

# O IMPACTO DA PANDEMIA DA COVID-19 NOS BRASILEIROS DESBANCARIZADOS

PROF. DR. ANTONIO SAPORITO<sup>1</sup>  
PROF. DR. SANDRO BRAZ SILVA<sup>2</sup>  
BRUNNA STEFANI SANTOS VIANA<sup>3</sup>

## RESUMO

Esta pesquisa tem por objetivo identificar de que forma a pandemia da Covid-19 impactou na hipotética diminuição no número de brasileiros desbancarizados e aumento no uso de pagamentos digitais, realizando uma análise do perfil do desbancarizado entre 2017 e 2021 e impacto das ações do governo durante este período. Primeiramente é realizada uma análise teórica a respeito do tema, apresentando diferentes conceitos sobre inclusão e exclusão financeira, e são apresentados dados de estudos anteriores. Em seguida é apresentada a metodologia adotada para coleta de dados que responde ao objetivo de pesquisa. Considerando este cenário, o desenvolvimento dos pagamentos digitais e popularização das Fintechs, foi elaborado um formulário para identificar a percepção sobre a frequência de pagamentos durante a pandemia segundo diferentes perfis socioeconômicos. Os respondentes foram convidados a participar da pesquisa por meio de um questionário eletrônico, foram respondidos 101 questionários, atingindo a amostra calculada, sendo constituído o instrumento de pesquisa por 21 questões de múltipla escolha e escalas do tipo Likert de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 concordo totalmente). Como resultado, foi possível identificar que independente da renda os respondentes sentem-se incluídos financeiramente, assim a renda não é um fator de sentimento de exclusão financeira entre os participantes. Além disso, conclui-se que a pandemia influenciou no aumento do uso de pagamentos digitais e acesso aos serviços bancários online. É um tema oportuno para o desenvolvimento de novas pesquisas sobre o comportamento financeiro dos brasileiros, crescimento da inclusão financeira durante o período da pandemia e de que forma a pandemia acelerou este processo.

**Palavras-chave:** desbancarização; inclusão financeira; pandemia.

## ABSTRACT

This paper aims to identify how the Covid-19 pandemic had an impact on the hypothetical decrease in the number of unbanked Brazilians and an increase in the use of digital payments, performing an analysis of the profile of the unbanked between 2017 and 2021 and the impact of government actions during this period. First, a theoretical analysis on the subject is carried out, presenting different concepts about financial inclusion and exclusion, and data from previous studies are presented. Next, the methodology adopted for data collection that responds to the research objective is presented. Considering this scenario, the development of digital payments and the popularization of Fintechs, a form was developed to identify the perception of the frequency of payments during the pandemic according to different socioeconomic profiles. The respondents were invited to participate in the research through an electronic questionnaire, 101 questionnaires were answered, reaching the calculated sample, the research instrument being constituted by 21 multiple-choice questions and five-point Likert scales (1 - strongly disagree to 5 I completely agree). As a result, it was possible to identify that, regardless of income, respondents feel financially included, so income is not a factor in the feeling of financial exclusion among participants. In addition, it is concluded that the pandemic influenced the increase in the use of digital payments and access to online banking services. It is an opportune topic for the development of new research on the financial behavior of Brazilians, the growth of financial inclusion during the pandemic period and how the pandemic accelerated this process.

**Keywords:** unbanking; financial Inclusion; pandemic..

1 Doutor em Contabilidade e Controladoria e Professor da Universidade Federal de São Paulo.

2 Doutor em Administração e Professor da Universidade Federal de São Paulo.

3 Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade Federal de São Paulo.

## 1. INTRODUÇÃO

A pandemia da Covid-19 trouxe consequências que podem ser analisadas do ponto de vista social, político, cultural, econômico, dentre outros aspectos relevantes para as tomadas de decisão que trilharam o futuro. A partir disso, tornou-se de suma importância analisar e entender o impacto que a pandemia trouxe para a sustentação econômica do sistema financeiro brasileiro.

Para este artigo, em específico, o impacto sobre os brasileiros desbancarizados. Os desbancarizados são aqueles que não têm conta no banco ou não realizam movimentações financeiras. Este cenário começou a mudar com o surgimento das fintechs, após a crise financeira de 2008 em paralelo com a 4ª Revolução Industrial, com mais tecnologia.

Foram estas fintechs que iniciaram o processo de bancarização destes brasileiros, ao facilitar o acesso, com menos burocracia para abertura da conta, um dos motivos para que o brasileiro opte por não ter conta nos bancos tradicionais, além da dificuldade de acesso. O surgimento das Fintechs, empresas financeiras (Fin) de tecnologia (Techs) [...] estão provendo novas formas de acesso a serviços financeiros, utilizando a tecnologia e internet para as transações, se utilizando da crescente inclusão digital da população brasileira. (Barreiros, 2020, p.11)

O Brasil ocupava em 2017 a 9ª posição no ranking dos 10 países com mais pessoas sem conta bancária, com 48,4 milhões de pessoas, segundo pesquisa divulgada pelo Banco Mundial (Global Findex, 2017). Este número foi reduzido em 73%, reflexo da acelerada digitalização financeira, após a pandemia da Covid-19, estes dados são do estudo "Aceleração da inclusão financeira durante a pandemia da covid-19" (Americas Market Intelligence, 2020).

No entanto, apesar da pandemia ser grande influenciadora neste contexto, antes havia um processo dos bancos para atrair essa parcela da população, assim inicia-se a discussão sobre a corrida pelos desbancarizados, como clientes em potencial para os bancos digitais e os bancos tradicionais.

Além disso, evidenciar os diferentes fatores que resultam neste alto número de brasileiros desbancarizados, ainda que tenha tido uma

redução de 73%, ainda são mais de 34 milhões de brasileiros (Instituto Locomotiva, 2021).

Por fim apresentar as vantagens econômicas da democratização do acesso bancário, pois estes brasileiros movimentam por ano cerca de R\$ 800 bilhões, de acordo com levantamento divulgado pelo Instituto Locomotiva, e ainda sim foram ignorados por muitos anos pelas instituições financeiras tradicionais, atualmente são vistos como oportunidade para presença de mercado das fintechs

### 1.1 Justificativa de Pesquisa

O presente artigo se justifica pelo crescimento no número de brasileiros bancarizados, esta parcela da população já chamava atenção de bancos e fintechs, no entanto, as mudanças expressivas ocorreram em paralelo à pandemia da covid-19.

Ao considerar o cenário atual frente a uma recente pandemia, que ainda segue em estado de alerta e impactando em diversos aspectos ao redor do mundo, com o objetivo de atrair atenção ao tema, este trabalho apresentará de que forma a pandemia afetou as formas de pagamento e as relações comerciais a ponto de alterar o comportamento do brasileiro no que diz respeito à acesso aos serviços bancários.

A exclusão financeira pode ser entendida como a falta no acesso a serviços financeiros que seriam essenciais para criar oportunidades de melhora de vida e ganho de bemestar dos indivíduos (CAVALCANTE, 2017). É importante evidenciar os fatores que resultam no alto número de brasileiros excluídos deste sistema e que estão relacionados às suas condições socioeconômicas.

### 1.2 Problema de Pesquisa

Qual é a relação entre a pandemia da covid-19 e digitalização de meios de pagamentos com a redução no número de brasileiros desbancarizados?

### 1.3 Objetivo Geral

Verificar de que forma a pandemia da Covid-19 impactou no número de brasileiros que não possuem acesso aos recursos bancários e as mudanças sobre uso de pagamentos digitais.

## 1.4 Objetivos Específicos

Analisar o perfil do brasileiro desbancarizado; Explicar os motivos que resultam no distanciamento entre estes brasileiros e as instituições bancárias tradicionais;

Expor os principais fatores vinculados ou não à pandemia que impactaram no uso de formas de pagamentos digitais.

## 2. REVISÃO DE LITERATURA

Este capítulo tem como objetivo específico definir e apresentar as definições sobre a inclusão e exclusão financeira, além de apresentar sobre o desenvolvimento das fintechs no Brasil. Este processo em paralelo com a pandemia e as medidas realizadas pelo governo federal que impactaram sobre o processo de bancarização, principalmente sobre o auxílio emergencial e seu canal de pagamento, Caixa Tem, a poupança digital da Caixa Econômica Federal.

## 2.1 Inclusão e Exclusão Financeira

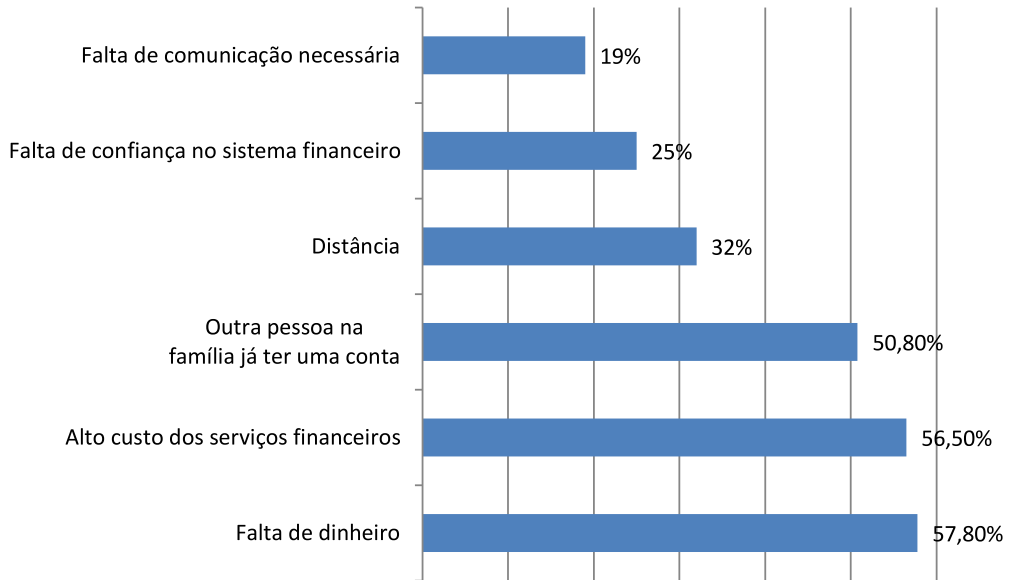
Para Sinclair (2001) a exclusão financeira pode estar ligada à pobreza e desigualdades sociais, que podem estar relacionadas a diversos fatores, como dificuldade de acesso aos serviços financeiros pela localidade. Essa exclusão financeira pode ser pela dificuldade de acesso ou ao acesso inadequado dos serviços e produtos bancários. Este é o impedimento que os desbancarizados enfrentam ao tentar contribuir economicamente.

O Banco Central do Brasil em seu Relatório de Inclusão Financeira (2011, p.143), elenca cinco formas de exclusão financeiras, exclusão de acesso, de condição, por preço, de mercado e autoexclusão, identificadas por Kempson e Whyley (1999):

Tipo de Exclusão	Conceito
Acesso	Está relacionado à barreira física por questões geográficas, ou baixa capilaridade do sistema financeiro. Isto acontece, quando devido à distância entre o local onde residem e as unidades de atendimento bancário, a população não faz uso dos serviços financeiros.
Condicionantes	Este ocorre quando a oferta de produtos financeiros não está adequada às necessidades de um grupo de indivíduos.
Por preços	Acontece quando os produtos e serviços financeiros disponíveis tem alto custo, o que torna incompatível com o orçamento de determinado grupo socioeconômico.
Por marketing	Resulta quando um grupo não está enquadrado no público-alvo da estratégia de venda, desta forma famílias que nunca utilizaram produtos financeiros acabam não sendo abordados pelo time de vendas das instituições financeiras.
Auto exclusão	Acontece quando um grupo opta por não utilizar os serviços ofertados pelo sistema financeiro, por barreiras psicológicas, razões ideológicas ou porque acredita que sua demanda por produto ou serviços serão negadas.

No Gráfico 1 são apresentadas as razões que fazem com que brasileiros permaneçam

desbancarizados, foi possível informar mais de um motivo (Global Findex, 2017).



**Gráfico 1:** Por que os brasileiros não têm conta bancária

**Fonte:** Adaptado com base no Banco Mundial, Global Findex Survey (2017 apud ABFintechs; PwC, 2018).

A maior parte dos respondentes apontam para a falta de dinheiro como o principal motivo para não ter um vínculo com o sistema financeiro (57,8% dos desbancarizados). Outras razões apontadas foram o alto custo dos serviços financeiros (56,5%), outra pessoa na família já ter uma conta (50,8%) e a falta de confiança no sistema financeiro (25%).

O termo Inclusão financeira, para Santiago, Zanetoni e Vita (2020, p. 123-152), na publicação para Revista Jurídica Unicuritiba "Inclusão financeira, inovação e promoção ao desenvolvimento social e econômico através do Pix" a inclusão financeira através do acesso adequado aos serviços financeiros proporciona maior liberdade e empoderamento ao indivíduo enquanto agente das mudanças em sua própria vida com a facilitação do acesso ao dinheiro e mesmo no combate à pobreza.

A inclusão financeira e exclusão financeira, na verdade, tratam do mesmo assunto, porém, com visões diferentes. Enquanto a "exclusão" é definida pela ótica da parcela sem acesso, ou excluída, aos serviços disponibilizados pelas instituições financeiras, o termo "inclusão" observa o lado da população que tem acesso a esses serviços, (HIRSCH, 2017)

Para Bader e Savoia (2013 p.210), a inclusão financeira tem um grande benefício social e potencial econômico, a participação da população menos favorecida no sistema financeiro, pode criar um "potencial de alavancagem" na economia onde essas pessoas se concentram que por consequência insere esse público à economia formal.

Para o Banco Central do Brasil (Relatório de Inclusão Financeira 2010, p.7) a inclusão financeira contribui para redução da desigualdade social e para o desenvolvimento econômico, pois uma expansão adequada da inclusão financeira permite o acesso à economia formal e tem o poder de contribuir com o maior crescimento econômico, de forma a facilitar o acesso de mais pessoas ao sistema financeiro, mobilizando poupança e investimento no setor produtivo.

## 2.2 Fintechs

Segundo a ABFintechs e PwC (2018), as fintechs são empresas que estão na convergência entre o setor de tecnologia e os serviços financeiros, em que adotam modelos de negócio que inovam em seus produtos e serviços que são direcionados

de forma que possa ser atendida a demanda do cliente. São três características relacionadas às fintechs: são empresas altamente focadas em solucionar um problema ou demanda não atendida do seu cliente; outra característica é que, por uma ineficiência das instituições tradicionais, que pode ser por restrição de acesso ou alto custo dos serviços, elas ofertam soluções para seu público sub-entendido, que irá enxergar valor no comparativo; e a última está relacionada com tecnologias disruptivas serviços, como blockchain, big data, nuvem, elas fornecem soluções baseadas nesta tecnologia (ABFintechs; PwC 2018).

Como apontado por Bader e Savoia (2013 p.210) os avanços na tecnologia e as mudanças nos hábitos em conjunto com as expectativas da sociedade direcionam à uma reestruturação dos sistemas bancários, assim como seus modelos de negócios, serviços e produtos oferecidos.

As fintechs estão promovendo o uso de novas tecnologias de forma a agregar mais pessoas e empresas à rede de serviços tradicionalmente oferecida pelas instituições financeiras tradicionais (SANTIAGO, ZANETONI e VITA, 2020). Com a criação de contas de forma simplificada para as pessoas de baixa renda contribui para o aumento das entradas delas no Sistema Financeiro Nacional. Os três principais segmentos que as fintechs brasileiras atuam são meios de pagamentos (25%), créditos, financiamentos e negociação de dívidas (21%) e gestão financeira (8%) (ABFintechs; PwC 2018).

Os novos canais de acesso aparecem como impulsionadores para acesso e uso. A preferência das pessoas de acessarem os serviços a partir de suas casas incentiva o banco pela internet. Já o desejo de liberdade e mobilidade incentiva o uso dos serviços via celular (Relatório de Inclusão Financeira 2010, p.120).

Barreiros (2020), mesmo o Brasil com o considerado grande número de empresas autorizadas pelo BCB a operar, nota-se que movimento de novos entrantes nos serviços financeiros, principalmente o fenômeno das Fintechs, estas que vêm tornando-se um dos principais novos atores nos diversos segmentos de serviços financeiros, no longo prazo, podem diminuir a concentração bancária e trazer mais competitividade ao setor.

Assim como a otimização dos canais físicos

e eletrônicos são percussores de distribuição bancária e podem viabilizar economicamente este acesso, pois possui um alcance crescente da população, este recurso pode ser uma ferramenta econômica e social de grande alcance (Bader e Savoia, 2013).

### 2.3 Perfil do Brasileiro Desbancarizado

Em 2019 os desbancarizados representavam 29% da população com 16 anos ou mais, 45 milhões de brasileiros declarava não ter conta em banco ou que não havia movimentado a conta nos últimos 6 meses. Em sua maioria mulheres (59%), negros (69%), pessoas pertencentes às classes C, D e E (86%) e que vivem no Nordeste do país (39%). Ainda dentre os 45 milhões de desbancarizados, 58% não frequentaram uma escola ou estudaram até o ensino fundamental. Esta parcela da população é responsável por movimentar R\$ 817 bilhões de reais por ano (Instituto Locomotiva, 2019).

De acordo com os dados de 2021, são 16,3 milhões de brasileiros que não possuem conta bancária e representam 10% da população adulta. Outros 17,7 milhões, cerca de 11%, não movimentam a conta bancária há pelo menos um mês. Ainda predominam mulheres, mais jovens com idade entre 18 e 29 anos, geralmente vivem no interior, são menos escolarizados (até o fundamental) e de classes D e E. Porém, entre os 79% da população, há os sub-bancarizados, que apesar de possuir a conta bancária ativa, não usufruem de todos os serviços oferecidos, como investimentos, crédito, seguros, entre outros (Instituto Locomotiva, 2021).

Dentre os desbancarizados 39% já tiveram conta em banco e 69% gostariam de ter. Porém, 49% dos brasileiros não se sentem à vontade nos bancos e das classes D e E 54% concordam com essa afirmação (Instituto Locomotiva, 2021).

Apesar do alto número de excluídos financeiros, é possível vislumbrar o impacto da pandemia na redução de desbancarizados no Brasil. O percentual de adultos sem conta em banco ou com pouca movimentação na conta era de 29% (Instituto Locomotiva, 2019). De acordo com estudo realizado, somente em 2020, foram 66 milhões de pessoas beneficiadas com o subsídio governamental (Americas Market Intelligence, 2020).

## 2.4 Auxílio Emergencial

Devido à pandemia da Covid-19, foi anunciado em março de 2020 o auxílio emergencial, logo no início da quarentena no país, este foi um programa do governo federal para os brasileiros mais vulneráveis, com o intuito de diminuir os impactos econômicos causados.

O presidente da República, sancionou a lei aprovada no Senado e na Câmara dos Deputados que garante o auxílio emergencial de R\$ 600,00. Lei nº 13.982, de 2 de Abril de 2020:

Altera a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, para dispor sobre parâmetros adicionais de caracterização da situação de vulnerabilidade social para fins de elegibilidade ao benefício de prestação continuada (BPC), e estabelece medidas excepcionais de proteção social a serem adotadas durante o período de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (Covid-19) responsável pelo surto de 2019, a que se refere a Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020.

Para acrescentar à lei, foi publicada em junho de 2020 a Medida Provisória 982, que dispõe sobre a regulamentação da conta de poupança digital para o depósito do auxílio emergencial e outros benefícios governamentais, isto sem cobrança de tarifa de manutenção de conta.

### 2.4.1 Poupança Social Digital

Com a Poupança Social Digital é possível fazer até três transferências por mês sem custo adicional e há um limite mensal padrão de movimentação de até R\$ 5 mil. A sua criação foi para atender cerca de 68 milhões de beneficiários do auxílio emergencial que começou a ser pago no dia 9 de abril, além do pagamento deste benefício, o Caixa Tem é usado para pagamento do Auxílio Emergencial Extensão, do Saque Emergencial do FGTS e do Benefício Emergencial de Preservação do Emprego e da Renda (BEm).

Foi determinado que só conseguiria receber o benefício de R\$ 600 quem tinha conta ou quem já recebia o Bolsa Família, do contrário, deveria aguardar

a data aniversário para saque. Desta forma, os beneficiários acabaram recorrendo à esta condição imposta pelo governo para receber o quanto antes e criaram uma conta bancária na plataforma.

De início, foi determinado que seriam três parcelas de R\$ 600, porém foi prorrogado por mais duas e, em seguida, foi realizada mais uma prorrogação de quatro parcelas com redução para R\$ 300.

Medida Provisória nº 1.039, de 18 de março de 2021, Vigência encerrada.

Institui o Auxílio Emergencial 2021 para o enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (covid-19).

Ao todo, a Caixa pagou 16 parcelas do auxílio emergencial em 2020 e 2021, o total de pagamentos foi de R\$ 353,6 bilhões, sendo R\$ 293,1 bilhões em 2020 e R\$ 60,58 bilhões em 2021 (TESOURO TRANSPARENTE, 2022).

Segundo divulgação da Caixa Econômica Federal, foram abertas mais de 100 milhões de contas digitais pelo Caixa Tem. O então presidente da Caixa, Pedro Guimarães, celebrou a conquista que em tempo recorde foram abertas mais de 60 milhões de contas para os brasileiros mais humildes, no que se pode ser chamada de maior bancarização da história brasileira (2020).

No Relatório de Cidadania Financeira de 2021, foi evidenciada pelo BACEN a importância da digitalização dos serviços financeiros e a criação da poupança digital pela CEF:

Em 2020, a chegada da pandemia da Covid-19 evidenciou a importância da digitalização dos serviços financeiros, tanto com a criação de contas digitais para pagamento do Auxílio Emergencial quanto pela necessidade de transacionar digitalmente devido às medidas de confinamento e distanciamento social. (BACEN, 2021, p. 35)

## 3. METODOLOGIA

Para responder ao objetivo de pesquisa de verificar de que forma a pandemia da Covid-19 impactou no número de brasileiros que não

possuem acesso aos recursos bancários e as mudanças sobre uso de pagamentos digitais foi empregada uma análise quantitativa com abordagem descritiva.

Como estratégia de pesquisa foi utilizado o Google Forms. O instrumento de pesquisa foi constituído por 21 questões de múltipla escolha e escala de Likert de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente). As questões estão apresentadas junto aos resultados, o questionário completo está disponível no apêndice A. O questionário foi distribuído em 3 blocos. O primeiro bloco tem o objetivo de analisar as preferências de banco, uso das fintechs e motivo de abertura de conta bancária. Para mensurar a frequência de uso de pagamentos digitais e percepção dos respondentes sobre a pandemia em relação ao acesso à serviços bancários foram elaboradas questões de acordo com o referencial teórico. O terceiro bloco perguntou sobre o perfil dos respondentes.

A coleta de dados foi por meio da plataforma Google Forms, com a publicação do convite nas

redes sociais, este solicitava que os respondentes acessassem o link que direcionava ao formulário eletrônico. Foi definida uma amostra de 101 respondentes.

Com os resultados foi realizada a análise das respostas e a relação entre o perfil socioeconômico dos respondentes e a percepção sobre os meios de pagamentos durante a pandemia, bancos tradicionais e fintechs.

#### 4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com o propósito de analisar como a pandemia da Covid-19 influenciou na frequência de uso de pagamentos digitais e no comportamento do usuário aos serviços bancários por meio digital, segundo diferentes perfis socioeconômicos foram aplicados o questionário entre 26 de setembro e 05 de novembro de 2022, obtendo 101 respondentes.

A seguir será apresentado o perfil dos respondentes desta pesquisa.

Variáveis	Alternativas	Frequência	Percentual
Sexo	Feminino	60	59,41
	Masculino	41	40,59
Idade	17 a 25 anos	42	41,58
	26 a 34 anos	31	30,69
	35 a 43 anos	11	10,89
	44 a 52 anos	7	6,93
	53 a 61 anos	7	6,93
	62 anos ou mais	3	2,97
Raça	Branco(a)	46	45,54
	Preto(a)	14	13,86
	Indígena	1	0,99
	Pardo(a)	35	34,65
	Amarelo(a)	5	4,95
Renda	Até R\$ 1.212,00	11	10,89
	Entre R\$ 1.212 e R\$ 2.424,00	32	31,68
	Entre R\$ 2.424,00 e R\$3.636,00	33	32,67
	Entre R\$ 3.636,00 e R\$4.848,00	8	7,92
	Entre R\$ 4.848,00 e R\$ 7.272,00	11	10,89
	Entre R\$ 7.272,00 e R\$ 10.908,00	1	0,99
	Entre R\$ 10.908,00 e R\$ 14.544,00	4	3,96
	Mais de R\$ 14.544,0	1	0,99

**Tabela 1:** Análise do perfil socioeconômico dos respondentes

**Fonte:** Elaborado pela autores com dados da pesquisa (2022).

Após análise foi possível verificar que 41,58% se encontram na faixa etária de 17 a 25 anos e 30,69% entre 26 a 34 anos. O resultado sobre a ocupação aproximadamente 70% tem vínculo empregatício em empresa privada ou pública e 9,9% dos respondentes são autônomos.

A faixa de renda entre R\$ 1.212, e R\$ 2.424,00 representam 31,68% das respostas, entre R\$ 2.424,00 e R\$ 3.636,00 são 32,67% dos respondentes. A faixa de renda mensal própria até

R\$ 1.212,00 e para a faixa entre R\$ 4.848,00 e R\$ 7.272,00 são de 10,89% cada.

Ao analisar os resultados sobre o uso das fintechs quando perguntados se tinham conta, 85,2% são usuários de fintechs, a maior parte tem relacionamento com Nubank (69%). Além da Nubank, outras fintechs se destacaram nessa análise, como Picpay (34%), Banco Inter e iti (20%), C6 Bank (19%) e outros.

Fintech	Nubank	Pagseguro	Picpay	Inter	C6 Bank	iti
Respondentes	101	101	101	101	101	101
Média	0,69	0,10	0,34	0,20	0,19	0,20
Soma	70	10	34	20	19	20

**Tabela 2:** Fintechs mais utilizadas pelos respondentes

**Fonte:** Elaborado pela autores com dados da pesquisa (2022).

Sobre o uso da poupança digital da Caixa Econômica Federal 58% utilizam a plataforma, porém apenas 4% para acessar os recursos da Bolsa Família/Auxílio Brasil. Do total que utilizam a

conta, a maior parte é para o saque extraordinário do FGTS (34%), auxílio emergencial (17%) e outras consultas (4%). Os demais não utilizam ou não tem a conta aberta (42%).

	Respondentes	Média	Soma
Auxílio emergencial		0,17	17
Saque emergencial do FGTS	101	0,34	34
Bolsa família/Auxílio Brasil		0,04	4

**Tabela 3:** Principais motivos para uso da poupança digital da Caixa

**Fonte:** Elaborado pela autores com dados da pesquisa (2022).

É possível realizar um paralelo com a afirmação da tabela 4, a criação do Caixa Tem teve por objetivo principal o acesso ao auxílio emergencial, desta forma, pelo perfil dos respondentes, o principal

motivo para abertura da primeira conta bancária foi trabalho (70%). O que resulta em 89,11% que discorda totalmente com a afirmação da poupança digital da Caixa ter sido a primeira conta.

	Percentuais			
	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo totalmente
A poupança digital da Caixa (Caixa Tem) foi minha primeira conta bancária.	94,06	2,97	0,99	1,98

**Tabela 4:** Conta poupança digital

**Fonte:** Elaborado pela autores com dados da pesquisa (2022).



Com o objetivo de compreender se a pandemia influenciou no nível de uso dos pagamentos digitais e acesso bancário online, foram elaboradas tabelas com variáveis que buscaram indicadores sobre estes itens, em cada afirmação de múltipla escolha foi avaliada dentro da escala de Likert

de cinco pontos (1 – discordo totalmente a 5 – concordo totalmente).

Na tabela 5 é possível observar a percepção sobre frequência do uso de celular/internet e o aumento de pagamentos digitais durante o período da pandemia.

	Percentuais				
	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Uso o celular/internet com frequência.	0,00	0,00	1,98	10,89	87,13
Com o início da pandemia aumentei o uso de pagamentos por meio digital (Pix, carteira digital, cartão virtual, etc).	1,98	0,99	5,94	8,91	82,18
A pandemia influenciou na frequência em que uso pagamentos digitais.	6,93	0,99	15,84	3,96	72,28
Após o início da pandemia comecei a utilizar mais os serviços bancários por meios digitais.	12,87	2,97	14,85	12,87	56,44

**Tabela 5:** Percepção sobre o acesso à internet e serviços bancários digital com início da pandemia

**Fonte:** Elaborado pela autores com dados da pesquisa (2022).

Analisando a tabela 5 é possível observar que de maneira geral concordam que a pandemia influenciou no uso de pagamentos por meio digital, 86,14% usam o celular e internet com frequência o que é facilitador para aderir aos serviços bancários online. Quando questionado se após o início da pandemia passou a utilizar os serviços bancários por meio digital, com cerca de 69,31% dos respondentes concordam e concordam totalmente com esta afirmação.

Quando perguntados sobre o sentimento de inclusão no sistema financeiro, com acesso aos serviços bancários, como conta corrente, cartão de crédito e outras linhas de crédito, aproximadamente 89% concordam e concordam totalmente com esta afirmação e cerca de 6% foram indiferentes à esta afirmação. Concorda e concorda totalmente com a afirmação sobre a compreensão do funcionamento dos serviços bancários 87,13% dos respondentes.

	Percentuais				
	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
Me sinto incluído no sistema financeiro. (Com acesso à conta corrente, cartão de crédito, empréstimo, etc)	0,00	4,95	5,94	14,85	74,26
Compreendo o funcionamento dos serviços financeiros que eu utilizo.	0,99	2,97	8,91	18,81	68,32

**Tabela 6:** Sentimento de inclusão financeira

**Fonte:** Elaborado pela autores com dados da pesquisa (2022).

Sobre as afirmações sobre a preferência pelos serviços bancários por meios digitais sem precisar comparecer na agência física, aproximadamente 84% dos respondentes concordam e concordam

totalmente. E 60% acha mais vantajoso utilizar as fintechs a bancos tradicionais, o que está relacionado com o perfil dos bancos digitais que não tem agência física.

	Percentuais			
	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo totalmente
Me sinto seguro para utilizar os canais de atendimento digitais oferecidos pelas fintechs e bancos tradicionais.	1,98	5,94	12,87	55,45
Prefiro resolver problemas com o banco de forma online, sem precisar comparecer na agência.	3,96	2,97	8,91	74,26
Acho mais vantajoso utilizar as fintechs à bancos tradicionais.	11,88	7,92	19,80	46,53

**Tabela 7:** Percepção sobre serviços bancários online e fintechs

**Fonte:** Elaborado pela autores com dados da pesquisa (2022).

Na tabela 8 é apresentada a percepção no aumento de uso dos serviços bancário por meio digital por faixa etária dos respondentes

69% concorda e concorda totalmente, sendo aproximadamente 42% de 17 a 25 anos, 81% dos respondentes desta faixa etária.

Faixa etária	4	5	%	Frequência
17 a 25 anos	6	28	0,34	42
26 a 34 anos	6	14	0,20	31
35 a 43 anos	0	6	0,06	11
44 a 52 anos	1	3	0,04	7
53 a 61 anos	0	4	0,04	7
62 anos ou mais	0	2	0,02	3
<b>Total geral</b>	<b>13</b>	<b>57</b>	<b>0,69</b>	<b>101</b>

**Tabela 8:** Percepção de aumento de uso de serviços bancários por meio digital por Faixa etária

**Fonte:** Elaborado pela autores com dados da pesquisa (2022).

Quando perguntados sobre a percepção no aumento no uso de pagamentos digitais, como carteira digital, pix, cartão virtual, 91% concorda e

concorda totalmente que a pandemia influenciou na frequência de uso.

Faixa etária	4	5	%	Frequência
17 a 25 anos	3	36	0,39	42
26 a 34 anos	3	27	0,30	31
35 a 43 anos	0	10	0,10	11
44 a 52 anos	1	5	0,06	7
53 a 61 anos	1	4	0,04	7
62 anos ou mais	1	1	0,01	3
<b>Total geral</b>	<b>9</b>	<b>83</b>	<b>0,91</b>	<b>101</b>

**Tabela 9:** Percepção de aumento no uso de pagamentos por meio digital por faixa etária

**Fonte:** Elaborado pela autores com dados da pesquisa (2022).

Desta forma, conclui-se que a busca por serviços bancários online, incluindo atendimento foram influenciados pela pandemia, assim como aumento no uso de pagamentos digitais. A percepção sobre o aumento do uso de pagamentos

por meio digital e o aumento no uso de serviços bancários online, aproximadamente 91% e 69% concorda e concorda totalmente que a pandemia influenciou, respectivamente.

Faixa etária	4	5	%	Frequência
Até R\$ 1.212,00	2	7	0,09	11
Entre R\$ 1.212 e R\$ 2.424,00	7	21	0,28	32
Entre R\$ 10.908,00 e R\$ 14.544,00	1	3	0,04	4
Entre R\$ 2.424,00 e R\$ 3.636,00	3	29	0,33	33
Entre R\$ 3.636,00 e R\$ 4.848,00	0	7	0,07	8
Entre R\$ 4.848,00 e R\$ 7.272,00	2	7	0,09	11
Entre R\$ 7.272,00 e R\$ 10.908,00	0	0	0,00	1
Mais de R\$ 14.544,00	0	1	0,01	1
<b>Total geral</b>	<b>15</b>	<b>75</b>	<b>0,89</b>	<b>101</b>

**Tabela 10:** Sentimento de inclusão por faixa de renda

**Fonte:** Elaborado pela autores com dados da pesquisa (2022).

Ao analisar a tabela 10 é possível notar que cerca de 89% dos respondentes sentem-se incluídos financeiramente independente da faixa de renda, concorda e concorda totalmente com a afirmação de acesso aos serviços e produtos bancários (conta corrente, cartão de crédito, empréstimo, entre outros).

A digitalização dos meios de pagamentos acelerada pela pandemia mudou o comportamento dos brasileiros. Aproximadamente 47% dos brasileiros reduziram a utilização de dinheiro em espécie durante

o período da pandemia estudado, de outubro de 2020 a agosto de 2021. (Pase Pulse, 2021).

Em resumo, os respondentes concordam que a pandemia de Covid-19 impactou na frequência em que buscam pelos serviços bancários, assim como no aumento de uso por pagamentos digitais. A pandemia estimulou a inclusão financeira e impulsionou o aumento nos pagamentos digitais, de acordo com a base de dados Global Findex 2021 (Global Findex 2021).

## 5. CONCLUSÃO

De modo a responder o objetivo desta pesquisa que foi analisar como a pandemia de Covid-19 impactou no número de brasileiros desbancarizados e sobre o uso de pagamentos e serviços bancários por meio digital, segundo diferentes perfis socioeconômicos, ficou evidenciado que teve aumento no uso de pagamentos por meio digital e a preferência pelos serviços oferecidos pelas fintechs que são 100% digitais. O que evidencia a mudança de comportamento no perfil do desbancarizado sobre os bancos tradicionais, pois um dos motivos para não ter conta bancária era desconfiança e burocracia.

No comparativo com pesquisas a nível nacional, verificou-se divergência nos resultados, além da óbvia geografia, os respondentes em sua maioria não se identificam com a parcela de brasileiros desbancarizados. Todos possuem conta bancária e 70% justificaram que o motivo foi recebimento de salário e 10% recebem até um salário mínimo.

A coleta de dados foi uma limitação de pesquisa, tendo em vista que se realizou por divulgação nas redes sociais e canais de divulgação da EPPEN, como classroom e e-mail institucional. Não foi possível assegurar a participação e a representatividade dos universitários do campus, já que a participação era totalmente voluntária.

Quanto a estudos futuros, são temas oportunos para o desenvolvimento de novas pesquisas a análise do comportamento financeiro dos brasileiros, crescimento da inclusão financeira durante o período da pandemia e de que forma a pandemia acelerou este processo.

## REFERÊNCIAS

Americas Market Intelligence. **A Aceleração da Inclusão Financeira durante a Pandemia de COVID-19:** Trazendo à tona oportunidades escondidas. Disponível em: [https://www.mastercard.com/news/media/lzkh3wzo/ami\\_201016\\_mastercard\\_financial\\_inclusion\\_during\\_covid\\_pt\\_short\\_03.pdf](https://www.mastercard.com/news/media/lzkh3wzo/ami_201016_mastercard_financial_inclusion_during_covid_pt_short_03.pdf). Acesso em: 05 nov. 2021.

Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs), Pricewaterhousecoopers (PwC). (2018). **Pesquisa Fintech DeepDive.** Disponível em: <https://>

[www.pwc.com.br/pt/setores-de-atividade/financeiro/2018/pub-fdd-18.pdf](http://www.pwc.com.br/pt/setores-de-atividade/financeiro/2018/pub-fdd-18.pdf)

Americas Market Intelligence (2020). Acesso em: 11 nov. 2021.

BADER, M; SAVOIA, J, R, F. **Logística da distribuição bancária:** tendências, oportunidades e fatores para inclusão financeira. São Paulo: RAE, 2013. P. 208 – 215.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. GLOBAL FINDEX (2017) – **O Brasil na comparação internacional.** Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/Nor/releidfin/docs/art4\\_comparacao\\_internacional.pdf](https://www.bcb.gov.br/Nor/releidfin/docs/art4_comparacao_internacional.pdf). Acesso em: 05 nov. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Inclusão Financeira**, n. 1. Brasília, 2010.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Inclusão Financeira**, n. 2. Brasília, 2011.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Inclusão Financeira**, n. 2. Brasília, 2011.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira**, 2021.

BARREIROS, Weliton da Silva. **INCLUSÃO FINANCEIRA NO BRASIL:** Um Estudo Exploratório sobre o Crédito para Microempresas. São Paulo: 2020.

BRASIL. Lei nº 13.982, de 02 de abril de 2020. **Altera A Lei Nº 8.742, de 7 de Dezembro de 1993, Para Dispor Sobre Parâmetros Adicionais de Caracterização da Situação de Vulnerabilidade Social Para Fins de Elegibilidade Ao Benefício de Prestação Continuada.** Brasília, DF, 02 abr. 2020. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/lei-n-13.982-de-2-de-abril-de-2020-250915958>. Acesso em: 05 nov. 2022.

BRASIL. Medida Provisória nº 982, de 13 de junho de 2020. : dispõem sobre a conta do tipo poupança digital. Brasília, DF, 13 jun. 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/mpv/mpv982.htm#:~:text=MEDIDA%20PROVIS%C3%93RIA%20N%C2%BA%20982%2C%20DE%2013%20DE%20JUNHO%20DE%202020&text=Disp%C3%B5e%20](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/mpv/mpv982.htm#:~:text=MEDIDA%20PROVIS%C3%93RIA%20N%C2%BA%20982%2C%20DE%2013%20DE%20JUNHO%20DE%202020&text=Disp%C3%B5e%20)

sobre%20a%20conta%20do,Art.. Acesso em: 05 nov. 2022.

DEMIRGÜÇ-KUNT et al. **The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution**. Washington: World Bank, 2018.

DEMIRGÜÇ-KUNT et al. **The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19**. Washington: World Bank, 2021.

FIS (2021). **Report Pase Pulse**. Disponível em: <empower1.fisglobal.com>. Acesso em: 06 nov. 2022.

HIRSCH, P, R. **Inclusão financeira no Brasil: Mensuração da importância das cooperativas de crédito**. Porto Alegre: 2017.

INSTITUTO LOCOMOTIVA (2019). **Os brasileiros e o dinheiro em espécie**. Disponível em: <https://static.poder360.com.br/2019/10/Os-brasileiros-e-o-dinheiro-em-especie-Imprensa-Outubro-de-2019.pdf>. Acesso em 05 nov. 2022.

INSTITUTO LOCOMOTIVA (2021). **Os brasileiros e os bancos**. Disponível em: <https://www.i-maxpr.com/s/0429/90.pdf>. Acesso em: 04 nov. 2022.

KEMPSON, E.; WHYLEY, C. (1999). *Kept out or opted out? Understanding and combating financial exclusion*. Bristol: Policy Press

SANTIAGO, Mariana Ribeiro; ZANETONI, Jaqueline de Paula Leite; VITA, Jonathan Barros. **Inclusão financeira, inovação e promoção ao desenvolvimento social e econômico através do Pix**. Revista Jurídica vol. 04, nº. 61, Curitiba, 2020.

SINCLAIR, Stephen P. **Financial exclusion: An introductory survey**. CRSIS, Edinburgh College of Art/Heriot Watt University, 2001

TESOUTO TRANSPARENTE. **Monitoramento dos Gastos da União com Combate à COVID-19**. Disponível em: <<https://www.tesourotransparente.gov.br/painel-de-monitoramentos-dos-gastos-com-covid-19>>. Acesso em: 05 nov. 2022.