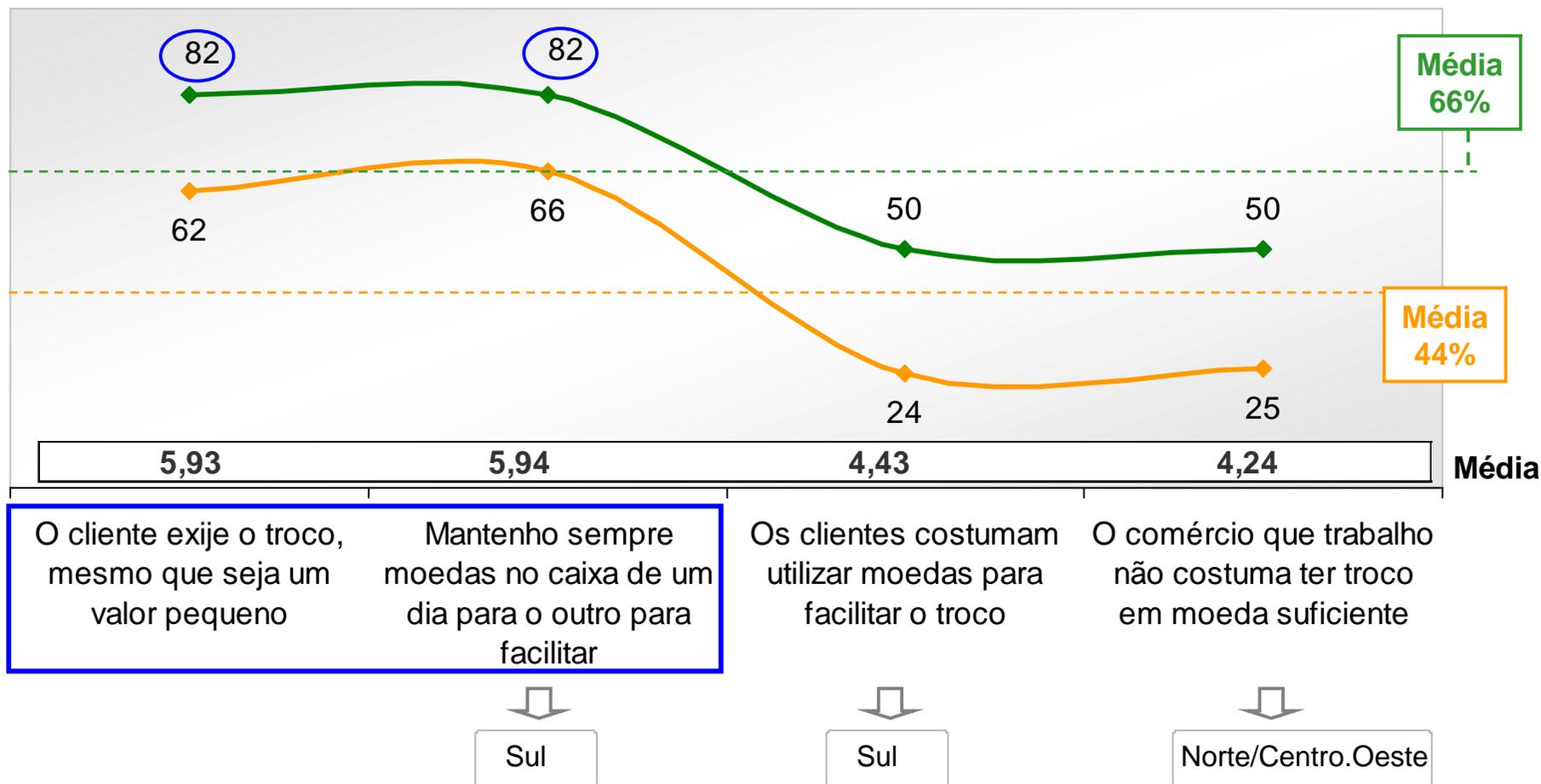
# Hábitos de uso - moedas

(Estimada e única, em %)

Escala de 7 pontos (7 sempre e 1 nunca)

## Atitudes em relação a circulação das moedas

◆ Top three boxes  
◆ Top box



Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

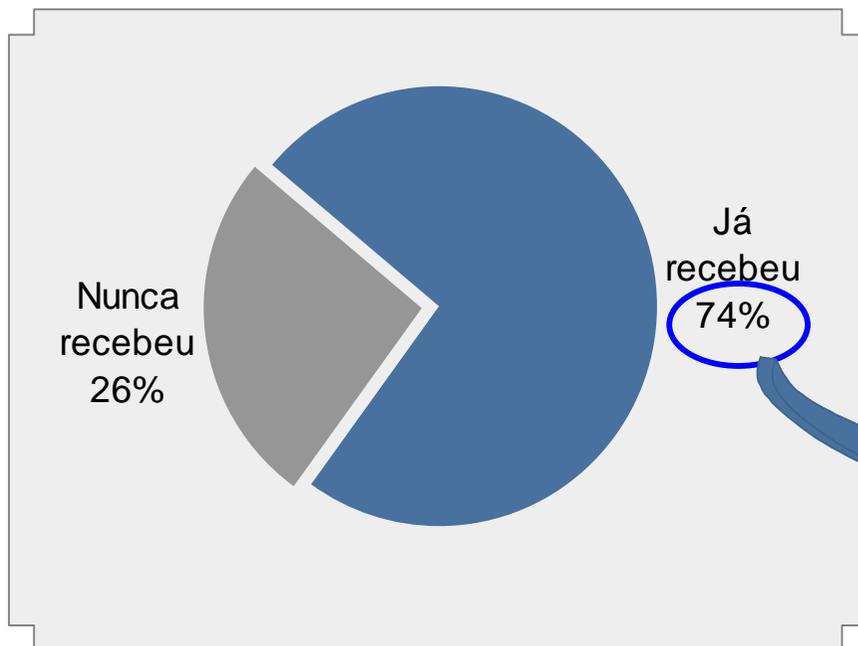
Fonte: P31. Utilizando esta escala de 7 pontos, das frases que vou ler gostaria que você me dissesse com que frequência cada situação acontece. Neste cartão quanto mais próximo de 1 significa que a situação nunca acontece e quanto mais próximo de 7 acontece sempre. Assim começando por:

# Identificação dos elementos de segurança

# Identificação dos elementos de segurança

(Espontânea e única, em %)

## Recebimento de cédulas falsas



➔ Os caixas da região Sudeste são os que indicativamente mais receberam notas falsas, especialmente para os valores de R\$ 50,00, R\$ 10,00 e R\$ 20,00

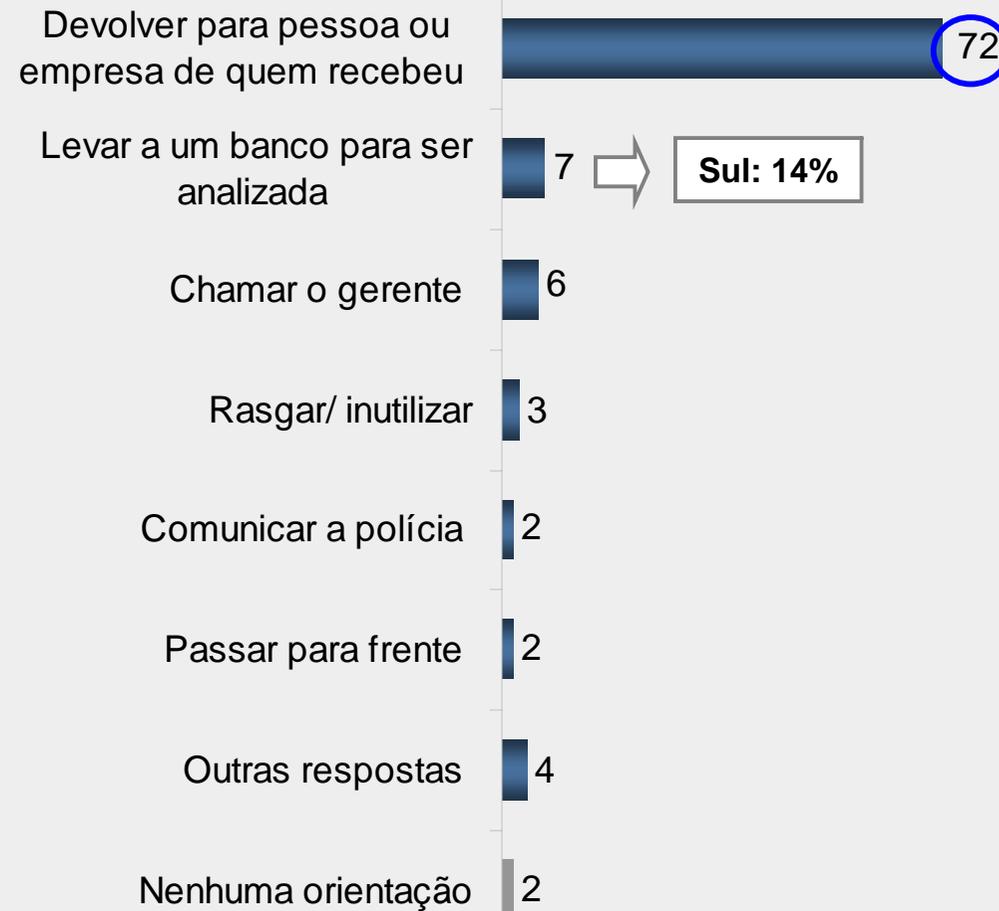
Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P8a. Você já recebeu uma nota falsa de \_\_\_\_\_?

# Identificação dos elementos de segurança

(Espontânea e múltipla, em %)

## Orientação da empresa de como proceder ao receber uma cédula falsa



Sul: 14%

Citações até 2%

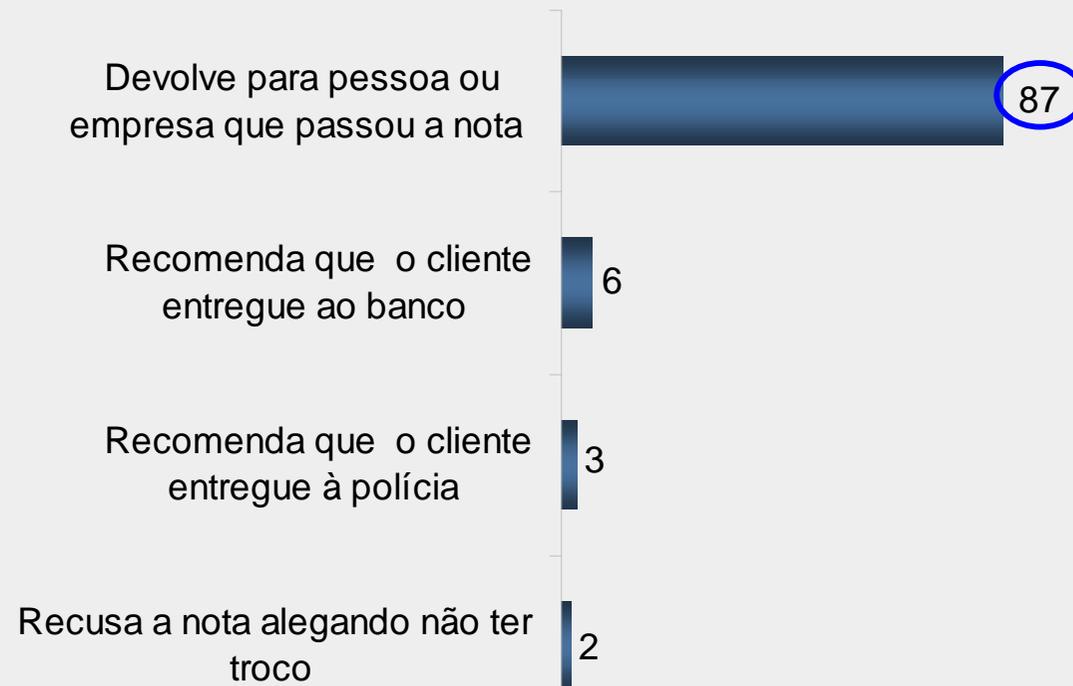
Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P9. No comércio onde você trabalha, qual é a orientação de como proceder ao receber uma nota falsa?

# Identificação dos elementos de segurança

(Espontânea e múltipla, em %)

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



Citações até 2%

Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P10. No momento onde o cliente está fazendo o pagamento, se você percebe que a nota é falsa o que você faz? O que mais?

# Identificação dos elementos de segurança

(Espontânea e múltipla, em %)

## Procedimento adotado receber uma nota falsa quando o cliente já foi embora, no fechamento



Citações até 2%

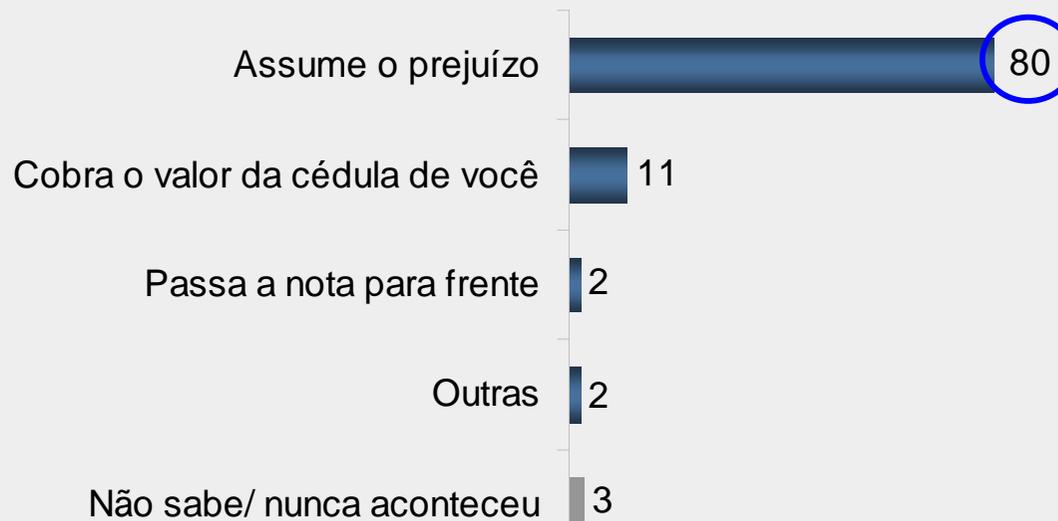
Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P11. 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?

# Identificação dos elementos de segurança

(Espontânea e múltipla, em %)

## Quando você recebe uma nota falsa a empresa que trabalha



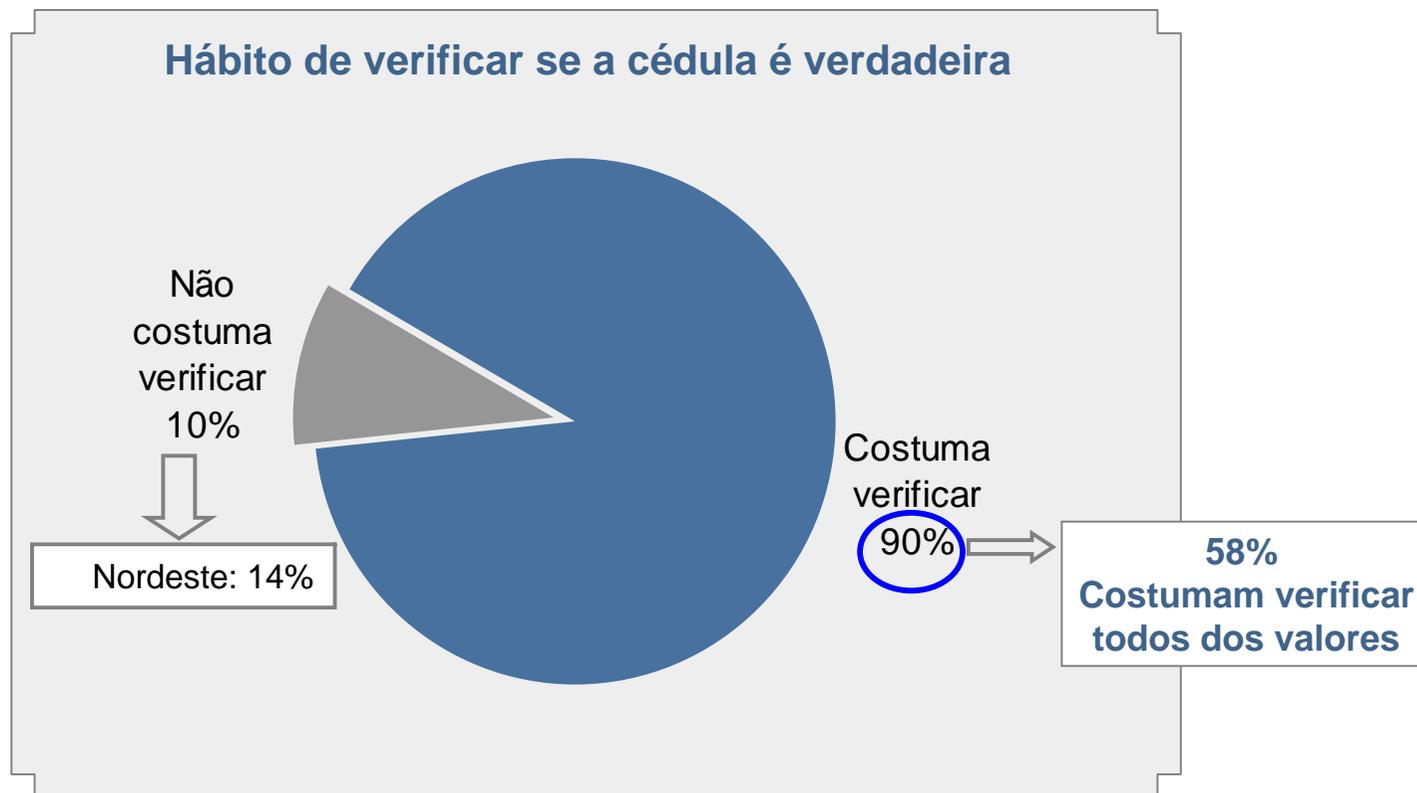
Citações até 2%

Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P11a. Quando você recebe uma nota falsa, qual é o procedimento adotado pelo comércio onde você trabalha:

# Identificação dos elementos de segurança

(Estimulada e única, em %)



Base: Total da amostra: 1.024 entrevistas

Fonte: P12. Quando você recebe uma nota de \_\_\_\_ você costuma verificar se ela é verdadeira: sempre, às vezes ou nunca?

# Principais resultados

# Principais resultados

## Conservação

Maior parcela dos brasileiros declara **ter cuidados com o dinheiro**, tanto cédulas como moedas:

- ➔ **61%** guardam as cédulas em **carteira**, especialmente os homens.
- ➔ **57%** organizam as cédulas de acordo com valor e parcela equivalente costuma dobrar as cédulas apenas ao meio.
- ➔ As **moedas são guardadas em porta níqueis**, hábito mais expressivo entre as mulheres, no bolso e na **carteira**.
- ➔ No **comércio**, **68%** guardam as notas na gaveta, separadas por valor.

# Principais resultados

## Conservação

O brasileiro **tem maior nível de contato com as cédulas de menor valor:** R\$1,00, R\$2,00, R\$5,00 e R\$10,00. É muito baixo o contato com notas de R\$100,00, tanto na população, como no comércio.

- Importante notar que para a população, o **dinheiro é a forma mais frequente de pagamento**, perdendo um pouco de espaço apenas para compras em supermercado e de roupas e calçados de maior valor.
- No comércio a tendência se mantém e **dinheiro é a forma de pagamento com maior proporção de uso**. Vale ressaltar que o hábito de uso de cheques é mais expressivo entre os comércios e prestadores de serviços entrevistados: 58% vs. 13% da população.

# Principais resultados

## Conservação

**Não estar rasgada** é o atributo de conservação das notas considerado como o **mais importante**. Em segundo lugar valorizam o fato da nota não estar escrita, remendada e também a limpeza.

E de modo geral as **notas em melhor estado de conservação** na opinião dos entrevistados são as de **R\$ 20,00 e R\$ 50,00**. **As de menor valor**, R\$ 1,00, R\$ 2,00 e R\$ 5,00, **são as mais criticadas**.

Para a população **não há padrão** quanto ao procedimento adotado ao receber **nota mal conservada**: metade usa a cédula normalmente e parcela equivalente, pede para substituir. No comércio, maior parcela declara usar normalmente.

# Principais resultados

## Hábitos de uso de cédulas e moedas

**Maioria** da população adulta **costuma levar diariamente até R\$ 20,00 em notas** e prefere transportar cédulas de R\$ 5,00 e R\$ 10,00. Para **mais da metade** dos comerciantes e prestadores de serviços **não há valores preferidos ou rejeitados pelos clientes**. Entre os valores mencionados em preferência também destacam-se os de R\$ 5,00 e R\$ 10,00.

Não gostam das notas com valores altos e **sentem falta das notas de R\$ 5,00**. No comércio estão mais insatisfeitos com o fornecimento deste valor pelo banco. Também não acham necessário ter valores superiores a R\$ 100,00.

Vale notar que no comércio o **troco é obtido principalmente com empresas vizinhas ou amigos**.

# Principais resultados

## Hábitos de uso de cédulas e moedas

**Cerca de dois terços** da população **carrega normalmente até R\$ 2,00 em moedas** e maioria tanto no comércio, como entre a população declara **sentir falta de moedas de R\$ 0,50 e R\$ 0,25.**

Outro aspecto que **não apresenta consenso** entre os entrevistados são os **valores de R\$ 1,00.** Cerca de metade quer que continue circulando notas e moedas e parcela equivalente, apenas notas, com destaque para os homens e para os comércios e residentes do interior.

Cerca de 20% gostariam de ter moedas com valores superiores a R\$ 1,00, principalmente R\$ 2,00. Justificam a posição mencionando a facilidade de armazenar e de fazer trocos ou pagamentos.

Vale notar que **grande maioria** da população declara **usar moedas para facilitar o troco, imagem que não é percebida no comércio.**

# Principais resultados

## Segurança

**Maioria lembra de divulgação dos elementos de segurança** das cédulas, com destaque para a TV. Por outro lado a participação em algum curso ou palestra sobre o assunto é muito baixo, mesmo entre o comércio.

**Parcela expressiva**, 30% na população e 74% no comércio, **declara já ter recebido cédula falsa**, destacadamente as de R\$ 50,00 e R\$ 10,00. Contudo, os hábitos de verificação são diferentes: no comércio a **quase totalidade verifica** se a cédula é verdadeira, enquanto na população a **maioria nunca verifica se a cédula é verdadeira**.

Para ambos os públicos, a cédula de R\$ 50,00 é a mais conferida.

# Principais resultados

## Segurança

Em uma situação hipotética de recebimento de nota falsa, na população, **maior parcela declara que devolveria a cédula**, especialmente as mulheres. Cerca de 20% passariam para frente, principalmente os mais jovens e aproximadamente 15% entregariam ao banco, com destaque para os mais velhos.

No comércio, a orientação também a de **devolver a nota para o cliente** quando ele ainda está no estabelecimento. Se o cliente já deixou o local, um terço diz que a nota é **jogada fora**, 22% dizem **encaminham ao banco** e 16% **guardam como exemplo** e 10% **“passam para frente”**.

**Em 80% dos casos, é a empresa que assume o prejuízo.**

# Principais resultados

**Marca D'água** é o elemento de segurança com maior conhecimento espontâneo pelo nome.

**Fio de segurança** tem alto conhecimento, porém os entrevistados não conseguem dizer o nome correto. Falam em fita de segurança, fitinha, fio preto, linha preta, magnética. A **Faixa holográfica** também é um elemento conhecido, mas apenas após o estímulo. Verbalizam esse mecanismo como sendo uma fita ou faixa brilhante, luminosa, metalizada.

**Impressão em alto relevo** e **fibras coloridas** ficam em um segundo patamar de reconhecimento entre os brasileiros. A impressão em alto relevo é percebida na textura do papel e as fibras coloridas não são mencionadas espontaneamente. A **micro-impressão** é o mais difícil de ser identificado, especialmente no nordeste.

Vale notar que o conhecimento dos elementos de segurança no comércio é ligeiramente maior que entre a população.

# O brasileiro e sua relação com o dinheiro

Agosto/2005



**Datafolha**  
INSTITUTO DE PESQUISAS