



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

PEDRO AUGUSTO FIORESE

**Inovação, sustentabilidade e os meios de pagamento: a  
contribuição do Pix para inclusão financeira**

Brasília – DF

2024

PEDRO AUGUSTO FIORESE

**Inovação, sustentabilidade e os meios de pagamento: a  
contribuição do Pix para inclusão financeira**

Monografia apresentada ao Departamento de  
Administração como requisito parcial à obtenção  
do título de Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Doutora, Maria Amélia de  
Paula Dias

Brasília – DF

2024

**PEDRO AUGUSTO FIORESE**

**Inovação, sustentabilidade e os meios de pagamento: a  
contribuição do Pix para inclusão financeira**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do  
Curso de Administração da Universidade de Brasília do aluno

**Pedro Augusto Fiorese**

Doutora, Maria Amélia de Paula Dias  
Professora-Orientadora

Doutor, Gilmar dos Santos Marques  
Professor-Examinador

Mestra, Olinda Maria Gomes Lesses  
Professora-Examinadora

Brasília, 09 de fevereiro de 2024

## RESUMO

O objetivo desta pesquisa consiste em analisar como o meio de pagamento instantâneo Pix tem contribuído para a inclusão financeira. Para isso, foi elaborado um questionário que teve como base o questionário elaborado pelo Global Findex, que é um importante estudo sobre inclusão financeira no mundo, publicado pelo Banco Mundial. O questionário elaborado foi aplicado utilizando a plataforma *Google Forms* e testes estatísticos foram utilizados para analisar a concentração de respostas. O questionário foi disponibilizado por meio de um *link* compartilhado nas redes sociais, em especial o WhatsApp, sendo aberto a todos os brasileiros maiores de 18 anos com conta em uma instituição financeira, entretanto, houve uma predominância de residentes do Distrito Federal. Para a amostra estudada, o Pix não foi relevante para promover a inclusão financeira. Entretanto, sobre o uso do Pix, se observou uma significativa utilização para doação, transferência e recebimento de dinheiro, proporcionando uma alternativa eficaz e acessível para a transferência de recursos. Os resultados mostram que o Pix pode facilitar tanto as transações sociais quanto as de suporte financeiro.

Palavras-chave: Inclusão financeira. Meios de pagamento. Pix. Global Findex.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Cidadania Financeira .....	6
Figura 2 - Sistema Financeiro Nacional (SFN) .....	7
Figura 3 - Instituições de Pagamento (IPs) e Instituições Financeiras (IFs).....	8
Figura 4 - A marca Pix.....	9
Figura 5 - Ecossistema de pagamentos instantâneos (SPI).....	11
Figura 6 - Comparação entre o Pix e os meios de pagamentos.....	12
Figura 7 - Fórmula do Teste Qui-Quadrado .....	16

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Teste qui-quadrado das questões .....	17
Tabela 2 - Gênero dos respondentes da pesquisa.....	18
Tabela 3 - Idade dos respondentes da pesquisa.....	18
Tabela 4 - Endereço dos respondentes da pesquisa .....	18
Tabela 5 - Escolaridade dos respondentes da pesquisa .....	19
Tabela 6 - Como os respondentes se sentem em relação ao seu salário.....	19
Tabela 7 – Motivo que levaram os respondentes abrir sua primeira conta .....	20
Tabela 8 – Quantidade de respondentes que possui Cartão de Débito .....	21
Tabela 9 - Quantidade de respondentes que possui Cartão de Crédito.....	21
Tabela 10 - Quantidade de respondentes que possui Conta Digital .....	21
Tabela 11 – Frequência do uso do cartão de débito para compras no comércio local nos últimos 30 dias.....	22
Tabela 12 – Frequência do uso do cartão de crédito para compras no comércio local nos últimos 30 dias.....	23
Tabela 13 – Frequência do uso do Pix para compras no comércio local nos últimos 30 dias.....	23
Tabela 14 – Frequência do uso da conta digital para utilizar o Pix nos últimos 30 dias .....	24
Tabela 15 – Frequência do uso do celular ou computador para utilizar o Pix nos últimos 30 dias .....	24
Tabela 16 – Frequência de uso do Pix para pagamento ou transferência .....	24
Tabela 17 – Frequência de uso do Pix para receber pagamentos ou transferências nos últimos 30 dias.....	25
Tabela 18 – Motivo do uso do Pix nos últimos 12 meses.....	25
Tabela 19 - Economizou ou reservou dinheiro pensando no futuro nos últimos 12 meses.....	27
Tabela 20 - Como economizou ou reservou para o futuro .....	27
Tabela 21 – Precisou pegar dinheiro emprestado nos últimos 12 meses .....	28
Tabela 22 – Com quem pegou dinheiro emprestado .....	28
Tabela 23 - Pagamento integral da fatura do cartão de crédito nos últimos 12 meses .....	29
Tabela 24 - Costuma manter dinheiro em sua conta.....	29

Tabela 25 - Frequência de quantas vezes no mês o dinheiro é depositado na conta .....	30
Tabela 26 - Frequência de quantas vezes no mês o dinheiro é retirado da conta ....	30
Tabela 27 - Qual seria a principal fonte de dinheiro em uma emergência .....	30
Tabela 28 - Realizou uma doação ou enviou dinheiro nos últimos 12 meses .....	31
Tabela 29 - Utilizou qual meio de pagamento quando fez uma doação ou enviou dinheiro .....	31
Tabela 30 – Recebeu dinheiro de um parente ou amigo, nos últimos 12 meses .....	32
Tabela 31 - Como recebeu dinheiro de um parente ou amigo .....	32
Tabela 32 - Até que ponto você está preocupado neste momento com: .....	33
Tabela 33 – Qual a maior preocupação financeiras dos respondentes.....	34
Tabela 34 – Como dificuldades financeiras decorrentes da pandemia do COVID afetou os respondentes.....	35

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	1
1.1. Contextualização.....	1
1.2. Formulação do problema .....	2
1.3. Objetivo Geral .....	3
1.4. Objetivos Específicos.....	3
1.5. Justificativa.....	3
2. REFERENCIAL TEÓRICO .....	4
2.1. Inovação.....	4
2.2. Inclusão Financeira .....	5
2.2.1. <i>Global Findex</i> .....	6
2.3. Sistema Financeiro Nacional.....	7
2.4. Pagamento Instantâneo Brasileiro .....	9
2.4.1. Como funciona o Pix.....	10
2.4.2. Principais diferenças entre o Pix e os demais meios de meios de pagamentos .....	11
3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	13
3.1. Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa.....	13
3.2. Definição e escolha da amostra .....	14
3.3. Instrumentos de coleta de dados .....	14
3.4. Procedimentos de análise de dados .....	15
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	17
4.1. Perfil sociodemográfico .....	18
4.2. Entrada no sistema financeiro.....	20
4.3. Cartões e Contas Digitais.....	21
4.4. Uso dos meios de pagamentos para compras no comércio local .....	22
4.5. Utilização do Pix.....	23
4.6. Poupança .....	26
4.7. Empréstimos .....	27
4.8. Resiliência financeira .....	28
4.9. Hábitos de transferências.....	31
4.10. Preocupações financeiras.....	32
5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO.....	36
REFERÊNCIA .....	37
APÊNDICES.....	40
Apêndice A – Questionário da pesquisa.....	40
ANEXOS .....	60

Anexo A – 2021 Global Findex Questionnaire.....	60
---	----



## 1. INTRODUÇÃO

Considerando a dinâmica do mundo atual, em que se vê uma revolução impulsionada pelos *smartphones* e os seus aplicativos, a busca por soluções inovadoras estão no epicentro das transformações sociais. Nesse cenário, o Pix, um sistema de pagamento desenvolvido pelo Banco Central do Brasil (BCB), tem redefinido a forma como os brasileiros realizam suas transações financeiras no país. Esse sistema de pagamento não representa apenas uma alternativa aos meios de pagamento, mas uma mudança de paradigma e um possível catalisador para a inclusão financeira, que é reconhecida como um dos impulsionadores para o desenvolvimento sustentável.

Nesse contexto, é fundamental analisar de que maneira o Pix está presente nos hábitos de consumo; ao mesmo tempo, se contribuiu para o aumento da inclusão financeira da população brasileira. Destaca-se que este estudo utilizou como base para formulação das perguntas da pesquisa deste trabalho o “*2021 Global Findex Questionnaire*”. O Global Findex é uma iniciativa do Banco Mundial dedicada a analisar a inclusão financeira em todo o mundo, fornecendo informações sobre como as pessoas em diferentes países acessam e usam os serviços financeiros. Atualmente, o BCB utiliza o termo “cidadania financeira” para abordar de forma mais ampla as questões relacionadas a inclusão financeira.

### 1.1. Contextualização

A criação do Pix faz parte da Agenda BC#, uma agenda de trabalho desenvolvida pelo Banco Central, assim como a regulação e implementação do *Open Finance* e do projeto de moeda digital, o Real Digital (FERREIRA, 2022). Além de buscar a queda no custo do crédito, a modernização da lei e a eficiência no sistema, a Agenda BC# tem o foco na inclusão, na competitividade, na sustentabilidade e na transparência (BCB, 2023). Sendo assim, além de ser um meio de pagamento, o Pix é um instrumento de política regulatória, do BCB, para a governança do ambiente de pagamentos digitais no Brasil (FERREIRA, 2022). O percentual de adultos com

relacionamento com instituições financeiras chegou a 96% em 2020, efeito da abertura de contas para o recebimento do Auxílio Emergencial durante a pandemia da Covid-19 (BCB, 2021).

A inclusão financeira é um tema de interesse tanto acadêmico, quanto para o governo e para o mercado financeiro. Ter acesso a serviços financeiros possibilita a chamada cidadania financeira (SANTIAGO; ZANETONI; VITA, 2020). Isso porque, é por meio do sistema financeiro os indivíduos têm acesso a crédito e realizam investimentos, ou seja, conduzem os seus ativos (DE ÁVILA; SILVA; BENDER, 2022). Em novembro de 2020, o BCB lançou o Pix, com potencial de democratizar o acesso aos serviços pagamento e incentivar a entrega de serviços financeiros para a população de baixa renda (BCB, 2021). Desde então, observou-se uma forte adesão dos clientes ao Pix, com o número de usuários que realizam mais de 30 Pix por mês chegando a quase 3,9 milhões em março de 2022 (FEBRABAN, 2022).

## 1.2. Formulação do problema

Novos meios de pagamento surgem a partir do avanço da tecnologia e o Pix tem assumido crescente importância na vida dos brasileiros. Entretanto, estudos sobre o uso do Pix ainda são escassos (VALCANOVER et al., 2022). Dos poucos estudos existentes que correlaciona o Pix à inclusão financeira, se observa o estudo de Santiago, Zanetoni e Vita (2020), cujos resultados demonstram a importância do Pix para a promoção da cidadania financeira e a necessidade de democratização dos serviços financeiros.

Além do trabalho da Atiense (2020), que analisou as oportunidades de impacto do Pix para o atingimento da inclusão financeira no Brasil. Entretanto, ambos os trabalhos foram realizados no ano de implementação do Pix. Então, seguindo a orientação de pesquisa futura da Atiense (2020) para análise após o estabelecimento do Pix, se propôs realizar este trabalho para conferir se o Pix contribuiu para a cidadania financeira.

Dessa forma, a problemática deste trabalho é definida por meio da pergunta de pesquisa: **como o Pix tem contribuído com a inclusão financeira e a promoção da cidadania financeira?**

### **1.3. Objetivo Geral**

Analisar de que maneira o Sistema de Pagamento Instantâneo Brasileiro - Pix tem contribuído para inclusão financeira e a promoção da cidadania financeira.

### **1.4. Objetivos Específicos**

Para atendimento ao objetivo geral, foram propostos os seguintes objetivos específicos:

- a) Analisar a utilização do Pix pelas pessoas;
- b) Analisar como essas pessoas gerenciam seus recursos financeiros;
- c) Analisar a relevância do Pix para a inclusão financeira.

### **1.5. Justificativa**

Considerando a relevância da inclusão financeira para o desenvolvimento sustentável e a ampla aceitação do Pix como meio de pagamento, este estudo tem como objetivo avaliar o impacto da utilização do Pix na inclusão financeira. Dada a escassez de trabalhos sobre o tema, exemplificadas pelos estudos de Santiago, Zanetoni e Vita (2020) e da Atiense (2020), busca-se como essa pesquisa contribuir para o debate sobre a relevância do Pix para a promoção da cidadania financeira.

Adicionalmente, busca-se analisar a forma que a população utiliza o Pix e como ela gerencia os seus recursos financeiros. As informações apresentadas neste trabalho podem ser utilizadas por diversas instituições e por pesquisadores cujo trabalho relacionar a inclusão financeira e ao uso do Pix.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo são apresentados os fundamentos teóricos que orientaram este trabalho, bem como os conceitos que serão empregados. Os tópicos abordados serão: Inclusão Financeira, Sistema Financeiro Nacional e Pagamento Instantâneo Brasileiro.

### 2.1. Inovação

A inovação é um fenômeno complexo que adquiriu diversos significados ao longo do tempo. As categorizações dos tipos de inovação divergem conforme os autores estudados e os objetivos do estudo (Amorim, 2019). A discussão em torno do termo abrange tanto o ambiente público, quanto o privado. Isso porque a relevância desse debate fundamenta-se na ideia que a inovação pode desempenhar um papel crucial como indutora do desenvolvimento econômico e social (Santana, 2020).

Inicialmente, com objetivo de padronizar o termo inovação, países membros da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) definiu-se o termo no Manual de Frascati, mas o conceito de inovação amplamente adotado atualmente provém do Manual de Oslo que define e categoriza as inovações em quatro tipos: inovações de produto, de processo, de marketing, e organizacional (Amorim, 2019).

No Brasil, a inovação ganhou destaque com a implementação de políticas, notavelmente através da Lei nº 10.973/2004 também conhecida como Lei da Inovação, que evoluiu com a sanção da Lei nº 13.243/2016. Essa lei estabelece medidas de estímulo à inovação e à pesquisa científica e tecnológica no ambiente produtivo (Amorim, 2019).

Inovação, de acordo com a Lei nº 13.243/2016, é definida como:

IV – inovação: introdução de novidade ou aperfeiçoamento no ambiente produtivo e social que resulte em novos produtos, serviços ou processos ou que compreenda a agregação de novas funcionalidades ou características a produto, serviço ou processo já existente que possa resultar em melhorias e em efetivo ganho de qualidade ou desempenho.

## 2.2. Inclusão Financeira

A inclusão financeira refere-se ao acesso pleno aos serviços financeiros, proporcionando resiliência econômica e inclusão social. Além disso, a inclusão financeira é vista como um catalizador do desenvolvimento sustentável, tendo como benefício a ampliação de serviços financeiros, a disseminação da educação financeira e hábitos responsáveis de consumo. Segundo Cordeiro (2019), a literatura costuma abordar a inclusão financeira como uma questão de ter acesso ao sistema financeiro, relacionando a exclusão financeira à exclusão social. Ademais, inclusão financeira não se restringe ao fato de possuir uma conta em uma instituição financeira.

De acordo com o Banco Central do Brasil (BCB) (2023), inclusão financeira é “um estado em que todos os adultos têm acesso efetivo aos seguintes serviços financeiros providos por instituições formais: crédito, poupança, pagamentos, seguros, previdência e investimentos”. Entretanto, desde 2013 o BCB utiliza o termo “cidadania financeira” para tratar de forma mais ampla sobre o tema, sendo essa expressão definida como: “o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros” (BCB, 2023).

Dessa forma, a cidadania financeira engloba não apenas a inclusão financeira, mas também a educação financeira, a participação ativa e a proteção do consumidor. Segundo Santiago, Zanetoni e Vita (2020), a cidadania financeira não apenas proporciona ao indivíduo maior liberdade na movimentação monetária, mas também facilita o aumento e fortalecimento de sua integração no mercado de trabalho, contribuindo para a ideia de desenvolvimento.

Nesse contexto, ao analisar a adoção e utilização do PIX, é possível estabelecer uma relação com os tópicos abordados no *Global Findex*, correlacionando assim o impacto do Pix para a inclusão financeira.

**Figura 1 - Cidadania Financeira**



**Fonte: BCB (2023)**

### **2.2.1. Global Findex**

Fundado em 1944, para a reconstrução do pós-guerra, o Banco Mundial (World Bank Group) destaca-se como um dos principais financiadores do desenvolvimento global. Com o objetivo de reunir informações sobre o verdadeiro estado da inclusão financeira no mundo, projetou e publica o *Global Financial Inclusion Database*, mais conhecido como *Global Findex*. Inicialmente, era uma parceria firmada para dez anos entre do Banco Mundial com a *Bill & Melinda Gates Foundation*, com sua primeira publicação em 2011.

Atualmente, é reconhecido como uma das principais fontes de dados sobre inclusão financeira e o uso de serviços financeiros em escala mundial. Atualizado a cada três anos, a sua divulgação coincide com a publicação de um relatório elaborado pelo Banco Mundial que destaca as principais conclusões dos dados coletados (Atiense, 2020).

## 2.3. Sistema Financeiro Nacional

O Sistema Financeiro Nacional (SFN) tem se transformado pelo processo de digitalização e a maneira como os serviços e produtos financeiros são ofertados (BCB, 2021). Segundo o BCB (2023), o SFN é formado por um conjunto de entidades e instituições que promovem a intermediação financeira, sendo ele organizado por agentes normativos, supervisores e operadores. O SFN pode ser também dividido em dois grupos, o normativo e o de intermediação ou operação, sendo que o normativo é aquele responsável por fiscalizar, regularizar e regulamentar as atividades do mercado financeiro e das demais instituições; e o de intermediação ou operação são aqueles que operam no mercado financeiro (DE ÁVILA; SILVA; BENDER, 2022).

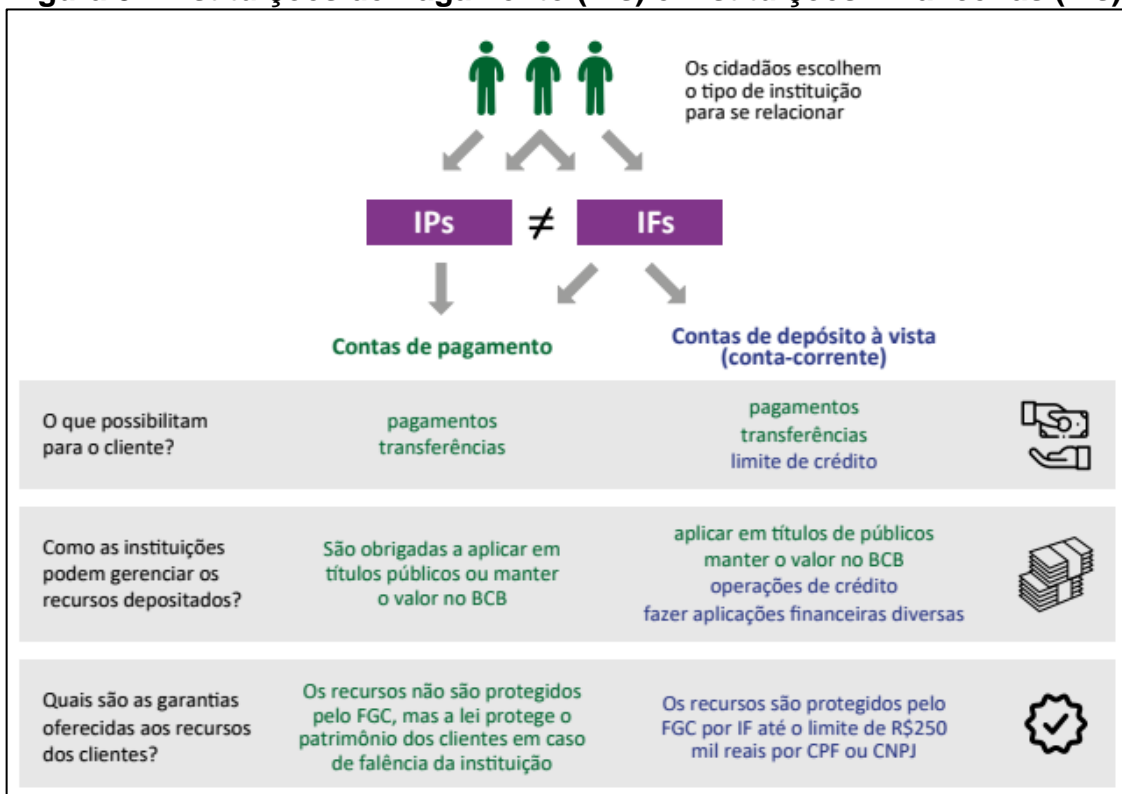
**Figura 2 - Sistema Financeiro Nacional (SFN)**



Fonte: BCB (2023)

Dentre os operadores e intermediadores do SFN existem as Instituições de Pagamento (IPs) e as Instituições Financeiras (IFs). A principal diferença é que as IPs apenas viabilizam serviços de compra e venda e de movimentação de recursos, mas sem a possibilidade de conceder empréstimos ou financiamentos a seus clientes (BCB, 2021). Entretanto, para o BCB (2021), apesar da atuação mais restrita das IPs, elas promovem a inclusão financeira e que as IPs oferecem produtos como aplicações financeiras e operações de crédito, sendo que essa oferta é disponibilizada por uma IFs parceira da IPs.

**Figura 3 - Instituições de Pagamento (IPs) e Instituições Financeiras (IFs)**



Fonte: Relatório de Cidadania Financeira (2021)



## 2.4. Pagamento Instantâneo Brasileiro

O Pagamento Instantâneo Brasileiro foi batizado de Pix, sendo esse nome uma marca construída para transmitir os conceitos de tecnologia, transação e comunicação (BCB, 2023). O Pix é resultado de um grupo de trabalho, com a participação de diversos agentes do mercado, que teve a sua operação plena iniciada pelo BCB em 16 de novembro de 2020 (BCB, 2021). A oferta do Pix acontece por meio das IFs e IPs, sendo obrigatória a oferta do serviço para as IFs ou IPs com mais de 500 mil contas ativas; já os Entes Governamentais, podem oferecer o serviço, para fins de pagamento por serviços públicos (FERREIRA 2022; HOLANDA, 2021).

**Figura 4 - A marca Pix**



**Fonte: Manual de Uso da Marca Pix (2021)**

No glossário do Relatório de Cidadania Financeira (2021), o Pix é definido como:

Pix: arranjo de pagamentos para transferência e para compra que permite que fundos sejam transferidos de contas transacionais (contas de depósitos ou contas de pagamentos pré-pagas) de usuários PF ou PJ de qualquer participante do arranjo (instituições financeiras ou de pagamento) para contas transacionais de usuários PF ou PJ de outro ou do mesmo participante. As transações estão disponíveis 24 horas por dia, em todos os dias do ano, e os recursos são disponibilizados na conta do usuário receptor em poucos segundos após o início da transação (BCB, 2021).

Desde o lançamento, o Pix passou a ser alternativa para realizar pagamentos e transferências, devido a suas características, que além de trazer uma série de benefícios, também promove a competição, a eficiência de mercado e a inclusão financeira (BCB, 2021). O Pix inovou na vida dos usuários, oferecendo mais comodidade e agilidade, e melhorando e diminuindo os processos (DE ÁVILA; SILVA; BENDER, 2022). Ademais, a entrada do Pix no sistema financeiro brasileiro teve como objetivo a redução da circulação física do dinheiro e a facilitação das transações financeiras, o que acabou contribuindo para o desenvolvimento da economia informal (FERREIRA, 2023; SANTOS; SANTOS, 2023).

#### **2.4.1. Como funciona o Pix**

Uma característica do funcionamento do Pix é que não existe um aplicativo ou site específico para o seu uso, a sua utilização é por meio do acesso do aplicativo ou do *internet banking* da própria IFs ou IPs (BCB, 2023). A chave Pix foi concebida para facilitar o recebimento, simplificando o preenchimento de informações para a realização da operação (SANTIAGO; ZANETONI; VITA, 2020).

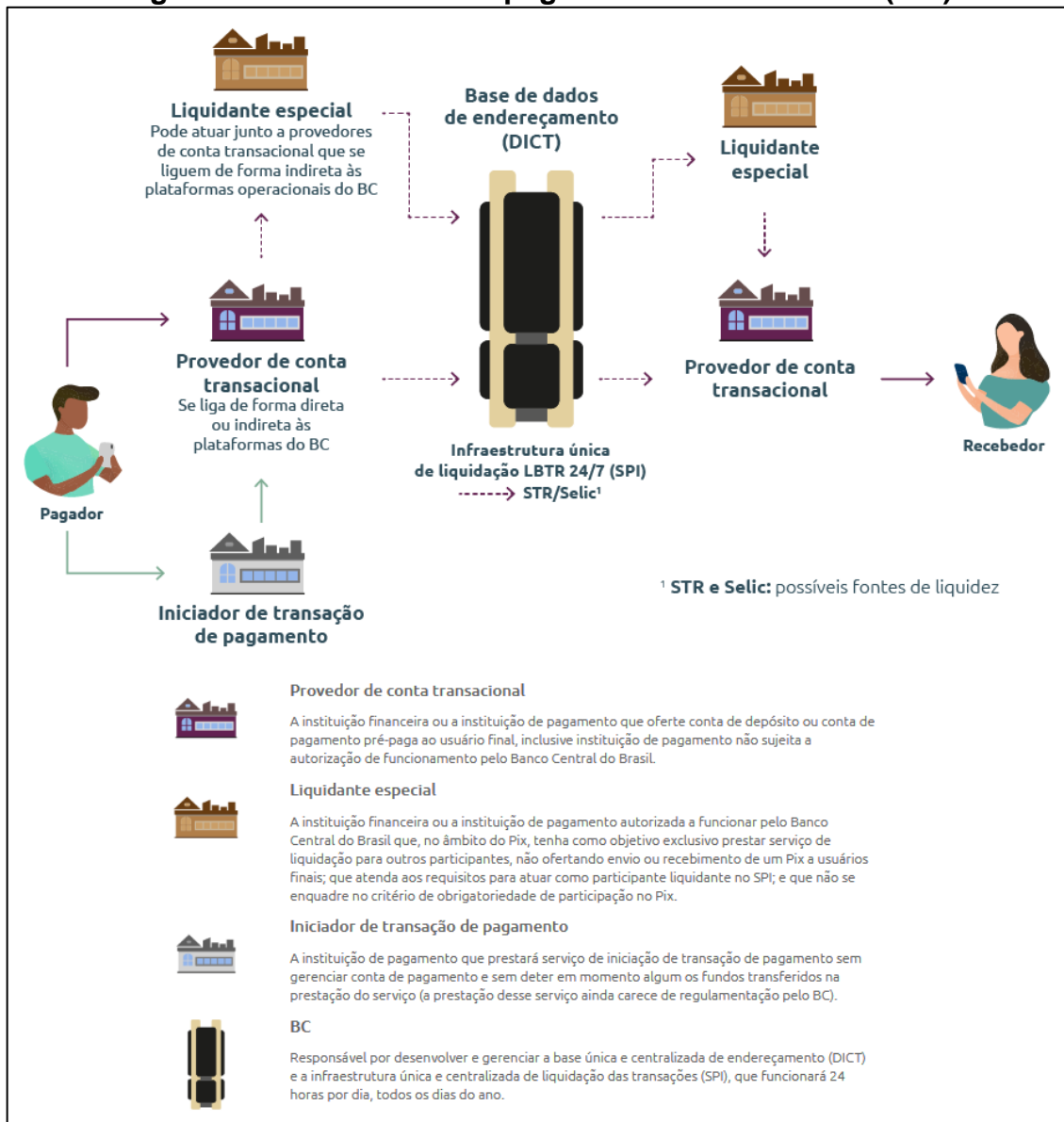
As informações dos usuários e de suas correspondentes contas transacionais são armazenadas em um Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT), operado pelo BCB, com a finalidade de facilitar o processo de iniciação da transação, mitigar o risco de fraude e suportar funcionalidades para o bom funcionamento do arranjo (HOLANDA, 2021).

As despesas do BCB com os sistemas e recursos de tecnologia para operar o Pix são custeadas por meio de tarifas recolhidas entre as instituições participantes, sendo que essas tarifas buscam apenas ressarcir o BCB, sem objetivo de gerar lucro (FERREIRA, 2022).

O Pix possui uma estrutura tecnológica centralizada, que trabalha em uma rede protegida e separada da internet com objetivo de garantir segurança, confiabilidade e sigilo nas operações (SANTIAGO; ZANETONI; VITA, 2020). A comunicação entre os diversos participantes e o BCB é realizada por meio de mensagens assinadas digitalmente e que trafegam de forma criptografada, nessa rede protegida e apartada (HOLANDA, 2021). A liquidação financeira ocorre de forma individualizada e em tempo real, por meio do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI), também operado pelo BCB (FERREIRA, 2022).

O SPI é a infraestrutura centralizada e única para liquidação de pagamentos instantâneos entre as diversas instituições no Brasil (BCB, 2023). As instituições acessam o SPI de forma direta ou indireta, a forma direta é mandatória para bancos comerciais, bancos múltiplos com carteira comercial e caixa econômica (FERREIRA, 2022).

**Figura 5 - Ecossistema de pagamentos instantâneos (SPI)**



Fonte: BCB (2023)

#### 2.4.2. Principais diferenças entre o Pix e os demais meios de meios de pagamentos

Qualquer indivíduo, com capacidade para lidar com operações com dinheiro, tem capacidade de utilizar o Pix, visto que ele utiliza uma interface simples e exige

apenas o cadastro de uma conta vinculada, que é feito por meio da chave Pix (SANTIAGO; ZANETONI; VITA, 2020). Ademais, quando comparado com outros meios de pagamento, o Pix apresenta vantagens significativas (HOLANDA, 2021). As principais diferenças podem ser vistas no quadro abaixo.

**Figura 6 - Comparação entre o Pix e os meios de pagamentos**

	<b>Pix</b>	<b>TED/DOC</b>	<b>CARTÃO (crédito/débito)</b>
<b>Característica</b>	Não existe limite teórico para a operação. Entretanto existe limites de segurança.	TED: permite transferências maiores que 5 mil reais. DOC: permite transferências até 4.999,99 reais	Cartão de Crédito: permite parcelar o valor da compra. Cartão de Débito: os pagamentos são debitados de forma imediata da conta do cliente.
<b>Pagamento</b>	Para realizar o pagamento é preciso informar a “chave Pix” ou ler o QR Code de quem irá receber.	Para realizar o pagamento é preciso informar: o nome do banco, o número da agência, o número da conta, o tipo da conta, e o CPF ou CNPJ de quem irá receber.	Para realizar o pagamento é necessária uma “maquininha” ou instrumento similar para a leitura do cartão.
<b>Disponibilidade para receber</b>	Recebe após poucos segundos, independente do dia ou horário.	TED: No mesmo dia útil. DOC: dia útil seguinte.	Crédito: costuma receber, em média, 28 dias após a realização do pagamento. Débito: costuma receber dois dias após a realização do pagamento.
<b>Tarifas</b>	Não existe tarifa para o Pix para Pessoa Física.	Costuma haver cobrança de tarifa para quem realiza a transferência.	Costuma haver cobrança pela aquisição da “maquininha”, além de uma taxa por transação.

**Fonte: Elaborado pelo autor com base em Ferreira (2023); Holanda (2021); Santiago, Zanetoni e Vita (2020)**

### **3. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA**

Neste capítulo serão apresentadas os métodos e técnicas de pesquisa utilizados para atingir os objetivos propostos e a validação das hipóteses. Para Gil (2002), pesquisa é um processo que tem como objetivo responder aos problemas que são propostos. Segundo Vergara (2016), os métodos e as técnicas de pesquisa descrevem a forma e o caminho percorrido.

#### **3.1. Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa**

Essa pesquisa tem como objetivo principal analisar como o Pix tem contribuído com a inclusão financeira e a democratização do acesso aos serviços financeiros. Conforme os métodos e técnicas de pesquisa empregados, este trabalho é caracterizado como pesquisa exploratória, descritiva, com abordagem quantitativa, tendo como instrumento de coleta um questionário estruturado fechado. Os resultados dos dados são classificados como primários, por terem sido criados para essa pesquisa.

Os métodos escolhidos se justificam devido às características do objeto da pesquisa, por se tratar de um serviço recente, lançado em 2020, e pouco explorado em pesquisas acadêmicas. Segundo Gil (2002), a pesquisa exploratória deve ser utilizada em situações em que há pouco conhecimento, com o objetivo então de aprimorar ideias e construir hipóteses; e a pesquisa exploratória tem o objetivo de descrever as características, identificando relações entre as variáveis.

Se trata também de uma pesquisa quantitativa, do tipo *survey*, disseminada de acordo com o método Bola de Neve Virtual (COSTA, 2018). Nesse método não há como garantir a representatividade da amostra em relação à população, dessa forma foi feito um esforço para que a quantidade de respondentes fosse o suficiente para aplicar os testes estatísticos de concentração de respostas e comparação das respostas entre grupos da população.

Para análise e interpretação dos dados, foi seguido os passos de Gil (2002): o estabelecimento de categorias; a codificação; a tabulação; a análise estatística dos

dados; a avaliação das generalizações obtidas com os dados; a inferência de relações causais; e a interpretação dos dados.

### **3.2. Definição e escolha da amostra**

O tamanho da amostra não foi delimitado, apenas feito um esforço para que a quantidade de respostas válidas fossem a maior possível e suficiente para garantir a aplicação dos testes estatísticos e a análise das respostas. Considerando para essa pesquisa todos os níveis de renda, escolaridade, gênero e idade. Entretanto, o público-alvo do estudo foi delimitado a todos os indivíduos maiores de 18 anos e com conta em uma instituição financeira. Além disso, para responder ao questionário, os participantes precisavam ter acesso à internet.

Para garantir o público-alvo, foram feitas perguntas-filtro, em que o direcionamento para a pesquisa só ocorreria após a confirmação nas perguntas-filtro e, caso não ocorressem, as pessoas eram direcionadas para o fim da pesquisa. A pesquisa inicialmente foi direcionada a residentes do Distrito Federal, mas depois de uma semana foi aberta aos residentes de todos os outros estados. Também foram levantados dados sociodemográficos dos participantes, a fim de auxiliar na caracterização e análise dos dados da amostra e da pesquisa. Foram coletadas 71 respostas válidas.

### **3.3. Instrumentos de coleta de dados**

A coleta de dados ocorreu por meio do método não probabilístico de amostragem conhecido como Bola de Neve Virtual (COSTA, 2018). Após a elaboração do questionário por meio do *Google Forms*, o *link* foi compartilhado nas redes sociais, com a solicitação de que os respondentes também o fizessem, resultando na obtenção da amostra. A aleatoriedade na seleção da amostra não pode ser assegurada, porém devido a natureza das redes sociais permite uma extensão para além dos círculos familiares e sociais, devido ao efeito exponencial em rede (COSTA, 2018).

Devido ao objetivo de analisar a inclusão financeira se optou por utilizar como base para elaboração das perguntas do questionário aplicado o “2021 Global Findex Questionnaire” (THE WORLD BANK, 2021). Após a seleção das perguntas pertinentes, com as devidas adaptações para o objeto de estudo, foram formuladas as perguntas do questionário no *Google Forms*. A coleta de dados ocorreu entre 19 de outubro de 2023 e 8 de dezembro de 2023.

O questionário foi dividido em seções, sendo que logo após o termo de livre consentimento se iniciava as perguntas-filtro, visando selecionar apenas maiores de 18 anos e que tivesse conta em uma instituição financeira. As demais seções eram abertas a depender da resposta. Entretanto, não foi condicionada a resposta para o prosseguimento do questionário, sendo possível se abster de responder a pergunta e prosseguir respondendo. O *link* para responder ao questionário foi compartilhado em várias plataformas de redes sociais, especialmente pelo WhatsApp por meio de mensagens, utilizando o método bola de neve virtual (COSTA, 2018).

### **3.4. Procedimentos de análise de dados**

Para validação dos dados foi realizado o teste qui-quadrado, para verificar se havia a concentração das respostas em alguma alternativa. As hipóteses para verificar se havia concentração de respostas no teste de aderência foram:

H0: Não há preferência por um fator específico.

H1: Há preferência por um fator específico.

Os níveis de significância escolhidos foram 95% e 99%, ou seja,  $\alpha = 1 - 0,95 = 0,05$  e  $\alpha = 1 - 0,99 = 0,01$ . À cada pergunta selecionada do questionário, é calculado o valor do qui-quadrado observado pela fórmula da figura 7. Os resultados obtidos são comparados aos valores tabelados da distribuição teórica do qui-quadrado. Os valores tabelados são obtidos com base nos níveis de significância e nos graus de liberdade (g.l.). Estes últimos variam conforme a quantidade de alternativas de resposta em cada questão, sendo dados por  $k-1$ , sendo  $k$  relativo à quantidade de alternativas de cada questão (SIEGEL e CASTELLAN, 2006).

- a) Para questões com 8 alternativas, os g.l. = 7 os valores das estatísticas testes são: 14,067 (alfa = 0,05) e 18,475 (alfa = 0,01).
- b) Para questões com 7 alternativas, os g.l. = 6 os valores das estatísticas testes são: 12,592 (alfa = 0,05) e 16,812 (alfa = 0,01).
- c) Para questões com 5 alternativas, os g.l. = 4 os valores das estatísticas testes são: 9,488 (alfa = 0,05) e 13,277 (alfa = 0,01).
- d) Para questões com 4 alternativas, os g.l.= 4 e os valores das estatísticas testes são: 3,841 (alfa = 0,05) e 6,635 (alfa = 0,01).

Após realizar os testes, foi possível tomar três tipos de decisões:

- a) Aceitar H0;
- b) Rejeitar H0;
- c) Aceitar H0 em um nível de significância e rejeitar em outro nível.

**Figura 7 - Fórmula do Teste Qui-Quadrado**

$$X^2 = \sum_{i=k}^n \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

**Fonte: Siegel e Castellan (2006)**

Sendo:

$O_i$  = frequência absoluta observada;

$E_i$  = frequência absoluta esperada;

$k$  = número de alternativas da resposta.



#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados e a discussão foram divididos nos tópicos: Perfil sociodemográfico, Entrada no sistema financeiro, Cartões e Contas Digitais, Uso dos meios de pagamentos para compras no comércio local, Utilização do Pix, Poupança, Empréstimos, Resiliência financeira, Hábitos de transferências, e Preocupações financeiras.

**Tabela 1 - Teste qui-quadrado das questões**

Tabela	Questão	X <sup>2</sup>	Decisão	
			alfa (0,05)	alfa (0,01)
3	Idade	30,25	Rejeita H0	Rejeita H0
4	Endereço	245,41	Rejeita H0	Rejeita H0
5	Escolaridade	82,31	Rejeita H0	Rejeita H0
6	Sentimento em relação ao salário	42,45	Rejeita H0	Rejeita H0
11	Cartão de Débito para compras no comércio	13,34	Rejeita H0	Rejeita H0
12	Cartão de Crédito para compras no comércio	54,27	Rejeita H0	Rejeita H0
13	Pix para compras no comércio	28,88	Rejeita H0	Rejeita H0
14	Uso da conta digital para utilizar o Pix	32,22	Rejeita H0	Rejeita H0
15	Uso do celular ou computador para utilizar o Pix	58,37	Rejeita H0	Rejeita H0
16	Pix para pagamento ou transferência	74,70	Rejeita H0	Rejeita H0
17	Pix para receber	26,43	Rejeita H0	Rejeita H0
25	Quantas vezes o dinheiro é depositado na conta	61,28	Rejeita H0	Rejeita H0
26	Quantas vezes o dinheiro é retirado da conta	10,69	Rejeita H0	Aceita H0
27	Fonte de recurso em uma emergência financeira	76,94	Rejeita H0	Rejeita H0
32	Preocupado em não ter dinheiro quando idoso (a)	19,15	Rejeita H0	Rejeita H0
	Preocupado em não poder pagar por custo médicos	18,71	Rejeita H0	Rejeita H0
	Preocupado por não ter dinheiro para as despesas mensais	30,42	Rejeita H0	Rejeita H0
	Preocupado por não ter dinheiro para a escola ou a faculdade	44,38	Rejeita H0	Rejeita H0
33	Maior preocupação financeira	27,25	Rejeita H0	Rejeita H0
34	Efeito das dificuldades financeiras decorrentes da pandemia	57,80	Rejeita H0	Rejeita H0

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

#### 4.1. Perfil sociodemográfico

Neste estudo, foram respondidos 71 questionários conforme os critérios estabelecidos. Dentre esses participantes, 49,3% identificaram-se como do gênero feminino, enquanto 50,7% identificaram-se como do gênero masculino. No que diz respeito a faixa etária, 62% tinham entre 18 e 40 anos, enquanto 29,5% tinha mais de 61 anos.

**Tabela 2 - Gênero dos respondentes da pesquisa**

Gênero	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Feminino	35	49,3%
Masculino	36	50,7%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

**Tabela 3 - Idade dos respondentes da pesquisa**

Idade	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Entre 18 e 23 anos	12	16,9%
Entre 24 e 30 anos	22	31%
Entre 31 e 40 anos	10	14,1%
Entre 41 e 50 anos	3	4,2%
Entre 51 e 60 anos	3	4,2%
Entre 61 e 70 anos	16	22,5%
Acima de 71 anos	5	7%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Quanto ao endereço, a maioria dos participantes indicou residência no Distrito Federal (94,4%), com apenas uma representação nos estados do Ceará, Minas Gerais, Pernambuco e Rio de Janeiro.

**Tabela 4 - Endereço dos respondentes da pesquisa**

Endereço	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Distrito Federal	67	94,4%
Ceará	1	1,4%
Minas Gerais	1	1,4%
Pernambuco	1	1,4%
Rio de Janeiro	1	1,4%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Em relação à escolaridade 32,4% relataram possuir ensino superior incompleto; 33,8% concluíram o ensino superior; 4,2% tinham pós-graduação incompleta e 29,6% possuíam pós-graduação.

**Tabela 5 - Escolaridade dos respondentes da pesquisa**

Escolaridade	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Ensino Superior Incompleto	23	32,4%
Ensino Superior	24	33,8%
Pós-Graduação Incompleta	3	4,2%
Pós-Graduação	21	29,6%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Ao abordar a satisfação salarial, os resultados mostraram que 5,6% dos participantes declararam estar muito satisfeitos; 46,5% estavam satisfeitos; 28,2% estavam pouco satisfeitos; 7% estavam insatisfeitos; e 12,7% afirmaram não receber salário.

**Tabela 6 - Como os respondentes se sentem em relação ao seu salário**

Sentimento em relação ao salário	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Muito satisfeito	4	5,6%
Satisfeito	33	46,5%
Pouco satisfeito	20	28,2%
Insatisfeito	5	7%
Não recebo salário	9	12,7%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

No teste qui-quadrado, realizado para as questões sobre idade dos respondentes, endereço e a sua percepção em relação ao salário que recebem, rejeita H0 para todos em ambos os casos. Observa-se que existe uma concentração dentro das faixas etárias até os 40 anos e uma predominância de residentes no Distrito Federal. Além disso, o teste demonstrou uma concentração estatisticamente significativa sobre a percepção ao salário que recebem entre as alternativas “Satisfeito” e “Muito satisfeito”. Por fim, a análise da escolaridade dos participantes revelou uma concentração de respostas em indivíduos com, pelo menos, ensino médio.

## 4.2. Entrada no sistema financeiro

Um dos critérios para responder ao questionário era possuir uma conta em um banco ou em uma instituição financeira. Para o questionamento sobre o motivo que levaram a abrir a sua primeira conta foi disponibilizado quatro tópicos, permitindo múltiplas respostas não obrigatórias. Dessa forma, se observa uma concentração em responder as questões em receber pagamento de salário e guardar dinheiro. No tópico “Receber pagamento de salário”, a maioria dos respondentes (75,4%) afirmou que abriu sua primeira conta para receber seu salário.

Esse resultado se correlaciona com as respostas do tópico “Receber auxílio do governo”, em que a maioria dos respondentes (94,9%) não abriram sua primeira conta para receber auxílio. Correlacionando essas respostas com o “Sentimento em relação ao salário”, do tópico anterior, indica que a amostra da pesquisa é composta principalmente por pessoas que não dependem de assistência governamental. Por fim, se observa uma incoerência nos dois últimos tópicos, visto que para questão se o motivo a abertura da sua primeira conta foi para guardar dinheiro 69,8% afirmou que sim, enquanto 63,4% afirmou que não abriram para realizar investimentos.

**Tabela 7 – Motivo que levaram os respondentes abrir sua primeira conta**

Receber pagamento de salário	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	43	75,4%
Não	14	24,6%
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100%</b>
Receber auxílio do governo	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	2	5,1%
Não	37	94,9%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>
Guardar dinheiro	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	37	69,8%
Não	16	30,2%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>
Realizar investimentos	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	15	36,6%
Não	26	63,4%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

### 4.3. Cartões e Contas Digitais

Um cartão de débito está vinculado a uma conta em uma instituição financeira, possibilitando saques e compras, com o valor sendo deduzido imediatamente da conta. Já um cartão de crédito permite que você faça empréstimos para fazer compras, com o pagamento do saldo sendo efetuado posteriormente. Por fim, uma conta digital é uma conta depósito ou conta de pagamento gerenciada principalmente por meios eletrônicos, desde a abertura até o encerramento.

Quando perguntados sobre possuir cartão de débito, apenas dois respondentes (2,8%) declararam não possuir. Da mesma forma, quando questionados sobre possuir um cartão de crédito, apenas 4 respondentes (5,6%) declararam não possuir.

**Tabela 8 – Quantidade de respondentes que possui Cartão de Débito**

Possui Cartão de Débito	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	69	97,2%
Não	2	2,8%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

**Tabela 9 - Quantidade de respondentes que possui Cartão de Crédito**

Possui Cartão de Crédito	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	67	94,4%
Não	4	5,6%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Ao serem questionados sobre possuir uma conta digital, a maioria dos respondentes (67,6%) declararam possuir uma conta digital. Esse resultado reflete a crescente aceitação e integração de soluções bancárias digitais na rotina financeira da população.

**Tabela 10 - Quantidade de respondentes que possui Conta Digital**

Possui Conta Digital	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	48	67,6%
Não	23	32,4%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

#### 4.4. Uso dos meios de pagamentos para compras no comércio local

Foi adotado a expressão “comércio local” para distinguir as compras feitas em lojas físicas de compras feito em lojas pela internet. Além disso, a questão do uso do cartão de débito para compras no comércio local nos últimos 30 dias só foi disponibilizada para os que possuíam cartão de débito e tinham feito alguma compra com o cartão de débito nos último 12 meses. Isso fez diminuir o total de respondentes de 69 que possuem cartão de débito para 64 pessoas que realizaram compras no comércio local nos últimos 30 dias. O mesmo foi feito para o cartão de crédito, porém todos os respondentes que possuem cartão de crédito utilizaram o cartão nos últimos 12 meses, mantendo assim o total de 67 respondentes para essa questão. Ademais, a questão do uso do Pix para compras no comércio local nos últimos 30 dias teve como filtro a questão de terem usado o Pix para pagar um compra no comércio local nos últimos 12 meses, resultando em um total de 59 respondentes para essa pergunta.

Quando questionados sobre o uso do cartão de débito para compras no comércio nos últimos 30 dias, as respostas se concentraram entre as alternativas “Sempre” e “Às vezes”. Entretanto, o valor calculado no teste qui-quadrado (13,34) ficou muito próximo do valor de alfa no nível 0,01 (13,28). Dessa forma, apesar de rejeitar H0 em ambos os níveis, não se pode afirmar que existe uma concentração estatisticamente significativa e sugere-se que a amostra seja aumentada em um próximo estudo.

**Tabela 11 – Frequência do uso do cartão de débito para compras no comércio local nos últimos 30 dias**

Cartão de Débito para compras no comércio	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sempre	15	23,4%
Frequentemente	16	25%
Às vezes	10	15,6%
Raramente	20	31,3%
Nunca	3	4,7%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Em relação ao uso do cartão de crédito para compras no comércio local nos últimos 30 dias, as respostas se concentraram entre as alternativas “Sempre e

“Frequentemente”. O teste qui-quadrado demonstrou que a concentração dessas respostas tem significância estatística por rejeita H0 em ambos os níveis.

**Tabela 12 – Frequência do uso do cartão de crédito para compras no comércio local nos últimos 30 dias**

Cartão de Crédito para compras no comércio	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sempre	26	38,8%
Frequentemente	30	44,8
Às vezes	6	9%
Raramente	3	4,5%
Nunca	2	3%
Total	67	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Ao serem questionados sobre o uso do Pix para compras no comércio local nos últimos 30 dias, as respostas se concentraram em “Às vezes”, sendo essa concentração estatisticamente relevante porque o teste qui-quadrado rejeitou H0 em ambos os níveis.

**Tabela 13 – Frequência do uso do Pix para compras no comércio local nos últimos 30 dias**

Pix para compras no comércio	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sempre	6	10,2%
Frequentemente	16	27,1%
Às vezes	24	40,7%
Raramente	13	22%
Total	59	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

#### 4.5. Utilização do Pix

As perguntas sobre a utilização do Pix foram feitas nas seções sobre Conta Digital, *Mobile/Internet Banking* e Hábitos de Pagamento do questionário. Além disso, havia uma seção específica no questionário para tratar sobre o uso do Pix.

Quando questionados, na seção Conta Digital, em que apenas os que possuem conta digital responderam, a maioria (80%) afirmou utilizar a conta digital “sempre ou frequentemente” para o Pix. Essa concentração tem relevância estatística porque o teste qui-quadrado rejeitou H0 em ambos os níveis. O mesmo se observa

para a questão sobre a frequência em que nos últimos 30 dias utilizaram o celular ou o computador para utilizar o Pix, da seção *Mobile/Internet Banking*, em que todos responderam. Nessa questão o teste qui-quadrado também demonstrou que a concentração das respostas apresenta significância estatística por rejeitar H0 em ambos os níveis.

**Tabela 14 – Frequência do uso da conta digital para utilizar o Pix nos últimos 30 dias**

Uso da conta digital para utilizar o Pix	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sempre	19	42,2%
Frequentemente	17	37,8%
Às vezes	6	13,3%
Raramente	3	6,7%
Total	45	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

**Tabela 15 – Frequência do uso do celular ou computador para utilizar o Pix nos últimos 30 dias**

Uso do celular ou computador para utilizar o Pix	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sempre	22	31%
Frequentemente	34	47,9%
Às vezes	14	19,7%
Raramente	1	1,4%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Quando questionados na Seção Pix sobre a frequência que utilizam o Pix para pagamento ou transferência, todos responderam, e as respostas se concentraram entre “Sempre” e “Frequentemente”. Essa concentração de respostas é considerada estatisticamente relevante porque o teste qui-quadrado rejeitou H0 em ambos os níveis.

**Tabela 16 – Frequência de uso do Pix para pagamento ou transferência**

Pix para pagamento ou transferência	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sempre	18	25,4%
Frequentemente	40	56,3%
Às vezes	12	16,9%
Raramente	1	1,4%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**



Entretanto, o mesmo não se observou na questão em que foram questionados sobre a frequência que receberam pagamentos ou transferências por Pix nos últimos 30 dias. Para essa questão havia um filtro e por isso o número de respondentes foi de 69, visto que duas pessoas afirmaram não terem recebido pagamentos nos últimos 12 meses. A concentração das respostas ficou em “Às vezes”, sendo essa concentração estatisticamente significativa visto que o teste qui-quadrado rejeitou H0 em ambos os níveis.

**Tabela 17 – Frequência de uso do Pix para receber pagamentos ou transferências nos últimos 30 dias**

Pix para receber	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sempre	8	11,6%
Frequentemente	20	29%
Às vezes	23	33,3%
Raramente	18	26,1%
Total	69	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Na Seção Hábitos de Pagamentos foram questionados sobre o motivo de uso do Pix nos últimos 12 meses. Esse questionamento foi dividido em quatro tópicos, permitindo múltiplas respostas não obrigatórias.

**Tabela 18 – Motivo do uso do Pix nos últimos 12 meses**

Enviar dinheiro para parente ou amigo	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	61	91%
Não	6	9%
Total	67	100%
Efetuar pagamento de conta	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	52	77,6%
Não	15	22,4%
Total	67	100%
Efetuar pagamento de serviço	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	65	92,9%
Não	5	7,1%
Total	70	100%
Comprar algo on-line	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	53	80,3%
Não	13	19,7%
Total	66	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

A maioria dos respondentes respondeu todos os tópicos e de forma positiva para o uso do Pix. Isso sugere uma ampla utilização do Pix para “Enviar dinheiro para parente ou amigo” (91%), “Efetuar pagamento de conta” (77,6%), “Efetuar pagamento de serviço” (92,9%), ou “Comprar algo on-line” (80,3%).

#### **4.6. Poupança**

O acesso a serviços de poupança desempenha um papel fundamental nas finanças pessoais e na resiliência financeira. Além disso, historicamente a poupança desempenha um papel fundamental na inclusão financeira. Entretanto, o que se buscou com nessa seção foi questionar sobre os hábitos dos respondentes em reservar uma parte do dinheiro que recebe. Para esse questionamento foi feita uma pergunta questionando se nos últimos 12 meses a pessoa encomizou ou reservou dinheiro, e caso a resposta fosse positiva era feita uma outra pergunta que questionava a forma que utilizou para economizar, sendo disposta em quatro tópicos, permitindo múltiplas respostas não obrigatórias.

Entretanto, pelas respostas do teste não serem obrigatórias, uma pessoa não respondeu a pergunta se poupou dinheiro pensando no futuro, mas respondeu a segunda. Isso se justifica porque as respostas não eram obrigatórias para continuar avançando no preenchimento do questionário.

Observa-se que a maioria (77,1%) afirmou ter economizado ou reservado dinheiro pensando no futuro. Destaca-se que a maioria respondeu negativamente para os tópicos “Guardando em espécie” (91,1%) e “Colocando na poupança” (62,5%) e respondeu positivamente para os tópicos “Deixando na conta” (65,3%) e “Investindo em aplicações financeiras” (82%). Essas respostas indicam que a amostra é composta por pessoas que são independentes financeiramente, por preferir deixar o dinheiro na conta ou realizar aplicações financeiras, do que colocar na poupança.

**Tabela 19 - Economizou ou reservou dinheiro pensando no futuro nos últimos 12 meses**

Poupança pensando no futuro	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	54	77,1%
Não	16	22,9%
Total	70	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

**Tabela 20 - Como economizou ou reservou para o futuro**

Guardando em espécie	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	4	8,9%
Não	41	91,1%
Total	45	100%
Deixando na conta	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	32	65,3%
Não	17	34,7%
Total	49	100%
Colocando na poupança	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	18	37,5%
Não	30	62,5%
Total	48	100%
Investindo em aplicações financeiras	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	41	82%
Não	9	18%
Total	50	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

#### 4.7. Empréstimos

O acesso a empréstimos também desempenha um papel significativo na determinação da inclusão financeira, sendo junto da poupança um dos primeiros serviços financeiros buscados. O que se buscou nessa seção do questionário entender sobre as necessidades dos respondentes em pegar dinheiro emprestado para emergências financeiras. Para isso, foram questionados se nos últimos 12 meses a pessoa pegou dinheiro emprestado, e caso a resposta fosse positiva era feita uma outra pergunta que questionava com quem ela pegou esse dinheiro, sendo disposta em quatro tópicos, permitindo múltiplas respostas não obrigatórias. Entretanto, pelas

respostas do teste não serem obrigatórias, duas pessoas não responderam a pergunta se precisou pegar dinheiro emprestado.

Para essa questão, a maioria (75,4%) afirmou não ter precisado pegar dinheiro emprestado nos últimos 12 meses. Destaca-se que um dos respondentes não respondeu a primeira pergunta, mas respondeu a segunda, isso se justifica porque as respostas não eram obrigatórias para prosseguir respondendo ao questionário. Ademais, a maioria respondeu que quando precisou pegou dinheiro emprestado de instituições financeiras (77,8%) ou de familiares (64,7%). Por fim, se observa que a maioria (80%) afirma que não pegou dinheiro emprestado com amigos.

**Tabela 21 – Precisou pegar dinheiro emprestado nos últimos 12 meses**

Empréstimo nos últimos 12 meses	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	17	24,6%
Não	52	75,4%
Total	69	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

**Tabela 22 – Com quem pegou dinheiro emprestado**

Banco ou de outro tipo de IF formal	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	14	77,8%
Não	4	22,2%
Total	18	100%

Familiares ou Parentes	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	11	64,7%
Não	6	35,3%
Total	17	100%

Amigos	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	3	20%
Não	12	80%
Total	15	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

#### 4.8. Resiliência financeira

A resiliência financeira refere-se à capacidade de lidar com adversidades financeiras. Resiliência financeira e inclusão financeira se correlacionam devido ao

fato de que a capacidade de enfrentar as adversidades é fortalecida quando se tem acesso a serviços financeiros.

Quando questionados sobre se realizaram o pagamento integral da fatura do cartão de crédito nos últimos 12 meses a maioria (86,6%) afirmou que sim. Entretanto, chama a atenção o fato de 13,4% não terem realizado o pagamento integral a fatura do cartão de crédito. Isso demonstra uma provável situação de desequilíbrio financeiro e falta de resiliência financeira. Ademais, quando questionados sobre se costuma manter dinheiro em conta, a maioria (95,8%) afirmou que mantém o saldo positivo de suas contas. Isso pode contribuir para a resiliência financeira, mas é importante observar como esse dinheiro é gerenciado.

**Tabela 23 - Pagamento integral da fatura do cartão de crédito nos últimos 12 meses**

Pagou integralmente a fatura do cartão de crédito	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	58	86,6%
Não	9	13,4%
Total	67	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

**Tabela 24 - Costuma manter dinheiro em sua conta**

Mantem dinheiro em conta	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	68	95,8%
Não	3	4,2%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Para a pergunta sobre quantas vezes o dinheiro é depositado em sua conta, observa-se que 4 pessoas responderam que não houve nenhum depósito em sua conta nos últimos 12 meses, por isso o total de respondentes para a questão da frequência mensal é de 67 respondentes. Ademais, as respostas de concentraram entre as alternativas “Apenas uma vez” e “De duas a quatro vezes”. Nessa questão o teste qui-quadrado demonstrou que a concentração de respostas apresenta significância estatística pois rejeita H0 em ambos os níveis.

Entretanto, não foi possível concluir se quando questionados sobre quantas vezes no mês o dinheiro é retirado da conta o resultado é estatisticamente relevante. Isso porque no teste qui-quadrado realizado se rejeita H0 para alfa (0,05), mas aceita H0 para alfa (0,01), ou seja, indica que nesse nível a concentração não é relevante.

**Tabela 25 - Frequência de quantas vezes no mês o dinheiro é depositado na conta**

Quantas vezes o dinheiro é depositado na conta	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Apenas uma vez	26	38,8%
De duas a quatro vezes	31	46,3%
De quatro a sete vezes	9	13,4
Mais de dez vezes	1	1,5%
Total	67	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

**Tabela 26 - Frequência de quantas vezes no mês o dinheiro é retirado da conta**

Quantas vezes o dinheiro é retirado da conta	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Apenas uma vez	11	16,4%
De duas a quatro vezes	12	17,9%
De quatro a sete vezes	16	23,9%
De sete a dez vezes	6	9%
Mais de 10 vezes	22	32,8%
Total	67	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Observa-se que nessa pergunta sobre quantas vezes o dinheiro é depositado em sua conta, 4 pessoas responderam que não houve nenhum depósito em sua conta nos últimos 12 meses, não sendo necessariamente as mesmas da pergunta anterior, por isso o total de respondentes para essa questão de frequência mensal foi de 67 respondentes.

Por fim, quando questionados sobre se em uma emergência financeira qual seria sua principal fonte para conseguir dinheiro as respostas se concentraram em “Poupança” e “Dinheiro do trabalho”. O teste qui-quadrado demonstrou que essa concentração de respostas possui importância estatística porque rejeita H0 em ambos os níveis.

**Tabela 27 - Qual seria a principal fonte de dinheiro em uma emergência**

Fonte de recurso em uma emergência financeira	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Poupança	27	38%
Família e Amigos	10	14,1%
Dinheiro do trabalho	21	29,6%
Empréstimo	4	5,6%
Venda de ativos	3	4,2%
Alguma outra fonte	3	4,2%
Não sei	3	4,2%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

#### 4.9. Hábitos de transferências

Neste trabalho, os hábitos de transferências se referem aos comportamentos ao transferir ou enviar dinheiro para pessoas ou instituições, com o sentido de doação. Dessa forma, se realizou uma primeira pergunta, questionando se nos últimos 12 meses realizou uma doação ou enviou dinheiro, e em caso afirmativo era feito um novo questionamento sobre qual meio de pagamento foi utilizado. Para essa questão foi disponibilizado quatro tópicos, permitindo múltiplas escolhas não obrigatórias. Dessa forma, observa-se que a maioria (81,7%) afirmou ter doado ou enviado dinheiro para um familiar, parente, amigo ou instituição de caridade nos últimos 12 meses.

**Tabela 28 - Realizou uma doação ou enviou dinheiro nos últimos 12 meses**

Doação ou transferência nos últimos 12 meses	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	58	81,7%
Não	13	18,3%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Observa-se que existe uma concentração em responder que utilizaram o Pix como meio de pagamento para realizar a doação ou transferência.

**Tabela 29 - Utilizou qual meio de pagamento quando fez uma doação ou enviou dinheiro**

Espécie	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	8	18,6%
Não	35	81,4%
Total	43	100%

Pix	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	53	94,6%
Não	3	5,4%
Total	56	100%

TED/DOC	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	13	25,5%
Não	38	74,5%
Total	51	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Além disso, foi questionado a situação contrária, perguntando se nos últimos 12 meses recebeu dinheiro de um parente ou amigo, e em caso afirmativo era feito

um novo questionamento sobre qual meio de pagamento foi utilizado. Nessa questão também foi disponibilizado quatro tópicos, permitindo múltiplas escolhas não obrigatórias. Dessa forma, observa-se que uma pequena maioria (53,5%) afirmou ter recebido dinheiro de algum parente ou amigo nos últimos 12 meses.

**Tabela 30 – Recebeu dinheiro de um parente ou amigo, nos últimos 12 meses**

Recebeu dinheiro nos últimos 12 meses	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	38	53,5%
Não	33	46,5%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Observa-se novamente que existe uma concentração em responder que utilizaram o Pix como meio de pagamento para receber dinheiro de um parente ou amigo.

**Tabela 31 - Como recebeu dinheiro de um parente ou amigo**

Espécie	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	11	32,4%
Não	23	67,6%
Total	34	100%

Pix	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	35	92,1%
Não	3	7,9%
Total	38	100%

TED/DOC	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Sim	4	11,8%
Não	30	88,2%
Total	34	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

#### 4.10. Preocupações financeiras

Preocupações financeiras envolvem ansiedades e inquietações relacionadas a insuficiência de recursos para atender a necessidades básicas, lidar com despesas inesperadas, assegurar a estabilidade financeira futura e enfrentar impactos econômicos decorrentes de crises. Para esse questionamento inicialmente foi



disponibilizado quatro tópicos, permitindo múltiplas respostas não obrigatórias. Após responder essa questão era apresentada uma outra pergunta questionando qual é a questão que lhe deixava mais preocupado. Observa-se que nem todos responderam a essas perguntas. Isso se justifica porque as respostas não eram obrigatórias para prosseguir respondendo ao questionário.

**Tabela 32 - Até que ponto você está preocupado neste momento com:**

Não ter dinheiro suficiente quando estiver idoso(a)	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Muito preocupado	17	25,4%
Um pouco preocupado	28	41,8%
Não esta preocupado no momento	19	28,4%
Essa pergunta não se aplica a mim	3	4,5%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>
Não poder pagar por custos médicos	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Muito preocupado	16	23,5%
Um pouco preocupado	19	27,9%
Não esta preocupado no momento	29	42,6%
Essa pergunta não se aplica a mim	4	5,9%
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>100%</b>
Não ter dinheiro para as despesas mensais	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Muito preocupado	12	17,4%
Um pouco preocupado	27	39,1%
Não esta preocupado no momento	29	42%
Essa pergunta não se aplica a mim	1	1,4%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100%</b>
Não ter dinheiro para a escola ou a faculdade	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Muito preocupado	4	6,3%
Um pouco preocupado	5	7,8%
Não esta preocupado no momento	18	28,1%
Essa pergunta não se aplica a mim	37	57,8%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

Observa-se uma preocupação maior em “Não ter dinheiro suficiente quando estiver idoso(a)” e “Não poder pagar por custos médicos”, visto que em ambos a

maioria das respostas ficou entre “Muito preocupado” e “Um pouco preocupado”. Essa preocupação diminuiu um pouco em “Não ter dinheiro para pagar as despesas ou contas mensais”. Por último, não existe preocupação em “Não ter dinheiro para pagar a escola ou a faculdade” com as respostas se concentrando em “Não está preocupado no momento” e “Essa pergunta não se aplica a mim”. Ademais, os testes qui-quadrado para essas questões demonstraram que a concentração das respostas apresenta significância estatística por rejeitar H0 em ambos os níveis.

Ao questionar qual a maior preocupação financeira dos respondentes, observa-se uma correlação com a questão anterior, em que a maioria das respostas ficou entre “Não ter dinheiro suficiente quando estiver idoso (a)” e “Não poder pagar por custos médicos”. O teste qui-quadrado mostrou que a concentração de respostas tem relevância estatística por rejeitar H0 em ambos os níveis.

**Tabela 33 – Qual a maior preocupação financeiras dos respondentes**

Maior preocupação financeira	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Não ter dinheiro suficiente quando estiver idoso(a)	21	31,3%
Não poder pagar por custos médicos	23	34,3%
Não ter dinheiro para as despesas mensais	16	23,9%
Não ter dinheiro para a escola ou a faculdade	1	1,5%
Não sei responder	6	9%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

No entanto, essas apreensões contrastam com as respostas sobre como os entrevistados foram afetados com as dificuldades financeiras decorrentes da pandemia do COVID-19. Nesse contexto, a maioria (54,9%) afirmou que a pergunta não se aplicava a eles, evidenciando uma notável resiliência financeira. O teste qui-quadrado demonstrou que a concentração de respostas é estatisticamente significativa por rejeitar H0 em ambos os níveis.

**Tabela 34 – Como dificuldades financeiras decorrentes da pandemia do COVID afetou os respondentes**

Efeito das dificuldades financeiras decorrentes da pandemia	Quantidade de Respondentes	Porcentagem
Muito preocupado	7	9,9%
Um pouco preocupado	13	18,3%
Nem um pouco preocupado	9	12,7%
Essa pergunta não se aplica a mim	39	54,9%
Não sei responder	3	4,2%
Total	71	100%

**Fonte: Elaborado pelo autor com base nos dados da pesquisa (2023)**

## 5. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO

Este estudo teve como objetivo analisar o impacto do Pix na inclusão financeira e na promoção da cidadania financeira. Essa pesquisa buscou abordar a utilização do Pix pelos participantes, como eles gerenciam seus recursos financeiros e o papel do Pix na promoção da inclusão financeira. A inclusão financeira é considerada um catalisador para o desenvolvimento econômico sustentável, a redução da pobreza e a promoção da equidade social, o que motiva o interesse e o engajamento de diversos setores da sociedade. Entretanto, para os participantes desse estudo, o Pix não foi relevante para promover a inclusão financeira.

A análise do perfil sociodemográfico revelou uma distribuição equilibrada em termos de gênero, em que a faixa etária indica uma concentração significativa de jovens adultos. Entretanto, é também notável a presença de participantes acima de 61 anos. Além disso, se observa uma predominância de respondentes residentes no Distrito Federal e se destaca a presença de respondentes com pós-graduação, o que indica um nível educacional elevado dessa amostra.

Ao examinar os motivos que levaram abrir a sua primeira conta, se observa que a maioria dos participantes já tinha uma conexão prévia com o sistema financeiro, devido a sua necessidade de receber seu salário. Além disso, a incoerência nas respostas sobre guardar dinheiro ou realizar investimentos sugere a necessidade de esclarecimentos sobre essas opções para questões futuras.

A análise sobre o uso de cartões e contas digitais mostrou uma distribuição generalizada desses meios, com destaque para a aceitação considerável de contas digitais. Ao avaliar o uso dos meios de pagamento para compras no comércio, se observa a preferência pelo cartão de crédito em relação ao uso do Pix.

No contexto do uso do Pix, se observa uma adoção expressiva e diversificada, tanto para pagamentos quanto para recebimentos, apontando para seu potencial impacto na inclusão financeira ao oferecer uma alternativa eficiente e acessível para a transferências de recursos. A análise dos hábitos de transferências evidenciou uma participação ativa em prática de doações, transferências e recebimento de dinheiro, com a clara preferência pelo Pix como meio de pagamento nessas situações. Isso sugere que o Pix pode estar desempenhando um papel crucial na facilitação de transações sociais e apoio financeiro.

## REFERÊNCIA

AMORIM, T. S. de. **Análise e Proposições Críticas Para a Formulação da Estratégia e Política de Inovação na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos**. 2019. 90 p. Relatório (Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação) – Universidade de Brasília, 2019.

ATIENSE, I. R. **O impacto do sistema instantâneo de pagamentos no atingimento da inclusão financeira no Brasil**. 2020. 61 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Relações Internacionais) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Relatório de cidadania financeira 2021**. [S.l]: Banco Central, 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Manual de Uso da Marca Pix**, versão 1.3, 17 de setembro de 2021. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento\\_Pix/I\\_manual\\_uso\\_marca\\_pix.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/pix/Regulamento_Pix/I_manual_uso_marca_pix.pdf)>. Acesso: 28 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Sobre a agenda**. Disponível em: <[https://www.bcb.gov.br/acesoinformacao/bchashtag?modalAberto=sobre\\_agenda](https://www.bcb.gov.br/acesoinformacao/bchashtag?modalAberto=sobre_agenda)>. Acesso: 24 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Sistema Financeiro Nacional (SFN)**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn>>. Acesso: 26 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Construção da marca Pix**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix?modalAberto=sobre-marca>>. Acesso: 28 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **O que é Pix?** Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>>. Acesso: 28 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI)**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sistemapagamentosinstantaneos>>. Acesso: 28 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Papel do BC**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/papeldobcpix>>. Acesso: 28 jul. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL – BCB. **Cidadania Financeira**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira>>. Acesso: 18 dez. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.243/2016, de 11/01/2016. **Dispõe sobre estímulos ao desenvolvimento científico, à pesquisa, à capacitação científica e tecnológica e à inovação**. Brasília (DF): Congresso Nacional; 2016a.

CORDEIRO, J. P. de V. **Fintechs e Inclusão Financeira no Brasil: uma abordagem delphi**. 2019. 103 f. Dissertação (Mestrado), Curso de Administração Pública, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2019.

COSTA, B. R. L. Bola de neve virtual: o uso de redes sociais virtuais no processo de coleta de dados de uma pesquisa científica. **Revista interdisciplinar de gestão social**, v.7, n.1, pg. 15-37, 2018.

DE ÁVILA, C. R.; SILVA, R. de F.; BENDER, A. Análise das vendas das lojas de vestuário da área central de Francisco Beltrão: um estudo após a implantação do pix / Analysis of sales in clothing stores in the central area of Francisco Beltrão: a study after the implementation of the pix. **Brazilian Journal of Development**, v. 8, n. 2, p. 12007-12024, 2022.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS – FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**, Volume 3: Transações bancárias, julho de 2022.

FERREIRA, A. R. Arranjo Pix: regulação e concorrência em pagamentos digitais. **Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central**, v. 16, n. 1, p. 100-113, 2022.

FERREIRA, E. A. de A. **Inovação, sustentabilidade e os meios de pagamento: a contribuição do Pix no aumento da inclusão financeira de microempreendedores informais do Distrito Federal**. 2023. 133 f., il. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) — Universidade de Brasília, Brasília, 2023.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175 p.

HOLANDA, T. L. R. S. de. **A entrada do Pix no sistema de pagamentos do Brasil e o cenário para a Caixa Econômica Federal**. 2021. 44 f. Tese, Mestrado profissional - Fundação Getúlio Vargas, Escola de Políticas Públicas e Governo, 2021.

SANTANA, H. dos S. **Análise do uso de indicadores de inovação nos programas e projetos do sistema Sebrae**. 2020. 120 p. Dissertação (Mestrado – Mestrado Profissional em Propriedade Intelectual e Transferência de Tecnologia para a Inovação) – Universidade de Brasília, 2020.

SANTIAGO, M. R.; ZANETONI, J. de P. L.; VITA, J. B. Inclusão financeira, inovação e promoção ao desenvolvimento social e econômico através do Pix. **Revista Jurídica Unicuritiba**, Curitiba, v. 04, n.61, p.123- 152, Out-Dez. 2020.

SANTOS, F. R. dos; SANTOS, F. C. A. S. dos. Consumo, crédito e cotidiano: pagamentos instantâneos (pix) e por aproximação e novas práticas de gestão da renda no Brasil. **Caminhos de Geografia**. Uberlândia, v. 24, n. 93, p. 18-35, 2023.

SIEGEL, S; CASTELLAN Jr N. **Estatística não-paramétrica para ciências do comportamento**. Tradução: Sara Ianda Correa Carmona, 2ª. Edição. Porto Alegre: Arned, 2006, 448p.

THE WORLD BANK. **2021 Global Findex Questionnaire**. Disponível em:  
<<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/c10baf8c58b5814f34b7d930669837e1-0050052022/original/Questionnaire-GlobalFindex.pdf>>. Acesso: 08 dez. 2023.

VALCANOVER, V. M.; VIEIRA, K. M.; VISENTINI, M. S.; KLEIN, L. L. Mobile banking e satisfação com o PIX. **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, v. 16, n. 2, p. 116-132, 2022.

VERGARA, S. C. **Métodos de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas S.A, 2005. 287 p.

## APÊNDICES

### Apêndice A – Questionário da pesquisa

#### Contribuição do Pix na inclusão financeira no Distrito Federal

Este questionário busca entender como as pessoas gerenciam seus recursos financeiros e a sua participação no sistema financeiro nacional.

##### TERMO DE LIVRE CONSENTIMENTO

Você está sendo convidado(a) a participar de uma pesquisa elaborada pelo aluno de graduação **Pedro Augusto Fiorese**, do curso de bacharelado em Administração da Universidade de Brasília, sobre a contribuição do Pix na inclusão financeira. O tempo médio estimado para responder o questionário é entre 10 e 15 minutos.

Lembramos que não há respostas certas ou erradas. Todas as respostas são corretas desde que representem sua opinião. É importante ressaltar que as questões demográficas no final do questionário buscam apenas caracterizar a amostra da pesquisa. **Sua participação é anônima e os dados desta pesquisa são confidenciais**, de modo que serão utilizados exclusivamente para fins acadêmicos. Nenhum dado será analisado individualmente.

A sua participação nesta pesquisa é voluntária, de modo que você fica livre para interromper a sua participação quando e se achar conveniente, e também não receberá prêmios por sua participação. Mas lembre-se: **sua participação é essencial para o sucesso desta pesquisa!**

Para esclarecer dúvidas e fazer comentários a qualquer momento, ou para conhecer os resultados desta pesquisa, contate:

[pedrofiorese@hotmail.com](mailto:pedrofiorese@hotmail.com)

##### 1. Você tem interesse e disponibilidade de cooperar com essa pesquisa?

Marcar apenas uma oval.

Sim *Pular para a pergunta 2*

Não

##### PERGUNTAS INICIAIS

##### 2. Você tem 18 anos ou mais?

Marcar apenas uma oval.

Sim *Pular para a pergunta 3*

Não

##### PERGUNTAS INICIAIS

##### 3. 1 - Uma conta pode ser usada para economizar dinheiro, fazer ou receber pagamentos, ou receber salários ou ajuda financeira. Você, ou junto com outra pessoa, possui uma conta em um banco ou outro tipo de instituição financeira?

Marcar apenas uma oval.

Sim *Pular para a pergunta 4*

Não *Pular para a pergunta 55*



### PERGUNTAS INICIAIS

4. 1A - Pensando na primeira conta que você abriu, você a abriu por algum dos seguintes motivos:

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sim	Não
<b>Você abriu para receber pagamento de salário?</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Você abriu para receber auxílio do governo?</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Você abriu para guardar dinheiro</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Você abriu para realizar investimentos</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### CARTÕES PARTE I

5. 2 - Um cartão de débito é um cartão conectado a uma conta em uma instituição financeira que permite sacar dinheiro e o dinheiro é retirado dessa conta imediatamente. Você possui cartão de débito?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 6*  
 Não *Pular para a pergunta 8*

### CARTÕES PARTE I

6. 2A - Nos últimos 12 meses, você usou o seu cartão de débito?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 7*  
 Não *Pular para a pergunta 8*

### CARTÕES PARTE I

7. **2B** - Nos últimos 30 dias, com que frequência você usou o seu cartão de débito para pagar uma compra no comércio local?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Frequentemente  
 Às vezes  
 Raramente  
 Nunca

#### **CARTÕES PARTE II**

8. **3** - Um cartão de crédito é um cartão que permite que você peça dinheiro emprestado para fazer pagamentos ou comprar coisas, e você pode pagar o saldo depois. Você possui cartão de crédito?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 9*  
 Não *Pular para a pergunta 12*

#### **CARTÕES PARTE II**

9. **3A** - Nos últimos 12 meses, você usou o seu cartão de crédito?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 10*  
 Não *Pular para a pergunta 11*

#### **CARTÕES PARTE II**

10. **3B** - Nos últimos 30 dias, com que frequência você usou o seu cartão de crédito para pagar uma compra no comércio local?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Frequentemente  
 Às vezes  
 Raramente  
 Nunca

#### **CARTÕES PARTE II**

11. **3.1** - Nos últimos 12 meses, você pagou integralmente todos os saldos do seu cartão de crédito até a data de vencimento?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não

#### **SEÇÃO CONTA DIGITAL**

12. **4** - Uma conta digital é uma conta de depósito ou conta de pagamento que é aberta, movimentada e encerrada basicamente por meios eletrônicos. Você possui conta digital?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim *Pular para a pergunta 13*

Não *Pular para a pergunta 15*

#### **SEÇÃO CONTA DIGITAL**

13. **4A** - Nos últimos 12 meses, você usou sua conta digital para fazer pagamentos, comprar coisas, enviar ou receber dinheiro, usando o Pix?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não *Pular para a pergunta 15*

#### **SEÇÃO CONTA DIGITAL**

14. **4B** - Nos últimos 30 dias, com que frequência você usou sua conta digital para fazer pagamentos, comprar coisas, enviar ou receber dinheiro, usando o Pix?

*Marcar apenas uma oval.*

Sempre

Frequentemente

Às vezes

Raramente

Nunca

#### **CONTAS CORRENTES/DIGITAIS PARTE I**

Agora pense em todas as contas pessoais que você tem em instituições financeiras, seja por conta própria ou junto com outra pessoa.

15. **5** - Você costuma manter algum dinheiro em sua(s) conta(s)?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não

#### **CONTAS CORRENTES/DIGITAIS PARTE II**

16. **6** - Nos últimos 12 meses, houve algum depósito de dinheiro em sua(s) conta(s)? Isso inclui depósitos em dinheiro físico ou eletrônico, ou qualquer momento em que o dinheiro é depositado em sua(s) conta(s) por você mesmo, por um empregador ou por qualquer outra pessoa ou instituição.

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 17*  
 Não *Pular para a pergunta 18*

#### **CONTAS CORRENTES/DIGITAIS PARTE II**

17. **6A** - Em um mês típico, quantas vezes o dinheiro é depositado na sua(s) conta(s)?

*Marcar apenas uma oval.*

- Apenas uma vez  
 De duas a quatro vezes  
 De quatro a sete vezes  
 De sete a dez vezes  
 Mais de dez vezes

#### **CONTAS CORRENTES/DIGITAIS PARTE III**

18. **7** - Nos últimos 12 meses, alguma vez você retirou dinheiro de sua(s) conta(s)? Isso inclui saques, pagamentos ou compras eletrônicas, cheques ou qualquer outro momento em que o dinheiro saiu de sua(s) conta(s).

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 19*  
 Não *Pular para a pergunta 20*

#### **CONTAS CORRENTES/DIGITAIS PARTE III**

19. **7A** - Em um mês típico, quantas vezes você retirou dinheiro de sua(s) conta(s)?

*Marcar apenas uma oval.*

- Apenas uma vez
- De duas a quatro vezes
- De quatro a sete vezes
- De sete a dez vezes
- Mais de dez vezes

#### **SEÇÃO MOBILE/INTERNET BANKING**

Pensando em sua conta em um banco ou instituição financeira.

20. **8** - Nos últimos 12 meses, você já usou o celular ou o computador para fazer pagamentos, comprar coisas, enviar ou receber dinheiro?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não *Pular para a pergunta 22*

#### **SEÇÃO MOBILE/INTERNET BANKING**

21. **8A** - Nos últimos 12 meses, com que frequência você verificou o saldo de sua conta usando o celular ou o computador?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre
- Frequentemente
- Às vezes
- Raramente
- Nunca

#### **SEÇÃO MOBILE/INTERNET BANKING**

22. **9** - Nos últimos 12 meses, usando o celular ou o computador, utilizou o Pix para fazer pagamentos, comprar coisas, enviar ou receber dinheiro?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não *Pular para a pergunta 24*

#### **SEÇÃO MOBILE/INTERNET BANKING**

23. **9A** - Nos últimos 30 dias, com que frequência você usando o celular ou o computador, utilizou o Pix para fazer pagamentos, comprar coisas, enviar ou receber dinheiro?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Frequentemente  
 Às vezes  
 Raramente  
 Nunca

#### **SEÇÃO PIX**

24. **10** - Com que frequência você utiliza o Pix para fazer pagamentos ou transferências?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Frequentemente  
 Às vezes  
 Raramente  
 Nunca

#### **SEÇÃO PIX**

25. **11** - Nos últimos 12 meses, você usou o Pix para pagar uma compra no comércio local?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não *Pular para a pergunta 27*

#### **SEÇÃO PIX**

26. **11A** - Nos últimos 30 dias, com que frequência você usou o Pix para pagar uma compra no comércio local?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sempre  
 Frequentemente  
 Às vezes  
 Raramente  
 Nunca

#### **SEÇÃO PIX**

27. **12** - Nos últimos 12 meses, você recebeu pagamentos ou transferências por Pix?

Marcar apenas uma oval.

- Sim  
 Não *Pular para a pergunta 29*

28. **12A** - Nos últimos 30 dias, com que frequência você recebeu pagamentos ou transferências por Pix?

Marcar apenas uma oval.

- Sempre  
 Frequentemente  
 Às vezes  
 Raramente  
 Nunca

#### SEÇÃO HÁBITOS DE PAGAMENTO

29. **13** - Antes do início da pandemia do COVID no Brasil, que tipo de meio de pagamento você usava?

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
<b>Dinheiro em espécie</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Cartão de débito</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Cartão de crédito</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>TED/DOC</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Cheque</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### SEÇÃO HÁBITOS DE PAGAMENTO

30. 13.1 - Após a pandemia do COVID, como você passou a utilizar os métodos de pagamento?

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
Dinheiro em espécie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cartão de débito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cartão de crédito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TED/DOC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cheque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### SEÇÃO HÁBITOS DE PAGAMENTO

31. 14 - Nos últimos 12 meses, você usou o Pix para:

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sim	Não
Enviar dinheiro para um parente ou amigo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efetuar pagamento de conta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Efetuar pagamento de serviço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comprar algo on-line	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### SEÇÃO POUPANÇA



32. **15** - Nos últimos 12 meses, você economizou ou reservou algum dinheiro pensando no futuro?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não *Pular para a pergunta 34*

### SEÇÃO POUPANÇA

33. **15A** - Como você economizou ou reservou esse dinheiro para o futuro?

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sim	Não
<b>Guardando o dinheiro em espécie</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Deixando na conta em um banco ou em uma instituição financeira?</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Colocando o dinheiro na poupança</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Investindo em aplicações financeiras</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### SEÇÃO POUPANÇA

34. **16** - Nos últimos 12 meses, você economizou ou reservou algum dinheiro por algum outro motivo? (Por exemplo: comprar um aparelho eletrônico ou um veículo)

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não *Pular para a pergunta 36*

### SEÇÃO POUPANÇA

35. **16A** - Como você economizou ou reservou esse dinheiro para um motivo específico?

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sim	Não
<b>Guardando o dinheiro em espécie</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Deixando na conta em um banco ou em uma instituição financeira?</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Colocando o dinheiro na poupança</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Investindo em aplicações financeiras</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### SEÇÃO EMPRÉSTIMOS

Essa próxima seção trata do empréstimo de dinheiro para diferentes finalidades e de diferentes fontes, como família e amigos, bancos ou outras instituições financeiras.

36. **17** - Nos últimos 12 meses, você ou junto com outra pessoa, pegou dinheiro emprestado para tratamento médico?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 38*  
 Não

### SEÇÃO EMPRÉSTIMOS

37. **18** - Nos últimos 12 meses, você ou junto com outra pessoa, pegou dinheiro emprestado por algum outro motivo? (Por exemplo: pagar uma conta)

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não *Pular para a pergunta 39*

### SEÇÃO EMPRÉSTIMOS

38. **19** - Nos últimos 12 meses, você ou junto com outra pessoa, pegou dinheiro emprestado de alguma das seguintes fontes:

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sim	Não
De um banco ou de outro tipo de instituição financeira formal?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De familiares ou parentes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De amigos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De agiota	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### SEÇÃO RESILIÊNCIA FINANCEIRA

39. **20** - Agora imagine que você tenha uma emergência e precise pagar R\$ 1.800,00. Qual seria a principal fonte de dinheiro que você usaria para conseguir R\$ 1.800,00 nos próximos 30 dias?

*Marcar apenas uma oval.*

- Poupança
- Família, parentes ou amigos
- Dinheiro do trabalho
- Empréstimo de um banco, empregador ou credor
- Venda de ativos
- Alguma outra fonte
- Não conseguiria juntar o dinheiro
- Não sei

#### SEÇÃO RESILIÊNCIA FINANCEIRA

40. 21 - Quão difícil seria para você conseguir R\$ 1.800,00 nos próximos 30 dias?

Marcar apenas uma oval.

- Muito difícil
- Um pouco difícil
- Não seria difícil
- Não sei

#### SEÇÃO RESILIÊNCIA FINANCEIRA

41. 22 - Quão difícil seria para você conseguir R\$ 1.800,00 nos próximos 7 dias?

Marcar apenas uma oval.

- Muito difícil
- Um pouco difícil
- Não seria difícil
- Não conseguiria juntar o dinheiro
- Não sei

#### SEÇÃO PAGAMENTOS

42. 23 - Nos últimos 12 meses, você doou ou enviou dinheiro para um familiar, parente, amigo ou instituição de caridade?

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não *Pular para a pergunta 45*

#### SEÇÃO PAGAMENTOS

43. 24 - Com que frequência você doou ou enviou dinheiro para um familiar, parente, amigo ou instituição de caridade?

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
<b>Familiar ou parente</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Amigo</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Instituição de caridade</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**SEÇÃO PAGAMENTOS**

44. **24A** - Quando você faz uma doação ou envia dinheiro para um familiar, parente, amigo ou instituição de caridade, você costuma utilizar qual meio de pagamento?

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sim	Não
<b>Entrega em espécie</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Utiliza o Pix</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Realiza um TED/DOC</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Utiliza um cheque</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**SEÇÃO PAGAMENTOS**

45. **25** - Nos últimos 12 meses, você recebeu dinheiro de um parente ou amigo? (não considerar pagamento de bens e serviços)

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não *Pular para a pergunta 47*

**SEÇÃO PAGAMENTOS**

46. 26 - Nos últimos 12 meses, quando você recebeu dinheiro de um parente ou amigo:

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sim	Não
Recebeu em espécie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recebeu por Pix	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recebeu por TED/DOC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recebeu um cheque	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### SEÇÃO PAGAMENTOS

47. 27 - Nos últimos 12 meses, você fez pagamentos regulares de eletricidade, água ou telefonia?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim  
 Não *Pular para a pergunta 50*

#### SEÇÃO PAGAMENTOS

48. 28 - Nos últimos 12 meses, você fez pagamentos de eletricidade, água ou telefonia, de alguma das seguintes maneiras:

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
Realiza o pagamento em espécie?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliza uma conta em um banco ou outro tipo de instituição financeira?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliza o Pix?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### SEÇÃO PAGAMENTOS

49. 28.1 - Antes do início da pandemia do COVID, você fazia o pagamento de eletricidade, água ou telefonia, de alguma das seguintes maneiras:

Marcar apenas uma oval por linha.

	Sempre	Frequentemente	Às vezes	Raramente	Nunca
Pagava em espécie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utiliza uma conta em um banco ou outro tipo de instituição financeira?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### SEÇÃO PAGAMENTOS

50. **29** - Você recebeu algum dinheiro de um empregador, na forma de salário ou vencimento, por ter trabalhado nos últimos 12 meses?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim

Não *Pular para a pergunta 52*

### SEÇÃO PAGAMENTOS

51. **30** - Nos últimos 12 meses, algum empregador pagou seu salário ou remuneração de alguma das seguintes maneiras:

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Sim	Não
<b>Recebeu diretamente em uma conta em um banco ou outro tipo de instituição financeira?</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Recebeu por Pix</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Recebem em espécie</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### SEÇÃO PREOCUPAÇÕES FINANCEIRAS

Agora farei algumas perguntas sobre a sua situação financeira.



52. 31 - Até que ponto você está preocupado neste momento com cada um dos itens a seguir:

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Muito preocupado	Um pouco preocupado	Não está preocupado no momento	Essa pergunta não se aplica a mim
Não ter dinheiro suficiente quando estiver idoso(a)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não poder pagar por custos médicos em caso de doença grave ou acidente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não ter dinheiro para pagar as despesas ou contas mensais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não ter dinheiro para pagar a escola ou a faculdade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**SEÇÃO PREOCUPAÇÕES FINANCEIRAS**

53. **32** - Entre as questões financeiras que você mencionou como "MUITO PREOCUPADO" OU UM POUCO PREOCUPADO", qual delas você está mais preocupado

*Marcar apenas uma oval.*

- Não ter dinheiro suficiente quando estiver idoso(a)
- Não poder pagar por custos médicos em caso de doença grave ou acidente
- Não ter dinheiro para pagar as despesas ou contas mensais
- Não ter dinheiro para pagar a escola ou a faculdade
- Não sei

### **SEÇÃO PREOCUPAÇÕES FINANCEIRAS**

54. **33** - Em decorrência dos transtornos causados pela pandemia do COVID, você passou ou continua passando por graves dificuldades financeiras e isso te deixou:

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito preocupado
- Um pouco preocupado
- Nem um pouco preocupado
- Essa pergunta não se aplica a mim
- Não sei

**Chegamos ao fim, mas antes...**

**fale um pouco mais sobre você! :)**

55. **ID1** - Gênero

*Marcar apenas uma oval.*

- Masculino
- Feminino
- Outro: \_\_\_\_\_

56. **ID2 - Idade**

*Marcar apenas uma oval.*

- Entre 18 e 23 anos
- Entre 24 e 30 anos
- Entre 31 e 40 anos
- Entre 41 e 50 anos
- Entre 51 e 60 anos
- Entre 61 e 70 anos
- Acima de 71 anos

57. **ID3 - Endereço**

*Marcar apenas uma oval.*

- Distrito Federal
- Outro: \_\_\_\_\_

58. **ID4 - Escolaridade**

*Marcar apenas uma oval.*

- Ensino Fundamental incompleto
- Ensino Fundamental
- Ensino Médio
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior
- Pós-Graduação Incompleta
- Pós-Graduação

59. **ID4 - Como você se sente em relação ao seu salário?**

*Marcar apenas uma oval.*

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Pouco satisfeito
- Insatisfeito
- Não recebo salário

## ANEXOS

### Anexo A – 2021 Global Findex Questionnaire

#### 2021 Global Findex Questionnaire

---

**(READ:)** This next section is about banks, **[insert local terminology for Formal Financial Institutions]** and other formal financial institutions. We are trying to understand how people across the world use financial institutions and how available they are to people. Please remember that all information you provide is completely confidential.

#### FIN1

An account can be used to save money, to make or to receive payments, or to receive wages or financial help. Do you, either by yourself or together with someone else, currently have an account at a bank or another type of formal financial institution? Yes or no?

#### CIRCLE ONE RESPONSE:

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN1, Continue;  
Otherwise, Skip to FIN2)**

#### FIN1\_1

Thinking about the FIRST account you opened, did you open it for any of the following reasons? **(Read Items)**

	Yes	No	(DK)	(Refused)
<b>FIN1_1A</b> To receive a wage payment	1	2	3	4
<b>FIN1_1B</b> To receive money from the government	1	2	3	4

#### FIN2

A/An **[insert local terminology for ATM/debit card]** is a card connected to an account at a financial institution that allows you to withdraw money, and the money is taken out of THAT ACCOUNT right away. Do you, personally, have a/an **[insert local terminology for ATM/debit card]**? Yes or no? **(INTERVIEWER: The respondent must CURRENTLY have a/an [insert local terminology for ATM/debit card])**

#### CIRCLE ONE RESPONSE:

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN1 OR code 1 in FIN2 [respondent has an account at a financial institution OR has a/an [insert local terminology for ATM/debit card], Continue with Read below;  
Otherwise, Skip to FIN1\_1 [UNBANKED SECTION])**

**(READ:)** Now I would like to ask you a few questions about different ways to make payments from your account.

**(If code 1 in FIN2, Continue;  
Otherwise, Skip to FIN5)**

**FIN4**

In the PAST 12 MONTHS, have you used your OWN **[insert local terminology for ATM/debit card]** DIRECTLY to make a purchase?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN4, Continue;  
Otherwise, Skip to FIN5)**

**FIN4A**

In the PAST 12 MONTHS, have you used your OWN **[insert local terminology for ATM/debit card]** DIRECTLY to pay for a purchase IN a store?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**FIN5**

Thinking about your account at a bank or financial institution, in the PAST 12 MONTHS, did you ever use a MOBILE PHONE or the Internet to make payments, buy things, or to send or receive money using this account? **(INTERVIEWER: This should not include transactions made through phone calls.)**

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**FIN6**

In the PAST 12 MONTHS, have you checked your account balance using a mobile phone or the Internet? **(INTERVIEWER: If respondent mentions "text messages", code as Yes)**

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**FIN7**

A credit card is a card that allows you to BORROW money in order to make payments or buy things, and you can pay the balance off later. Do you, personally, have a credit card?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN7, Continue;**  
**Otherwise, Skip to Read before FIN9)**

**FIN8**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, used your credit card?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN8, Continue;**  
**Otherwise, Skip to FIN8B)**

**FIN8A**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, used your credit card to pay for a purchase IN a store?

<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>(DK)</b>	<b>(Refused)</b>
1	2	3	4

**FIN8B**

In the PAST 12 MONTHS, did you pay off ALL your credit card balances in full by their due date?

<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>(DK)</b>	<b>(Refused)</b>
1	2	3	4

**(READ:)** Now, thinking about ALL the PERSONAL accounts you have at financial institutions, either by yourself or together with someone else...

**FIN9**

IN THE PAST 12 MONTHS, has money ever been DEPOSITED into your personal account(s)? This includes cash or electronic deposits, or any time money is put into your account(s) by yourself, an employer, or another person or institution.

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN9, Continue;**  
**Otherwise, Skip to FIN10)**

**FIN9A**

IN A TYPICAL MONTH, is money DEPOSITED into your personal account(s) two or more times per month?

<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>(DK)</b>	<b>(Refused)</b>
1	2	3	4

**FIN10**

IN THE PAST 12 MONTHS, has money ever been TAKEN OUT of your personal account(s)? This includes cash withdrawals you make in person, using your [insert local terminology for ATM/debit card] or mobile phone, electronic payments or purchases, checks, or any other time money is removed from your account(s) by yourself or another person or institution.

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN10, Continue;  
Otherwise, Skip to FIN10B)**

**FIN10A**

IN A TYPICAL MONTH, is money TAKEN OUT of your personal account(s) two or more times per month?

<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>(DK)</b>	<b>(Refused)</b>
1	2	3	4

**FIN10B**

Do you typically keep any money in your personal account(s)?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(All in FIN10B, Skip to FIN12 [MOBILE MONEY SECTION])**

**UNBANKED SECTION****FIN11\_1**

If you were to open an account at a bank or another type of formal financial institution, do you think you could use it by yourself, without the help of another person?

<b>Yes</b>	<b>No</b>	<b>(DK)</b>	<b>(Refused)</b>
1	2	3	4

**FIN11** Please tell me whether each of the following is A REASON why you, personally, DO NOT have an account at a bank or another type of formal financial institution. Is it \_\_\_\_\_? (Randomly rotate)

		Yes	No	(DK)	(Refused)
<b>FIN11A</b>	Because financial institutions are too far away	1	2	3	4
<b>FIN11B</b>	Because financial services are too expensive	1	2	3	4
<b>FIN11C</b>	Because you don't have the necessary documentation	1	2	3	4
<b>FIN11D</b>	Because you don't trust financial institutions	1	2	3	4
<b>FIN11E</b>	Because of religious reasons	1	2	3	4
<b>FIN11F</b>	Because you don't have enough money to use financial institutions	1	2	3	4
<b>FIN11G</b>	Because someone else in the family already has an account	1	2	3	4
<b>FIN11H</b>	Because you have no need for financial services at a formal institution	1	2	3	4

### **MOBILE MONEY SECTION**

**FIN12** In the PAST 12 MONTHS, have you used a mobile phone to make payments, buy things, or to send or receive money? (**INTERVIEWER: This should not include transactions made through phone calls.**)

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**FIN13** In the past 12 months, have you personally used a mobile phone to make payments, buy things, or to send or receive money using a service such as **[insert local example of mobile money product, like M-PESA]**?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN13, Continue;**  
**Otherwise, Skip to FIN14 1 [MOBILE/INTERNET SECTION]**



**FIN13A**

IN A TYPICAL MONTH, have you personally used a mobile money account to make payments, buy things, or to send or receive money using a service such as **[insert local example of mobile money product, like M-PESA]** two or more times a month?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**FIN13B**

Do you typically keep any money in your mobile money account?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**FIN13C**

In the PAST 12 MONTHS, have you borrowed any money using your mobile money account?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**FIN13D**

Can you use your mobile money account by yourself without the help of another person or mobile money agent?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**MOBILE/INTERNET SECTION****(ASK ALL)****FIN14\_1**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, used a mobile phone to pay for a purchase IN a store? **(INTERVIEWER: This should not include transactions made through phone calls.)**

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**(If code 1 in FIN4A, FIN8A OR FIN14\_1, Continue; Otherwise, Skip to FIN14)**

**FIN14\_2**

Before the **[insert local term for coronavirus]** situation started in **(your country)**, did you ONLY use cash to pay for purchases IN a store, or did you also use other methods of payment such as a card or mobile phone to pay for purchases IN a store?

Only used cash	Used other methods, such as a card or mobile phone	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**FIN14** In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, used a mobile phone or the Internet to...? (**Read Items**)  
**(INTERVIEWER: This should not include transactions made through phone calls.)**

	Yes	No	(DK)	(Refused)
<b>FIN14A1</b> Send money to a relative or friend	1	2	3	4
<b>FIN14A</b> Make bill payments	1	2	3	4
<b>FIN14B</b> Buy something online	1	2	3	4

**(If code 1 in FIN14B, Continue; Otherwise, Skip to FIN16)**

**FIN14C**  
Do you usually pay online or in cash when the order is delivered?

Pay online	In cash	(Both)	(DK)	(Refused)
1	2	3	4	5

**FIN14C\_2**  
Before the **[insert local term for coronavirus]** situation started in **(your country)** did you ONLY pay in cash when online purchases were delivered, or did you ALSO pay online?

Only paid in cash	Paid online	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**SAVINGS SECTION**

**(ASK ALL)**

**FIN16**  
In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, saved or set aside any money FOR your OLD AGE?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**FIN17** In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, saved or set aside any money by \_\_\_\_\_? (Read Items) (Programmer: Display FIN17A and FIN17B for ALL respondents. Only display FIN17A1 if code 1 in FIN13.)

	Yes	No	(DK)	(Refused)
<b>FIN17A</b> Using an account at a bank or another type of formal financial institution <u>(INTERVIEWER: This can include using another person's account)</u>	1	2	3	4
<b>FIN17A1</b> Using a mobile money account	1	2	3	4
<b>FIN17B</b> Using an informal savings group/club such as <b>[insert local terminology for savings group/club]</b> or a person outside the family	1	2	3	4

(If code 1 to ANY in FIN16, FIN17A, FIN17A1, OR FIN17B [respondent has saved money for old age OR saved using an account at a financial institution, a mobile money account, or an informal savings group/club], Skip to Read before FIN20 [BORROWING SECTION]; Otherwise, Continue)

**FIN18**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, saved or set aside any money for any reason?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**BORROWING SECTION**

**(ASK ALL)**

(READ:) This next section is about borrowing money for different purposes and from different sources such as family and friends, and banks, **[insert local terminology for Formal Financial Lenders]**, or other formal financial institutions.

**FIN20**

In the PAST 12 MONTHS, have you, by yourself or together with someone else, borrowed money for health or medical purposes?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**FIN22** In the PAST 12 MONTHS, have you, by yourself or together with someone else, borrowed any money from any of the following sources? ***(Read Items)***  
***(Programmer: Display FIN22A and FIN22B for ALL respondents. Only display FIN22C if code 1 in FIN17B.)***

		Yes	No	(DK)	(Refused)
<b>FIN22A</b>	From a bank or another type of formal financial institution?	1	2	3	4
<b>FIN22B</b>	From family, relatives, or friends in the past 12 months?	1	2	3	4
<b>FIN22C</b>	From an informal savings group/club such as <b><i>[insert local terminology for savings group/club]</i></b> ?	1	2	3	4

***(If code 1 to ANY in FIN20, FIN22A, FIN22B, OR FIN22C [respondent has borrowed money for health or medical purposes OR borrowed money from a financial institution, family, relatives, friends or from an informal savings group/club], Skip to FIN24 [FINANCIAL RESILIENCE SECTION]; Otherwise, Continue)***

**FIN23**

Have you, by yourself or together with someone else, borrowed money from any source for any reason in the PAST 12 MONTHS?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**FINANCIAL RESILIENCE SECTION**

**(ASK ALL)**

**FIN24**

Now, imagine that you have an emergency and you need to pay ***[insert 1/20 of GNI per capita in local currency units]***. What would be the MAIN source of money that you would use to come up with ***[insert 1/20 of GNI per capita in local currency units]*** within the NEXT 30 days? ***(Read Items)***  
***(Interviewer: If respondent says "credit card," please code as "borrowing from a bank, employer, or private lender.")***

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Savings	1
Family, relatives, or friends	2
Money from working	3
Borrowing from a bank, employer, or private lender	4
Selling assets	5
Some other source	6
(I could not come up with the money)	7
(DK)	8
(Refused)	9

**(If code 1-6 in FIN24, Continue; Otherwise, Skip to FIN26 [PAYMENTS SECTION])**

**FIN24A**

How difficult would it be for you to come up with [insert 1/20 of GNI per capita in local currency units] within the NEXT 30 days? Would it be very difficult, somewhat difficult, or not difficult at all?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Very difficult	1
Somewhat difficult	2
Not difficult at all	3
(DK)	4
(Refused)	5

**FIN24B**

How difficult would it be for you to come up with [insert 1/20 of GNI per capita in local currency units] within the NEXT 7 days? Would it be very difficult, somewhat difficult, or not difficult at all?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Very difficult	1
Somewhat difficult	2
Not difficult at all	3
(I could not come up with the money)	4
(DK)	5
(Refused)	6

**PAYMENTS SECTION****(ASK ALL)****FIN26**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, GIVEN or SENT money to a relative or friend living in a different city or area INSIDE (your country)? This can be money you brought yourself or sent in some other way. **(INTERVIEWER: This can be money given or sent for any reason)**

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN26, Continue;**  
**Otherwise, Skip to FIN28)**

**FIN27\_1**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, GIVEN or SENT money to a relative or friend living in a different city or area inside (your country) using a bank account or a mobile money account?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 2-4 in FIN27\_1, Continue;**  
**Otherwise, Skip to FIN28)**

**FIN27C**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, GIVEN or SENT money to a relative or friend living in a different city or area inside **(your country)** in any of the following ways? **(Read Items)**

	Yes	No	(DK)	(Refused)
<b>FIN27C1</b> You handed cash to this person or sent cash through someone you know	1	2	3	4
<b>FIN27C2</b> You sent money through a money transfer service	1	2	3	4

**FIN28**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, RECEIVED MONEY from a relative or friend living in a different city or area INSIDE **(your country)** including any money you received in person? Yes or no? **(INTERVIEWER: This can be money received for any reason except payments for goods and services)**

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN28, Continue; Otherwise, Skip to FIN30)**

**FIN29\_1**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, RECEIVED MONEY from a relative or friend living in a different city or area inside **(your country)** using a bank account or a mobile money account?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 2-4 in FIN29\_1, Continue; Otherwise, Skip to FIN30)**

**FIN29C**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, RECEIVED money from a relative or friend living in a different city or area inside **(your country)** in any of the following ways? **(Read Items)**

	Yes	No	(DK)	(Refused)
<b>FIN29C1</b> You were handed cash by this person or by someone you know	1	2	3	4
<b>FIN29C2</b> You received money through a money transfer service	1	2	3	4

**(ASK ALL)**

**FIN30**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, made regular payments for electricity, water, OR trash collection? Yes or no?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN30, Continue;  
Otherwise, Skip to FIN32)**

**FIN31** In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, made payments for electricity, water, OR trash collection in any of the following ways? **(Read Items)**

	Yes	No	(DK)	(Refused)
<b>FIN31A</b> You used an account at a bank or another type of formal financial institution to directly make a payment	1	2	3	4
<b>FIN31B</b> You used a mobile phone to make a payment	1	2	3	4

**(If code 1 in FIN31A OR code 1 in FIN31B [respondent has made payments for electricity, water, OR trash collection through an account at a financial institution OR through a mobile phone], Continue;  
Otherwise, Skip to FIN31C)**

**FIN31B1**

Before the **[insert local term for coronavirus]** situation started in **(your country)**, did you ONLY use cash to make payments for electricity, water, OR trash collection, or did you also use other methods of payment such as an account or mobile phone to pay for these services?

Only used cash	Used other methods, such as an account or mobile phone	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**(All in FIN31B1, Skip to FIN32)**

**FIN31C**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, made payments for electricity, water, OR trash collection using cash?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**(ASK ALL)**

## FIN32

Have you received any money from an EMPLOYER, in the form of SALARY OR WAGES, for doing work in the PAST 12 MONTHS? Please do NOT consider any money you received directly from clients or customers. **(INTERVIEWER: Respondent should only consider SALARY OR WAGES they received, not any other payments they might have received from an employer)**

## CIRCLE ONE RESPONSE:

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN32, Continue;  
Otherwise, Skip to FIN37)**

## FIN33

In the PAST 12 MONTHS, have you been employed by the government, military, or public sector? Yes or no?

## CIRCLE ONE RESPONSE:

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

FIN34 In the PAST 12 MONTHS, has an EMPLOYER paid your salary or wages in any of the following ways? **(Read Items)**

**(INTERVIEWER: Respondent should only consider SALARY OR WAGES they received, not any other payments they might have received from an employer)**

	Yes	No	(DK)	(Refused)
FIN34A You received payments directly into an account at a bank or another type of formal financial institution	1	2	3	4
FIN34B You received payments through a mobile phone	1	2	3	4

**(If code 1 in FIN34A OR code 1 in FIN34B [respondent received payments from an employer for salary or wages directly into an account at a financial institution OR through a mobile phone], Skip to Note before FIN35;  
Otherwise, Continue)**

## FIN34D

In the PAST 12 MONTHS, has an EMPLOYER paid your salary or wages in cash? **(INTERVIEWER: Respondent should only consider SALARY OR WAGES they received, not any other payments they might have received from an employer)**

## CIRCLE ONE RESPONSE:

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4



**(If code 2-4 in FIN34D, Continue;  
Otherwise, Skip to FIN37)**

**FIN34E**

In the PAST 12 MONTHS, has an employer paid your salary or wages to a card?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN34A, FIN34B, OR FIN34E, Continue;  
Otherwise, Skip to FIN37)**

**FIN35**

In the PAST 12 MONTHS, did you ever pay higher fees than you expected to receive your salary or wages?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**(ASK ALL)**

**FIN37**

In the PAST 12 MONTHS, have you, personally, RECEIVED any financial support from the government? This money could include payments for educational or medical expenses, unemployment benefits or subsidy payments. Please do NOT include wages or any payments related to work.

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**FIN38**

IN THE PAST 12 MONTHS, have you personally received a pension from the government, military, or public sector?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 1 in FIN37 OR code 1 in FIN38 [respondent received financial support from the government or a pension from the government, military or public sector], Continue;  
Otherwise, Skip to FIN42)**

**FIN39** In the PAST 12 MONTHS, have you received any money from the government in any of the following ways? (Read Items)

	Yes	No	(DK)	(Refused)
<b>FIN39A</b> You received payments directly into an account at a bank or another type of formal financial institution	1	2	3	4
<b>FIN39B</b> You received payments through a mobile phone	1	2	3	4

(If code 1 in FIN39A OR code 1 in FIN39B [respondent received any money from the government directly into an account at a financial institution OR through a mobile phone], Skip to FIN42; Otherwise, Continue)

**FIN39D**

In the PAST 12 MONTHS, have you received any money from the government in cash?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

(If code 2-4 in FIN39D, Continue; Otherwise, Skip to FIN42)

**FIN39E**

In the PAST 12 MONTHS, have you received any money from the government to a card?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

(ASK ALL)

**FIN42**

In the PAST 12 MONTHS, have you personally RECEIVED money from any source for the sale of agricultural products, crops, produce, or livestock?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

(If code 1 in FIN42, Continue; Otherwise, Skip to Read before FIN44 [FINANCIAL WORRY SECTION])

**FIN42A**

Does your household grow these crops or raise the livestock?

Yes	No	(Both)	(DK)	(Refused)
1	2	3	4	5

**FIN43** In the PAST 12 MONTHS, have you received money for the sale of agricultural products, crops, produce, or livestock in any of the following ways? (**Read Items**)

	Yes	No	(DK)	(Refused)
<b>FIN43A</b> You received payments directly into an account at a bank or another type of formal financial institution	1	2	3	4
<b>FIN43B</b> You received payments through a mobile phone	1	2	3	4

**(If code 1 in FIN43A OR code 1 in FIN43B [respondent received any money from the sale of agricultural products, crops, produce, or livestock directly into an account at a financial institution OR through a mobile phone], Skip to Read before FIN44 [FINANCIAL WORRY SECTION]; Otherwise, Continue)**

**FIN43D**

In the PAST 12 MONTHS, have you received money for the sale of agricultural products, crops, produce, or livestock in cash?

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Yes	1
No	2
(DK)	3
(Refused)	4

**(If code 2-4 in FIN43D, Continue; Otherwise, Skip to Read before FIN44 [FINANCIAL WORRY SECTION])**

**FIN43E**

In the PAST 12 MONTHS, have you received money for the sale of agricultural products, crops, produce, or livestock to a card?

Yes	No	(DK)	(Refused)
1	2	3	4

**(ASK ALL)**

**FINANCIAL WORRY SECTION**

**(READ:)** I will now ask you some questions about your financial situation.

**FIN44** How worried are you right now about each of the following? Are you very worried, somewhat worried, or not worried at all at the present time? (Read Items)

		Very worried	Somewhat worried	Not worried at all	(Does not apply)	(DK)	(Refused)
<b>FIN44A</b>	Not having enough money for your old age	1	2	3	4	5	6
<b>FIN44B</b>	Not being able to pay for medical costs in case of a serious illness or accident	1	2	3	4	5	6
<b>FIN44C</b>	Not having enough money to pay for monthly expenses or bills	1	2	3	4	5	6
<b>FIN44D</b>	Not being able to pay school fees or fees for education	1	2	3	4	5	6

(If code 1 or 2 [very worried or somewhat worried] to TWO OR MORE items in FIN44A-FIN44D, Continue; Otherwise, Skip to FIN45 1)

**FIN45**

Among the financial issues you mentioned, which one are you MOST worried about? (Read Items)  
(PROGRAMMER: Only display options from FIN44A-FIN44D where code 1 "Very worried" or code 2 "Somewhat worried" was selected. Always display code 5 "(DK)" and 6 "(Refused)" for ALL respondents.)

**CIRCLE ONE RESPONSE:**

Money for your old age	1
Paying for medical costs in case of a serious illness or accident	2
Money to pay for monthly expenses or bills	3
Paying school or education fees	4
(DK)	5
(Refused)	6

**FIN45\_1**

Are you very worried, somewhat worried, or not worried at all that you will experience, OR CONTINUE TO EXPERIENCE, severe financial hardship as a result of the disruption caused by **[insert local term for coronavirus]**?

Very worried	Somewhat worried	Not worried at all	(DK)	(Refused)
1	2	3	4	5

(ASK ALL)

ID SECTION

INDIA:

INACTIVE SECTION