

# **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<br>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%**

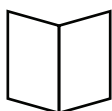


## INSTRUÇÃO

ATÉ FUNDAMENTAL **35%**

ENSINO MÉDIO **43%**

SUPERIOR **22%**



## RENDA FAMILIAR

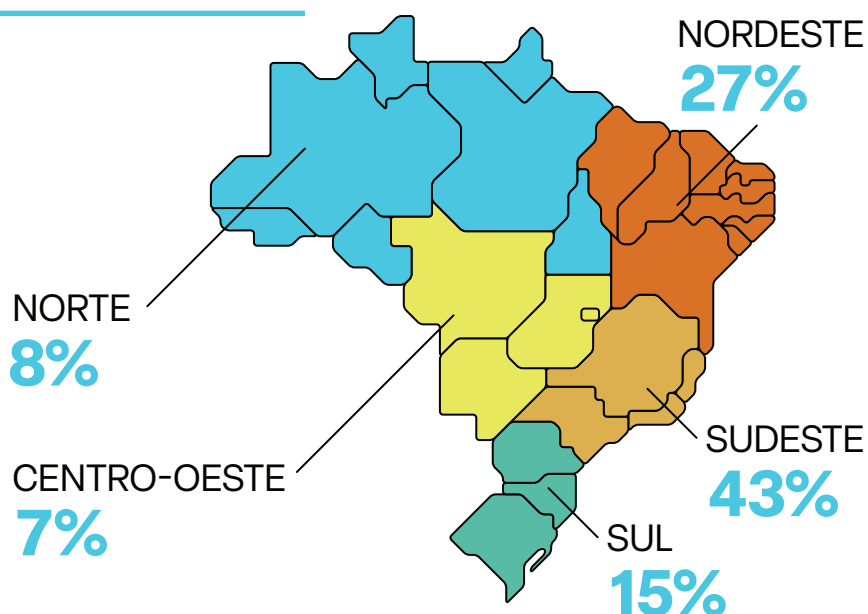
ATÉ 2 SM **46%**

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)



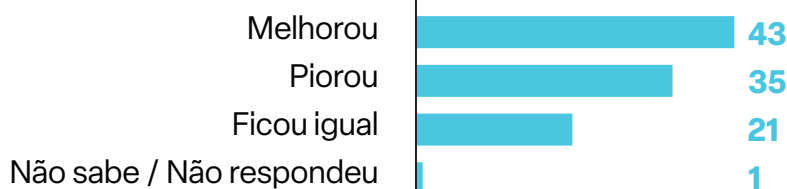
## BALANÇO DE 2022: VIDA PESSOAL E FAMILIAR

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

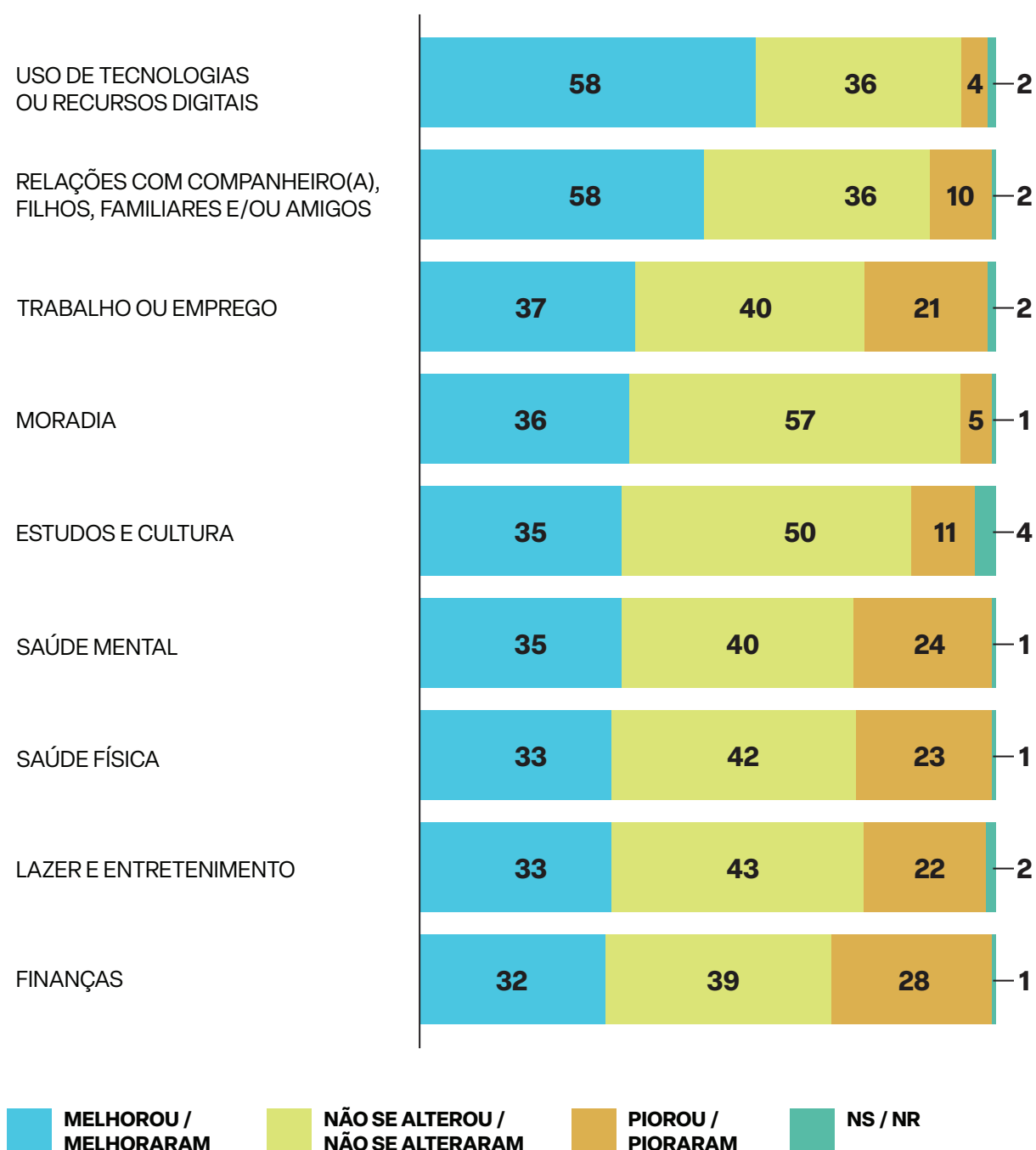
---

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 (%)



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 E 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

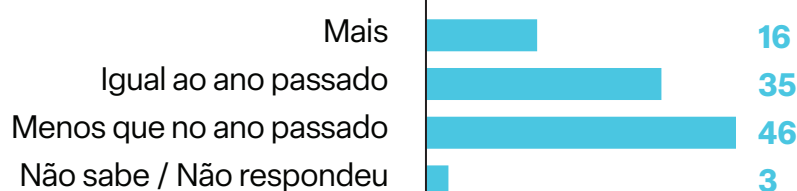
### / Avaliação das finanças pessoais e da situação do país em 2022 afeta expectativa de compras de final de ano. /

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

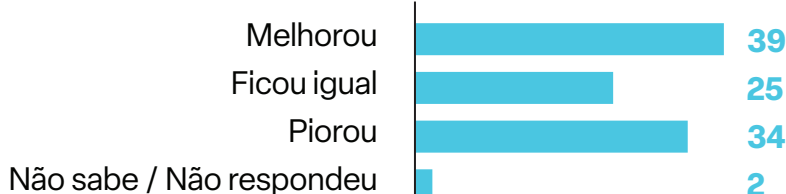
### / O balanço da evolução do país em 2022 é pior do que o da vida pessoal. /

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?

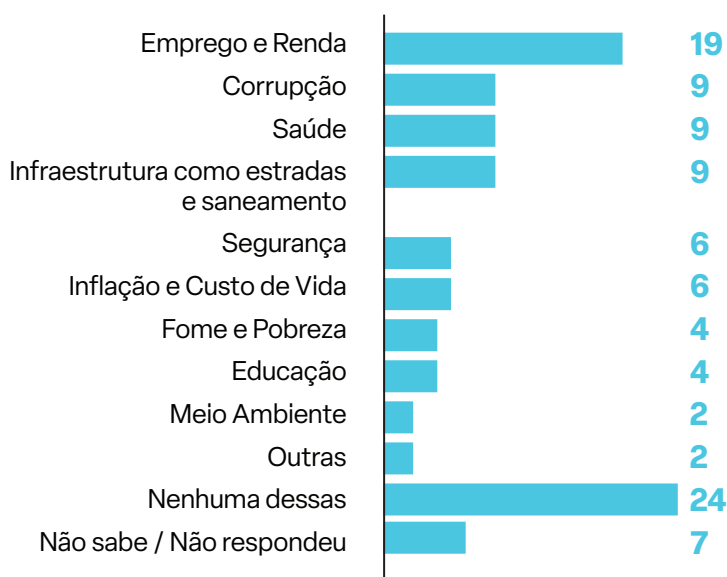
# BALANÇO DE 2022: O PAÍS

## / 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 | SUPERIOR | 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 (%)



| %                                         | 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 |
| 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        |

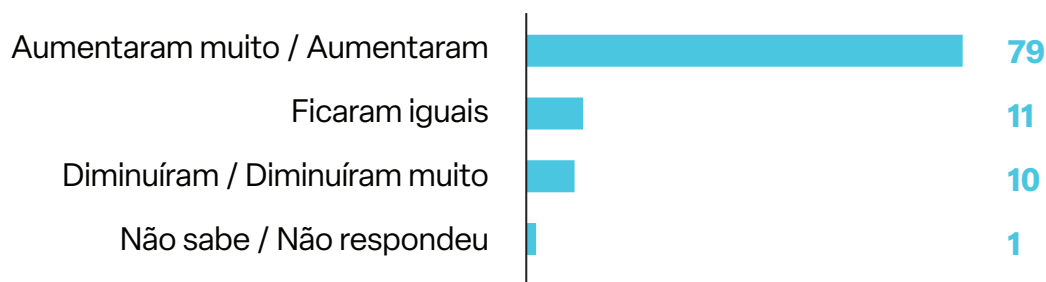
Pergunta: E em quais dessas áreas, na sua opinião, o Brasil PIOROU ou teve mais problemas em 2022? EM 1º LUGAR (ESTIMULADA)

# 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<br>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.

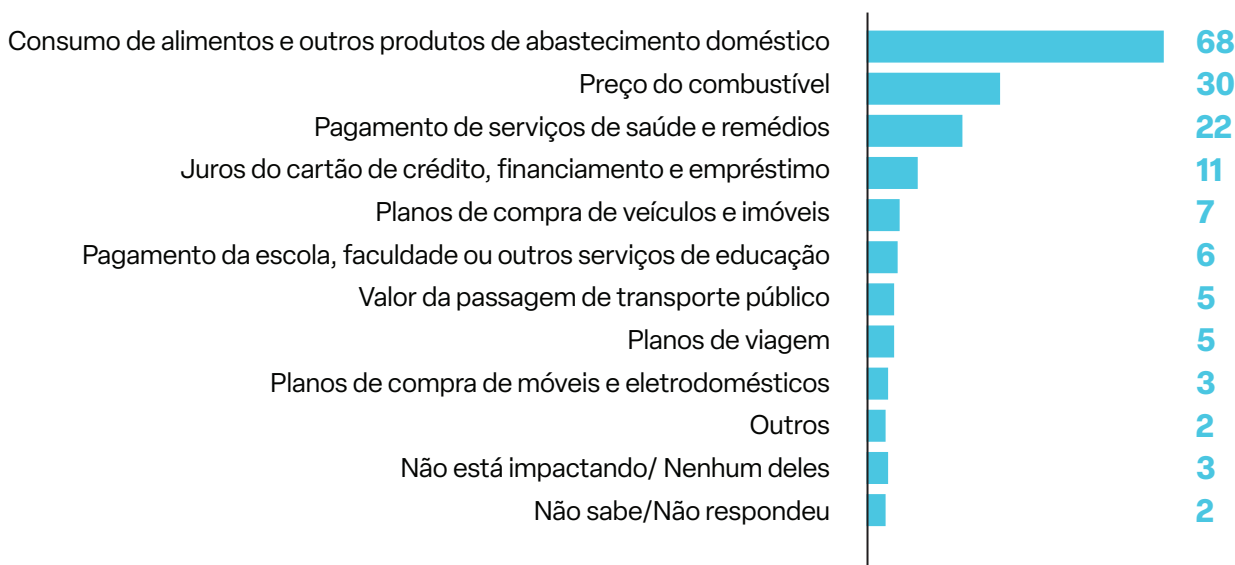
Pergunta: Em quais dos aspectos que vou ler a inflação está impactando mais a sua vida no momento?



# 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 | SUPERIOR | 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 2 SM       | 2-5 SM | +DE 5 SM |
| 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?

# PERCEPÇÃO 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.** /

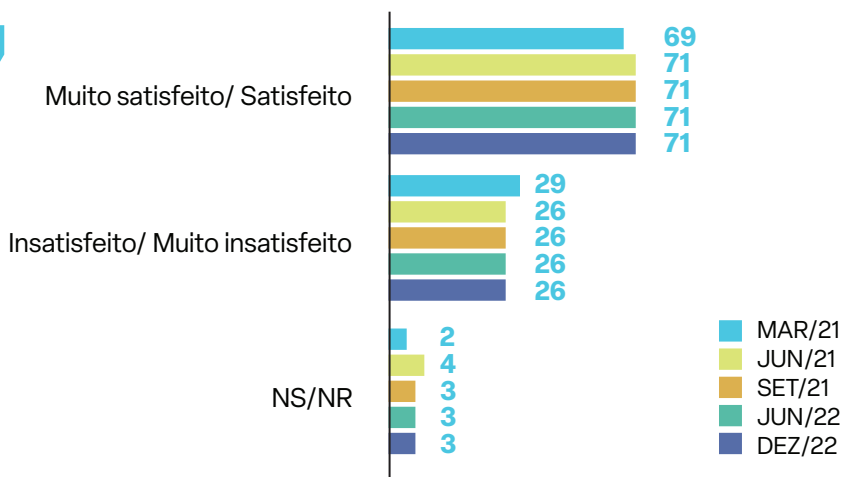
## 71%

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?

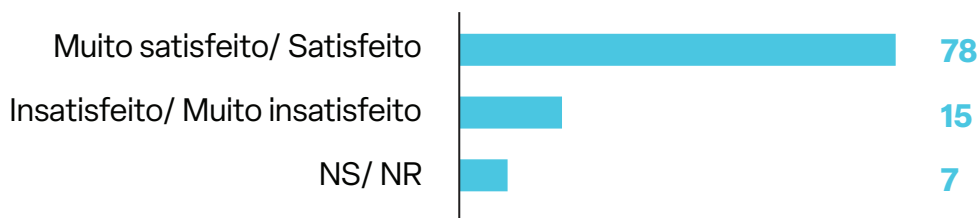
# PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

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        |

# PERCEPÇÃO DA CONTRIBUIÇÃO DOS BANCOS PARA O PAÍS E A POPULAÇÃO

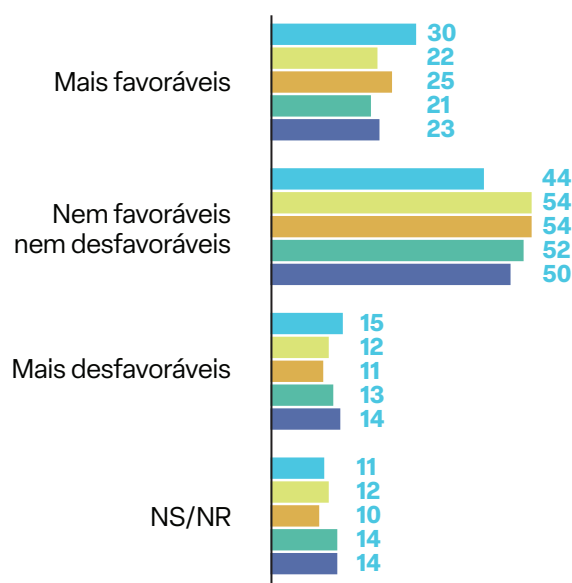
Seguindo tendência observada desde o início da série história, a percepção sobre a direção do noticiário acerca dos bancos é predominantemente de neutralidade (50%) – oscilação de mais 2 pontos em relação a junho de 2022 e de 6 pontos em relação a março de 2021. Essa percepção se distribui de forma relativamente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



# **/ GOLPES/ TENTATIVAS DE GOLPES**

## GOLPES/TENTATIVAS DE GOLPES

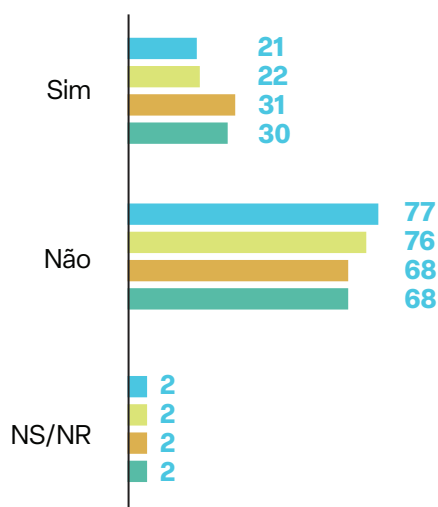
### / Estabilidade no número de vítimas de golpes envolvendo contas bancárias e aumento dos golpes no whatsapp. /

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%).

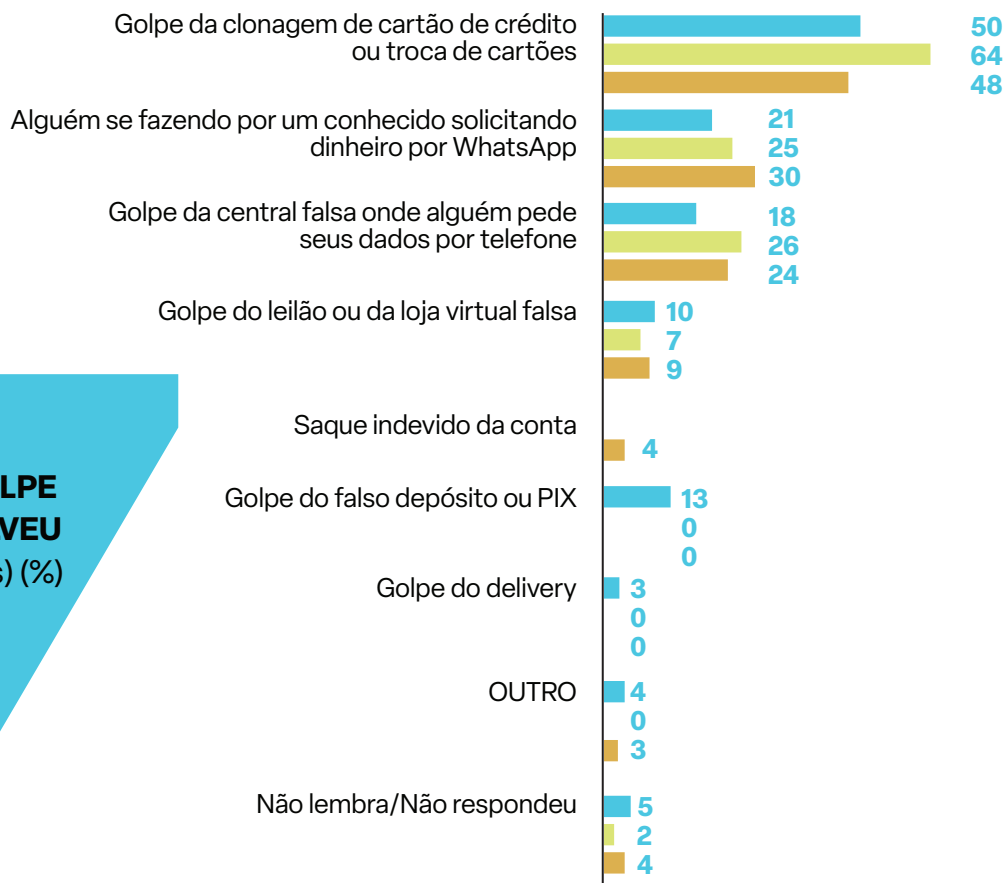
O **golpe da central falsa** ocorre sobretudo entre pessoas com 60 anos ou mais, (30%), mulheres (26%) e com renda entre 2 e 5 SM (26%).

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    |              |           | RENDFA 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 |
| 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**

