

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL
CAMPUS UNIVERSITÁRIO DE FARROUPILHA
ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

TAMIRES BIGOLIN

**DA MOEDA FÍSICA AO PIX: A TRANSFORMAÇÃO DOS MEIOS DE
PAGAMENTO E O COMPORTAMENTO DA POPULAÇÃO DA SERRA GAÚCHA**

FARROUPILHA

2025

TAMIRES BIGOLIN

**DA MOEDA FÍSICA AO PIX: A TRANSFORMAÇÃO DOS MEIOS DE
PAGAMENTO E O COMPORTAMENTO DA POPULAÇÃO DA SERRA GAÚCHA**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação
apresentado à Área do Conhecimento de Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul
como requisito parcial para a obtenção do título
de Bacharela em Administração.

Área de concentração: Tópicos Especiais

Orientadora TCC I Prof^ª M^a. Melissa Baccon.
Orientadora TCC II Prof^ª M^a. Valdete Elza Spindler Debenetti.

FARROUPILHA

2025

TAMIRES BIGOLIN

**DA MOEDA FÍSICA AO PIX: A TRANSFORMAÇÃO DOS MEIOS DE
PAGAMENTO E O COMPORTAMENTO DA POPULAÇÃO DA SERRA GAÚCHA**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação
apresentado à Área do Conhecimento de Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul
como requisito parcial para a obtenção do título
de Bacharela em Administração.

Área de concentração: Tópicos Especiais

Aprovada em: 24/11/2025.

Banca Examinadora

Prof.^a M^a. Valdete Elza Spindler Debenetti – Orientadora
Universidade de Caxias do Sul

Prof^a M^a. Melissa Baccon
Universidade de Caxias do Sul

Prof. Dr. Giancarlo Dal Bó
Universidade de Caxias do Sul

RESUMO

Este Trabalho de Conclusão de Curso teve como objetivo analisar a transformação dos meios de pagamento no Brasil, com foco na adoção do PIX. Também procurou estudar o comportamento da população economicamente ativa da Serra Gaúcha frente às evoluções do uso das tecnologias financeiras. A pesquisa buscou responder ao seguinte problema: *Quais são os fatores que influenciam o comportamento dos moradores economicamente ativos dos municípios da Serra Gaúcha/RS em relação à adoção dos meios de pagamento digitais e os motivos pelos quais parte desse público não os utiliza?* O estudo foi desenvolvido por meio de uma abordagem quantitativa e descritiva, utilizando como instrumento de coleta de dados, um questionário estruturado com perguntas fechadas, abertas e de múltipla escolha, aplicado de forma online entre os dias 14 e 22 de setembro de 2025. A amostra contou com 133 respondentes de um total de 330, representando cerca de 40% da população selecionada, com predominância de mulheres acima de 35 anos, com ensino superior completo e renda entre 3 a 5 salários mínimos. Os dados coletados permitiram identificar o grau de familiaridade, frequência de uso, percepção de segurança e preferência dos consumidores em relação aos métodos de pagamento digitais. Os recursos utilizados incluíram revisão bibliográfica, análise documental e ferramentas estatísticas simples para interpretação dos resultados. As considerações finais apontaram que o PIX já está consolidado como um meio de pagamento eficiente, seguro e prático, amplamente utilizado pela população pesquisada. No entanto, funcionalidades como o PIX crédito e parcelado ainda apresentam baixa adesão, principalmente pela falta de informação. Conclui-se que a digitalização dos pagamentos é uma realidade, mas sua expansão depende de ações educativas e maior divulgação das ferramentas disponíveis, contribuindo para uma sociedade mais conectada, segura e financeiramente consciente.

Palavras-chave: Meios de pagamento digitais; Comportamento do consumidor; PIX.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	6
1.1 TEMA E PROBLEMA DO ESTUDO	7
1.2 OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICOS.....	8
1.2.1 Objetivo Geral	8
1.2.2 Objetivos específicos	9
1.3 JUSTIFICATIVA	9
2 REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1 EDUCAÇÃO FINANCEIRA.....	11
2.2 A EVOLUÇÃO DOS MEIOS DE PAGAMENTO NO BRASIL	12
2.3 CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO	14
2.4 PAGAMENTOS DIGITAIS E MOBILE PAYMENTS	16
2.5 PIX E A MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO BRASILEIRO	18
3. MÉTODO DE PESQUISA	25
3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA	26
3.2 PROCESSO DE COLETA DE DADOS.....	27
3.3 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS	28
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	29
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
REFERÊNCIAS	52
APÊNDICE A – Questionário aplicado a população	55
APÊNDICE B - Declaração de Uso de IA	63

1 INTRODUÇÃO

Este estudo tem como temática disseminar o conhecimento sobre a evolução do dinheiro, mas principalmente da moeda nacional e dos meios de pagamento digitais no Brasil, mostrando a importância que cada um deles possuem para a população e para o sistema financeiro nacional. A escolha do assunto deste trabalho se deve ao fato da autora, há quase 15 anos, faz parte do quadro de colaboradores de uma Cooperativa de Crédito na Serra Gaúcha e demonstrar à população resistente à adoção que o uso é seguro, desde que verificada a identidade do destinatário.

Cunha (2024) diz que a moeda já sofreu diversas transformações na sua história até o que conhecemos hoje, e vem se transformando ainda, que vai desde anotações em pedras, metais e moedas de papel, considerada uma das grandes inovações dos últimos séculos.

Com o avanço da tecnologia e a chegada dos *smartphones*, o consumo eletrônico cresceu em larga escala no Brasil e no mundo, fazendo com que a economia também evoluísse, trazendo o sistema dos bancos para dentro dos telefones. Os consumidores precisam se adaptar também a essas evoluções, para que possam se beneficiar destes recursos e simplificar o dia a dia, seja no trabalho ou na vida pessoal, já que com os aplicativos das instituições financeiras é possível fazer pagamentos, transferências, recargas de celular, contratação de empréstimos e até mesmo investimentos, além das funções básicas de olhar saldos e extratos.

Muitas pessoas ainda se sentem inseguras em transacionar suas contas bancárias através do celular ou computador, por medo de estarem sofrendo algum tipo de golpe ou fraudes eletrônicas com a invasão de *hackers* (pessoa habilidosa no uso de computadores, frequentemente para obter acesso não autorizado a sistemas). E por outro lado, é possível perceber o crescimento nas transações *online* que fazem com que as agências bancárias tenham menos movimento no interior delas. Ao longo deste estudo, foram pontuados os principais meios de pagamento digitais e suas evoluções e foram utilizadas referências de artigos e de sites oficiais, uma vez que por se tratar de um assunto recente, há pouca bibliografia de livros.

Neste capítulo de número um, foram apresentados os seguintes assuntos: a introdução, o tema e o problema do estudo, bem como objetivos gerais e específicos. Os números citados nos subtítulos do capítulo dois foram de acordo com o comportamento do consumidor que se utiliza dos meios de pagamento digitais, tanto como pessoa física, como pessoa jurídica e suas

variações. O capítulo três abordou sobre a metodologia que foi utilizada para seguir para a conclusão deste estudo que ocorreu no segundo semestre de 2025. No capítulo quatro encontram-se a análise e discussão dos resultados da pesquisa com dados fidedignos obtidos das respostas do questionário aplicado. Já no capítulo cinco, estão as considerações finais deste importante estudo.

1.1 TEMA E PROBLEMA DO ESTUDO

A escolha do assunto deve estar adequada aos fatores pessoais, internos e externos, e de acordo com o gosto de quem o escreve, para que assim fique mais prazeroso em escrever (Lakatos e Marconi, 2025).

Para abordar os tópicos estudados, foram divididos os temas desde estudo, onde primeiramente foi mencionado sobre um assunto amplamente discutido na sociedade que é a educação financeira, logo após, a moeda nacional e sua evolução até a criação do Real, seguido pelos meios de pagamento como a utilização de cheques, os cartões de débito e crédito com sua evolução para o pagamento por aproximação e os pagamentos digitais. A criação e evolução do PIX e dos pagamentos digitais são o tema principal, visto que hoje ainda há pessoas que não utilizam por insegurança, ou até mesmo por não saberem como funciona, sendo assim o grande problema deste estudo é proporcionar aos leitores e respondentes da pesquisa, o entendimento de que os meios de pagamento digitais são sim seguros e de fácil utilização.

Com a evolução e os avanços da tecnologia, os meios de pagamento também precisaram evoluir, e hoje, quem não usa a tecnologia a seu favor, está sendo considerado como atrasado pelas gerações atuais. Como tema principal, este estudo tem como objetivo investigar as possíveis causas para que parte da população brasileira ainda não se utilize dos meios de pagamento digitais, seja pela utilização do APP (aplicativo) da instituição financeira, o PIX, a TED, os débitos automáticos e pagamentos com cartão por aproximação.

A pesquisa vem ocupando cada vez um espaço maior na vida dos estudantes, e as pessoas pensam que há um manual pronto de como realizar a metodologia da pesquisa, o que é um engano, uma vez que é definido o problema de pesquisa, se inicia uma jornada de conhecimento, tanto para quem desenvolve tal pesquisa, como pra quem lê (LEAL, 2002).

Laville e Dionne (1999) *apud* Leal (2002), cita ainda que a decisão pelo problema de pesquisa, é de extrema importância sendo a fase decisiva do processo, uma vez que leva autor a fazer uma busca maior por outros autores, para que essa decisão tenha êxito.

Com todas essas evoluções, o problema de pesquisa para este estudo tem por base compreender: *Quais são os fatores que influenciam o comportamento dos moradores economicamente ativos dos municípios da Serra Gaúcha/RS, em relação à adoção dos meios de pagamento digitais e os motivos pelos quais parte desse público não os utiliza?*

1.2 OBJETIVO GERAL E ESPECÍFICOS

Para compreender a evolução dos meios de pagamento e os impactos do PIX no comportamento da população da Serra Gaúcha, torna-se essencial estabelecer objetivos claros que orientem a pesquisa. O objetivo geral define a finalidade ampla do estudo, enquanto os objetivos específicos detalham as etapas necessárias para alcançar essa finalidade.

A seguir, apresentam-se os objetivos que nortearam o desenvolvimento deste trabalho, permitindo analisar tanto os fatores que impulsionam a adoção das tecnologias financeiras quanto as barreiras que ainda dificultam sua utilização de forma integral.

1.2.1 Objetivo Geral

Toda pesquisa tem um objetivo a alcançar, aumentando o conhecimento de quem escreve e de quem lê o estudo (MARCONI e LAKATOS, 2025).

Analisar o comportamento dos moradores da Serra Gaúcha/RS — especialmente dos municípios de Farroupilha, Nova Roma do Sul, Caxias do Sul, Bento Gonçalves, Antônio Prado, Garibaldi e Flores da Cunha — em relação à adoção das tecnologias e dos meios de pagamento digitais, identificando os fatores que influenciam sua utilização, os motivos que levam parte desse público a não aderir a essas inovações e, ao mesmo tempo, compreender as percepções e comportamentos dos consumidores brasileiros quanto ao uso do PIX e demais métodos de pagamento, como cartão de débito e crédito, destacando as razões que os levam a utilizá-los ou rejeitá-los em transações financeiras.

1.2.2 Objetivos específicos

A fim de alcançar o objetivo geral formulado em decorrência do problema investigativo, impõe-se a adoção de medidas consistentes que permitam sua concretização diante das exigências e dinâmicas do mercado digital. Assim, apresentam-se os objetivos específicos:

- a) Investigar o grau de familiaridade e utilização dos meios de pagamento digitais (como PIX, carteiras digitais, cartões virtuais, entre outros) pela população da Serra Gaúcha, mais especificamente dos municípios de Farroupilha, Nova Roma do Sul, Caxias do Sul, Bento Gonçalves, Antônio Prado, Garibaldi e Flores da Cunha;
- b) Identificar os principais fatores que influenciam a adoção das tecnologias de pagamento digital, como praticidade, segurança, acesso à internet, renda, faixa etária e nível de escolaridade;
- c) Analisar as percepções e experiências dos usuários em relação aos benefícios e desafios no uso de meios de pagamento digitais;
- d) Mapear os motivos e barreiras que levam parte dos respondentes a não utilizar essas tecnologias.

1.3 JUSTIFICATIVA

A escolha do tema tem grande importância para a sociedade atual, visto que é um assunto de grande relevância no mercado financeiro, e em crescente busca de conhecimento por parte da população brasileira, influenciada pela transformação digital, pelas constantes mudanças, pela busca de agilidade, de segurança e de transações financeiras com mais confiança, independente de qual instituição seja o correntista.

Com o avanço das tecnologias como pagamentos digitais, cartões por aproximação, carteiras de pagamentos digitais e PIX, podemos observar uma mudança no comportamento dos consumidores que iam aos bancos uma vez por mês para realizar seus pagamentos, sacar em dinheiro seu salário, fazer um investimento ou solicitar um empréstimo, e hoje estão deixando de utilizar o dinheiro físico e têm tudo isso na palma da sua mão com seus *smartphones*.

Diante destas constantes transformações este trabalho de conclusão de curso tem bastante relevância, e tem como objetivo analisar os efeitos na economia coletando dados através

de uma pesquisa quantitativa com usuários do sistema financeiro nacional economicamente ativos, além de ser uma forma de incentivo aos respondentes da pesquisa e também aos leitores para que passem a utilizar mais produtos e serviços digitais devido às atualizações e os avanços na evolução da tecnologia, além de um importante papel no alerta sobre golpes que os usuários dos pagamentos digitais podem sofrer.

Devido a relevância do assunto escolhido, se fez necessária a pesquisa com a população economicamente ativa a partir dos 18 anos que utilize ou não os aplicativos de suas instituições financeiras.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Azevedo (2016) cita que o referencial teórico para um trabalho acadêmico é de grande importância, ele busca demonstrar aos leitores as escolhas teóricas do estudo e como o assunto se encaixa nele, servindo como subsídio para demonstrar o domínio que o autor possui sob a pesquisa. Ele também tem como base os objetivos gerais e específicos da pesquisa citados no capítulo um.

A finalidade de uma pesquisa é descobrir respostas para determinadas questões apresentando métodos específicos de acordo com o assunto escolhido (SELLTIZ, JAHODA, DEUTSCH e COOK, 1965 *apud* MARCONI e LAKATOS, 2025).

Neste trabalho será abordada a evolução da moeda nacional e o surgimento dos pagamentos digitais, demonstrando a importância para a economia brasileira bem como a segurança em sua utilização.

2.1 EDUCAÇÃO FINANCEIRA

A educação financeira é contínua, pois gerenciar as finanças de forma eficaz e responsável garante o bem-estar financeiro e qualidade de vida, e compartilhar com os familiares e amigos o conhecimento financeiro, contribui para uma sociedade mais saudável financeiramente e menos endividada (SILLRES e VIEIRA, 2025).

A organização financeira é um dos principais pilares para construir uma vida financeira sustentável, e quando você conhece as suas fontes de receita e despesas e entende os hábitos de consumo, consegue fazer escolhas conscientes e usar o dinheiro de forma inteligente e segura, pois se tomar boas decisões financeiras a vida fica mais equilibrada, realizando sonhos em conjunto com a família, construindo reservas financeiras, reduzindo o estresse, que é o grande causador de depressões e crises de ansiedade por conta do endividamento (Sicredi, 2024).

O Banco Central, (2023) destaca que:

A resiliência financeira está relacionada à capacidade de adaptação diante de situações adversas, os chamados “choques financeiros”. Um cidadão resiliente financeiramente consegue manter ou retornar para o equilíbrio financeiro mesmo em situações de desafios, como a perda do emprego ou um problema de saúde que aumente seus gastos médicos. Já o bem-estar financeiro é alcançado quando o cidadão consegue cumprir

com suas obrigações financeiras recorrentes, sentindo-se seguro e confiante a respeito do seu futuro e habilitado a fazer escolhas que o permitam aproveitar a vida.

Educação financeira vai além de acumular recursos, é adquirir conhecimento e autoconfiança para gerenciar com efetividade os recursos financeiros, tomando as decisões mais assertivas, evitando endividamento e construindo um futuro financeiro sustentável (Sicredi, 2024).

No blog do Sicredi (2024), encontram-se muitas informações sobre educação financeira, e uma delas é a importância em investir tempo agregando conhecimento e benefícios que impactam positivamente a vida de cada pessoa. Dentre esses benefícios, destacam-se a tranquilidade no dia a dia, a prevenção de golpes e fraudes financeiras, a criação de planos de curto, médio e longo prazo, maior coerência nos serviços financeiros, maior capacidade em investir e a melhoria nas relações interpessoais familiares e sociais. E a importância de trabalhar o assunto educação financeira desde cedo, é primordial na manutenção das finanças da família, e incluir as crianças neste assunto para que elas cresçam com consciência e organização financeira.

Sillres e Vieira (2025) relatam que quando se fala em finanças pessoais, uma jornada segura deve vir em primeiro lugar para garantir a estabilidade financeira, e para que isso ocorra, a gestão responsável das finanças é essencial e o cuidado vai desde o planejamento até a tomada de decisões, e é necessário entender cada etapa da escolha da transação financeira para cada pagamento.

2.2 A EVOLUÇÃO DOS MEIOS DE PAGAMENTO NO BRASIL

Diz-se que a origem do sistema financeiro ocorreu por volta do ano 1000 A.C. com os fenícios, que eram considerados os principais comerciantes da época. O desenvolvimento das grandes civilizações agrárias com a vasta produção estimulou as relações comerciais entre povos de diferentes regiões, o que fez com que fossem criados sistemas de trocas de bens e mercadorias para facilitar os pagamentos, dando origem ao dinheiro e demais formas de operações financeiras e os bancos foram assim chamados, devido aos locais onde se realizavam as trocas de moedas (RIBEIRO, 2020).

A moeda é uma criação humana e está presente no dia a dia de todos nós, independentemente de onde o ser humano esteja, seja para realizar pagamentos diversos, fazer investimentos ou simplesmente, para expressar o valor de itens e serviços, sendo uma constante em todas

as culturas. Sua função e forma sofreram inúmeras mudanças com o passar dos séculos, passando por momentos de ruptura e inovação, sendo que o momento atual indica ser mais um desses períodos. No decorrer da sua história, a moeda já tomou os mais diferentes formatos, desde anotações em pedras, metais até as moedas de papel que conhecemos na atualidade pelo mundo afora como real, dólar, euro etc. E podemos considerar que nos últimos séculos, o papel moeda, como são chamadas as notas de dinheiro, é uma das grandes inovações que permitiram que os pagamentos fossem feitos de formas mais fáceis do que antes, quando se utilizava o ouro como pagamento (CUNHA, 2024).

A primeira forma de pagamento utilizada pelos povos antigos foi chamada de escambo e era composta pela troca de mercadorias por outras mercadorias ou serviços, desde que apresentasse o mesmo peso no caso de mercadorias, ou mesma complexidade na produção no caso dos serviços (PEREIRA, 2018).

No Brasil, em meados de 1515 foram utilizados como moeda mercadoria o pau-brasil, que foi a principal mercadoria utilizada como elemento de troca entre os povos nativos e os europeus, seguido por algodão, açúcar, fumo e o zimbo (tipo de concha utilizada nas trocas entre os escravos). Essas moedas continuaram sendo usadas mesmo após o início da circulação das moedas metálicas, por volta de 1580, onde começaram a circular grande quantidade de moedas europeias. Durante a invasão holandesa em 1630, surgiram as primeiras moedas cunhadas no Brasil, chamadas de florins e soldos, que traziam o nome Brasil no reverso da moeda. Em 1694 D. Pedro II criou a primeira casa da moeda no Brasil, localizada na Bahia, e devido aos riscos e as dificuldades no transporte, foi transferida para o Rio de Janeiro, depois para Pernambuco, e voltando ao Rio de Janeiro já em 1703. Em 1727 foram cunhadas as primeiras moedas no Brasil com as figuras do rei e as armas da Coroa Portuguesa, uma de cada lado sendo chamada como a serie dos escudos, e deram origem a expressão “cara ou coroa”. Devido à queda na produção de ouro, em 1808 D. João IV criou o Banco do Brasil, o primeiro banco na América do Sul e o quarto no mundo e em 1810 foram produzidos os primeiros bilhetes precursores das cédulas atuais. Com o aumento significativo da população no país, fez-se necessário a emissão das cédulas, para reduzir os custos com a matéria-prima das moedas, que com a extensão do território brasileiro o governo autorizou aos bancos particulares a emitirem cédulas juntamente com o Tesouro Nacional. Em 1854, Visconde de Mauá criou o segundo Banco do Brasil, formado pela fusão do antigo com o Banco Comercial do Rio de Janeiro, sendo assim o único emissor de cédulas no país (BANCO CENTRAL, 2004).

Em 1942 os RÉIS deram lugar ao CRUZEIRO que durou por cerca de 15 anos, quando foi substituído pelo CRUZEIRO NOVO devido sua desvalorização, e voltou a circular em 1970. Com o crescimento da inflação no país, o CRUZEIRO deu lugar ao CRUZADO e em todas essas mudanças, as cédulas foram sendo aproveitadas apenas com carimbos ou com as legendas sendo adaptadas. Já de 1989 a 1990 houve a criação do CRUZADO NOVO e em 1990 a moeda nacional volta a se chamar CRUZEIRO e logo em seguida de CRUZEIRO REAL, sendo substituída em 1994 pelo REAL que segue até os dias atuais, onde todas as cédulas de papel moeda foram recolhidas iniciando a circulação das novas notas (BANCO CENTRAL, 2004).

O REAL foi o plano mais eficiente já implantado no Brasil, que por conta da crise que deixou o país no vermelho antes da sua criação, trouxe uma mudança considerável na economia nacional, fazendo com que o país não ficasse para trás na economia mundial, comparado a outros países (PEREIRA, 2018).

O cheque foi e ainda é um dos meios de pagamento muito utilizado para pagamentos, ele é uma ordem de pagamento à vista em que o emissor dá ao banco para fazer o pagamento ao beneficiário, sendo também considerado um título de crédito, representando uma dívida contraída por parte do emissor (BANCO CENTRAL, 2023).

2.3 CARTÕES DE CRÉDITO E DÉBITO

O lendário economista John Maynard Keynes certa vez disse: “Os cartões de crédito não apenas aceleraram o comércio, mas também a evolução social.” Em meados do século XX, enquanto reunia-se com um grupo de amigos em um restaurante nos Estados Unidos, um homem chamado Frank X. McNamara pensou, porque continuar carregando dinheiro de papel e moedas, se podemos ter tudo isso dentro de um cartão de plástico que cabe no bolso, e neste momento surgiu o “Diners Club”, o primeiro cartão de crédito no mundo lançado em 1950 mudando o mundo a partir daí que inicialmente tinha como único objetivo apenas para pagamentos em restaurantes, mais tarde transformou-se no meio de pagamento mais utilizado dos últimos tempos. Antes do surgimento do cartão de crédito, os pagamentos eram realizados em dinheiro (papel ou moedas de metal) ou em cheques (SILRES e VIEIRA, 2025).

Ragazzo, Stelitano e Cataldo (2022) *apud* Costabile (2024) citam que os cartões são uma alternativa de pagamento em relação ao dinheiro ou cheque, caracterizando-se como um

dos meios de pagamento mais famosos e utilizados no mundo todo, se expandindo no Brasil em 2013, ano em que o método se inseriu no Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) trazendo mais confiança e agilidade.

As operações de cartão, sejam elas no débito ou no crédito, dependem de três agentes responsáveis por cada etapa até a finalização da transação, que são as credenciadoras, que habilitam os estabelecimentos comerciais para aceitar como meio de pagamento os cartões, os emissores, que são quem fornecem os cartões aos usuários, bem como definir limites de crédito, encargos e cobranças de faturas, bem como benefícios, e, as bandeiras, que conectam as credenciadoras e os emissores, sendo responsáveis por autorizar e efetivar as transações, e também definem normas, tarifas e prazos para recebimentos (RAGAZZO, STELITANO E CATALDO, 2022).

Percebe-se na história dos meios de pagamento, a criação do papel-moeda e a invenção dos cartões de crédito e débito e da tecnologia NFC, cuja sigla significa *Near Field Communication* (Comunicação por proximidade de Campo), a qual permite a troca de dados sem a necessidade de contato físico entre os dispositivos, ou seja, o pagamento por aproximação, seja ele com o cartão em mãos ou através das carteiras digitais dos smartphones (LEAO e SOTTO, 2019).

Por outro lado existem as compras *online* nas quais o consumidor acessa um *e-commerce* (comércio eletrônico), coloca os produtos no carrinho, e ao ir para a finalização do seu pedido e pagamento, o *gateway* (dispositivo que atua como intermediário, conectando diferentes redes ou sistemas) entra em ação e coleta os dados do comprador em segurança, verifica ameaças de fraude, envia para a credenciadora e às demais partes envolvidas na transação, e estando tudo certo com os dados do cartão que foram informados, e tendo o saldo disponível, finaliza o fluxo de pagamento e a transação digital é enviada como concluída (RAGAZZO, STELITANO E CATALDO, 2022).

Segundo a ABECS (não paginado, 2025):

O cartão de crédito é um meio de pagamento eletrônico que possibilita o portador adquirir bens e/ou serviços, pelo preço à vista, nos estabelecimentos credenciados e realizar saques de dinheiro em equipamentos eletrônicos habilitados. O cartão pode ser emitido para pessoas físicas ou para pessoas jurídicas. No caso de pessoa jurídica, os cartões serão emitidos em nome dos sócios e/ou funcionários, podendo constar o nome da empresa que assume a responsabilidade perante o emissor. [...] Já o cartão de débito um meio de pagamento vinculado a uma conta bancária que, entre outras funções, é utilizado para aquisição de bens e/ou serviços com a utilização de senha. O valor da transação é debitado na conta bancária, no ato da compra, mediante disponibilidade de saldo. E existem ainda os cartões múltiplos, que contém as funções de

débito e crédito, habilitando o portador a ter acesso aos serviços disponibilizados e pela rede de estabelecimentos credenciados. O cartão múltiplo e o cartão de débito, também possibilitam ao portador acessar as operações bancárias disponibilizadas pelo emissor.

Em 2025, conforme estatísticas publicadas mensalmente pelo Banco Central, a utilização de cartão de crédito está em segundo lugar em quantidade, passando de 5 milhões de transações mensais, só perdendo para as transações de PIX (BANCO CENTRAL, 2025).

As carteiras digitais, como Apple Pay, Google Pay e Samsung Pay armazenam informações de pagamentos em dispositivos móveis, como telefones e relógios (*smartphones e smartwatches*) para realizar pagamentos sem a necessidade do cartão físico e utiliza a criptografia e a autenticação biométrica de impressão digital ou reconhecimento facial para realizar as transações de forma segura e prática (SILLRES e VIEIRA, 2025).

O uso do cartão de crédito para fazer compras deve ser de forma responsável, isso é fundamental para manter a saúde e estabilidade financeira, construindo assim um histórico de crédito positivo, certificando-se de conseguir pagar pelas compras na próxima fatura, evitando assim gastos impulsivos, tornando o cartão de crédito um meio de endividamento ao invés de seu aliado (SILLRES e VIEIRA, 2025).

2.4 PAGAMENTOS DIGITAIS E MOBILE PAYMENTS

Como o dinheiro físico está cada vez mais em desuso, seu uso é limitado, na maior parte dos motivos pela falta de troco, e com o aumento dos valores das transações, a queda do uso do papel moeda físico é aparente (NETO et al. 2023).

A geração Z, população nascida entre o final dos anos 1990 e início dos anos 2010, é a primeira geração que nasceu completamente digitalizada, não sendo necessário migrar e aprender nada relacionado. Essa geração espera que lhe seja oferecido um serviço de qualidade *online* e alinhamento de seus valores com as marcas que consomem. Pagamentos digitais, carteiras digitais e experiências de compras são demandas dessa geração (CUNHA, 2024).

Pagamento digital é uma forma de pagamento que não utiliza o dinheiro físico, ou seja, utiliza métodos digitais, tornando o processo instantâneo e mais seguro (FRANCISKA & SAHAYASELVI, 2017 *apud* COSTABILE, 2024).

Com o avanço da pandemia menos pessoas nas ruas consumindo, percebeu-se um aumento de 50% das transações *online* no Brasil no período de maio de 2019 a abril de 2020, e isso fez com que as pessoas começassem a utilizar meios de pagamento digitais que antes não eram utilizados, fazendo com que as empresas também tivessem que adequar as formas de recebimento (LIMA e FRANCISCO, 2021).

Com o avanço das tecnologias, promoveram um crescimento nas transações eletrônicas tanto em volume quanto em velocidade, aumentando assim a concorrência e também os lucros dos bancos fazendo com que eles inovassem no setor financeiro, abrindo assim novas possibilidades para transações bancárias com mais segurança e agilidade e de acordo com o IBGE (2015), ao final do ano de 2013, pessoas acima de 10 anos de idade com acesso a internet, já chega a quase 50% da população e no ano de 2016, esse número chegou a quase 65% da população (ITHAMAR, SILVA et al, 2024).

Os pagamentos digitais ou instantâneos são meios de pagamento concluídos rapidamente, geralmente em menos de um minuto, e na maior parte deles em segundos onde tanto o pagador como o recebedor recebem uma notificação da transação concluída, sendo uma transação segura ficando o saldo disponível na conta do recebedor na hora, o que minimiza a inadimplência (MAI et al, 2015 *apud* COSTABILE, 2024).

No início da sua implantação, as tecnologias da informação eram restritas a sistemas de compensação de transações invisíveis aos clientes/associados, se tornando mais visível ao longo de sua evolução trazendo o *home banking* e o *internet banking* e por últimos inclusive o desenvolvimento de equipamentos destinados exclusivamente ao setor bancário (RIBEIRO, 2020).

Os últimos anos foram de grandes transformações na tecnologia e os *smartphones* que têm a nossa “vida” dentro dele se tornaram essenciais para as pessoas nas mais diversas tarefas do dia a dia, e uma delas é o gerenciamento da vida financeira, seja para pagamentos diversos, investimentos, operações de crédito, compras com cartão de crédito e débito ou apenas para consultar saldos, e é considerado perda de tempo, meia hora na fila do Banco, mas é totalmente admissível, utilizar o telefone em casa nos mais diversos assuntos seja o tempo que for (RIBEIRO, 2020).

Nos dias atuais, parece perda de tempo ficar em filas de bancos para realizar suas transações, onde possuímos tudo na palma da mão, de forma rápida e ágil, apesar dos riscos que se correm nas redes, que mesmo que passem despercebidos pelos usuários, eles existem e causam

desconforto e insegurança em muitas pessoas, o que faz com que elas ainda procurem as agências de forma física (RIBEIRO, 2020).

Segundo o Banco Central (2021), a forma como o brasileiro utiliza os meios de pagamento são influenciados pela renda recebida e pelo grau de escolaridade, sendo que quanto maior a renda do cidadão e maior sua escolaridade, menos dinheiro de papel ele utiliza. A forma como recebe de seus serviços prestados, seja ele CLT ou autônomo, também influencia para a utilização ou não de papel moeda.

No Brasil, ainda contamos como forma de pagamentos digitais, a tag que é um dispositivo de pagamentos colada no para-brisa do veículo onde os valores são debitados da conta corrente do usuário ou até mesmo da fatura do cartão de crédito, e ela serve para pagamento de pedágios, estacionamentos de shoppings, abastecimento em postos de combustíveis e *drive thru* para a compra de comida rápida e sem sair do carro (LAZARI e MELLO, 2019).

É evidente que nos dias atuais utilizar meios de pagamento digitais não é mais um luxo, e é difícil imaginar nossas atividades cotidianas sem o auxílio de alguma tecnologia e a segurança digital proporciona isso, sendo que ela não é exclusividade apenas das moedas digitais, e sim atuante em qualquer campo que utilize os meios digitais (CUNHA, 2024).

A junção entre mídias sociais e *e-commerce* traz diversos benefícios para as empresas, que tendem a conhecer melhor os seus consumidores, oferecendo melhores produtos, com melhores condições. Visto isso, os meios de pagamento digitais, mais rápidos, mais simples e completamente seguros são a base para transações financeiras mais potenciais, ainda que em ritmo lento. E com a inteligência artificial será possível ter experiências ainda melhores, com as compras por voz (*voice commerce*) acompanhando a digitalização e transformação nos processos de consumo (CUNHA, 2024).

2.5 PIX E A MODERNIZAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO BRASILEIRO

Quando se fala em pagamentos, o setor tem sofrido transformações em rápida escala nos últimos anos, graças as inovações nas tecnologias, oferecendo uma melhor experiência para os usuários, com pagamentos instantâneos mais rápidos, práticos e acessíveis, sendo considerada uma revolução no mercado de pagamentos (RAGAZZO, STELITANO, CATALDO, 2022).

Com a crescente mudança das formas de pagamentos para meios digitais, o PIX foi lançado em novembro de 2020 pelo BANCO CENTRAL, com a promessa de um grande impacto nos negócios. O PIX nada mais é do que uma plataforma de pagamentos instantâneos que funciona 7 dias por semana, 24 horas por dia e possibilita transferências interbancárias sem custos para os usuários, entrando na conta do destinatário em até 10 segundos. Estima-se ainda que as máquinas de cartões, DOC e TED e cartão de débito, deixem de existir ao longo dos anos, caso não se adaptem aos novos modelos de negócio e avanços da tecnologia, em contrapartida, com a chegada do PIX abre caminho para novos negócios (LIMA e FRANCISCO, 2021).

Segundo Ferreira (2022), desde sua criação, de novembro de 2020 até outubro de 2021, o PIX cresceu de forma acelerada, alcançando a marca de 7 bilhões de transações efetuadas por mais de 100 milhões de usuários pessoa física correntistas de diversos bancos, cooperativas de crédito, instituições de pagamento e *fintechs* (empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intensivo de tecnologia oferecendo serviços como crédito, pagamentos, gestão financeira, entre outros). Para utilizar o PIX, é necessário que o destinatário tenha uma chave registrada no Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), podendo ser seu CPF ou CNPJ, número de telefone, e-mail ou chave aleatória, que é uma combinação de 32 caracteres alfanuméricos (números e letras), sendo que cada chave só pode ser utilizada em uma conta, podendo ser migrar de uma instituição financeira para outra.

Em novembro de 2021, foi lançado o PIX Saque, que possibilita o usuário a efetuar um saque em qualquer estabelecimento que possua cadastro no PIX, que lhe entrega o valor em espécie, assim como o PIX Troco, que nada mais é do que adicionar qualquer valor a mais sob sua compra final, para receber o troco em espécie, tendo como principais usuários, localidades onde a presença de agências bancárias é escassa (FERREIRA, 2022).

Com sua popularização em larga escala, o PIX se tornará o meio de pagamento mais utilizado no Brasil, possibilitando também a Receita Federal ter mais controle nas atividades financeiras das empresas e de pessoas físicas (KOSINSKI, 2021).

Segundo o BANCO CENTRAL (2023) *apud* Costabile (2024) a grande maioria das transações de pagamentos e recebimentos com PIX são realizadas de pessoas para pessoas chamada de P2P atingindo a marca de 61% no período de 12 meses, destacando um crescimento acelerado na modalidade de pagamentos de pessoas para empresas (P2B), totalizando 29% no

mesmo período, com um aumento de 10 pontos percentuais no mesmo período porém um ano antes.

Ferreira (2022) destaca ainda que o PIX também pode ser utilizado para débito automático para pagamento de contas como água, luz, boletos bancários, aplicativos de entrega, e, para pagamentos em geral no comércio, que acaba barateando os custos para os comerciantes.

No Brasil, a quantidade de transações de PIX em abril de 2025 superou a marca de 6 milhões, equivalente a R\$ 2,7 milhões, e continua crescendo a cada dia, e os índices são atualizados mensalmente no site do BANCO CENTRAL, sendo o meio de pagamento mais utilizado pela população, seguido pelas transações de cartão de crédito, conforme mencionado no item 2.2. A quantidade de usuários do PIX cadastrados no DICT ultrapassou a marca de 175 milhões e mais de R\$ 2,6 milhões, sendo em sua maior fatia correntistas pessoa física, com quase 160 milhões de usuários (BANCO CENTRAL, 2025).

Há a possibilidade de utilizar o PIX automático, que é utilizado como forma de pagamento recorrente de forma automática, onde o pagador autoriza uma única vez a operação, para que os pagamentos sejam feitos na data de vencimento sem a necessidade de autorizar toda vez. Pode ser utilizado para pagamentos de mensalidades de escolas, de academias, ou até mesmo assinaturas de *streaming* (plataformas de filmes, séries e músicas), contas de energia, telefone entre outras (BANCO CENTRAL, 2025).

Segundo o Banco Central, (2023):

O tema moeda digital de banco central (da sigla em inglês CBDC, *Central Bank Digital Currency*) tem chamado a atenção de diversos bancos centrais. Uma parte significativa deles, representando quase a totalidade do PIB mundial, está estudando, explorando ou testando projetos, aspectos operacionais e tecnológicos de um sistema de CBDC. As CBDCs podem melhorar a eficiência dos serviços financeiros e de pagamentos de varejo e promover a competição e a inclusão financeira para a população com pouco ou nenhum acesso a serviços bancários.

A criação do PIX faz parte de um conjunto de reformas no sistema financeiro do país, essas reformas são conduzidas pelo BANCO CENTRAL e pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), que definiu uma agenda de evoluções e inovações em produtos e serviços, que incluem a regulação e implementação do compartilhamento de dados e serviços chamado de *Open Banking* e do Real Digital (DREX) (FERREIRA, 2022).

São mais de 700 instituições financeiras autorizadas pelo BANCO CENTRAL aptas a utilizar o meio de pagamento digital batizado como PIX, e como as inovações tecnológicas crescem a cada ano como um todo, e não é diferente com o mercado de pagamentos, que torna

cada vez mais seguro, rápido e prático realizar pagamentos, resultando em transações finalizadas em segundos. E a cada nova modalidade de pagamento surgindo, diferentes tecnologias são necessárias para que tudo se torne viável (RAGAZZO, STELITANO E CATALDO, 2022).

Um processo recente de substituição de papel moeda, típico de países onde economia sofre uma crise de confiança, é o caso recente da crise na Argentina, onde moedas como o dólar, *stablecoin* (criptomoeda criada para manter uma relação estável com um ativo de referência como o dólar e euro)¹ até o Bitcoin, passaram a ter uma grande procura por parte da população do país e conclui-se que se a moeda emitida pelo governo de determinado país não é mais a que os ajuda, devem-se buscar alternativas (CUNHA, 2024).

Cunha (2024) cita ainda que um fato relevante é que o Bitcoin está presente apenas no ambiente virtual, pois não há forma de pagamento físico através dele, fazendo com que todas as transações sejam realizadas eletronicamente. Desde a sua criação em 2008, não houve um só momento em que ela tenha ficado fora de operação, sendo a rede com melhor desempenho da história entre os anos de 2013 e 2023.

Conforme o avanço da era digital acontece, o futuro das moedas e das transações financeiras é moldado pelas inovações que desafiam o tradicional e abre caminho para um mundo mais seguro, confiável e ágil. Quando for possível pagar com criptomoedas, assim como pagamos com o PIX ou com o cartão de crédito pela carteira digital do celular, nada impede de ser a única e principal tecnologia de pagamento mundial (CUNHA, 2024).

Cunha (2024) cita ainda que a digitalização já está presente em nossas vidas, sendo não apenas uma mudança técnica, mas uma evolução muito mais ampla, a fim de tornar as interações mais transparentes, auditáveis e programáveis, e no centro de toda essa transformação, está a moeda que está presente em todas as transações financeiras. E para essa evolução, precisamos manter nossa mente aberta e pronta para nos adaptarmos e aprendermos as inovações, para que possamos utilizar a tecnologia ao nosso favor e melhorar o dia a dia.

Segundo a Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC) *apud* LIMA e FRANCISCO (2021), 58% das empresas fizeram mudanças nas estratégias dos meios de pagamento no período da pandemia, sendo que 75% das alterações foram no método de pagamentos em aplicativos e os outros 25% foram direcionados a estratégias de parcerias com bancos em geral.

¹ Definição retirada do Copilot Search

O importante papel que a internet tem atualmente, tornou o acesso às marcas ilimitado e seus consumidores muito mais exigentes, sendo um poderoso meio para as instituições financeiras, e, que facilita o conhecimento do perfil de seus usuários, entregando melhores produtos e serviços (MORAIS 2015 *apud* RIBEIRO, 2020).

A busca pela digitalização no setor bancário na era das redes sociais, aumentou a necessidade de reter seus clientes, e por isso, a oferta de produtos e serviços que podem ser contratados de forma digital é muito mais satisfatória, e usuários satisfeitos, indicam outros usuários a consumirem também, pois a experiência gerada pelo atendimento faz com que isso ocorra (RIBEIRO, 2020).

Segundo o Banco Central (2025) *apud* Sampaio e Ornellas (2024), com os avanços tecnológicos, os instrumentos de pagamentos também precisaram evoluir, o que impacta diretamente a forma como as transações bancárias são realizadas no Brasil, e isso demonstra como o PIX revolucionou o sistema financeiro, promovendo a digitalização da economia e a redução da circulação de dinheiro físico no Brasil e a crescente no comércio eletrônico para a população nos últimos anos.

Os instrumentos eletrônicos de pagamentos, em especial o PIX, incentivaram o uso de outros métodos de pagamentos como boletos, transferências entre contas e cartões de débito e crédito, já que os custos com a emissão de papel moeda são mais elevados, e corroboram com a lavagem de dinheiro e corrupção, aumentando assim a segurança da população (BANCO CENTRAL, 2025).

Um ponto de atenção a ser destacado é que com a popularidade e a rapidez para realizar pagamentos com o PIX, cresceram também os golpes sofridos pela população que utiliza esse meio de pagamento digital, tornando-se cada vez mais comum entre a população e os golpistas estão sempre criando novos golpes, novas formas de atrair e enganar as vítimas. (SPC Brasil, 2024).

Segundo pesquisa do Datafolha e do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, em agosto de 2024, o Brasil registrou mais de 4.600 tentativas de golpes por hora, através de ligações ou APP de mensagens instantâneas (SICREDI, 2025).

Segundo o SPC Brasil (2024), os golpes mais comuns envolvendo o PIX são: Clonagem do WhatsApp, onde os criminosos clonam o aplicativo de mensagens instantâneas e entram em contato com familiares e amigos pedindo dinheiro, e, sempre com urgência; Falsa central de

atendimento, onde os golpistas se passam por funcionários dos bancos e instituições financeiras informando possíveis problemas nas contas ou com compras com cartão, e acabam pedindo dados e senhas; Robô do PIX, os criminosos contatam suas vítimas por mensagens em redes sociais, geralmente com oferta de altos rendimentos em investimentos e a pessoa deve fazer um PIX para poder participar do investimento, uma vez recebido o valor, os golpistas bloqueiam qualquer forma de contato e simplesmente desaparecem; PIX falso, envio de comprovante falso, alegando ter efetuado um pagamento e exigindo o produto ou serviço pago; Golpe do PIX errado, o golpista envia um PIX para uma determinada vítima, e faz contato alegando que foi equivocado, porém ele acaba confundido a vítima, que acaba enviando valor a maior. Todos estes golpes visam enganar as vítimas para conseguir dinheiro e até mesmo informações pessoais para aplicar novos golpes utilizando esses dados e passando-se por outras pessoas.

Algumas instituições financeiras possuem ferramentas que auxiliam os seus clientes no momento que ele está acessando o APP do seu banco, e efetuando um pagamento por PIX. No Sicredi por exemplo, ao iniciar um pagamento via PIX, se a chave informada for denunciada por outra instituição, o sistema irá apresentar uma mensagem de alerta na tela. Ferramentas como bloqueio do APP para uso quando o usuário está em ligação também faz parte do sistema de segurança do Sicredi.

Além das ferramentas de segurança que as instituições financeiras disponibilizam, alguns cuidados devem ser tomados pela população, tais como cuidado e atenção ao compartilhar dados pessoais, não fazer download de aplicativos se não for nas lojas oficiais, transferências e PIX somente se tiver certeza do destinatário, não clicar em links desconhecidos, utilizar senhas e mecanismos de segurança para acesso e verificação nos dispositivos (SICREDI, 2025).

Se caso o cliente perceber que caiu em um golpe, a primeira coisa é manter a calma e quanto mais rápido agir, menores as chances de prejuízos, portanto, entrar em contato imediatamente com a sua instituição financeira através dos canais oficiais, ou pessoalmente na agência e realizar o bloqueio dos cartões e acessos aos aplicativos, reunir documentos comprobatórios, mensagens trocadas com o golpista, prints, boletos, comprovantes de pagamento, registrar um boletim de ocorrência junto a delegacia, seja ele de forma presencial ou online, que serve para auxiliar na recuperação de valores perdidos, bem como proteger seus dados para comprovar caso usem seu nome sem autorização, estar atento às notificações de e-mail ou de aplicativos bancários, de entregas e redes sociais por alguns dias após o ocorrido a fim de identificar atividades suspeitas (SICREDI, 2024).

O referencial teórico apresentado permitiu compreender a importância da evolução dos pagamentos digitais e o quanto o PIX têm revolucionado o sistema de pagamentos no Brasil. A partir do que foi apresentado até o momento, o próximo capítulo apresentará a metodologia utilizada para a realização da pesquisa, detalhando os procedimentos de coleta e análise dos dados, tendo como objetivo analisar o comportamento e percepções dos usuários do PIX e dos demais pagamentos digitais no Brasil.

3. MÉTODO DE PESQUISA

Lakatos e Marconi (2023), citam que toda pesquisa visa o levantamento de dados para sugerir problemas e hipóteses de determinado assunto, além de propor conhecimento ao escritor e aos leitores, sendo ela um procedimento formal com tratamento científico visando a realidade ou a descoberta de verdades.

Para este estudo foi utilizada a metodologia quantitativa, com pesquisa aplicada, que teve por objetivo o interesse prático, onde os resultados serão utilizados para a possível solução de problemas atuais. Foi utilizado questionário de modelo *Google Forms* que consiste em perguntas fechadas (de apenas 1 resposta) e abertas (onde permite mais respostas ou texto digitado) e de múltipla escolha e foi enviado através do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) da Universidade de Caxias do Sul e por APP de mensagens instantâneas à população de Farroupilha e região da Serra Gaúcha economicamente ativa, a partir dos 18 anos, conforme quadro 1 com a descrição metodológica da pesquisa.

Lakatos e Marconi (2025) afirmam que as pesquisas quantitativas consistem em investigar, observar e coletar dados do mundo real, utilizando controles estatísticos. Tais controles têm a finalidade de fornecer resultados para verificar e comprovar hipóteses, através da aplicação do formulário *Google Forms* auxiliando na investigação e no tratamento do seguinte problema investigativo: *Quais são os fatores que influenciam o comportamento dos moradores economicamente ativos dos municípios da Serra Gaúcha/RS, em relação à adoção dos meios de pagamento digitais e os motivos pelos quais parte desse público não os utiliza?*

A seguir está representado o delineamento metodológico da pesquisa, expresso no quadro seguinte, conforme cada etapa deste estudo.

Quadro 1 – Delineamento metodológico da pesquisa

Descrição	
Tipo de pesquisa	Quantitativa, de caráter aplicado e descritivo, com abordagem baseada em dados coletados por meio de questionário estruturado.
População	População de 330 pessoas, economicamente ativas das cidades da Serra Gaúcha - especificamente dos municípios de Farroupilha, Nova Roma do Sul, Caxias do Sul, Bento Gonçalves, Antônio Prado, Garibaldi e Flores da Cunha, com idade a partir de 18 anos, usuária ou não dos meios de pagamento digitais.
Amostra	Amostra (133 participantes) não probabilística por conveniência, composta por respondentes acessados por meio de aplicativos de mensagens e ambiente virtual de aprendizagem da Universidade de Caxias do Sul, representando diferentes faixas etárias e níveis de renda.
Instrumento de coleta de dados	Questionário online elaborado no <i>Google Forms</i> , com 40 perguntas fechadas de múltipla escolha e escala de avaliação e perguntas abertas.
Processo de coleta de dados	A coleta foi realizada de forma virtual, entre os dias 14 e 22 de setembro de 2025, através do envio do link do questionário via aplicativo de mensagens e ambiente virtual de aprendizagem da Universidade de Caxias do Sul. A participação foi voluntária e anônima.
Processo de análise dos dados	Os dados foram organizados e analisados por meio de estatística descritiva (frequência e porcentagem). Os resultados foram apresentados em texto explicativo e gráficos, interpretados à luz do referencial teórico.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

3.1 POPULAÇÃO E AMOSTRA

População é o conjunto de seres com pelo menos uma característica em comum, como faixa etária, sexo, comunidade a que pertencem ou interesses iguais ou parecidos em algo específico (LAKATOS e MARCONI, 2023).

Os participantes que foram convidados a responder a pesquisa têm idade acima de 18 anos, são moradores da serra Gaúcha, mais especificamente dos municípios de Farroupilha,

Nova Roma do Sul, Caxias do Sul, Bento Gonçalves, Antônio Prado, Garibaldi e Flores da Cunha, (aproximadamente 330 pessoas) economicamente ativos e trabalhadores das mais diversas áreas.

Em geral, a amostra de um estudo é definida como uma parcela do grupo respondente, que a partir dos resultados obtidos, pode ou não interferir no resultado da pesquisa, caso toda a população tivesse respondido o questionário (LAKATOS E MARCONI, 2023).

3.2 PROCESSO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados se deu primeiramente, através de pesquisa científica que se constituiu na obtenção de informações junto aos participantes, por meio de instrumentos previamente definidos, onde foram consultados livros digitais, artigos acadêmicos, sites oficiais de instituições financeiras e do Banco Central do Brasil.

Após a pesquisa do referencial teórico, o estudo seguiu para a próxima fase, com a aplicação de questionário estruturado com 40 perguntas entre fechadas e abertas juntamente com um texto apresentando a autora e explicando a finalidade da pesquisa e sua importância para os dias atuais. Segundo Lakatos e Marconi (2023), a média de devolutiva dos questionários é em torno de 25%, e o que surpreendeu neste estudo, no qual teve em torno de 40% de questionários respondidos, totalizando 133 respostas de 330 pessoas convidadas a responder.

Foi enviado o link da pesquisa através de grupos de WhatsApp de amigos, familiares e colegas de trabalho e através do AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) da Universidade de Caxias do Sul - UCS, para em torno de 330 pessoas. Este link ficou ativo por 8 dias a fim de coletar as informações que este estudo se propôs para então proceder na compreensão e análise dos comportamentos e hábitos de moradores da serra Gaúcha, mais especificamente daqueles dos municípios de Farroupilha, Nova Roma do Sul, Caxias do Sul, Bento Gonçalves, Antônio Prado, Garibaldi e Flores da Cunha. Com relação à adoção das tecnologias e dos meios de pagamento digitais, principalmente o PIX, o estudo se propôs a identificar os fatores que influenciam sua utilização, bem como os motivos que levam parte desse público a não aderir a essas inovações.

O modelo digital de questionário disponibilizado por meio de link, oferece respostas mais rápidas e precisas, o que confere agilidade, liberdade do respondente em responder com confidencialidade e anonimato, o que contribui para o desenvolvimento desse estudo.

Segundo Lakatos e Marconi (2025), é preciso observar os grupos e a formulação das perguntas de acordo com as características desses grupos, ajustando as questões de modo obter maior êxito na aplicação do questionário para que não se torne cansativo, e os respondentes deixem de finalizar a pesquisa.

3.3 PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

Analisar é evidenciar a relação entre fenômenos estudados e outros fatores, ou seja, a análise de conteúdo, e no caso dos trabalhos acadêmicos, a análise do problema definido como centro do trabalho, dando amplo significado às respostas (LAKATOS E MARCONI, 2023).

Lakatos e Marconi (2023), citam que no processo de análise, o pesquisador deve detalhar os dados, com o objetivo de conseguir respostas ou explicações ao problema, aos questionamentos ou às hipóteses formuladas, e um planejamento bem elaborado, facilita a análise e a interpretação dos dados, trazendo mais clareza ao autor da pesquisa e aos leitores que a apreciam.

O processo de análise de dados foi realizado através de questionário online, enviado para respondentes com interesses em comum, conforme citado nos itens 3.1 e 3.2. Após o encerramento do prazo, os dados foram coletados, interpretados e analisados à luz das teorias consultadas e dos dados obtidos para posteriormente serem cruzados e gerarem os gráficos. A partir da geração dos gráficos, foi possível interpretá-los tendo por base o problema investigativo para então chegar as conclusões que respondam ou não ao problema.

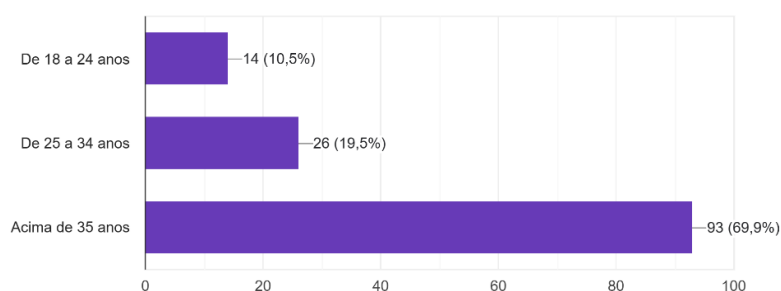
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Segundo Lakatos e Marconi (2023), a análise dos resultados é a parte mais importante do trabalho, pois é aqui que os resultados são apresentados com evidências para a confirmação ou como justificção para o problema de pesquisa.

Após passados os 8 dias de pesquisa ativa, entre os dias 14 e 22 de setembro de 2025, um total de 133 respondentes dos 330 selecionados (em torno de 40% da população selecionada) em sua maioria acima de 35 anos, fato esse que surpreendeu a pesquisadora, porque acreditava-se que seria um público mais jovem, de 25 a 34 anos que seria maioria, conforme demonstra na figura 1. Com esse percentual, é possível afirmar que essa população acima de 35 anos está digitalizada e bem informada.

Figura 1 – Idade dos respondentes

Qual a sua idade?

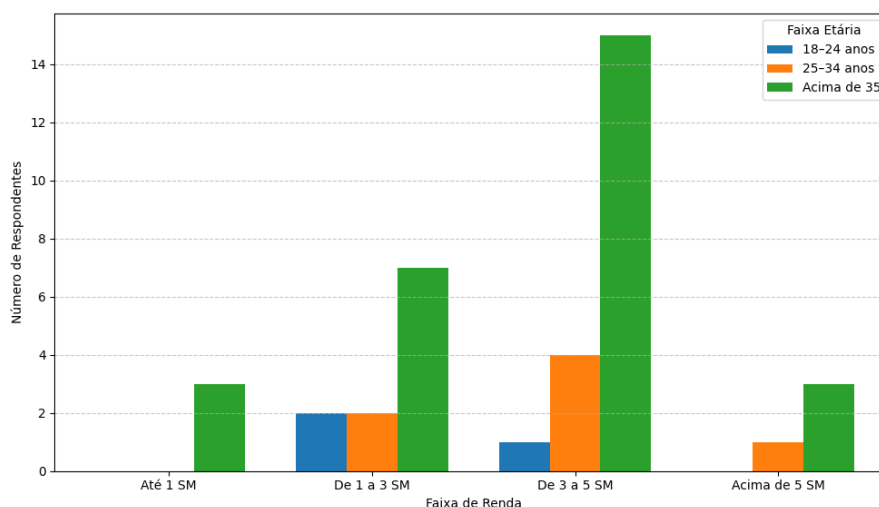


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025; linha horizontal refere-se ao percentual.

Para aprofundar a análise, realizou-se o cruzamento entre as variáveis faixa etária e renda (figura 2). Os resultados evidenciam que os respondentes mais jovens se concentram nas faixas de menor rendimento, enquanto os indivíduos acima de 35 anos apresentam maior representatividade nas rendas média e alta. Essa relação sugere que o poder aquisitivo influencia não apenas o acesso às tecnologias financeiras, mas também a frequência de uso dos meios de pagamento digitais, como o PIX.

Figura 2 – Distribuição por faixa etária x renda



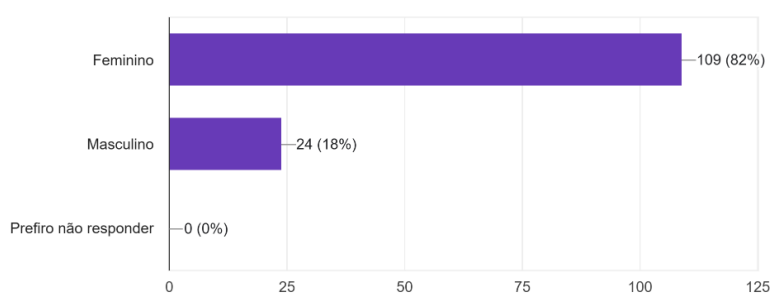
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025; linha horizontal refere-se ao salário mínimo nacional (SM).

A maioria dos respondentes, são pessoas do sexo feminino, totalizando 82% e mais de 50% com pós graduação (figura 3) e com renda salarial de 3 a 5 salários mínimos, isto é, de R\$ 4.554,01 a R\$ 7.590,00, o que pode levar a conclusão de que são as responsáveis pelas compras e demais pagamentos da casa.

Figura 3 – Gênero dos respondentes

Qual o seu gênero?

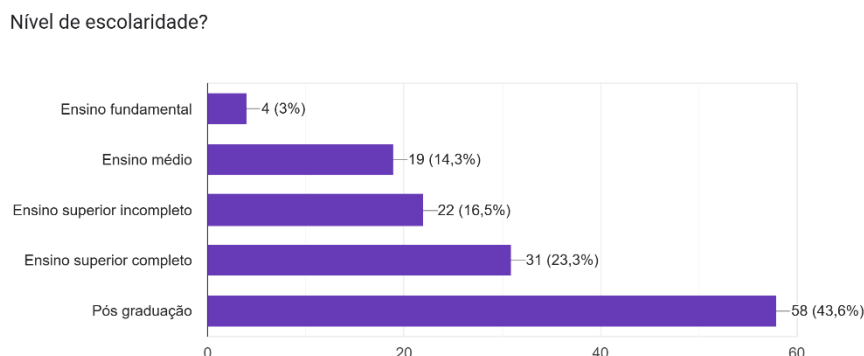


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Na análise da figura 4, é possível perceber que a maioria dos respondentes possui nível de escolaridade mais elevado, o que pode influenciar positivamente na adoção de tecnologias financeiras como o PIX. Esse perfil tende a apresentar maior familiaridade com aplicativos bancários, segurança digital e novas formas de pagamento, o que contribui para uma experiência mais fluida e confiável no uso do PIX.

Figura 4 – Escolaridade dos respondentes

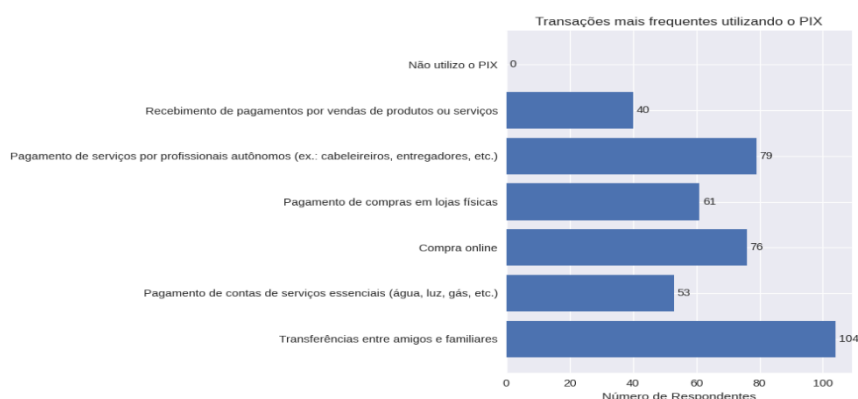


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A análise das transações mais realizadas com o PIX revela que os usuários o utilizam principalmente para transferências entre amigos e familiares, pagamento de serviços por profissionais autônomos e compras online (figura 5). Também se destacam o uso em lojas físicas e para pagamento de contas essenciais, evidenciando a ampla aceitação e versatilidade do sistema. O recebimento por vendas de produtos ou serviços reforça o papel do PIX como ferramenta de inclusão financeira para autônomos e pequenos empreendedores, fazendo a economia circular e mostra que o PIX é muito bem aceito pelo público em geral.

Figura 5 – Transações mais frequentes



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Na figura 6, pode-se perceber que a maioria da população respondente dessa pesquisa, utiliza o PIX diariamente (27,1%) ou pelo menos uma vez por semana (54,1%), sendo essa opção que representa mais da metade dos respondentes. O que se observa com evidência, é que

não houve nenhuma pessoa que respondeu o questionário com a opção “Nunca usei o PIX”, o que faz entender que estão todos aptos e adeptos a evolução das formas de pagamentos.

Figura 6 – Frequência na utilização do PIX



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Conforme as figuras 7 e 8, nas lojas físicas, o método preferido da amostra, foi o cartão de crédito (86,5%), seguido pelo PIX (63,9%), uma vez que essas perguntas eram do tipo aberta e permitia mais que duas opções de resposta. O mesmo acontece nas compras em lojas online, onde o método preferido ainda é o cartão de crédito seguido pelo PIX. Nessa pergunta, a opção dinheiro foi pensada para compras online com entrega pelo formato *delivery*, como por exemplo, um pedido em um restaurante que aceita o pagamento na entrega em dinheiro.

Observa-se que os respondentes desta pesquisa demonstram ser usuários assíduos de meios de pagamento digitais e modernos, como o cartão de crédito e o PIX, evidenciando que a evolução e a digitalização da moeda já fazem parte da realidade da maioria dos lares gaúchos e indicando uma crescente com o passar do tempo.

Figura 7 – Método de pagamento preferido para compra física

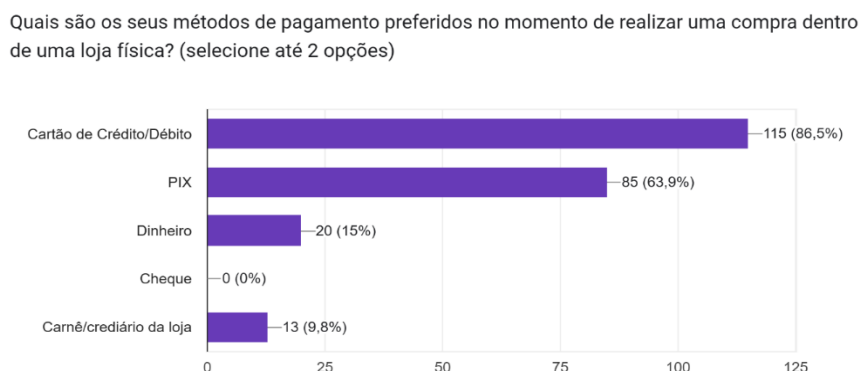
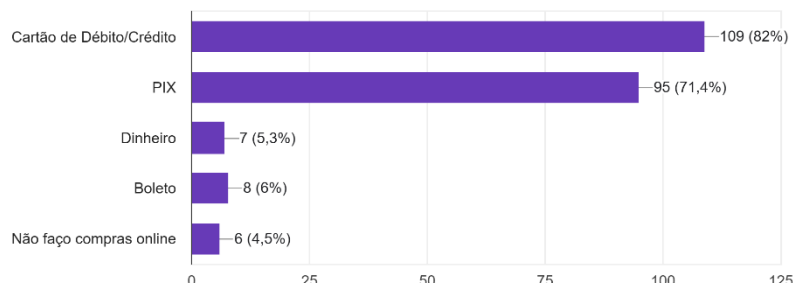


Figura 8 – Método de pagamento preferido para compra online

Quais são os seus métodos de pagamentos preferidos no momento de realizar uma compra online? (selecione até 2 opções)



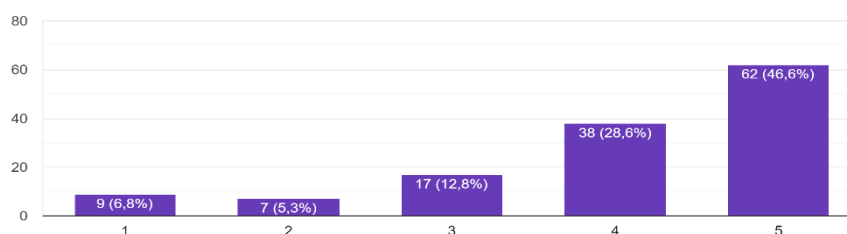
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Quando questionados sobre continuar a utilizar o PIX com frequência, a resposta foi muito clara e relevante, em comparação aos outros métodos de pagamento. Conforme figura 9, quase metade dos respondentes, mais precisamente 46,6%, relataram que o PIX seguirá sendo um dos meios de pagamento digitais preferido para realizar compras ou pagamentos em geral.

Figura 9 – Utilização frequente do PIX

Eu pretendo continuar usando PIX frequentemente em compras (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não co...oncordo parcialmente, 5 concordo completamente)



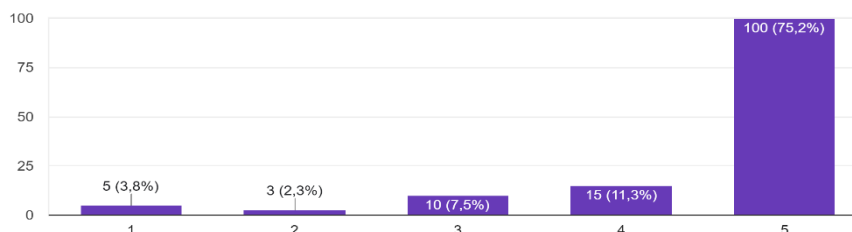
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A análise da figura 10 revelou que a maioria dos respondentes atribuiu nota elevada à afirmação de que o PIX se tornou um método de pagamento prático, seguro e eficiente em suas vidas. As opções “concordo parcialmente” e “concordo completamente” concentraram o maior número de respostas, que evidenciou uma aceitação significativa na evolução dos pagamentos digitais como parte do cotidiano relacionado às finanças dos participantes. Esse resultado reforça a percepção de que o PIX, além de facilitar transações de pagamentos, conquistou a confiança da população ao oferecer agilidade e segurança nas compras.

Figura 10 – Preferência dos métodos de pagamento

Considero que o PIX se tornou um método de pagamento para compras prático, seguro e eficiente em minha vida (sendo 1 discordo compl...oncordo parcialmente, 5 concordo completamente)



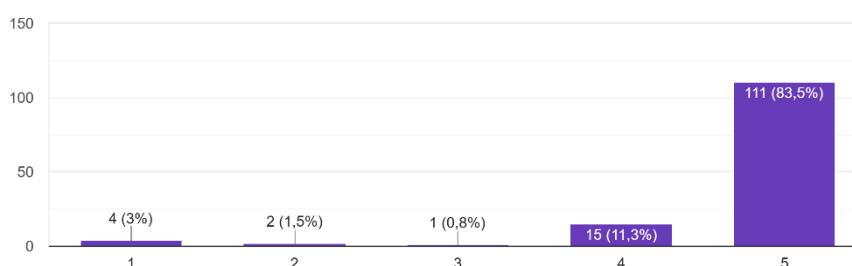
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A figura 11, indica que a maioria do público respondente considera que o processo de aprendizagem sobre o uso do PIX foi acessível e intuitivo. A baixa discordância sugere que, de modo geral, o sistema de pagamento através do PIX foi bem aceito pela população, reforçando sua eficácia como ferramenta de inclusão digital e financeira, trazendo mais agilidade e segurança, tanto a quem paga, como aos recebedores.

Figura 11 – Processo de aprendizagem no uso do PIX

Aprender como realizar compras no PIX foi fácil para mim (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não conc...oncordo parcialmente, 5 concordo completamente)



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

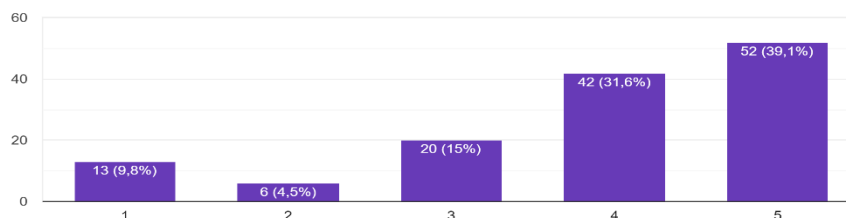
Nota: Os dados foram coletados em 2025.

No gráfico a seguir (figura 12), a afirmativa “Realizar compras através do PIX é quase como um hábito para mim”, evidencia uma aceitação significativa entre os respondentes, indicando que o uso do PIX já está incorporado à rotina de consumo de boa parte dos participantes, onde o maior percentual está na concordância parcial ou completa (31,6% e 39,1% respectivamente). Esse padrão sugere que o sistema de pagamento instantâneo não apenas foi bem aceito, mas também se consolidou como uma prática recorrente no cotidiano financeiro da população

analisada e esses dados reforçam que, além de tecnicamente viável, o PIX é socialmente aceito e integrado à vida dos consumidores.

Figura 12 – Hábitos de pagamento

Realizar compras através do PIX é quase como um hábito para mim (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não di...oncordo parcialmente, 5 concordo completamente)



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

No quesito confiança, a pesquisa revelou que o meio de pagamento mais confiável na visão dos respondentes da pesquisa, foi o cartão de crédito e débito, com 49,6%, que ainda ocupam posição de destaque. O PIX apareceu em segundo lugar, com 29,1%, demonstrando que apesar de ser uma tecnologia recente de pagamentos, já é considerado confiável pela população pesquisada. Esses dados indicam que, apesar da crescente adesão ao PIX em tão pouco tempo, os métodos convencionais de pagamentos, continuam sendo relevantes quando o assunto é segurança nas transações financeiras (figura 13).

Figura 13 – Confiança ao realizar os pagamentos

Qual é a forma de pagamento que você tem mais confiança?



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A comparação entre a intenção de uso do PIX em compras online e físicas (figuras 14 e 15) revela que os consumidores estão mais inclinados a utilizar o sistema em ambientes digitais, onde a praticidade e rapidez são percebidas com maior clareza. Embora o uso presencial também seja bem aceito, há uma parcela maior de indecisos, o que pode indicar a necessidade de

maior confiança ou familiaridade com o processo em lojas físicas. Esses dados reforçam a importância de estratégias que promovam segurança, clareza na interface e benefícios adicionais para ampliar a adesão ao PIX em todos os canais de compra.

Figura 14 – Intenção para utilização nas próximas compras online

Pretendo usar PIX para realizar a minha próxima compra online (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo parcialmente, 5 concordo completamente)

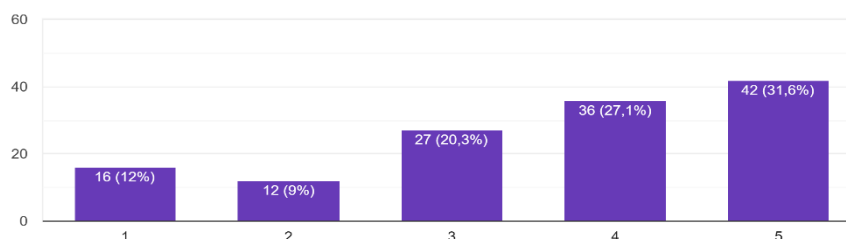
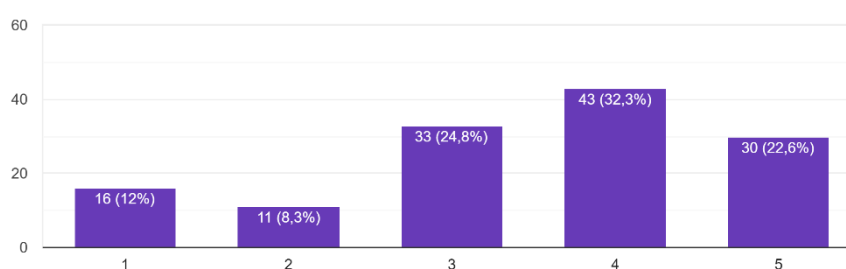


Figura 15 – Intenção para utilização nas próximas compras físicas

Pretendo usar PIX para realizar a minha próxima compra física (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo parcialmente, 5 concordo completamente)



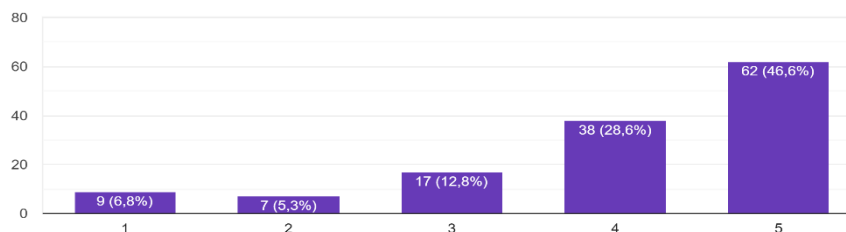
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A análise da intenção de continuidade no uso do PIX para as próximas compras (figura 16), sejam elas de forma física ou online, revela uma forte adesão entre os respondentes, com 75,2% demonstrando concordância. Esse resultado reforça a consolidação do PIX como meio de pagamento preferencial, evidenciando que sua praticidade, agilidade e ausência de taxas têm contribuído para torná-lo um hábito financeiro. Isso indica que o PIX não é apenas uma solução pontual, mas sim um hábito financeiro que tende a se manter no cotidiano dos usuários e a baixa taxa de discordância (apenas 12,1%) reforça essa tendência de fidelização, mesmo entre os mais cautelosos, e, o sistema tem se mostrado confiável e funcional.

Figura 16 – Intenção para utilização nas próximas compras online

Eu pretendo continuar usando PIX frequentemente em compras (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não co...ncordo parcialmente, 5 concordo completamente)



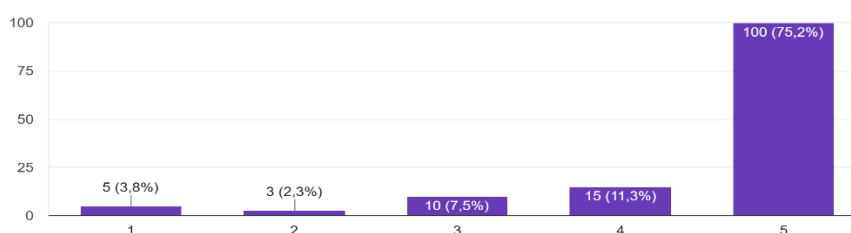
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Na figura 17 é possível observar que o PIX tem se consolidado como um dos meios de pagamento mais aceitos e utilizados pelos brasileiros. A pesquisa revela não apenas uma alta taxa de adesão, mas também uma percepção extremamente positiva, onde 86,5% dos participantes consideram o PIX prático, seguro e eficiente. Esse dado é fundamental, pois segurança é um dos principais fatores que influenciam a escolha de métodos de pagamento e o fato de apenas 8 pessoas responderem “discordo completamente” ou “discordo parcialmente” demonstra muita confiança no sistema.

Figura 17 – Consideração sobre o PIX como método de pagamento

Considero que o PIX se tornou um método de pagamento para compras prático, seguro e eficiente em minha vida (sendo 1 discordo compl...ncordo parcialmente, 5 concordo completamente)



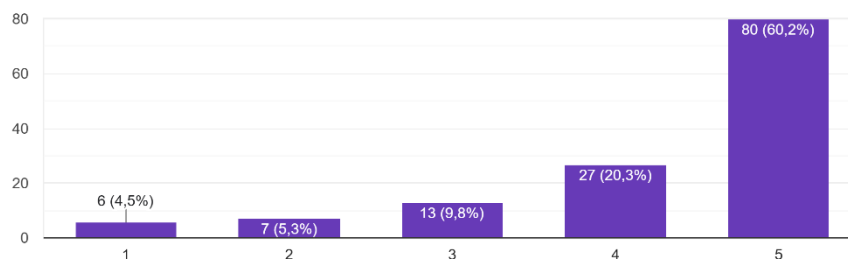
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A agilidade é outro ponto forte do PIX. Na figura 18, mais de 80% dos respondentes afirmam que o uso do PIX permite realizar compras mais rapidamente, o que reforça sua vantagem competitiva frente a métodos tradicionais como boletos ou cartões que exigem etapas adicionais de autenticação ou compensação.

Figura 18 – Agilidade nos pagamentos

Usar o PIX para realização de compras me permite realizá-las mais rapidamente (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não di...ncordo parcialmente, 5 concordo completamente)



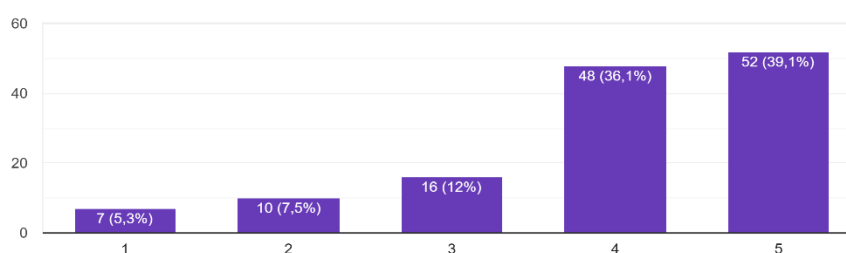
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Os dados da figura 19, indicam que o sistema possui uma interface intuitiva e que os usuários não enfrentam barreiras técnicas ou cognitivas para sua adoção. Isso é especialmente relevante em contextos de inclusão financeira, onde simplicidade é essencial. Esses indicadores mostram que o PIX não apenas funciona bem tecnicamente, mas também é validado socialmente, o que contribui para sua disseminação e aceitação.

Figura 19 – Facilidade na utilização

Eu acredito que o PIX é mais fácil de ser utilizado em uma compra do que outras formas de pagamento tradicionais (sendo 1 discordo comple...ncordo parcialmente, 5 concordo completamente)



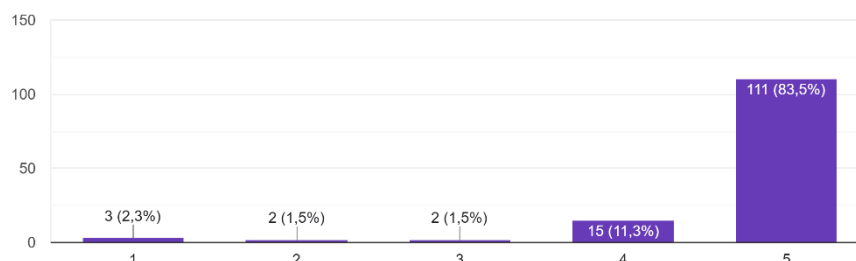
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Os dados analisados na figura 20, demonstram que o PIX é amplamente aceito e valorizado pelos usuários, tanto por sua funcionalidade quanto por sua simplicidade. A intenção de uso contínuo, aliada à percepção de segurança, rapidez e facilidade, posiciona o PIX como um dos principais meios de pagamento no Brasil. Além disso, o apoio social e a clareza na interação com o sistema reforçam sua legitimidade e potencial de crescimento.

Figura 20 – Interação com o PIX

Minha interação com pagamentos via PIX é clara e compreensível (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo parcialmente, 5 concordo completamente)



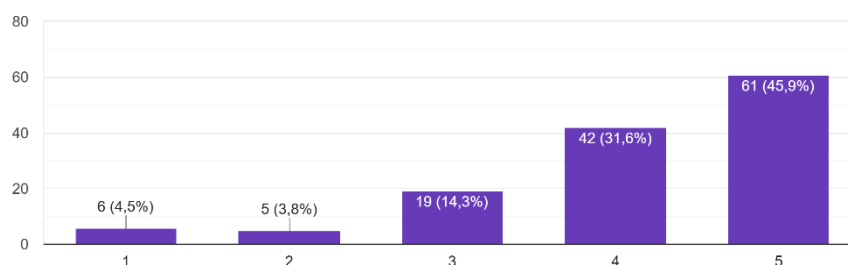
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Na figura 21, 103 respondentes (77,5%) afirmam que pessoas de confiança recomendam o uso do PIX, o que demonstra que o sistema tem forte validação social e a influência de familiares, amigos e colegas pode ser decisiva na adoção de novas tecnologias, especialmente em meios de pagamento. A presença de 14,3% de respostas neutras e cerca de 8,3% de discordância indica que, embora o PIX seja amplamente recomendado, ainda há grupos que não recebem esse tipo de incentivo ou permanecem cautelosos, devido a falta de conhecimento ou confiança.

Figura 21 – Recomendação no uso do PIX

Pessoas de minha confiança recomendam que eu use o PIX para realização de compras (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente...ncordo parcialmente, 5 concordo completamente)



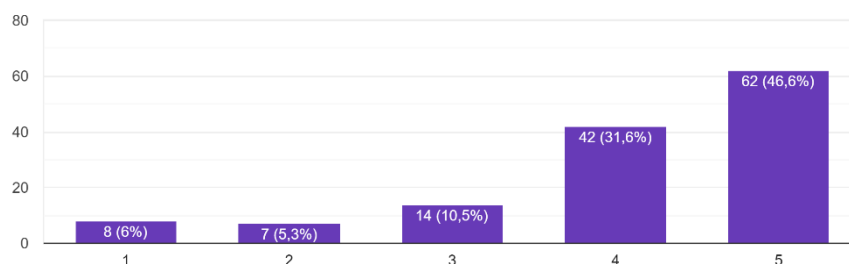
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

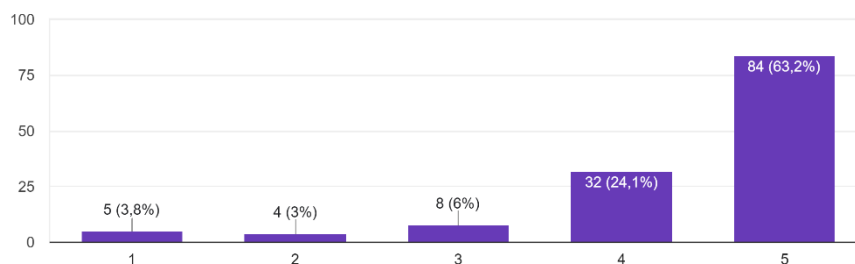
As figuras 22 e 23 revelam que os usuários se sentem amplamente confortáveis ao utilizar o PIX, tanto em compras online quanto físicas. No entanto, o ambiente presencial apresenta um nível de conforto ligeiramente superior, o que pode estar relacionado à percepção de segurança e controle direto da transação. A confiança no uso online é significativa, mas ainda enfrenta barreiras como receio de fraude ou falta de familiaridade com plataformas digitais. Esses dados reforçam que o PIX é bem aceito em diferentes contextos, mas apontam para a importância de educação digital e reforço da segurança nas compras online para ampliar ainda mais o conforto dos usuários.

Figuras 22 e 23 – Nível de conforto na utilização

Eu me sinto confortável em utilizar o PIX para pagamentos em compras online (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não sei, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente)



Eu me sinto confortável em utilizar o PIX para pagamentos em compras em lojas físicas (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não sei, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente)



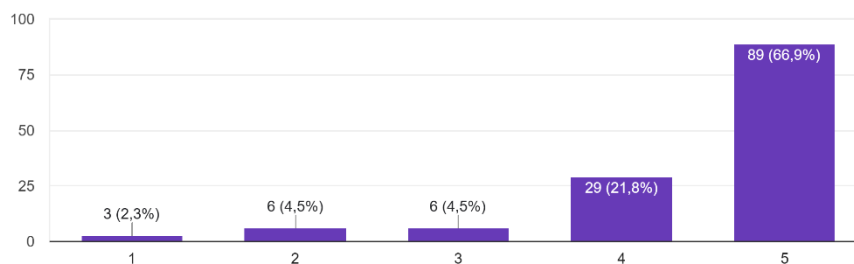
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A grande maioria dos participantes (88,7%) afirma nunca ter enfrentado problemas ao usar o PIX, o que reforça a percepção de confiabilidade do sistema (figura 24). A baixa incidência de discordância (apenas 6,8%) indica que falhas ou dificuldades são raras. Esse dado é essencial para validar a segurança e estabilidade do PIX como meio de pagamento.

Figura 24 – Confiabilidade do sistema PIX

Nunca tive problemas ao realizar compras utilizando PIX (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo parcialmente, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente)



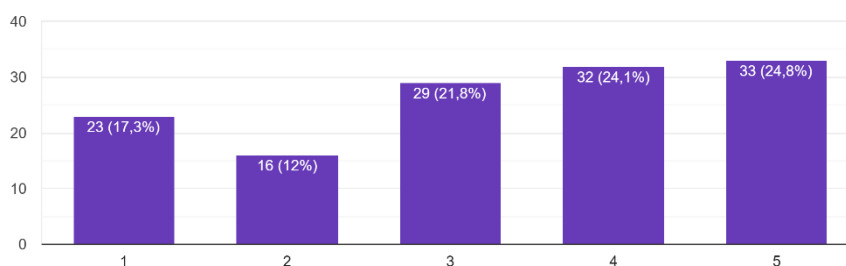
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Embora a maioria dos respondentes (53,8%) perceba alguma economia ao usar o PIX, há uma parcela significativa que se mantém neutra (21,8%) ou discorda (29,3%). Isso sugere que o benefício financeiro do PIX, como descontos à vista ou ausência de taxas, ainda não é percebido de forma uniforme, e, pode haver variações conforme o tipo de compra, estabelecimento ou perfil do consumidor (figura 25).

Figura 25 – Benefício financeiro do PIX

Sinto que economizo dinheiro realizando compras com o PIX (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo parcialmente, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente)



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

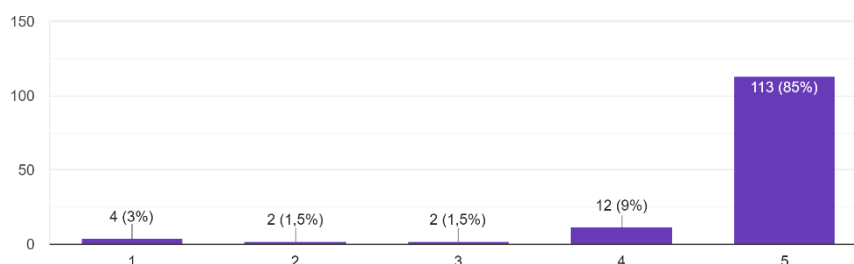
Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Dos 133 participantes respondentes, 113 afirmaram possuir os recursos tecnológicos necessários, como celular, conta bancária e acesso à internet, para utilizar o PIX (figura 26). Isso indica que barreiras técnicas são praticamente inexistentes entre os respondentes, o que favorece a adoção e o uso contínuo do sistema. A presença de apenas 5 pessoas com respostas neutras ou discordantes sugere que o PIX está acessível para quase todos.

O estudo revela que os usuários da pesquisa estão amplamente equipados para utilizar o PIX e que o sistema já se tornou um hábito consolidado para a maioria. A combinação entre infraestrutura tecnológica acessível e frequência de uso indica que o PIX ultrapassou a fase de adoção inicial e se estabeleceu como uma prática cotidiana.

Figura 26 – Recursos tecnológicos

Tenho os recursos tecnológicos necessários para realizar compras no PIX (celular, conta, internet 4G/5G) (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não sei, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente)



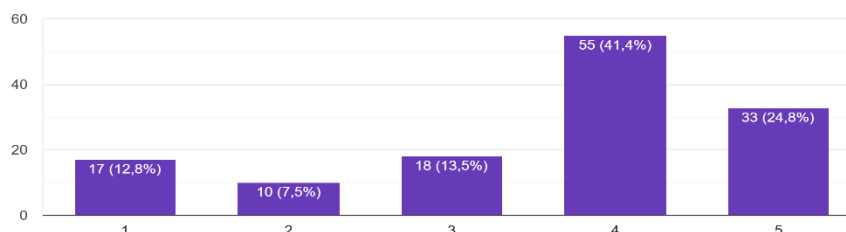
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

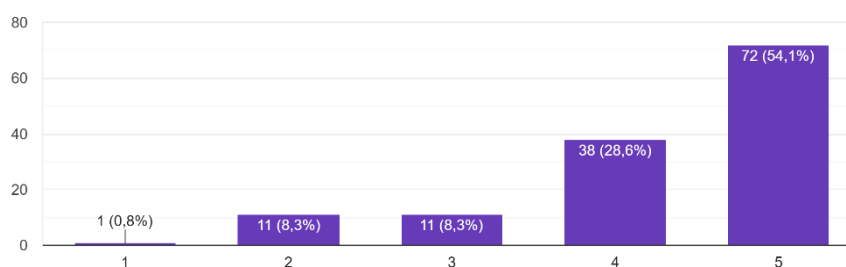
Com a análise das respostas nas figuras 27 e 28, ficou evidenciado que o PIX já está profundamente enraizado no comportamento dos consumidores. Embora nem todos o considerem seu meio principal de pagamento, a maioria absoluta afirma que seu uso se tornou natural. Isso sugere que o PIX está em processo de transição de meio de pagamento alternativo para padrão, especialmente por sua praticidade, agilidade e aceitação crescente. A baixa taxa de resistência e neutralidade reforça que o sistema tem sido bem-sucedido em conquistar a confiança e o hábito dos usuários.

Figuras 27 e 28 – Preferência pelo PIX

O PIX se tornou o meu meio de pagamento principal para realizar compras (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não sei, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente)



Usar o PIX como forma de pagamento tornou-se natural para mim (sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo nem concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente)



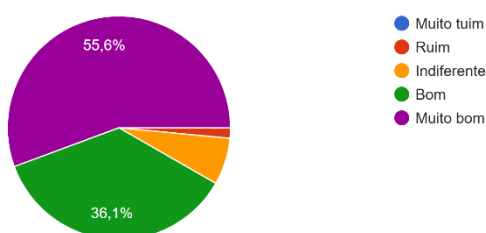
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A soma das avaliações “muito bom” e “bom” representa 91,7% dos respondentes, o que indica uma altíssima satisfação com o uso do PIX em lojas físicas (figura 29). As avaliações negativas são mínimas, sugerindo que o sistema funciona bem nesse ambiente e a pequena parcela indiferente pode refletir usuários que não percebem diferença significativa entre o PIX e outros métodos presenciais.

Figura 29 – Classificação no uso do PIX em compras físicas

Classifique sua experiência ao fazer compras físicas utilizando o PIX.



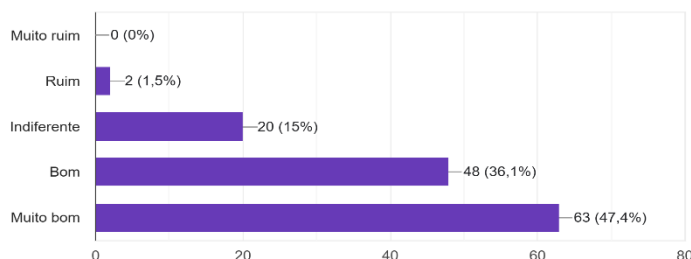
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A experiência online também é bastante positiva, onde 83,5% dos participantes avaliaram como “muito bom” ou “bom”. No entanto, há uma maior proporção de respostas indiferentes (15%) e ligeiramente mais avaliações negativas (3,8%) em comparação com o ambiente físico. Isso pode indicar que, embora o PIX seja eficiente online, alguns usuários ainda enfrentam desafios como falta de integração com plataformas, receio de fraude ou ausência de benefícios visíveis (figura 30).

Figura 30 – Classificação no uso do PIX em compras online

Classifique sua experiência ao fazer compras online utilizando o PIX.



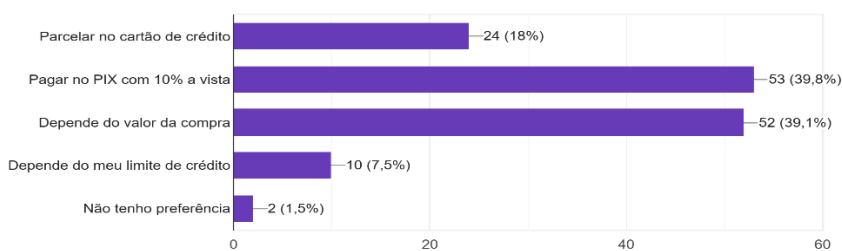
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A maioria dos participantes prefere pagar à vista com desconto ou considera essa escolha dependente do valor da compra. Isso mostra que o desconto imediato oferecido pelo PIX é um forte atrativo, mas que o parcelamento ainda tem relevância, especialmente em compras de maior valor, e indica uma mudança de comportamento financeiro, com maior valorização do pagamento à vista quando há benefício direto (figura 31).

Figura 31 – Pagamento com descontos

Você prefere realizar uma compra parcelada sem juros no cartão de crédito ou prefere pagar no PIX a vista com desconto de 10%?

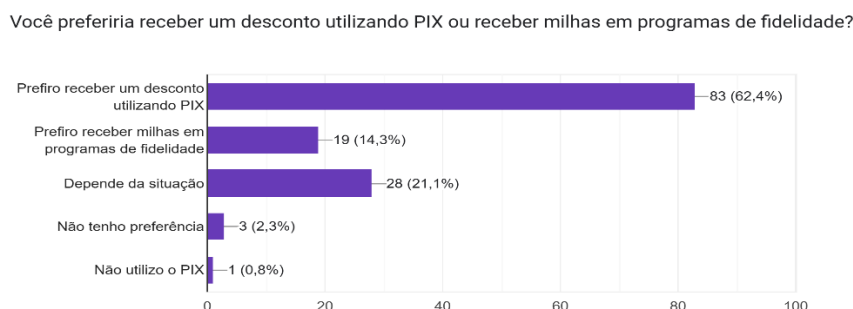


Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A figura 32 mostra que maioria dos participantes prefere receber desconto imediato ao usar o PIX, em vez de acumular milhas. Isso reforça a ideia de que os consumidores valorizam benefícios tangíveis e imediatos, especialmente em um cenário econômico onde o retorno direto é mais relevante do que recompensas futuras. A preferência por milhas é significativa, mas secundária, e pode estar associada a perfis específicos de público ou de consumo.

Figura 32 – Benefícios ao realizar pagamentos



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

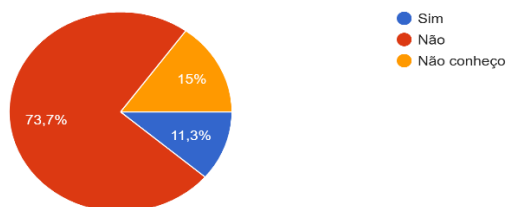
Os resultados acima revelam que o comportamento dos consumidores está cada vez mais orientado para vantagens imediatas e práticas. A preferência pelo pagamento via PIX com desconto supera o parcelamento no cartão, quando o valor da compra não é elevado. Além disso, o desconto direto é mais valorizado do que recompensas futuras como milhas, indicando uma tendência de consumo mais racional e consciente, mas isso depende do perfil do consumidor. Esses dados reforçam o papel do PIX como um meio de pagamento competitivo.

Essa análise, revelou que embora o PIX seja reconhecido como uma forma de pagamento prática e eficiente, os respondentes ainda demonstraram preferir pagar através do cartão de crédito de sua instituição financeira, uma vez que recebem benefícios tradicionais como pontuação para trocar por *cashback* (que significa "dinheiro de volta", é um programa de recompensas onde o consumidor recebe de volta uma porcentagem do valor gasto) ou milhas aéreas, mesmo com a possibilidade de desconto para pagamento através do PIX.

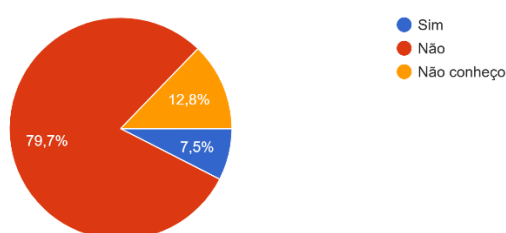
A maioria dos respondentes, afirmou nunca ter utilizado as modalidades de PIX crédito e PIX parcelado ou não conhecem essas opções de utilização do PIX, enquanto uma pequena parte da população já utilizou essas opções de pagamento (figuras 33 e 34). E esses dados indicam que o PIX crédito e o PIX parcelado ainda possuem baixa visibilidade e adesão dos usuários, uma vez que o fator relevante é a falta de informação sobre as modalidades de pagamento por parte das instituições financeiras.

Figuras 33 e 34 – PIX crédito e PIX parcelado

Você já utilizou o PIX crédito?



Você já utilizou o PIX parcelado?



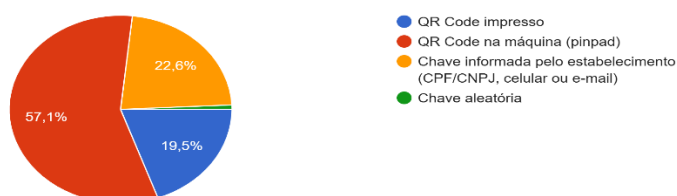
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

A maioria dos respondentes prefere utilizar o QR Code gerado na máquina, o que indica uma preferência por métodos automatizados, rápidos e seguros. A chave aleatória também tem boa aceitação, por ser considerada mais segura que dados pessoais. Já o uso de identificadores como CPF ou telefone é o menos desejado, possivelmente por questões de privacidade ou risco de erro. Isso mostra que os consumidores valorizam simplicidade e segurança na hora de pagar com PIX (figura 35).

Figura 35 – Chaves de pagamento

Em uma compra com pagamento pelo PIX, você prefere que ele seja disponibilizado de que forma?



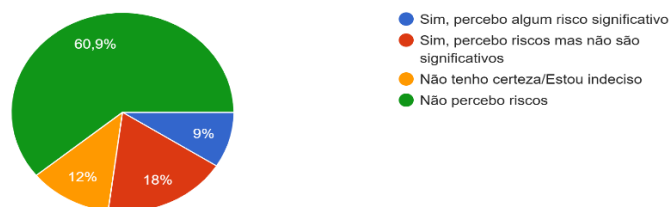
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Em sua maioria, os participantes não percebem riscos ao usar o PIX em compras físicas, o que reforça a confiança no sistema (60,9%). No entanto, cerca de 27% ainda demonstram algum grau de preocupação, sendo que quase 9% consideram os riscos significativos. Isso pode estar relacionado a fraudes, erros de digitação, ou falta de suporte em caso de problemas, e, a presença de receio, mesmo que minoritária, indica que ações educativas e melhorias na experiência de pagamento presencial podem aumentar ainda mais a segurança percebida. Esses dados reforçam a importância de investir em experiências de pagamento mais intuitivas e confiáveis, especialmente no ambiente físico (figura 36).

Figura 36 – Riscos nas compras físicas

Você percebe algum risco ao realizar uma compra física com pagamento por PIX?



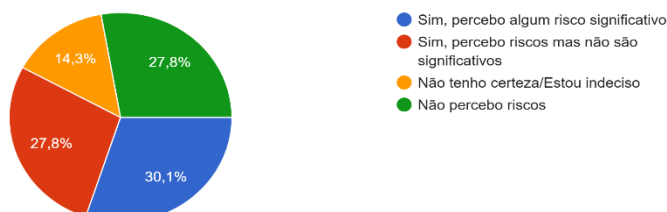
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Já nas compras online (figura 37), a maioria dos participantes não tem segurança em afirmar que o PIX é totalmente seguro, sendo que 27,8% não percebem riscos, enquanto mais da metade (57,9%) reconhece algum nível de risco, sendo que 30,1% consideram esses riscos significativos. Além disso, 14,3% estão indecisos, o que revela uma falta de clareza ou confiança sobre a segurança do sistema em ambientes digitais. Esse dado é importante para destacar a necessidade de educação digital, transparência nas transações e garantias contra fraudes.

Figura 37 – Riscos nas compras online

Você percebe algum risco ao realizar uma compra online com pagamento por PIX?



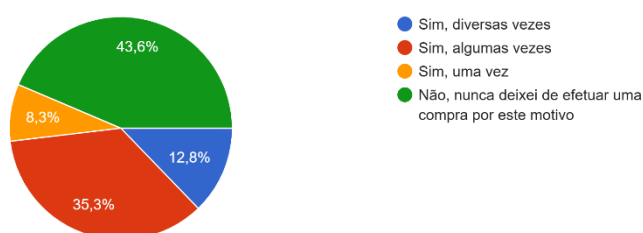
Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Na figura 38, mais da metade dos respondentes já deixaram de realizar compras via PIX por medo de fraude, sendo que 56,4% afirmam que isso ocorreu diversas vezes. Esse dado reforça a percepção de vulnerabilidade nas transações online com PIX e mostra que o receio impacta diretamente o comportamento de compra e 43,6% nunca deixaram de comprar por esse motivo, o que indica que a insegurança é um fator relevante na decisão de uso.

Figura 38 – Medo de fraude

Você já deixou de realizar uma compra no PIX por receio de fraude?



Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Nota: Os dados foram coletados em 2025.

Na pergunta 38, por ser uma pergunta aberta, não gerou gráfico, contudo, os respondentes revelaram que os principais motivos que os levam a escolher o PIX como forma de pagamento estão relacionados à sua praticidade, rapidez, facilidade de uso e à possibilidade de obter descontos. Termos como “agilidade”, “desconto” e “praticidade” aparecem com frequência nas respostas, indicando que o PIX é percebido como uma solução eficiente e vantajosa em comparação com outros métodos tradicionais. Essa preferência demonstra que os usuários valorizam não apenas a funcionalidade técnica do sistema, mas também os benefícios financeiros e a conveniência que ele proporciona no momento da compra. Esses fatores contribuem para a consolidação do PIX como um hábito de consumo moderno e alinhado às expectativas dos brasileiros.

Na pergunta 39, que também era de respostas abertas, os participantes demonstraram interesse em funcionalidades, como o PIX crédito e o PIX parcelado, desde que com condições competitivas, e mencionaram a expectativa de que o sistema seja aceito internacionalmente. Aliado à preferência por meios de pagamento digitais como cartão de crédito e débito, seja através do cartão físico ou por aproximação, o uso do PIX evidencia que tais meios eletrônicos

já fazem parte do dia a dia na vida financeira da maioria dos gaúchos, além da confiança e praticidade na utilização, itens citados entre os respondentes.

Na última pergunta, foi solicitado que os respondentes deixassem sugestões e opiniões para uma próxima pesquisa. As sugestões deixadas pelos respondentes reforçam que, embora o PIX seja amplamente reconhecido como prático, rápido e eficiente, ainda existem pontos de melhoria que podem ampliar sua competitividade frente a outros meios de pagamento.

Entre as principais recomendações, destacam-se a necessidade de maior divulgação e informação por parte das instituições financeiras, de modo a aumentar a confiança dos usuários, bem como a criação de mecanismos de estorno ou cancelamento que ofereçam garantias semelhantes às do cartão de crédito. Também foi sugerido que o PIX permaneça sem taxas, que haja melhorias na interface dos aplicativos e maior clareza na interação, além da inclusão de recompensas ou programas de fidelidade vinculados às transações.

Por fim, reforçaram a importância de campanhas educativas voltadas à segurança digital, capazes de reduzir vulnerabilidades e ampliar o uso consciente da ferramenta.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como propósito central compreender o comportamento da população gaúcha diante da crescente digitalização dos meios de pagamento, com ênfase no uso do PIX. A investigação buscou analisar o grau de aceitação, frequência de uso e percepção de segurança desse recurso, considerando também a relação com métodos tradicionais como o cartão de crédito e débito. Esse recorte reflete a essencialidade do problema proposto, ao abordar como a inovação tecnológica tem transformado as práticas financeiras cotidianas.

Os dados obtidos ao longo da pesquisa revelaram que, embora os cartões ainda sejam os meios de pagamento mais confiáveis para a maioria dos respondentes, o PIX já se consolidou como uma ferramenta prática, segura e eficiente, amplamente utilizada. A amostra, composta majoritariamente por mulheres com mais de 35 anos, escolaridade elevada, ou seja, ensino superior completo e renda entre 3 a 5 salários mínimos, demonstrou um perfil digitalmente integrado e bem informado, contrariando a expectativa inicial de predominância de um público mais jovem. A frequência de uso do PIX, a facilidade de aprendizagem e a confiança depositada nesse método reforçam sua relevância como instrumento de inclusão financeira e modernização das transações comerciais.

Contudo, observou-se que funcionalidades como o PIX crédito e o PIX parcelado ainda apresentam baixa adesão, principalmente pela falta de conhecimento sobre essas modalidades. Esse dado evidencia a necessidade de maior divulgação e educação financeira, a fim de ampliar o uso consciente e estratégico dessas ferramentas. Assim, os resultados obtidos não apenas confirmam a hipótese de digitalização dos meios de pagamento, como também revelam nuances importantes sobre o comportamento e as preferências dos consumidores frente às novas tecnologias financeiras.

Além da consolidação do PIX como principal meio de pagamento digital no Brasil, observa-se o avanço do *Open Banking*, que amplia a concorrência e a personalização dos serviços financeiros ao permitir o compartilhamento seguro de dados entre instituições. Essa iniciativa fortalece o ecossistema digital e abre espaço para novas soluções de crédito e pagamento. Paralelamente, inovações futuras como o Drex (real digital), o PIX parcelado, o uso de dispositivos móveis e *wearables* (tecnologias que podem ser usadas como acessórios ou roupas), bem

como a aplicação de inteligência artificial, apontam para um cenário de crescente integração tecnológica e transformação dos hábitos de consumo.

Nesse cenário, o avanço do *open banking* surge como um elemento transformador ao permitir a integração entre diferentes instituições financeiras e o compartilhamento seguro de dados dos clientes, ampliando as possibilidades de personalização dos serviços e fortalecendo a confiança no ecossistema digital. Com isso, o PIX pode se tornar ainda mais atrativo, já que os consumidores terão acesso a ofertas mais alinhadas ao seu perfil de consumo, além de maior transparência e segurança nas transações.

Além disso, as inovações futuras nos meios de pagamento apontam para uma evolução contínua. Tendências como pagamentos invisíveis (realizados automaticamente em segundo plano, sem necessidade de interação direta), carteiras digitais integradas e o uso de inteligência artificial para gestão financeira prometem transformar o comportamento de consumo. Essas tecnologias tendem a tornar os pagamentos ainda mais rápidos, inteligentes e centrados no usuário, reforçando o papel do PIX como protagonista em um ambiente cada vez mais digital e conectado.

Do ponto de vista da autora, é possível afirmar que a digitalização dos pagamentos representa um avanço significativo na forma como a sociedade lida com o dinheiro, promovendo praticidade, segurança e inclusão. No entanto, é fundamental que esse progresso seja acompanhado por ações educativas e políticas públicas que garantam o acesso equitativo à informação e à tecnologia.

A proporcionalidade entre os dados analisados e as reflexões apresentadas nesta conclusão busca respeitar a estrutura do trabalho, encerrando-o com coerência e profundidade. Já a personalidade desta conclusão se expressa na convicção de que o futuro das finanças passa, inevitavelmente, pela integração entre inovação tecnológica e consciência social, consolidando o Brasil como protagonista na digitalização financeira.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS. Disponível em: <https://abecs.org.br/dicionario-do-cartao> Acesso em: 15 maio 2025.

AZEVEDO, D. Revisão de Literatura, referencial teórico, Fundamentação Teórica e Framework Conceitual em Pesquisa – diferenças e propósitos. Working paper, 2016. Disponível em: <https://unisinos.academia.edu/DeboraAzevedo/Papers> Acesso em 29 jun. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Avaliação do Pix em relação ao dinheiro físico.** 2025. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/noticiablogbc/40/noticia> Acesso em 06 out.2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Cartão, cheque e boleto.** 2023. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/meuBancoCentral/faqs/s/cheques> Acesso em 22 maio 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Dinheiro no Brasil.** 2. ed. – Brasília, 2004. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/acessoinformacao/museudocs/pub/Cartilha_Dinheiro_no_Brasil.pdf Acesso em 06 abr. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estabilidade financeira.** Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/drex> Acesso em: 23 maio 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estatísticas de meios de pagamento.** 2025. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estatisticas/spbadendos?ano=2024> Acesso em: 22 maio 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Notícias. 02 fev. 2023. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/662/noticia> Acesso em 29 jun. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **PIX automático.** 2025. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix-automatico> Acesso em 21 set. 2025.

COSTABILE, Bruno C. **As preferências de pagamento dos consumidores:** os motivadores do uso do PIX. Fundação Getúlio Vargas, 2024. Disponível em <https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/bf267308-ccf8-4f78-a33a-0b5ca4d480c1/content>. Acesso em: 22 jun. 2025.

CUNHA, Gustavo. **A tokenização do dinheiro.** São Paulo: Actual Editora, 2024. *E-book*. p.11. ISBN 9786587019864. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786587019864/>. Acesso em: 02 abr. 2025.

FERREIRA, Alexandre R. **Arranjo PIX:** regulação e concorrência em pagamentos digitais. Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central v. 16 n. 1, 2022. Disponível em <https://revis-tapgBancoCentral.BancoCentralb.gov.br/revista/article/view/1158/81>. Acesso em: 05 jun. 2025.

KOSINSKI, Daniel S. **A DIGITALIZAÇÃO DOS MEIOS DE PAGAMENTO:** o pix e as *central bank digital currencies* em perspectiva comparada. Textos de Economia, Florianópolis, v. 24, n. 1, p. 01-26, Jan/Jul, 2021. Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/2175-8085.2021.e79020>. Acesso em 15 Jun. 2025.

LAZZARI, Rafael J. N. de; MELLO, Rogerio L. M. de. **A Desmaterialização do Dinheiro:** uma análise da regulação da moeda na era digital. v. 13 n. 2 (2019): Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central. Disponível em: <https://revistapgBancoCentral.BancoCentralb.gov.br/revista/article/view/1037>. Acesso em 23 mar. 2025.

LAKATOS, Eva M. MARCONI, Marina A. Fundamentos de metodologia científica. Atualização da edição João Bosco Medeiros - 9. ed. – [2. Reimpr.] - São Paulo: Atlas, 2023. Disponível em [https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026580/epub-cfi/6/10\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml4\]!/4/50/1:20\[657%2C-3\]](https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026580/epub-cfi/6/10[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml4]!/4/50/1:20[657%2C-3]) Acesso em 16 out. 2025.

LAKATOS, Eva M. MARCONI, Marina A. Técnicas de pesquisa. Atualização da edição João Bosco Medeiros. - 9. ed. - [3. Reimp.] São Paulo: Atlas, 2025. Disponível em [https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026610/epuBancoCentralfi/6/10\[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml4\]!/4/34/3:18\[%C3%A1fi%2Cca\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026610/epuBancoCentralfi/6/10[%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml4]!/4/34/3:18[%C3%A1fi%2Cca]) Acesso em 29 jun. 2025.

LEAL, Elisabeth J. M. **Um desafio para o pesquisador:** a formulação do problema de pesquisa. Univali, ed. v. 2 n. 2 (2002). Disponível em <https://periodicos.univali.br/index.php/rc/article/view/145> . Acesso em 09 jul. 2025.

LEÃO, Luana B.; SOTTO, Eder C. S. A EVOLUÇÃO DOS MEIOS DE PAGAMENTO. Revista Interface Tecnológica, Taquaritinga, SP, v. 16, n. 1, p. 221–232, 2019. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/610>. Acesso em: 3 maio. 2025.

LIMA, Herbert; DE REZENDE FRANCISCO, Eduardo. Revolução nos meios de pagamento digitais. GV-EXECUTIVO, v. 20, n. 1, p. 22-25, 2021.

NETO, Silvio J.; DE STEFANO, Ercilia; FREITAG, Alberto E. B.; SANTANA, Walter A.; BARRETO, João C.; PICOLI, Marcos A. **Uma proposta de moeda digital oficial no cenário brasileiro:** um protótipo da CBDC. Revista de Gestão e Secretariado, [S. l.], v. 14, n. 4, p. 6479–6493, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i4.2061. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2061>. Acesso em: 01 abr. 2025.

PEREIRA, Ana Kelli de Oliveira. **Bitcoin no Brasil:** a legalidade do comércio dessa moeda eletrônica no Estado brasileiro. Disponível em <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/123456789/11473>. Acesso em: 06 abr. 2025.

RAGAZZO, Carlos; STELITANO, Amanda; CATALDO, Bruna. **Pagamentos digitais:** a infraestrutura por trás do fenômeno que transformou o setor. Instituto Propague, nov. 2022. Disponível em: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4471113. Acesso em: 05 jun. 2025.

RIBEIRO, Eliane R. D. **Desafios digitais no setor financeiro:** Efeitos das tecnologias da informação e comunicação nas atividades bancárias no Brasil pós 2014. Bauru, 2020. Disponível em <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/080962c9-468c-430d-8a6a-daaadde1298e/content>. Acesso em: 24 abr. 2025.

SICREDI. A importância da educação financeira para sua vida. 2024. Disponível em: <https://www.sicredi.com.br/site/blog/educacao-financeira/importancia-educacao-financeira/> Acesso em 29 jun. 2025.

SICREDI. **Caí em um golpe:** o que fazer nessa situação? 2024. Disponível em <https://www.sicredi.com.br/site/blog/seguranca/cai-golpe-que-fazer-situacao/> Acesso 22 set. 2025.

SICREDI. Como evitar cair em golpes. 2025. Disponível em <https://www.sicredi.com.br/site/seguranca/> Acesso 21 set. 2025.

SICREDI. Como se proteger de golpes financeiros. 2025. Disponível em <https://www.sicredi.com.br/coop/altosdaserra/noticias/seguranca/saiba-como-se-proteger-de-golpes-financeiros2/> Acesso em 21 set. 2025.

SICREDI. Organização financeira na prática. 2024. Disponível em https://www.sicredi.com.br/media/produtos/filer_public/2024/06/10/organizacao-financeira-na-pratica.pdf . Acesso em 29 jun. 2025.

SILLRES, Andre; VIEIRA, Leandro. **O cartão de crédito e a revolução do dinheiro.** Rio de Janeiro: Editora Alta Books, 2025. *E-book*. p.11. ISBN 9788550825144. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788550825144/> Acesso em: 02 abr. 2025.

SPC BRASIL. **Golpe do PIX:** veja quais são e saiba como se proteger. 2024. Disponível em <https://www.spcbrasil.com.br/blog/golpe-do-pix> Acesso em: 15 set. 2025.

APÊNDICE A – Questionário aplicado a população

Os hábitos de pagamentos no Brasil

Eu sou a acadêmica Tamires Bigolin do Curso de Administração da Universidade de Caxias do Sul - Campus Farroupilha. Você está sendo convidado a participar desta pesquisa acadêmica desenvolvida para o Trabalho de Conclusão de Curso, cujo tema é a “Moeda nacional e a evolução dos meios de pagamento no Brasil”, que tem por objetivo compreender e analisar o comportamento e hábitos de moradores da Serra Gaúcha, em relação à adoção das tecnologias e dos meios de pagamento digitais, com ênfase no PIX, identificando os fatores que influenciam sua utilização, bem como os motivos que levam parte desse público a não aderir a essas inovações. A participação é voluntária as respostas serão utilizadas para fins acadêmicos de forma confidencial, e seus dados não serão compartilhados, pois não há qualquer identificação pessoal. O tempo aproximado para responder a este questionário é de no máximo 5 minutos e sua colaboração é fundamental para alcançar resultados que contribuam para o entendimento da evolução dos meios de pagamento na região e no Brasil.

Seção A - Dados gerais do respondente

1. Qual a sua idade?

() De 18 a 24 anos

() De 25 a 34 anos

() Acima de 35 anos

2. Qual o seu gênero?

() Feminino

() Masculino

() Prefiro não responder

3. Nível de escolaridade?

() Ensino fundamental

() Ensino médio

() Ensino superior incompleto

() Ensino superior completo

() Pós-graduação

4. Qual cidade você mora?

*pergunta descritiva

5. Qual a sua renda (individual)?

() Até 1 salário mínimo (R\$ 1.518,00)

() De 1 a 3 salários mínimos (de R\$ 1.518,01 até R\$ 4.554,00)

() De 3 a 5 salários mínimos (de R\$ 4.554,01 a R\$ 7.590,00)

() Acima de 5 salário mínimos (A partir de R\$ 7.590,01)

Seção B - Hábitos e percepções sobre os meios de pagamento

6. Marque a(s) transação(ões) que você realiza com mais frequência utilizando o PIX (selecione até 3 opções)

() Transferências entre amigos e familiares

() Pagamento de contas de serviços públicos (água, luz, gás, etc.)

() Compras online

() Pagamento de compras em lojas físicas

() Pagamento de serviços ou produtos autônomos, Por exemplo: cabeleireiros, entregadores, etc

() Recebimento de pagamento por serviços prestados

() Não utilizo o PIX

7. Com que frequência você utiliza o PIX para fazer uma compra?

() Diariamente

() Semanalmente

() Mensalmente

() Ocasionalmente

() Nunca usei o PIX

8. Quais são os seus métodos de pagamentos preferidos no momento de realizar uma compra online? (selecione até 2 opções)

() Cartão de Débito/Crédito

() PIX

() Dinheiro (pagamento na entrega, no caso de pedidos de comida)

() Boleto

() Não faço compras online

9. Quais são os seus métodos de pagamento preferidos no momento de realizar uma compra dentro de uma loja física? (selecione até 2 opções)

() Cartão de Crédito/Débito

() PIX

Dinheiro

Cheque

Carnê/crediário da loja

10. Pretendo usar PIX para realizar a minha próxima compra online. Marque no número sendo que: **1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente ou 5 concordo completamente.**

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

11. Pretendo usar PIX para realizar a minha próxima compra física (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

12. Eu pretendo continuar usando PIX frequentemente em compras (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

13. Considero que o PIX se tornou um método de pagamento para compras prático, seguro e eficiente em minha vida (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

14. Usar o PIX para realização de compras me permite realizá-las mais rapidamente (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

15. Eu acredito que o PIX é mais fácil de ser utilizado em uma compra do que outras formas de pagamento tradicionais (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

16. Aprender como realizar compras no PIX foi fácil para mim (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

17. Minha interação com pagamentos via PIX é clara e compreensível (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

18. Pessoas de minha confiança recomendam que eu use o PIX para realização de compras (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

19. Eu me sinto confortável em utilizar o PIX para pagamentos em compras online (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

20. Eu me sinto confortável em utilizar o PIX para pagamentos em compras em lojas físicas (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

21. Nunca tive problemas ao realizar compras utilizando PIX (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

22. Sinto que economizo dinheiro realizando compras com o PIX (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

23. Tenho os recursos tecnológicos necessários para realizar compras no PIX (celular, conta, internet 4G/5G) (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

24. Realizar compras através do PIX é quase como um hábito para mim (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

25. O PIX se tornou o meu meio de pagamento principal para realizar compras (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

26. Usar o PIX como forma de pagamento tornou-se natural para mim (**sendo 1 discordo completamente, 2 discordo parcialmente, 3 não discordo e não concordo, 4 concordo parcialmente, 5 concordo completamente**)

Discordo completamente 1 2 3 4 5 Concordo completamente

Seção C - Percepções e experiências sobre a utilização do PIX

27. Classifique sua experiência ao fazer compras físicas utilizando o PIX.

☐ Muito ruim

☐ Ruim

☐ Indiferente

☐ Bom

☐ Muito bom

28. Classifique sua experiência ao fazer compras online utilizando o PIX.

☐ Muito ruim

☐ Ruim

☐ Indiferente

☐ Bom

☐ Muito bom

29. Você prefere realizar uma compra parcelada sem juros no cartão de crédito ou prefere pagar no PIX a vista com desconto de 10%?

☐ Parcelar no cartão de crédito

☐ Pagar no PIX com 10% a vista

☐ Depende do valor da compra

☐ Depende do meu limite de crédito

☐ Não tenho preferência

30. Você preferiria receber um desconto utilizando PIX ou receber milhas em programas de fidelidade?

☐ Prefiro receber um desconto utilizando PIX

☐ Prefiro receber milhas em programas de fidelidade

- ☐ () Depende da situação
- ☐ () Não tenho preferência
- ☐ () Não utilizo o PIX

31. Qual é a forma de pagamento que você tem mais confiança?

- ☐ () Cartão de crédito/débito
- ☐ () PIX
- ☐ () Dinheiro
- ☐ () Boletto
- ☐ () TED

32. Você já utilizou o PIX crédito?

- ☐ () Sim
- ☐ () Não
- ☐ () Não conheço

33. Você já utilizou o PIX parcelado?

- ☐ () Sim
- ☐ () Não
- ☐ () Não conheço

34. Em uma compra com pagamento pelo PIX, você prefere que ele seja disponibilizado de que forma?

- ☐ () QR Code impresso
- ☐ () QR Code na máquina (pinpad)
- ☐ () Chave informada pelo estabelecimento (CPF/CNPJ, celular ou e-mail)
- ☐ () Chave aleatória

35. Você percebe algum risco ao realizar uma compra física com pagamento por PIX?

- ☐ () Sim, percebo algum risco significativo

☐ Sim, percebo riscos mas não são significativos

☐ Não tenho certeza/Estou indeciso

☐ Não percebo riscos

36. Você percebe algum risco ao realizar uma compra online com pagamento por PIX?

☐ Sim, percebo algum risco significativo

☐ Sim, percebo riscos mas não são significativos

☐ Não tenho certeza/Estou indeciso

☐ Não percebo riscos

37. Você já deixou de realizar uma compra no PIX por receio de fraude?

☐ Sim, diversas vezes

☐ Sim, algumas vezes

☐ Sim, uma vez

☐ Não, nunca deixei de efetuar uma compra por este motivo

38. Quais são as principais razões pelas quais você escolhe o PIX no momento de realizar uma compra em relação as outras opções disponíveis?

39. O que você pensa ser necessário para adotar o PIX Crédito em detrimento do uso do cartão de crédito???

40. Ao finalizar esta pesquisa, deixe sua opinião. Será muito útil para as próximas ações tomadas.

APÊNDICE B - Declaração de Uso de IA

Durante a preparação deste trabalho, a autora utilizou o copilot search para dar significado a palavras específicas. Após o uso desta ferramenta, a autora revisou e editou o conteúdo em conformidade com o método científico e assume total responsabilidade pelo conteúdo apresentado.