

**PERCEPÇÕES DA INCLUSÃO FINANCEIRA: O  
PAPEL DO CONHECIMENTO, ACESSO, VARIÁVEIS  
SOCIOECONÔMICAS E DEMOGRÁFICAS**

**PERCEPTIONS OF FINANCIAL INCLUSION: THE ROLE  
OF KNOWLEDGE, ACCESS, SOCIOECONOMIC, AND  
DEMOGRAPHIC VARIABLES**

DOI: [HTTP://DX.DOI.ORG/10.13059/RACEF.V15I3.1152](http://dx.doi.org/10.13059/RACEF.V15I3.1152)

**Vanessa Rabelo Dutra**

vanessadutra@unipampa.edu.br

Universidade Federal do Pampa

**Kelmara Mendes Vieira**

kelmara.vieira@ufsm.br

Universidade Federal de Santa Maria

**Mayara de Carvalho Puhle**

puhle.mayara@gmail.com

Universidade Federal de Santa Maria

**Ana Elaine Guimarães Fabian**

anaelaine0902@gmail.com

Universidade Federal de Santa Maria

**Data de envio do artigo:** 23 de Agosto de 2023.

**Data de aceite:** 27 de Junho de 2024.

**Resumo:** A compreensão abrangente da inclusão financeira ainda é uma área de pesquisa em desenvolvimento, especialmente quando comparada a outras facetas do sistema financeiro. Este estudo teve como objetivo investigar a importância do acesso, conhecimento financeiro e variáveis socioeconômicas e demográficas na percepção da inclusão financeira. Utilizando uma pesquisa survey, foi aplicado um instrumento contendo vinte e oito questões a 1.137 participantes brasileiros. Os dados coletados foram analisados através de estatísticas descritivas, testes de média e análise de regressão. Os resultados indicam que a inclusão financeira é diretamente influenciada pelo acesso ao sistema financeiro e pelo conhecimento financeiro. Verifica-se, por meio da variável gênero, que os homens tendem a se perceber como mais incluídos no sistema em comparação às mulheres. Como limitações, compreende-se que a pesquisa ainda necessita de validações interculturais para que seja aplicada nas diversas regiões do próprio Brasil. Assim, pesquisas futuras podem seguir esse caminho, ou se dedicarem a avaliar a inclusão financeira do ponto de vista do acesso físico às agências bancárias.

**Palavras-chave:** Inclusão Financeira; Acesso; Conhecimento financeiro, Finanças Comportamentais.

**Abstract:** *A comprehensive understanding of financial inclusion remains a developing area of research, particularly when compared to other facets of the financial system. This study investigated the significance of access, financial knowledge, and socio-economic and demographic variables in the perception of financial inclusion. A survey instrument comprising twenty-eight questions was administered to 1,137 Brazilian participants. The collected data underwent analysis through descriptive statistics, mean tests, and regression analysis. The findings indicate that financial inclusion is directly influenced by access to the financial system and financial knowledge. It was observed through the gender variable that men tend to perceive themselves as more included in*

*the system compared to women. As limitations, it is understood that the research still requires cross-cultural validations to be applied across various regions of Brazil. Therefore, future research may explore this avenue or focus on evaluating financial inclusion from the perspective of physical access to bank branches.*  
**Keywords:** *Financial Inclusion; Access; Financial Knowledge; Behavioral Finance.*

## 1 INTRODUÇÃO

Ao longo das décadas, o avanço contínuo da tecnologia tornou-se uma parte indispensável da vida na sociedade moderna, permeando os contextos sociais, políticos e econômicos (Pereira; Silva, 2012). A denominação de “Sociedade da Informação” propõe que a informação é a base fundamental da sociedade contemporânea (Bell, 1973). A partir desse termo, compreende-se que houve uma transformação não apenas tecnológica, mas também social, impulsionada pelo significativo avanço tecnológico, no qual a informação e o conhecimento emergiram como elementos essenciais e comuns nos estratos da sociedade.

Observa-se uma estreita relação entre tecnologia e conhecimento, entendido como um conjunto de compreensões sobre determinado produto ou serviço (Barreto, 1995). Essa relação possibilita o aprimoramento em diversos serviços, incluindo os financeiros (Dulci, 2018). No entanto, quando se trata de serviços financeiros, persistem numerosas exclusões voluntárias ou involuntárias nesse sistema (Helal; Cunha, 2017; Park; Mercado Jr, 2015; Sapovadia, 2018; Wilson, 2012). A tecnologia financeira desempenha um papel importante ao democratizar a informação e proporcionar maior simplicidade, agilidade e disponibilidade de serviços à população (Tay; Tai; Tan, 2022).

A inclusão financeira (IF) é entendida como um meio que viabiliza o acesso, a disponibilidade e a utilização do sistema financeiro por todos os cidadãos em uma economia (Grohmann; Klüs; Menkhoff, 2018; Kim; Yu; Hassan, 2018; Park; Mercado, 2015). A IF também contribui para o cumprimento dos objetivos de desenvolvimento

estabelecidos pela Declaração do Milênio das Nações Unidas, especialmente na redução da desigualdade social e da escassez de recursos econômicos, bem como na relação entre os níveis de exclusão e o crescimento econômico ou a pobreza (Hanning; Jansen, 2010; Kim; Yu; Hassan, 2018; Morgan; Long, 2020; Van et al., 2020).

Evidências acumuladas destacam os benefícios substanciais da inclusão financeira para grupos socialmente excluídos, notadamente mulheres e adultos de baixa renda em diversos países (Morgan; Long, 2020). Em vários países, os formuladores de políticas passaram a adotar a inclusão financeira como uma dimensão crucial para o empoderamento econômico (Ozili, 2020). A literatura especializada aponta para diversos determinantes da inclusão financeira, com a renda e a educação financeira de qualidade se destacando como fatores principais (Birochi; Pozzebon, 2016; Grohmann; Klüs; Menkhoff, 2018; Kim; Yu; Hassan, 2018). O nível de educação formal e o gênero também desempenham papéis significativos na promoção dessa forma de inclusão (Atkinson; Messy, 2013; Kim; Yu; Hassan, 2018; Morgan; Long, 2020), assim como a assistência financeira que o indivíduo recebe de seu país de residência (Lee; Wang; Ho, 2022).

Considerando a educação financeira como um dos pilares da inclusão financeira (IF), torna-se imperativo abordar de forma integrada ambas as temáticas. A educação financeira, entendida como o conjunto de conhecimentos adquiridos ao longo da vida sobre assuntos e conceitos financeiros (Delanoy, 2020; Lusardi; Mitchell, 2011; Robb; Babiarez; Woodyard, 2012), desempenha um papel fundamental na habilidade dos indivíduos para tomar decisões financeiras informadas e eficazes. Ao promover a compreensão dos princípios básicos de finanças pessoais, a educação financeira contribui diretamente para a inclusão de todos os cidadãos.

O domínio do conhecimento financeiro também propicia a efetivação dos direitos e deveres individuais, resultando no desenvolvimento de competências que facilitam a tomada de decisões financeiramente

embasadas e conscientes (OECD, 2018; Potrich, 2014), reduzindo o risco de escolhas prejudiciais à saúde financeira pessoal (Mckinney et al., 2015). Portanto, é fundamental que os indivíduos tenham a capacidade de administrar de forma independente suas finanças, por meio da combinação do conhecimento financeiro com a capacidade de aplicá-lo efetivamente.

Nesse contexto, o estudo tem como objetivo investigar a importância do acesso, conhecimento financeiro e variáveis socioeconômicas e demográficas na percepção da inclusão financeira. Para isso, assume uma concepção mais abrangente que engloba a percepção subjetiva do indivíduo. Essa abordagem torna-se indispensável em virtude das lacunas sociais preexistentes, nas quais a desigualdade social frequentemente culmina na exclusão de cidadãos em diversos estratos da sociedade, sendo o sistema financeiro suscetível a tal fenômeno. Assim, a compreensão da inclusão financeira na perspectiva do cidadão emerge como elemento fundamental para a formulação de políticas mais eficazes no sentido de integrar a população de forma equitativa no sistema financeiro.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Inclusão Financeira

Na literatura não se verifica um consenso em relação ao conceito da inclusão financeira (IF). Bader e Savoia (2013) propõem que, para um sistema ser inclusivo financeiramente, é necessário o emprego de serviços financeiros sustentáveis que assegurem o equilíbrio econômico, social e ambiental para a sociedade e os seus agentes econômicos. Ainda, alguns autores compreendem a IF como o meio que possibilita o acesso, a disponibilidade e a utilização do sistema financeiro por todos os cidadãos em uma economia (Chen; Yuan, 2021; Grohmann; Klüs; Menkhoff, 2018; Kim; Yu; Hassan, 2018). E, para Goel (2023) inclusão financeira significa fornecer produtos e serviços financeiros básicos a grupos marginalizados na sociedade de maneira eficaz e acessível.

Alinhados com a premissa inicial de Sarma (2008) e Park e Mercado (2015) corroboram que a IF possibilita o acesso universal ao sistema financeiro, diferenciando a exclusão voluntária daqueles que optam por não utilizar o sistema, seja pela não necessidade ou razões culturais ou religiosas, da exclusão involuntária de indivíduos que, por falta de conhecimento financeiro, são marginalizados.

Para Ozili (2020), a IF é compreendida como um processo que garante aos indivíduos, especialmente aos economicamente desfavorecidos, a oportunidade de acessar os serviços financeiros básicos. Seguindo nessa linha de pensamento, Chen e Yuan (2021) destacam a crescente seriedade com que a temática da inclusão/exclusão financeira vem sendo abordada, evidenciando estratégias em diversos países para facilitar o acesso a esses serviços, reconhecendo a sua relevância para o bem-estar individual, a redução da pobreza e o desenvolvimento econômico das nações.

Estudos como os de Lee, Wang e Ho, observaram uma associação positiva entre a IF e a assistência financeira, indicando que países que recebem maior auxílio financeiro tendem a ser mais inclusivos financeiramente. Dentro dessa mesma perspectiva, a inclusão financeira é considerada uma relevante estratégia para mitigar a desigualdade social e a pobreza, contribuindo para o desenvolvimento humano e econômico (Morgan; Long, 2020; Van et al., 2020). Possibilidades para o mundo da inclusão financeira, como as inovações tecnológicas trazidas pelas fintechs e o acesso facilitado às instituições de microcrédito podem auxiliar no cumprimento dos objetivos de desenvolvimento do milênio (Chibba, 2009; Hanning; Jansen, 2010), com foco no acesso da população vulnerabilizada, pequenas empresas e microempreendedores a esse sistema (Chen; Yuan, 2021; Yu; Tang, 2023).

Diversos estudos têm procurado desenvolver medidas para avaliar a inclusão financeira (IF). O trabalho de Sarma (2008) destaca-se por propor uma medida para mensurar a IF em uma amostra de 100 países, em que apenas 55 dispunham de dados suficientes

para uma mensuração eficaz, utilizando como dimensões a penetração bancária; o uso dos serviços financeiros e o acesso aos serviços financeiros. Sarma e Pais (2011) contribuíram para uma nova abordagem, propondo a intersecção das três dimensões apresentadas por Sarma (2008), incorporando outras variáveis relacionadas a fatores socioeconômicos, de estrutura física e do sistema bancário.

Outra contribuição relevante foi apresentada por Park e Mercado (2015), que propuseram uma nova medida para a IF acrescentando outras variáveis como a renda per capita, o estado de direito, a taxa de dependência e educação. Kim, Yu e Hassan (2018), por sua vez, relacionaram a IF ao crescimento econômico.

Na literatura mais recente, observa-se uma continuidade nos esforços de mensuração da IF. Morgan e Long (2020), baseando-se em dois componentes principais – posse de produtos financeiros e o consumo ativo de produtos financeiros –, mediram esses elementos por meio de quatro e três indicadores, respectivamente. Van et al. (2021), ancorando-se nos estudos de Sarma e Pais (2011) e Park e Mercado (2015), elaboraram um índice de IF com base em três indicadores, obtidos a partir do banco de dados do Global Findex e do World Development Indicators. A análise abrangeu uma amostra de 152 países, avaliados em quatro períodos distintos entre 2004-2015, nos quais os resultados variaram entre 0.7 (totalmente incluído) e 0 (não incluído).

Variáveis socioeconômicas e demográficas também foram exploradas. Atkinson e Messy (2013), Birochi e Pozzebon (2016), Grohmann, Klüs e Menkhoff (2018), Kim, Yu e Hassan (2018) e Park e Mercado (2015) convergem na percepção de que variáveis como renda per capita e renda exercem uma influência positiva no nível de IF. Além disso, Grohmann, Klüs e Menkhoff (2018), Kim, Yu e Hassan (2018) e Morgan e Long (2020), apontaram que mulheres apresentam um nível menor de IF em comparação ao gênero masculino. Ao analisarem a influência da idade dos indivíduos, Atkinson e Messy (2013), identificaram que a idade das pessoas contribui

para sua não inclusão no sistema financeiro.

Contudo, surgem controvérsias nas evidências, visto que, para Park e Mercado (2015) a conclusão do ensino primário e a taxa de alfabetização não exercem influência na IF, enquanto Atkinson e Messy (2013), Grohmann, Klüs e Menkhoff (2018) e Kim, Yu e Hassan (2018) entendem que o nível da educação contribui para a IF. A perspectiva da preservação dos empregos também foi analisada. Os autores Hannig e Jansen (2010) ressaltaram que a IF contribui para a preservação dos empregos. Já na perspectiva de análise de Atkinson e Messy (2013) e Ozili (2020) evidencia que o desemprego propicia a exclusão financeira.

Outras variáveis foram exploradas, como evidenciado por Park e Mercado (2015), indicando que uma população economicamente dependente interfere negativamente na IF. Por fim, há um consenso entre Ozili (2020) e Park e Mercado (2015) quanto à influência positiva de melhores regulamentações.

Há, adicionalmente, evidências destacando o papel da educação financeira na promoção da alfabetização financeira e, por conseguinte, na contribuição para a IF, conforme verificado por Atkinson e Messy (2013), Hannig e Jansen (2010), Morgan e Long (2020) e Wilson (2010). Embora estudos sobre a inclusão/exclusão financeira tenham sido conduzidos no Brasil, ainda residem resultados conflitantes. Nesse sentido, a identificação de aspectos da realidade brasileira, como as características socioeconômicas e demográficas, no acesso aos serviços financeiros é importante para a compreensão da dinâmica da inclusão/exclusão financeira.

## **2.2 Educação Financeira e as Variáveis Socioeconômicas e Demográficas**

Assim como a Inclusão Financeira (IF), o conhecimento financeiro ainda suscita divergências quanto à existência de um conceito pré-estabelecido na literatura. Em diversos estudos, o conhecimento financeiro foi equivocadamente considerado como um sinônimo de alfabetização financeira (Potrich;

Vieira; Kirch, 2015). De acordo com Potrich, Vieira e Kirch (2015), Morgan e Long (2020) e a OECD (2015) a alfabetização financeira engloba um significado que transcende a instrução educacional, isso porque o conhecimento financeiro é apenas um dos três pilares, que conjuntamente com a atitude e o comportamento sustentam o conceito de alfabetização financeira.

Grable e Joo (2006) concebiam o conhecimento financeiro como um elemento do bem-estar financeiro e pessoal, em que a satisfação, o comportamento e as atitudes financeiras do indivíduo contribuíam para a sua educação financeira. A interação em grupos e a socialização são fundamentais para o desenvolvimento do conhecimento financeiro, destacando a importância da disseminação da informação nesse processo (Danes; Haberman, 2007).

O conhecimento financeiro é, adicionalmente, percebido como um capital humano específico adquirido ao longo da vida, compreendendo a aprendizagem acerca de tópicos que afetam a capacidade de gerir receitas, despesas e poupança de forma eficaz (Delavande; Rohwedder; Willis, 2008). Esse entendimento engloba a compreensão das opções de investimento, habilidades numéricas, planejamento para a aposentadoria e a familiaridade com determinados conceitos financeiros (Lusardi, 2009; Huston, 2010; Lusardi; Mitchell, 2011). Esses elementos se tornam essenciais para determinarem se o indivíduo é financeiramente alfabetizado (Atkinson; Messy, 2013). Seguindo essa perspectiva, autores como Morgan e Long (2020) destacam que a educação financeira se volta para a capacidade de administrar de forma independente questões financeiras, através da combinação do conhecimento financeiro básico com a capacidade de aplicá-lo efetivamente.

A educação financeira também desempenha o papel de ampliar o entendimento do funcionamento e das dinâmicas básicas dos mercados financeiros (Delanoy, 2020). Ao mesmo tempo, ela desenvolve habilidades que favorecem a tomada de decisões bem

fundamentadas, propiciando uma boa gestão das finanças pessoais (Potrich, 2014). Essa preparação, voltada para indivíduos financeiramente ativos, permite que suas escolhas financeiras cotidianas sejam conduzidas de forma consciente (OECD, 2018; Vieira; Bataglia; Sereia, 2011). Assim, o conhecimento financeiro evita que sejam tomadas decisões prejudiciais à saúde financeira pessoal (Mckinney et al., 2015) contribuindo para que os direitos e deveres do indivíduo sejam viabilizados (Vieira; Potrich; Bressan, 2020).

Com o intuito de avaliar o nível da alfabetização financeira, Lusardi e Mitchell (2011) propuseram uma nova medida, a qual considerava a habilidade de realizar cálculos simples e o conhecimento de conceitos financeiros fundamentais, permitindo a comparação entre indicadores-chave da capacidade financeira obtidos por meio das respostas de questões específicas. Paralelamente, a OECD (2013) desenvolveu um questionário para mensurar o conhecimento financeiro, abordando oito perguntas que tinham como objetivo testar diferentes aspectos do conhecimento financeiro. Outra abordagem foi delineada por Lusardi, Oggero e Yakoboski (2017), que conceberam o P-Fin Index a partir de 28 perguntas referentes a situações financeiras do cotidiano. Essa abordagem visa mensurar não apenas o conhecimento financeiro, mas também a compreensão necessária para uma gestão eficaz das finanças pessoais.

Vieira, Potrich e Bressan (2020) desenvolveram uma abordagem distinta para mensurar o conhecimento financeiro, utilizando um questionário composto por 24 itens. As questões são avaliadas por níveis de dificuldade, empregando a Teoria de Resposta ao Item (TRI). Essa metodologia possibilita a criação de um único instrumento ou sua divisão em três de tamanhos diferentes. Já Leal, Santos e Costa (2020) empreenderam uma tentativa de mensurar o nível de educação financeira identificando o nível real e o percebido de estudantes. Os autores aplicaram um questionário online que adotou três formas distintas de avaliação (média real, média da

percepção do estudante e média geral).

A alfabetização financeira também foi associada com variáveis socioeconômicas e demográficas, a fim de identificar o impacto dessas características no nível de alfabetização. Estudos como os de Chen e Volpe (1998), investigaram o impacto da renda na alfabetização financeira e constataram que a variável renda por si só não é suficiente para determinar o nível de alfabetização financeira. Estudos subsequentes têm apresentado resultados divergentes, contradizendo as conclusões iniciais. Os estudos conduzidos por Atkinson e Messy (2013), Gorla et al. (2016), Leal, Santos e Costa (2020), Lusardi, Oggero e Yakoboski (2017) e Potrich, Vieira e Kirch (2015) identificaram que a renda exerce uma influência positiva sobre o nível de educação financeira. Esses estudos sugerem que um aumento na renda está associado a um incremento significativo e gradual no nível de alfabetização financeira.

Ao analisarem a etnia, Grable e Joo (2006), Lusardi e Mitchel (2011) e Lusardi, Oggero e Yakoboski (2017) destacaram que a etnia branca apresenta um nível superior de conhecimento financeiro em comparação com outras etnias. Em um estudo conduzido no Brasil, Silva (2021) analisou os construtos de alfabetização financeira sobre a população do Distrito Federal e entorno, a partir da variável raça/cor. Os resultados da pesquisa destacaram diferenças significativas entre os grupos raciais e evidenciaram que as desigualdades raciais persistem em diversas esferas da sociedade, inclusive no que diz respeito à alfabetização financeira. Nesse sentido, medidas são cruciais para reduzir as disparidades existentes e fomentar a inclusão financeira entre os grupos historicamente marginalizados. Essas descobertas ressaltaram a importância de políticas públicas e iniciativas voltadas especificamente para garantir acesso igualitário aos recursos financeiros e educacionais, independentemente da raça ou etnia.

Potrich, Vieira e Kirch (2015) explicam que indivíduos com dependentes apresentam uma probabilidade 7,51% inferior de pertencer ao grupo com alto nível de alfabetização financeira

do que indivíduos sem dependentes. Analisando a influência dos dependentes, Gorla et al., (2016) afirmam que a quantidade de dependentes influencia negativamente o nível de educação financeira.

Os trabalhos de Leal, Santos e Costa (2020), Lusardi, Oggero e Yakoboski (2017) e Potrich, Vieira e Kirch (2015) evidenciaram que o status de emprego influencia positivamente no nível de conhecimento. No tocante à variável gênero, Leal, Santos e Costa (2020), OECD (2013) e Potrich, Vieira e Kirch (2015), sustentaram que as mulheres possuem um nível de conhecimento financeiro inferior ao dos homens, enquanto Lusardi, Oggero e Yakoboski (2017) argumentaram que não há uma diferença exorbitante entre os gêneros.

As investigações sobre a influência da idade na educação financeira parecem ser um tema ainda não resolvido na literatura. Lusardi e Mitchell (2011), assim como Atkinson e Messy (2013) acreditam que o nível de educação financeira é maior entre 25 e 65 anos. Ao analisarem o efeito dessa associação, Leal, Santos e Costa (2020) e OECD (2013) entendem que a idade influencia negativamente o nível de educação financeira, e autores como Gorla et al. (2016), Lusardi, Oggero e Yakoboski (2017) e Potrich, Vieira e Kirch (2015) discordam dessas evidências.

Quanto à escolaridade, Gorla et al. (2016), Lusardi e Mitchell (2011), Lusardi, Oggero e Yakoboski (2017), OECD (2013), Potrich (2014) e Potrich, Vieira e Kirch (2015), concordam que a escolaridade influencia positivamente a alfabetização e educação financeira. Uma possível explicação elencada pelos autores é que indivíduos com escolaridade mais alta acessam mais informações financeiras. Já, Leal, Santos e Costa (2020) observaram que os estudantes das universidades federais possuem um nível de educação financeira alto, mas subestimam o conhecimento financeiro que possuem.

O efeito do estado civil na alfabetização financeira ainda parece inconclusivo. Brown e Graf (2013), afirmam que os solteiros têm propensão significativa a menores níveis de alfabetização financeira quando comparados

aos indivíduos casados. Potrich, Vieira e Kirch (2015), ao citar Calamato (2010) explicam que pessoas que não têm uma compreensão sólida de conceitos financeiros estão mais propensas a cometer erros financeiros que podem ter consequências de longo prazo que colocam em risco o bem-estar de seus relacionamentos. Ao testarem essa hipótese, Potrich, Vieira e Kirch (2015) descobriram que essa variável não desempenha papel relevante na alfabetização financeira dos indivíduos.

### 3 MÉTODO

Como estratégia de pesquisa, adotou-se a aplicação de uma pesquisa survey, considerando a recomendação de Hair et al. (2010), que apontam esse método como o mais indicado para a coleta de dados envolvendo uma grande amostra de indivíduos. A população-alvo deste estudo abrange os brasileiros que, segundo a projeção aproximada do IBGE (2020), são 211.439.266 pessoas. Considerando um nível de confiança de 95% e um erro amostral de 3% sobre o tamanho populacional mencionado, identificou-se a necessidade de, no mínimo, 1.063 entrevistados para este estudo.

O instrumento de coleta de dados foi aplicado em onze cidades brasileiras durante o período de setembro a dezembro de 2019. Esse instrumento foi respondido por indivíduos maiores de 18 anos. A pesquisa foi aprovada pelo comitê de ética da Universidade Federal de Santa Maria (CAAE: 10663319.2.0000.5346). Todos os entrevistados assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Os entrevistadores convidaram as pessoas para participar da pesquisa em locais públicos.

O questionário, estruturado em 29 questões, foi organizado em cinco blocos, compreendendo perguntas de múltipla escolha e escalas de 0 a 10. No primeiro bloco, destinado a mensurar o nível de acesso dos entrevistados ao sistema financeiro, foram utilizadas questões de múltipla escolha originadas do estudo de Vieira, Potrich e Bressan (2020). Estas questões (Q1 a Q4) visavam compreender o acesso financeiro dos entrevistados. As variáveis utilizadas são o

número de produtos utilizados, as atividades online, canais de atendimento e relacionamento bancário.

Na sequência, o conhecimento financeiro foi avaliado por meio de questões de múltipla escolha provenientes do estudo de Potrich, Vieira e Kirch (2015). Doze questões (Q5 a Q16) buscavam medir o nível do conhecimento financeiro dos entrevistados, abordando tópicos como inflação, taxa de juros, valor do dinheiro no tempo, risco, retorno, diversificação, mercado de ações, crédito e títulos públicos. Para determinar o nível de conhecimento dos respondentes foi atribuído valor igual a 1 para a resposta correta e valor igual a zero para as respostas incorretas. Portanto, o índice de conhecimento pode variar de 0 (errou todas) a 12 (acertou todas).

No terceiro bloco, abordou-se a segurança do consumidor em relação ao Fundo Garantidor de Crédito (FGC), com duas questões que mediam o nível de proteção percebido pelos entrevistados (Q17) e suficiência do FGC para proteger operações financeiras (Q18). Essas questões foram elaboradas pelos pesquisadores.

O quarto bloco buscou compreender o nível de inclusão financeira (Q19) e o conhecimento financeiro (Q20) a partir da percepção do próprio indivíduo, com os respondentes indicando sua satisfação em uma escala de 0 (nada satisfeito) a 10 (totalmente satisfeito). Essas questões também foram elaboradas pelos pesquisadores – O último bloco incluiu questões sobre o perfil do cidadão (Q21 a Q29), abrangendo sexo, idade, estado civil, etnia, escolaridade, número de dependentes, tipo de moradia, ocupação e informações sobre a renda.

O instrumento passou pela avaliação de cinco especialistas sendo três com experiência em finanças comportamentais e dois em questionários. Os especialistas avaliaram a pertinência e a adequação da linguagem do instrumento. Foi realizado também um pré-teste com dez indivíduos de diferentes perfis socioeconômicos e demográficos.

Para atingir os objetivos do estudo, foram empregadas estatísticas descritivas e análise de regressão, utilizando o software SPSS 20.0®

para o processamento dos dados. A estatística descritiva foi empregada com o objetivo de descrever o comportamento das variáveis. A análise de regressão foi aplicada para verificar o impacto dos níveis conhecimento financeiro, do acesso e das variáveis socioeconômicas e demográficas na percepção de inclusão financeira.

Testes Kolmogorov Smirnov (KS) e Pesarán-Pesarán foram empregados para verificar a normalidade e homoscedasticidade dos resíduos. Para o teste Kolmogorov-Smirnov (KS) sob a hipótese nula de que a distribuição da série testada é normal, o objetivo é aceitar a hipótese nula, que ocorre sempre que o valor de significância for maior que 0,05. Para testar a homocedasticidade, realizou-se o teste de Pesarán-Pesarán, a fim de verificar se a variância do resíduo se mantém constante (sig. > 0,05).

A premissa de multicolineariedade das variáveis foi verificada através do teste Fator de Inflação (FIV), sendo que até 1 indica ausência multicolineariedade, de 1 a 10 com multicolinearidade aceitável e acima de 10 com multicolinearidade problemática. As variáveis dependentes foram as medidas de acesso e de conhecimento financeiro, calculadas por médias ponderadas pelas cargas fatoriais das variáveis formadoras das escalas. A variável independente foi a inclusão financeira, calculada conforme a metodologia proposta.

#### 4 ANÁLISE DE RESULTADOS

A análise dos resultados inicia-se pela descrição do perfil dos respondentes, abordando variáveis socioeconômicas e demográficas, reconhecidas pela literatura como preditivas para a compreensão da inclusão financeira, do acesso e do conhecimento financeiro.

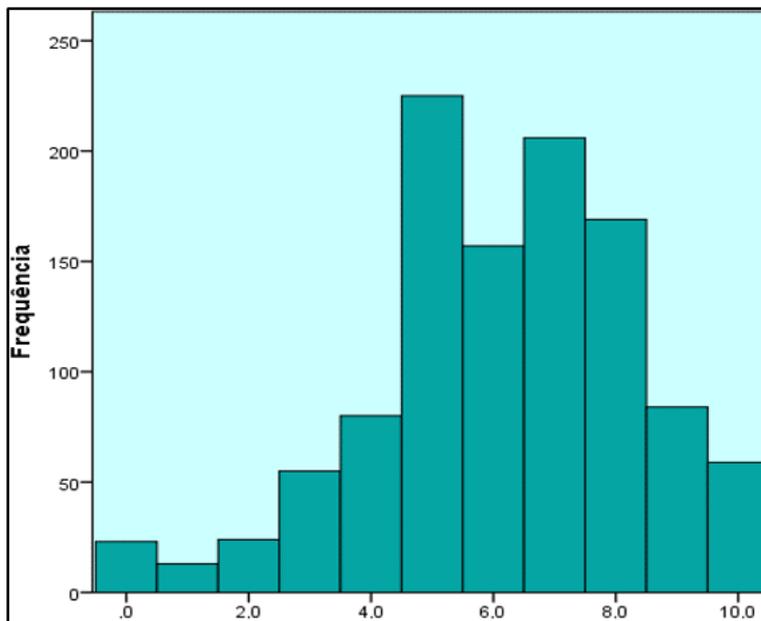
Os dados demográficos revelam que a maioria dos participantes (51,6%) possui até 25 anos de idade, destacando um perfil predominantemente jovem na amostra. Em termos de distribuição por gênero, observa-se uma equidade, com 51,5% identificados como masculino e 48,5% como feminino. Quanto a declaração de etnia, os brancos predominam na

amostra, totalizando 75,8%, contrastando com a representação indígena, identificada em apenas 3 participantes. Em relação ao nível de escolaridade, a maioria concluiu o ensino médio (31%) e ensino superior (37,7%), com 11,9% possuindo a pós-graduação. A proporção de respondentes que declararam ter ensino fundamental incompleto é diminuta, representando 2,1% do total de respondentes.

Sobre a presença de dependentes, 68,5% dos respondentes não têm dependentes, o que pode ser atribuído à composição majoritariamente jovem da amostra. Em relação à moradia, 33% residem em imóveis alugados. Notavelmente, uma parcela considerável da amostra (20%) não está empregada, e 18,6% não possuem renda própria, fenômeno que pode ser explicado pela natureza jovem dos participantes e pela não participação ao mercado de trabalho. Entre as ocupações, 23,5% são funcionários públicos e 20,4% são empregados assalariados. A maioria dos participantes (52,7%) possui casa própria. Quanto à faixa de renda média mensal própria, observa-se que 36,1% recebem até R\$ 1.996,00, enquanto 3,8% possuem renda mensal superior a R\$ 11.976,00.

Na abordagem da inclusão financeira, a literatura comumente associa a posse de uma conta bancária à inclusão no sistema (Grohmann; Klüs; Menkhoff, 2018; Hanning; Jansen, 2010; Helal; Cunha, 2017; Kim; Yu; Hassan, 2018; Park; Mercado Jr, 2015), porque a presença de conta corrente é importante, pois ter uma conta bancária é visto como essencial para administrar o dinheiro. Outro ponto que merece destaque refere-se ao fato de que esse conceito muitas vezes desconsidera as disparidades sociais e econômicas dos indivíduos. Assim, a pesquisa busca compreender a inclusão financeira do ponto de vista do cidadão, explorando o quanto efetivamente os indivíduos se sentem incluídos no sistema financeiro. Para atender esse objetivo, os participantes responderam, com base em uma escala de 0 até 10, o quão satisfeito ele se considera em relação a Inclusão no sistema financeiro. O histograma da percepção de inclusão financeira está apresentado no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Histograma da percepção de Inclusão Financeira



Fonte: criação própria a partir do resultado dos questionários

Quanto à percepção da inclusão financeira, nota-se uma média de 6,12, com um desvio padrão de 2,3, indicando uma percepção intermediária dos indivíduos em relação a inclusão no setor financeiro. Verifica-se que 38,3% dos entrevistados apresentaram percepção igual ou inferior a 5, enquanto 25,5% indicaram percepções superiores a 8. Isso evidencia que a maioria da população não se considera verdadeiramente incluída no sistema.

Para identificar o nível de acesso aos serviços financeiros, foram investigados o uso e a forma de acesso aos serviços. A Tabela 1 proporciona uma visão detalhada das variáveis relacionada ao acesso ao sistema financeiro, abrangendo o número de produtos, atividades online, canais de atendimento e relacionamento bancário.

Tabela 1 – Variáveis de acesso: número de produtos, atividades online, canais de atendimento e relacionamento bancário

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Número de produtos	Sem produtos	15	1,3
	1 ou 2 produtos	452	39,8
	3 ou 4 produtos	493	43,4
	5 ou 6 produtos	145	12,8
	7 ou mais produtos	32	2,8
Atividades online	Sem atividade	128	11,3
	1 atividade	84	7,4
	2 atividades	164	14,4
	3 atividades	171	15
	4 ou mais atividades	590	51,9
Canais de atendimento	Sem canais	11	1
	1 canal	128	11,3
	2 canais	149	13,1
	3 canais	225	19,8
	4 ou mais canais	624	54,9
Relacionamento bancário	Sem relacionamento	17	1,5
	1 relacionamento	447	39,8
	2 relacionamentos	401	35,7
	3 relacionamentos	185	16,5
	4 ou mais relacionamentos	72	6,4

Fonte: criação própria a partir do resultado dos questionários

Verificou-se que a maioria dos respondentes (83,2%) utiliza entre 1 e 4 produtos financeiros, sendo que apenas 1,3% destes não utilizam nenhum produto. É relevante notar que, embora a presença de uma conta bancária possa indicar acesso aos serviços financeiros, a existência de contas de poupança ou de aposentadorias pode ser considerada um indicador mais robusto da variabilidade dos serviços utilizados, tanto em termos de complexidade quanto de propósito (Delanoy, 2020). Nesse sentido, os dados revelam que 43,4% dos respondentes acessam mais de dois produtos financeiros, exibindo indicadores de variabilidade do uso desses serviços.

Observa-se também que 51,9% dos entrevistados realizam 4 ou mais atividades online. Ao analisar os canais de atendimentos utilizado, identificou-se que 54,9% utilizam 4 ou mais canais de atendimento. Além disso, verifica-se que 39,8% mantém acesso por meio de um único relacionamento bancário e que 58,6% mantêm 2 ou mais relacionamentos bancários. Esses dados indicam que a maioria dos respondentes mantem um contato frequente com o sistema financeiro, entretanto, esse relacionamento bancário parece não ser suficiente para que esses cidadãos manifestem alta satisfação percebida, uma vez que os dados revelaram uma satisfação média.

Para avaliar o nível de conhecimento financeiro, foram formuladas perguntas que variam de conhecimento básico até o mais avançado. A Tabela 2 apresenta as questões, juntamente com a

frequência de respostas corretas, incorretas e as que os entrevistados não souberam responder.

Tabela 2 – Frequência e percentual válido na escala do construto Conhecimento Financeiro

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Suponhamos que você coloque R\$ 100,00 em uma poupança que rende 2% ao ano. Você não faz nenhum outro depósito, nem retira nenhum dinheiro desta conta. Quanto você teria nesta conta ao final do primeiro ano, contando com os juros?	R\$ 98,00.	6	0,5
	R\$ 100,00.	10	0,9
	R\$ 102,00.*	914	81,2
	R\$ 120,00.	101	9
	Não sei.	94	8,4
Imagine que a taxa de juros incidente sobre sua conta poupança seja de 6% ao ano e a taxa de inflação seja de 10% ao ano. Após 1 ano, o quanto você será capaz de comprar com o dinheiro dessa conta? Considere que não tenha sido depositado e nem retirado dinheiro.	Mais do que hoje.	74	6,6
	Exatamente o mesmo.	36	3,2
	Menos do que hoje.*	809	72,6
	Não sei.	196	17,6
Normalmente, qual ativo apresenta as maiores oscilações ao longo do tempo?	Poupança.	13	1,2
	Ações.*	894	79,9
	Títulos públicos.	38	3,4
	Não sei.	174	15,5
Quando um investidor distribui seu investimento entre diferentes ativos, o risco de perder dinheiro:	Aumenta.	122	10,9
	Diminui.*	814	72,9
	Permanece inalterado.	23	2,1
	Não sei.	158	14,1
Suponha que você realizou um empréstimo de R\$10.000,00 para ser pago após um ano e o custo total com os juros é R\$ 600,00. A taxa de juros que você irá pagar nesse empréstimo é de:	0,3%.	13	1,2
	0,6%.	150	13,5
	3%.	12	1,1
	6%.*	775	69,6
	Não sei.	164	14,7
Suponha que você viu o mesmo televisor em duas lojas diferentes pelo preço inicial de R\$ 1.000,00. A loja A oferece um desconto de R\$ 150,00, enquanto a loja B oferece um desconto de 10%. Qual é a melhor alternativa?	Comprar na loja A (desconto de R\$ 150,00).*	1034	91,7
	Comprar na loja B (desconto de 10%).	37	3,3
	Não sei.	54	4,8
Imagine que você tenha recebido uma doação e que guardará o dinheiro no seu cofre em casa. Considerando que a inflação é de 5% ao ano, após um ano você será capaz de comprar:	Mais do que compraria hoje.	44	3,9
	Menos do que compraria hoje.*	916	81,5
	A mesma quantidade do que compraria hoje.	48	4,3
	Não sei.	116	10,3
Suponha que você pegasse emprestado R\$ 100,00 de um amigo e após uma semana pagasse R\$ 100,00 (cem reais). Quanto de juros você está pagando?	0%.*	1064	94,7
	1%.	7	0,6
	2%.	10	0,9
	Não sei.	43	3,8

Continua na próxima página

Continuação da Tabela 2

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Um investimento com alta taxa de retorno terá alta taxa de risco. Essa afirmação é:	Verdadeira.*	841	75,5
	Falsa.	114	10,2
	Não sei.	157	14,1
Quando a inflação aumenta, o custo de vida sobe. Essa afirmação é:	Verdadeira*	1008	89,9
	Falsa.	65	5,8
	Não sei.	45	4
José adquire um empréstimo de R\$ 1.000,00 que tem a taxa de juros de 20% ao ano composto anualmente. Se ele não fizer pagamentos do empréstimo e a essa taxa de juros, quantos anos levaria para o montante devido dobrar?	Menos de 5 anos.*	580	52,7
	De 5 a 10 anos.	303	27,5
	Mais de 10 anos.	29	2,6
	Não sei.	189	17,2
É possível reduzir o risco de investir no mercado de ações, comprando uma ampla gama de ações. Esta afirmação é:	Verdadeira.*	563	50,9
	Falsa.	267	24,1
	Não sei.	272	24,6

\* Resposta Correta

Fonte: criação própria a partir do resultado dos questionários

A análise das respostas referentes a questões como taxa de juros simples e composto, valor do dinheiro no tempo e operações matemáticas simples revelou que, em sua maioria, mais de 70% dos entrevistados acertaram as questões iniciais, classificadas como de fácil entendimento. No entanto, as duas últimas perguntas apresentaram um panorama distinto, uma vez que se observam elevados índices de respostas incorretas e “Não sei”, confirmando a dificuldade dos itens. Especificamente, a última questão, que abordava a diversificação de investimentos, registrou uma taxa de 24,1% de respostas incorretas e 24,6% de participantes que não souberam responder. Com o intuito de mensurar o nível de conhecimento dos participantes, foi verificado o número de respostas corretas de cada respondente, conforme preconizado por Chen e Volpe (1986). Após essa etapa, foi realizada a categorização dos respondentes identificando o conhecimento desses participantes em três níveis diferentes.

Para a categorização, os entrevistados que obtiveram entre 0 e 6 acertos foram classificados como possuidores de conhecimento em nível baixo, aqueles com pontuação entre 7 e 9 foram considerados com conhecimento intermediário. Os respondentes que atingiram entre 10 a 12 acertos foram reconhecidos como detentores de um conhecimento financeiro elevado. Os resultados detalhados do desempenho dos entrevistados, de acordo com o número de acertos, podem ser observados na Tabela 3.

Tabela 3 – Nível de Conhecimento Financeiro dos Entrevistados

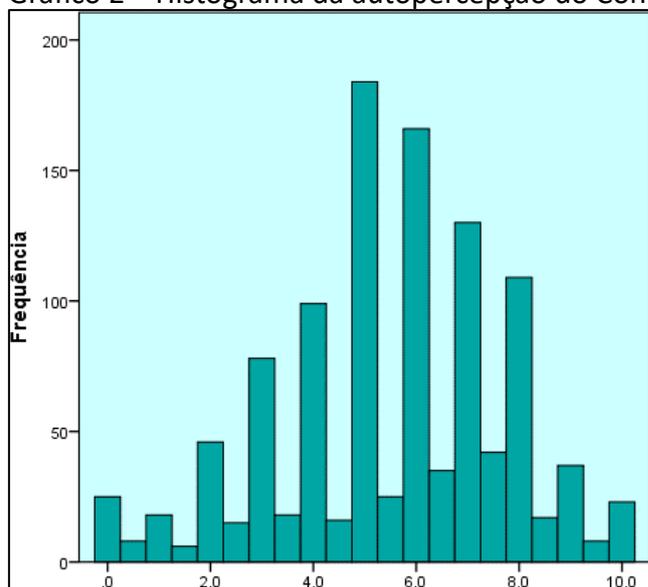
Acertos	Frequência	Percentual
0	17	1,5
1	13	1,1
2	12	1,1
3	28	2,5
4	30	2,6
5	39	3,4
6	58	5,1
7	85	7,5
8	115	10,1
9	136	12,0
10	175	15,4
11	209	18,4
12	220	19,3

Fonte: criação própria a partir do resultado dos questionários

Segundo Chen e Volpe (1998), constata-se que 17,3% dos respondentes apresentam um nível baixo de conhecimento, ou seja, acertaram até 6 questões. No nível médio estão classificados 27,6% dos respondentes. Ao todo, 53,1% dos participantes demonstraram um nível alto de conhecimento financeiro, o que significa que acertaram entre 10 e 12 questões.

Outra forma de avaliar o conhecimento financeiro é através da autopercepção do entrevistado, ou seja, a satisfação com o conhecimento financeiro. Nesse caso, perguntou-se diretamente ao entrevistado “o quão satisfeito você se considera em relação ao seu conhecimento sobre produtos financeiros em geral” Essa autopercepção do conhecimento, avaliada numa escala de zero (nada satisfeito) a dez (totalmente satisfeito), é ilustrada no Gráfico 2.

Gráfico 2 – Histograma da autopercepção do Conhecimento Financeiro



Fonte: resultados da pesquisa

Quando questionados a respeito da percepção sobre o conhecimento financeiro, verificou-se uma média de 5,5, indicando uma satisfação intermediária. Nota-se ainda que 46,5% dos participantes apresentaram uma percepção igual ou inferior a 5, enquanto 17,5% manifestam uma percepção igual ou superior a 8. Considerando que o conhecimento financeiro pode ser percebido como um capital humano adquirido ao longo da vida, a respeito de tópicos que afetam a capacidade de gerir receitas, despesas e poupança de forma eficaz (Delavande; Rohwedder; Willis, 2008), os

resultados evidenciam que uma parcela significativa não está satisfeita com o seu conhecimento sobre produtos financeiros.

Ao relacionar a autopercepção do conhecimento financeiro com o número de acertos obtidos anteriormente, observa-se uma semelhança entre essas duas variáveis. Na questão de autopercepção 53,5% dos entrevistados estão satisfeitos com o seu conhecimento (valor superior a 5, medidos em uma escala de 0 a 10 pontos), enquanto que 51,3% apresentaram um alto nível de conhecimento financeiro quando avaliados pelo acerto das questões financeiras.

#### 4.1 OS DETERMINANTES DA PERCEPÇÃO DE INCLUSÃO FINANCEIRA

Neste estudo realizou-se a análise de regressão linear múltipla com a percepção de inclusão no sistema financeiro como variável dependente e o número de produtos utilizados pelo cidadão, as atividades online, os canais de atendimento utilizados, o relacionamento bancário, o conhecimento financeiro e as variáveis socioeconômicas e demográficas como variáveis independentes. O teste F, com um valor de 9,509 e sig<0,001, indica que pelo menos uma das variáveis independentes está relacionada com a variável dependente e que o modelo está bem ajustado. Segundo este modelo, o número de produtos, as atividades online, o conhecimento financeiro e a dummy gênero explicam 5% da percepção de inclusão financeira, como demonstrado na Tabela 4.

Tabela 4 – Resultados da regressão para a variável dependente Percepção de Inclusão Financeira

Percepção de Inclusão Financeira	Coefficiente	Erro Padrão	Beta	t	p-valor
Número de produtos	0,324	0,102	0,112	3,191	0,001 **
Atividades Online	0,149	0,059	0,090	2,513	0,012 *
Canais de Atendimento	-0,088	0,077	-0,040	-1,138	0,256
Relacionamento Bancário	0,047	0,081	0,019	0,578	0,563
Conhecimento Financeiro	0,069	0,028	0,081	2,487	0,014 *
Sexo	0,332	0,142	0,072	2,335	0,020 *
Constante	4,093	0,355		11,536	
R <sup>2</sup>	0,050				
R <sup>2</sup> ajustado	0,048				

Nota: \*\* significativo a 1%; \* significativo a 5%

Fonte: criação própria a partir do resultado dos questionários

Ao analisar os determinantes da percepção de inclusão financeira, verificou-se que os coeficientes são estatisticamente significativos ao nível de 5% para as variáveis número de produtos, atividades online, dummy gênero e nível de conhecimento financeiro.

O número de produtos é um fator determinante para a percepção de inclusão no sistema financeiro (coeficiente 0,112 e sig 0,01). Para cada variação percentual no número de produtos, é identificado um aumento de 0,324% na percepção de inclusão financeira (p<0,05). Esses resultados reforçam as afirmações de Chen e Yuan (2021) ao destacarem que diversos países têm adotado estratégias para facilitar o acesso aos serviços, reconhecendo a sua relevância para o bem-estar individual, a redução da pobreza e o desenvolvimento econômico das nações. No Brasil, ações governamentais criaram novos produtos como a incorporação de mecanismos de transferência instantânea, por exemplo o Pix; a criação do open banking; e o pagamento de benefícios sociais a partir de contas digitais, buscando promover a inclusão financeira (Vargas; Do Santos, 2020).

Em relação às atividades online (coeficiente 0,09 e sig 0,012) identifica-se que elas exercem influência positiva na percepção de inclusão financeira. Em outras palavras, os indivíduos que utilizam um número maior de produtos e realizam mais atividades online tendem a se perceber como mais incluídos no sistema financeiro. Esses resultados reforçam o conceito de inclusão financeira proposto por Grohmann, Klüs e Menkhoff (2018) e Kim, Yu e Hassan (2018) que a entendem como o

meio que possibilita o acesso, a disponibilidade e a utilização do sistema financeiro por todos os cidadãos em uma economia. Neste sentido, a oferta de serviços e produtos financeiros digitais pode ser considerada uma excelente oportunidade para promover a inclusão financeira (Global Partnership for Financial Inclusion, 2016, 2017, 2020).

O nível de conhecimento (coeficiente 0,081) também impacta direta e positivamente na percepção de inclusão. Isso sugere que quanto maior o nível de conhecimento financeiro, maior a percepção de inclusão financeira dos cidadãos. Portanto, a falta de conhecimento financeiro é um desafio à inclusão. Evidências indicam que em países em desenvolvimento, 64% dos adultos sem conta bancária não conseguiriam utilizar uma conta em uma instituição financeira sem ajuda (Lusardi; Messy, 2023). Nesse sentido, Delanoy (2020) explica que a educação financeira amplia o entendimento do funcionamento e das dinâmicas básicas dos mercados financeiros facilitando a inclusão financeira.

As variáveis canais de atendimento e relacionamento bancário não demonstraram influência na percepção de inclusão. Embora exista uma vasta literatura que investigou a influência de variáveis socioeconômicas e demográficas na inclusão financeira, neste modelo apenas a variável gênero foi significativa.

A variável dummy gênero (coeficiente -0,073), aponta que os homens tendem a se perceber como mais incluídos no sistema em comparação às mulheres. Esses achados estão alinhados com estudos anteriores, como os de Atkinson e Messy (2013), Devlin (2005), Grohmann, Klüs e Menkhoff (2018), Hogarth, Anguelove Lee (2005), Hogarth e O'donnell (2000) e Kim, Yu e Hassan (2018) que afirmaram que mulheres são mais propensas a serem excluídas financeiramente. Essas descobertas também reforçam os achados de Sapovadia (2018), que destacou que as mulheres são duas vezes mais propensas de estarem completamente excluídas dos serviços financeiros em comparação aos homens. De forma similar, esses resultados evidenciam que as mulheres têm menor percepção de inclusão financeira. Portanto,

promover a inclusão financeira das mulheres é um dos caminhos para o empoderamento econômico e a redução da pobreza (Ali, 2019; Ozili, 2020). Organismos internacionais indicam que a oferta de microcrédito, com o acesso das mulheres a financiamentos em condições mais favoráveis, é uma das formas de incluir mais mulheres no sistema financeiro (Mushtaq et al., 2023).

Para verificar a normalidade e homoscedasticidades dos resíduos, foram utilizados o teste Kolmogorov-Smirnov (sig 0,023) e o teste Pesarán-Pesarán (sig 0,792), indicando que os resíduos são não normais e homocedásticos, respectivamente.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo se dedicou a examinar a influência de diferentes variáveis, como o nível de conhecimento financeiro, o acesso a serviços bancários, e fatores socioeconômicos e demográficos, na percepção da inclusão financeira entre os cidadãos brasileiros. As análises revelaram uma lacuna significativa em relação à inclusão financeira, evidenciada pelo fato de que muitos dos entrevistados não se perceberam como parte integrante desse sistema (média de 6,12), e não estão muito satisfeitos com seu nível de conhecimento (média de 5,5), apesar de muitos possuírem um alto nível de acesso ao sistema bancário.

As descobertas também indicaram que, para cada aumento no número de produtos financeiros utilizados pelos cidadãos, há um incremento de 0,34% na percepção de inclusão. Além disso, constatou-se que o engajamento em atividades financeiras online está associado a uma maior percepção de inclusão. Mais da metade dos participantes da pesquisa (51,9%) relatou acessar quatro ou mais atividades por meio desse canal.

Dessa forma, torna-se evidente que possuir uma conta bancária não é suficiente para que os indivíduos se sintam incluídos no sistema financeiro. Considerando que o perfil da amostra é majoritariamente jovem e formada por servidores e trabalhadores assalariados, é

possível que esses respondentes já possuam acesso ao sistema bancário. Nesse sentido, não é o acesso em si, mas a familiaridade com esse sistema complexo que pode ser decisiva para que eles se sintam mais ou menos incluídos.

Essas conclusões ressaltam a importância de considerar não apenas a disponibilidade de serviços bancários, mas também a variedade e a acessibilidade a esses serviços. Ademais, destaca-se a relevância das tecnologias digitais na promoção da inclusão financeira. Essas descobertas podem orientar tanto os agentes do setor financeiro quanto os formuladores de políticas na busca por estratégias mais eficazes de inclusão, que permitam que os cidadãos explorem diferentes opções disponíveis no sistema bancário.

Essa constatação aponta para a possibilidade de os gestores públicos avaliarem a eficácia das políticas de inclusão financeira e, ao mesmo tempo, identificarem os perfis mais propensos a se sentirem incluídos após a implementação de estratégias que visem expandir a inclusão por meio da diversificação dos produtos oferecidos e do estímulo às atividades digitais.

Nesse contexto, é amplamente reconhecida a importância de um sistema financeiro inclusivo no âmbito das políticas públicas, uma vez que a inclusão financeira é considerada uma prioridade em muitos países. Isso se deve ao seu potencial para facilitar a alocação eficiente de recursos e, conseqüentemente, para a redução do custo do capital. Além disso, o acesso a serviços financeiros adequados pode promover uma gestão mais eficaz das finanças pessoais, contribuindo para a diminuição das fontes informais de crédito (Vieira et al., 2020).

Diferente de muitos estudos conduzidos que identificaram a influência de características socioeconômicas e demográficas nas amostras selecionadas, nesse estudo não foi possível confirmar o impacto dessas variáveis na percepção de inclusão financeira. Apenas a variável gênero mostrou significância, confirmando o que estudos anteriores têm revelado, ou seja, mulheres tem menor percepção de inclusão quanto comparadas aos

homens.

Essas considerações ressaltam a importância de políticas e iniciativas que visem promover a inclusão financeira como um meio não apenas de fortalecer a economia, mas também de melhorar a qualidade de vida e a estabilidade financeira das populações em todo o mundo. Este estudo reconhece as suas limitações, pois a pesquisa ainda necessita de validações interculturais para que seja aplicada nas diversas regiões do próprio Brasil. Pesquisas futuras podem seguir esse caminho, ou se dedicarem a avaliar a inclusão financeira do ponto de vista do acesso físico e digital às agências bancárias.

## REFERÊNCIAS

- ALI, A. E. Empowering women through financial inclusion: Some evidence from Comoros. **International Journal of Asian Social Science**, v.9, n.2, p.256-270, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.18488/journal.1.2019.92.256.270>. Acesso em: 01/08/2023.
- ATKINSON, A.; MESSY, F. A. Promoting financial inclusion through financial education: OECD/INFE evidence, policies and practice. **OECD publishing**, v.34, p.1-55, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1787/20797117>. Acesso em: 20/04/2021.
- BADER, M.; SAVOIA, J. R. F. Logística da distribuição bancária: tendências, oportunidades e fatores para inclusão financeira. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, v.53, n.2, p.208-215, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-75902013000200008>. Acesso em: 20/04/2021.
- BARRETO, A. de A. A transferência de informação, o desenvolvimento tecnológico e a produção de conhecimento. **INFORMARE – Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**, v.1, n.2, p.2-10, 1995.
- BELL, D. **O advento da sociedade industrial: uma tentativa de previsão social**. São Paulo: Cultrix, 1973.
- BIROCHI, R.; POZZEBON, M. Improving financial inclusion: Towards a critical financial education framework. **Revista de Administração de Empresas**, v.56, n.3, p.266-287, 2016. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0034-759020160302>. Acesso em: 20/04/2021.
- BROWN, M.; GRAF, R. Financial literacy and retirement planning in Switzerland. **Numeracy**, v.6, n.2, 2013. Disponível em: DOI: <http://dx.doi.org/10.5038/1936-4660.6.2.6>. Acesso em: 20/04/2021.
- CALAMATO, M. P. **Learning financial literacy in the family**. 2010. 92 p. Dissertação (Mestrado em Artes) – San Jose State University, San Jose, 2010. Disponível em: DOI: <https://doi.org/10.31979/etd.4e8a-5y4r>. Acesso em: 20/08/2023.
- CHEN, H.; VOLPE, R. An Analysis of Personal Financial Literacy Among College Students. **Financial Services Review**, v.7, n.2, p.107-128, 1998. Disponível em: DOI:10.1016/S1057-0810(99)80006-7. Acesso em: 20/04/2021.
- CHEN, W.; YUAN, X. Financial inclusion in China: an overview. **Frontiers of Business Research in China**, v.15, n.4, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s11782-021-00098-6>. Acesso em: 20/04/2021.
- CHIBBA, M. Financial inclusion, poverty reduction and the millennium development goals. **The European Journal of Development Research**, v.21, n.2, p.213-230, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1057/ejdr.2008.17>. Acesso em: 20/04/2021.
- DANES, S. M.; HABERMAN, H. R. Teen financial knowledge, self-efficacy, and behavior: A gendered view. **Financial Counseling and Planning**, v.18, n.2, p.48-60, 2007.
- DELANOY, M. **Percepção de cidadania financeira: proposição de uma medida**. 2020. 119 p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2020.
- DELAVANDE, A.; ROHWEDDER, S.; WILLIS, R. J. Preparation for Retirement, Financial Literacy and Cognitive Resources. **Michigan Retirement Research Center Research Paper**, n.2008-190, 2008. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1337655>. Acesso em: 20/04/2021.

DEVLIN, J. F. A. Detailed Study of Financial Exclusion in the UK. **Journal of Consumer Policy**, v.25, p.75-108, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10603-004-7313-y>. Acesso em: 20/04/2021.

DULCI, L. B. Trabalho e tecnologia bancária: dinâmicas e contradições do Brasil do século XXI. **Século XXI: Revista De Ciências Sociais**, v.8, n.2, p.716–746, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.5902/2236672536164>. Acesso em: 20/04/2021.

GLOBAL PARTNERSHIP FOR FINANCIAL INCLUSION. G20 High-level principles for digital financial inclusion. **GPFI**, jul. 2016. Disponível em: <https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/G20%20High%20Level%20Principles%20for%20Digital%20Financial%20Inclusion%20-%20Full%20version-.pdf>. Acesso em: 20/08/2023.

GLOBAL PARTNERSHIP FOR FINANCIAL INCLUSION. Digital financial inclusion: emerging policy approaches. **GPFI**, 2017. Disponível em: <https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/documents/Digital%20Financial%20Inclusion-CompleteReport-Final-A4.pdf>. Acesso em: 20/08/2023.

GLOBAL PARTNERSHIP FOR FINANCIAL INCLUSION. G20 2020 Financial Inclusion Action Plan. **GPFI**, out. 2020. Disponível em: <https://www.gpfi.org/sites/gpfi/files/sites/default/files/G20%202020%20Financial%20Inclusion%20Action%20Plan.pdf>. Acesso em: 20/08/2023.

GOEL, A. Trends and reforms of financial inclusion in India. **International Review of Applied Economics**, v.37, p.2, p.275-285, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02692171.2023.2167952>. Acesso em: 20/08/2023.

GORLA, M.; MAGRO, C.; SILVA, T.; NAKAMURA, W. A Educação Financeira do Estudantes do Ensino Médio de Rede Pública Segundo Aspectos Individuais Demográficos e de Socialização. *In: Congresso USP Controladoria e Contabilidade*, 16., 2016, São Paulo. **Anais [...]** São Paulo.

GRABLE, J. E.; JOO, S. H. Student racial differences in credit card debt and financial behaviors and stress. **College Student Journal**, v.40, n.2, p.400-408, 2006.

GROHMANN, A.; KLÜHS, T.; MENKHOFF, L. Does financial literacy improve financial inclusion? Cross country evidence. **World Development**, v.111, p.84-96, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.06.020>. Acesso em: 20/04/2021.

HANNING, A.; JANSEN, S. Financial Inclusion and Financial Stability: Current Policy Issues. **ADB Working Paper Series. Asian Development Bank Institute**, n.259, p.1-33, 2010. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11540/3847>. Acesso em: 20/04/2021.

HAIR, J. R.; BLACK, W. C.; BABIN, B. J.; ANDERSON, R. E. **Multivariate Data Analyses**. 7ª ed. New Jersey: Pearson, 2010.

HELAL, S.; CUNHA, M. da. Microcrédito: origens, pobreza e exclusão bancária no Brasil. **Acta Scientiarum. Human and Social Sciences**, v.39, n.3, p.293-303, 2017. Disponível em: Doi: 10.4025/actascihumansoc.v39i3.33435. Acesso em: 20/04/2021.

HOGARTH, J. M.; ANGUELOV, C. E.; LEE, J. Who has a bank account? Exploring changes over time, 1989-2001. **Journal of Family and Economic Issues**, v.26, n.1, p.7-30, 2005. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10834-004-1410-6>. Acesso em: 20/08/2023.

HOGARTH, J. M.; O'DONNELL, K. H. If you build it, will they come? A simulation of financial

- product holdings among low-to-moderate income households. **Journal of Consumer Policy**, v.23, n.4, p.409-444, 2000. Disponível em: DOI:10.1023/A:1007222700931. Acesso em: 20/08/2023.
- HUSTON, S. J. Measuring Financial Literacy. **The Journal of Consumer Affairs**, v.44, n.2, p.296-316, 2010. Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/23859793>. Acesso em: 20/04/2021.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Projeções e estimativas da população do Brasil e das Unidades da Federação. **IBGE**, 2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/index.html>. Acesso em: 20/08/2023.
- KIM, D. W.; YU, J. S.; HASSAN, M. K. Financial inclusion and economic growth in OIC countries. **Research in International Business and Finance**, v.43, p.1-14, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2017.07.178>. Acesso em: 20/04/2021.
- LEAL, S.; SANTOS, D.; COSTA, P. Perfil de Educação Financeira dos Discentes de Graduação e Pós-Graduação de Instituições de Ensino Superior Brasileiras. **Revista de Casos e Consultoria**, v.11, n.1, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/casoseconsultoria/article/view/23191>. Acesso em: 20/04/2021.
- LEE, C-C.; WANG, C-W.; HO, S-J. Financial aid and financial inclusion: Does risk uncertainty matter? **Pacific-Basin Finance Journal**, v.71, n.101700, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.pacfin.2021.101700>. Acesso em: 20/04/2021.
- LUSARDI, A. The importance of financial literacy. **NBER Reporter**, v.2, p.13-16, 2009. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10419/61937>. Acesso em: 20/04/2021.
- LUSARDI, Annamaria; MESSY, Flore-Anne. The importance of financial literacy and its impact on financial wellbeing. **Journal of Financial Literacy and Wellbeing**, v.1, n.1, p.1-11, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1017/flw.2023.8>. Acesso em: 20/08/2023.
- LUSARDI, A.; MITCHEL, O. S. Financial literacy and retirement planning in the United States. **Journal of Pension Economics and Finance**, v.10, n.4, p.509-525, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1017/S147474721100045X>. Acesso em: 20/04/2021.
- LUSARDI, A.; OGGERO, N.; YAKOBOSKI, P. The TIAA Institute-GFLEC Personal Finance Index: A New Measure of Financial Literacy. **Global Financial Literacy Excellence Center**, 2017. Disponível em: <https://gflec.org/wp-content/uploads/2017/03/TIAA-Institute-GFLEC-P-Fin-Index-Report.pdf>. Acesso em: 01/04/2021.
- MCKINNEY, L.; MUKHERJEE, M.; WADE, J.; SHEFMAN, P.; BREED, R. Community College Students' Assessments of the Costs and Benefits of Borrowing to Finance Higher Education. **Community College Review**, v.43, n.4, p.329-354, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0091552115594669>. Acesso em: 01/08/2023.
- MORGAN, P. J.; LONG, T. Q. Financial literacy, financial inclusion, and savings behavior in Laos. **Journal of Asian Economics**, v.68, 101197, 2020. Disponível em: DOI: 10.1016/j.asieco.2020.101197. Acesso em: 01/04/2021.
- MUSHTAQ, Rizwan *et al.* Women financial inclusion research: a bibliometric and network analysis. **International Journal of Social Economics**, v.50, n.8, p.1169-1185, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJSE-06-2022-0438>. Acesso em: 01/08/2023.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. Financial literacy and inclusion: Results of OECD/INFE survey across countries and by gender. **OECD Publishing**, 2013. Disponível em: [http://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/TrustFund2013\\_OECD\\_INFE\\_Fin\\_Lit\\_and\\_Incl\\_SurveyResults\\_by\\_Country\\_and\\_Gender.pdf](http://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/TrustFund2013_OECD_INFE_Fin_Lit_and_Incl_SurveyResults_by_Country_and_Gender.pdf). Acesso em: 20/04/2021.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. Toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion. **OECD**, 2015. Disponível em: [https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/2015\\_OECD\\_INFE\\_Toolkit\\_Measuring\\_Financial\\_Literacy.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/2015_OECD_INFE_Toolkit_Measuring_Financial_Literacy.pdf). Acesso em: 20/04/2021

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. Toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion. **OECD**, 2018. Disponível em: <https://www.oecd.org/financial/education/2018-INFE-FinLit-Measurement-Toolkit.pdf>. Acesso em: 20/04/2021

OZILI, P. K. Financial inclusion research around the world: A review. **Forum for Social Economics**, p.1-23, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/07360932.2020.1715238>. Acesso em: 01/08/2021.

PARK, C. Y.; MERCADO, R. Financial inclusion, poverty, and income inequality in developing Asia. **Asian Development Bank Economics. Working Paper Series**, n.426, 2015. Disponível em: <https://www.adb.org/sites/default/files/publication/153143/ewp-426.pdf>. Acesso em: 01/08/2021.

PEREIRA, D.; SILVA, G. As tecnologias de informação e comunicação (TICs) como aliadas para o desenvolvimento. **Caderno de Ciências Sociais Aplicadas**, v.7, n.10, 2012. Disponível em: <https://periodicos2.uesb.br/index.php/ccsa/article/view/1935>. Acesso em: 01/08/2021.

POTRICH, A. **Alfabetização financeira: integrando conhecimento, atitude e comportamento financeiros**. 2014. 178 p. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Universidade Federal de Santa Maria. Santa Maria, 2014.

POTRICH, A.; VIEIRA, K.; KIRCH, G. Determinantes da Alfabetização Financeira: Análise da Influência de Variáveis Socioeconômicas e Demográficas. **Revista Contabilidade & Finanças**, v.26, n.69, p.362-377, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1808-057x201501040>. Acesso em: 01/08/2021.

ROBB, C. A.; BARBIARZ, P.; WOODYARD, A. **Financial Services Review**, v.21, n.4, p.291-305 The demand for financial professionals' advice: The role of financial knowledge, satisfaction, and confidence, 2012.

SAPOVADIA, V. Financial Inclusion, Digital Currency, and Mobile Technology. **Handbook of Blockchain, Digital Finance, and Inclusion**, v.2, p.361-385, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-812282-2.00014-0>. Acesso em: 01/08/2023.

SARMA, M. Index of financial inclusion. Working paper. **Indian Council for Research on International Economic Relations**, n.215, 2008. Disponível em: [https://icrier.org/pdf/Working\\_Paper\\_215.pdf](https://icrier.org/pdf/Working_Paper_215.pdf). Acesso em: 01/08/2021.

SARMA, M.; PAIS, J. Financial inclusion and development. **Journal of international development**, v.23, n.5, p.613-628, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/jid.1698>. Acesso em: 01/08/2021.

SILVA, J. R. **Análise socioeconômica e demográfica dos construtos da alfabetização financeira sobre a população do distrito federal e entorno com foco na variável raça/cor**. 2021. 67 p. Monografia (Bacharelado em Ciências Contábeis) – Universidade de Brasília, Brasília, 2021

TAY, L-Y.; TAI, H-T.; TAN, G-S. Digital financial inclusion: A gateway to sustainable development. **Heliyon**,

v.8,n.6,2022.Disponívelem:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09766>.Acessoem:01/08/2023.

VAN, L. T-H.; VO, A. T.; NGUYEN, N. T.; VO, D. H. Financial Inclusion and Economic GROWTH: An International Evidence. **Emerging Markets Finance and Trade**, v.57, n.1, p.239-263, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/1540496X.2019.1697672>. Acesso em: 01/08/2023.

VARGAS, I. F.; DOS SANTOS, N. P. A Inclusão Financeira por meio de Plataformas Digitais: experiências de países emergentes e análise do estado da arte no Brasil. **Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central**, v.14, n.2, p.49-62, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.58766/rpgbcb.v14i2.1078>. Acesso em: 01/08/2023.

VIEIRA, K.; DELANOY, M.; POTRICH, A.; BRESSAN, A. Financial Citizenship Perception (FCP) Scale: proposition and validation of a measure. **International Journal of Bank Marketing**, v.39, n.1, p.127-146, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2020-0316>. Acesso em: 01/08/2021.

VIEIRA, K.; POTRICH, A.; BRESSAN, A. A proposal of a financial knowledge scale based on item response theory. **Journal of Behavioral Experimental Finance**, v.28, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.jbef.2020.100405>. Acesso em: 01/08/2021.

VIEIRA, S. F. A.; BATAGLIA, R. T. M.; SEREIA, V. J. Educação financeira e decisões de consumo, investimento e poupança: uma análise dos alunos de uma universidade pública do Norte do Paraná. **Revista de Administração da Unimep**, v.9, n.3, p.61-86, 2011. Disponível em: DOI:10.15600/1679-5350/rau.v9n3p61-86. Acesso em: 01/08/2021.

WILSON, T. A. Supporting social enterprises to support vulnerable consumers: the example of community development finance institutions and financial exclusion. **Journal of consumer policy**, v.35, n.2, p.197-213, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10603-011-9182-5>. Acesso em: 01/08/2021.

YU, Y.; TANG, K. Does financial inclusion improve energy efficiency? **Technological Forecasting & Social Change**, v.186, 122110, 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.122110>. Acesso em: 01/08/2023.

## APÊNDICE

1. Com quantos bancos (incluindo cooperativas de crédito) você possui relacionamento? \_\_\_

2. Quais desses serviços você utiliza através de aplicativos/site do banco? (você pode escolher mais de uma alternativa).

- Consultas saldos.
- Consultas extratos.
- Pagamentos de boletos e faturas.
- Transferências bancárias.
- Aplicações e investimentos.
- Outros: \_\_\_\_\_.
- Não utilizo.

3. Marque com um X os produtos financeiros que você possui. (você pode escolher mais de uma alternativa).

Conta corrente (Pensão, aposentadoria, benefício, etc.).

Poupança.

Cartão de crédito/débito (Visa, Mastercard, Elo, etc.).

Empréstimo.

Financiamento.

Seguro.

Consórcio.

Capitalização.

Previdência.

Investimentos – renda fixa.

Investimentos – renda variável.

Outro. Qual? \_\_\_\_\_.

4. Quais dessas modalidades de acesso bancário abaixo você utilizou no último ano: (você pode escolher mais de uma alternativa).

- Agência bancária (atendimento).
- Terminal de autoatendimento (caixa eletrônico).
- Banco 24 horas.
- Agência lotérica.
- Aplicativo do banco para smartphones.
- Internet Banking (site).
- Nenhuma.
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_.

5. Suponhamos que você coloque R\$ 100,00 em uma poupança que rende 2% ao ano. Você não faz nenhum outro depósito, nem retira nenhum dinheiro desta conta. Quanto você teria nesta conta ao final do primeiro ano, contando com os juros?

- R\$ 98,00.
- R\$ 100,00.
- R\$ 102,00.
- R\$ 120,00.
- Não sei.

6. Imagine que a taxa de juros incidente sobre sua conta poupança seja de 6% ao ano e a taxa de inflação seja de 10% ao ano. Após 1 ano, o quanto você será capaz de comprar com o dinheiro

- Mais do que hoje.
- Exatamente o mesmo.
- Menos do que hoje.
- Não sei.

7. Normalmente, qual ativo apresenta as maiores oscilações ao longo do tempo?

- Poupança.
- Ações.
- Títulos Públicos.
- Não sei.

8. Quando um investidor distribui seu investimento entre diferentes ativos, o risco de perder dinheiro:

- Aumenta.
- Diminui.
- Permanece Inalterado.
- Não sei.

9. Suponha que você realizou um empréstimo de R\$ 10.000,00 para ser pago após um ano e o custo total com os juros é R\$ 600,00. A taxa de juros que você irá pagar nesse empréstimo é de:

- 0,3%.
- 0,6%.
- 3%.
- 6%.
- Não sei.

10. Suponha que você viu o mesmo televisor em duas lojas diferentes pelo preço inicial de R\$ 1.000,00. A loja A oferece um desconto de R\$ 150,00, enquanto a loja B oferece um desconto de 10%. Qual é a melhor alternativa?

- Comprar na loja A (desconto de R\$ 150,00).
- Comprar na loja B (desconto de 10%).
- Não sei.

11. Imagine que você tenha recebido uma doação e que guardará o dinheiro no seu cofre em casa. Considerando que a inflação é de 5% ao ano, após um ano você será capaz de comprar:

- Mais do que compraria hoje.
- Menos do que compraria hoje.
- A mesma quantidade do que compraria hoje.
- Não sei.

12. Suponha que você pegasse emprestado R\$ 100,00 de um amigo e após uma semana pagasse R\$ 100,00 (cem reais). Quanto de juros você está pagando?

- 0%.
- 1%.

- 2%.
- Não sei.

13. Um investimento com alta taxa de retorno terá alta taxa de risco. Essa afirmação é:

- Verdadeira.
- Falsa.
- Não sei.

14. Quando a inflação aumenta, o custo de vida sobe. Essa afirmação é:

- Verdadeira.
- Falsa.
- Não sei.

15. José adquire um empréstimo de R\$ 1.000,00 que tem a taxa de juros de 20% ao ano composto anualmente. Se ele não fizer pagamentos do empréstimo e a essa taxa de juros, quantos anos levaria para o montante devido dobrar?

- Menos de 5 anos.
- De 5 a 10 anos.
- Mais de 10 anos.
- Não sei.

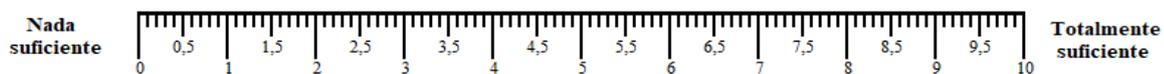
16. É possível reduzir o risco de investir no mercado de ações, comprando uma ampla gama de ações. Esta afirmação é:

- Verdadeira.
- Falsa.
- Não sei.

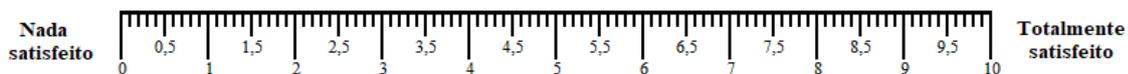
17. O Fundo Garantidor de Crédito (FGC) caracteriza-se como um mecanismo de proteção aos correntistas, poupadores e investidores, que permite recuperar os depósitos e determinados tipos de investimentos, em caso de liquidação ou falência do banco, de até R\$ 250.000,00. Você sabia da existência deste Fundo Garantidor de Crédito?

- Sim.
- Não.

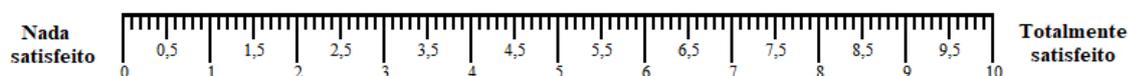
18. Em uma escala de 0 a 10, marque o quanto você considera o fundo SUFICIENTE para proteger essas operações:



19. Em uma escala de 0 até 10, marque o quão SATISFEITO você se considera em relação a Inclusão no sistema financeiro.



20. Em uma escala de 0 até 10, marque o quão SATISFEITO você se considera em relação ao seu conhecimento sobre produtos financeiros em geral.



21. Sexo.

Masculino.  Feminino.

22. Idade: \_\_\_\_\_ anos.

23. Estado Civil.

Solteiro(a).  
 Casado(a) ou relação estável.  
 Separado(a).  
 Viúvo(a).  
 Outra: \_\_\_\_\_.

24. Raça/Etnia.

Branco(a).  
 Preto(a).  
 Pardo(a).  
 Amarelo(a).  
 Indígena.  
 Outra: \_\_\_\_\_.

25. Seu nível de escolaridade:

Ensino Fundamental Incompleto.  
 Ensino Fundamental.  
 Curso Técnico.  
 Ensino Médio.  
 Ensino Superior.  
 Especialização ou MBA.  
 Pós-graduação Stricto Sensu.

26. Possui dependentes financeiramente (filhos, enteados, pais)?

Não.  
 Sim. Quantos? \_\_\_\_\_

27. Tipo de moradia:

Própria.  
 Alugada.  
 Empréstada.  
 Financiada.

28. Qual é a sua ocupação:

- Funcionário(a) público(a).
- Empregado(a) assalariado(a).
- Profissional liberal.
- Autônomo(a).
- Proprietário de empresa(a).
- Aposentado (a).
- Não trabalha.
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_.

29. Faixa de renda média mensal própria, somando todas as fontes (salário, pensão, aposentadoria, aluguéis).

- Não possuo renda própria.
- Até R\$998,00.
- Entre R\$ 998,01 e R\$ 1.996,00.
- Entre R\$ 1.996,01 e R\$ 2994,00.
- Entre R\$ 2.994,01 e R\$ 3.992,00.
- Entre R\$ 3.992,01 e R\$ 5.988,00.
- Entre R\$ 5.988,01 e R\$ 8.982,00.
- Entre R\$ 8.982,01 e R\$ 11.976,00.
- Mais de R\$ 11.976,00.