



BANCO CENTRAL

S. TOMÉ E PRÍNCIPE

Relatório do Inquérito à Inclusão Financeira





BANCO CENTRAL

S. TOMÉ E PRÍNCIPE

Relatório

3

Inquérito à Inclusão Financeira

São Tomé e Príncipe

Abril 2019



Mais Inclusão Financeira, Menos Pobreza



Relatório
Inclusão
Financeira

Ficha Técnica

Relatório do Inquérito à Inclusão Financeira

Título

Relatório do Inquérito à Inclusão Financeira

Nome da Instituição

Banco Central de S. Tomé e Príncipe

Série

Inclusão Financeira

Editor

Banco Central de S. Tomé e Príncipe

Praça da Independência, São Tomé

C.P. 13

Tel.: 00 239 22243700

Fax : 00 239 2222777

Site: www.bcstp.st

Impressão:

BFCG LDA

Ilustração

Banco Central de S. Tomé e Príncipe

Tiragem

100 Exemplares

Edição on-line:

www.bcstp.st

Data:

Abril 2019

ÍNDICE

I. SUMÁRIO EXECUTIVO	19
II. INTRODUÇÃO.....	21
III. OBJETIVOS.....	23
4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	25
4.1.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS	27
4.1.2 PLANEAMENTO DE DESPESAS E POUPANÇA	33
4.1.3 HÁBITOS EM RELAÇÃO AO CONSUMO E USO DO DINHEIRO	34
4.1.4 PLANEAMENTO DO ORÇAMENTO FAMILIAR	40
4.1.5 PERCEÇÃO EM RELAÇÃO AO CONSUMO	43
4.1.6 POUPANÇA E EMPRÉSTIMO	44
4.1.7 REMESSAS.....	52
4.1.8 INCLUSÃO FINANCEIRA	53
4.1.9 GESTÃO DA CONTA BANCÁRIA	61
4.1.10 ESCOLHA DE PRODUTOS BANCÁRIOS.....	71
4.1.11 ESCOLHA E CONHECIMENTO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO	82
4.1.12 GESTÃO DE NEGÓCIO PRÓPRIO	86
4.2.1 PERFIL DO GESTOR DA EMPRESA.....	96
4.2.2 PERFIL DA EMPRESA	98
4.2.3 GESTÃO CONTABILÍSTICA DA EMPRESA.....	103
4.2.4 INCLUSÃO E CAPACIDADE FINANCEIRA DA EMPRESA.....	106
5. CONCLUSÕES	119
ANEXO 1 - ASPECTOS METODOLÓGICOS	124
ANEXO 2 - METODOLOGIA DE CÁLCULO DO ÍNDICE DE INCLUSÃO FINANCEIRA (IFI).....	128
ANEXO 3 – QUESTIONÁRIO - INQUÉRITO DE INCLUSÃO FINANCEIRA ÀS FAMILIAS.....	130
ANEXO 4 – QUESTIONARIO – INQUÉRITO DE INCLUSÃO FINANCEIRA ÀS MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS (MPME)	180

ÍNDICE DE FIGURAS

GRÁFICO IV.1.1.1. - CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS, POR GÊNERO	277
GRÁFICO IV.1.1.2 - CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS, POR IDADE....	277
GRÁFICO IV.1.1.3 - CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS, POR MEIO DE RESIDÊNCIA	28
GRÁFICO IV.1.1.4 - CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS, POR DISTRITO	288
GRÁFICO IV.1.1.5 - CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS, POR NÍVEL DE ESCOLARIEDADE.....	288
GRÁFICO IV.1.1.6 - CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS, POR SITUAÇÃO OCUPACIONAL.....	288
GRÁFICO IV.1.1.7 - CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS POR NÍVEL DE RENDIMENTO, EM STN	300
GRÁFICO IV.1.1.8 - PRINCIPAL FONTE DE RENDIMENTO	311
GRÁFICO IV.1.1.9 - FORMAS DE RECEBIMENTO.....	311
GRÁFICO IV.1.1.10 - COMO COSTUMA RECEBER A SUA PRINCIPAL FONTE DE RENDIMENTO? DA ÚLTIMA VEZ, QUANTO RECEBEU DA SUA PRINCIPAL FONTE DE RENDIMENTO?.....	322
GRÁFICO IV.1.3.1 - NÍVEIS DE DESPESAS.....	355
GRÁFICO IV.1.3.2 - NÍVEIS DE DESPESAS, POR MÉTODO DE PAGAMENTO....	366
GRÁFICO IV.1.3.3 - NOS ÚLTIMOS 12 MESES, O SEU RENDIMENTO FOI SUFICIENTE PARA COBRIR AS SUAS DESPESAS?.....	377

GRÁFICO IV.1.3.4 - SE PERDER A SUA PRINCIPAL FONTE DE RENDIMENTO, DURANTE QUANTO TEMPO CONSEGUIRIA COBRIR AS SUAS DESPESAS BÁSICAS?	377
GRÁFICO IV.1.3.5 - NOS ÚLTIMOS 12 MESES, O SEU RENDIMENTO FOI SUFICIENTE PARA COBRIR AS SUAS DESPESAS?.....	388
GRÁFICO IV.1.3.6 - QUANDO ESTA SITUAÇÃO OCORRE, O QUE FAZ NORMALMENTE PARA PAGAR ESTAS DESPESAS?	388
GRÁFICO IV.1.3.7 - COMO NORMALMENTE ARRECADA DINHEIRO, PARA LIDAR COM OS SEGUINTE ACONTECIMENTOS?.....	39
GRÁFICO IV.1.4.1 - CONSIDERA IMPORTANTE FAZER O ORÇAMENTO, OU SEJA, O PLANEAMENTO DAS SUAS RECEITAS E DESPESAS FUTURAS?	40
GRÁFICO IV.1.4.2 - A IMPORTÂNCIA DE SE REALIZAR O ORÇAMENTO POR FAIXA ETÁRIA	411
GRÁFICO IV.1.4.3 - FAZ UM ORÇAMENTO (PARA CONTROLAR RECEITAS E DESPESAS)? COM QUE FREQUÊNCIA O FAZ?	42
GRÁFICO IV.1.4.4 - FAZ UM ORÇAMENTO? COM QUE FREQUÊNCIA O FAZ? CONSIDERA IMPORTANTE FAZER O ORÇAMENTO?	422
GRÁFICO IV.1.5.1 -PERCEPÇÃO EM RELAÇÃO AO CONSUMO?	453
RÁFICO IV.1.6.1 - O QUE ENTENDE POR POUPANÇA?	455
GRÁFICO IV.1.6.2 - FAZ POUPANÇA?	466
GRÁFICO IV.1.6.3 - PORQUE RAZÃO NÃO FEZ POUPANÇA?	466
GRÁFICO IV.1.6.4 - TIPO DE POUPANÇA MAIS FREQUENTE	477
GRÁFICO IV.1.6.5 – FREQUÊNCIA/HÁBITOS DE REALIZAÇÃO DE POUPANÇA	488

GRÁFICO IV.1.6.6 - MONTANTE POR TIPO DE POUPANÇA	488
GRÁFICO IV.1.6.7 - RAZÃO DE ESCOLHA DA FORMA DE POUPANÇA	49
GRÁFICO IV.1.6.8 - OBJECTIVOS DE POUPANÇA	49
GRÁFICO IV.1.6.9 - TEM PLANO DE REFORMA?	50
GRÁFICO IV.1.6.10 - NOS ÚLTIMOS 12 MESES, RECORREU A UM EMPRÉSTIMO?	51
GRÁFICO IV.1.6.11 - TIPOS DE EMPRÉSTIMOS	51
GRÁFICO IV.1.6.12 - NÚMERO DE EMPRÉSTIMOS QUE POSSUI.....	51
GRÁFICO IV.1.7.1 - NOS ÚLTIMOS 12 MESES, FEZ ENVIAR DE DINHEIRO?	522
GRÁFICO IV.1.7.2 - COMO ENVIAR O DINHEIRO?	522
GRÁFICO IV.1.8.1 – CONSIDERA IMPORTANTE TER UMA CONTA?	544
GRÁFICO IV.1.8.2 – ACTUALMENTE TEM PELO MENOS UMA CONTA BANCÁRIA?	555
GRÁFICO IV.1.8.3 – ACESSO AO SISTEMA BANCÁRIO POR GÉNERO, MEIO DE RESIDÊNCIA E IDADE.....	555
GRÁFICO IV.1.8.4 - RAZÕES PARA TER UMA CONTA BANCÁRIA.....	566
GRÁFICO IV.1.8.5 - DE QUANTAS CONTAS À ORDEM É TITULAR?	566
GRÁFICO IV.1.8.6 – ACESSO AO SISTEMA BANCÁRIO POR NÍVEL DE RENDIMENTO	577
GRÁFICO IV.1.8.7 - ACESSO AO SISTEMA BANCÁRIO POR SITUAÇÃO OCUPACIONAL	577
GRÁFICO IV.1.8.8 – ACESSO AO SISTEMA BANCÁRIO POR DISTRITO	588

GRÁFICO IV.1.8.9 – NOS ÚLTIMOS 12 MESES, QUE TIPO DE TRANSAÇÕES FEZ COM A SUA CONTA BANCÁRIA?.....	59
GRÁFICO IV.1.8.10 – PRINCIPAL MEIO UTILIZADO NA MOVIMENTAÇÃO DA CONTA BANCÁRIA	60
GRÁFICO IV.1.9.1 – PRECISÃO COM QUE SABEM O SALDO DA PRINCIPAL CONTA BANCÁRIA	611
GRÁFICO IV.1.9.2 – NÍVEL DE CONHECIMENTO DO SERVIÇO <i>INTERNET BANKING</i>	622
GRÁFICO IV.1.9.3 – FREQUÊNCIA DE UTILIZAÇÃO DO SERVIÇO <i>INTERNET BANKING</i>	622
GRÁFICO IV.1.9.4 – PRINCIPAL RAZÃO PORQUE NÃO UTILIZA <i>INTERNET BANKING</i>	633
GRÁFICO IV.1.9.5 – QUAL É A PRINCIPAL RAZÃO PELA QUAL ESCOLHEU O BANCO ONDE TEM A SUA PRINCIPAL CONTA DE DEPÓSITO?	644
GRÁFICO IV.1.9.6 – COMO AVALIA OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO SEU PRINCIPAL BANCO?	655
GRÁFICO IV.1.9.7 – NOS ÚLTIMOS 5 ANOS, MUDOU A SUA PRINCIPAL CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM PARA OUTRO BANCO (MESMO QUE NÃO TENHA ENCERADO A(S) CONTA(S) ANTERIOR(ES)	655
GRÁFICO IV.1.9.8 – JÁ ALGUMA VEZ PENSOU EM MUDAR A SUA PRINCIPAL CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM PARA OUTRO BANCO?	666
GRÁFICO IV.1.9.9 – PRINCIPAL RAZÃO PELA QUAL MUDOU DE BANCO.....	666
GRÁFICO IV.1.9.10 – PRINCIPAL RAZÃO PELA QUAL NÃO MUDOU DE BANCO	666

GRÁFICO IV.1.9.11 – CONHECE AS COMISSÃO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM COBRADAS PELO BANCO?.....	677
GRÁFICO IV.1.9.12 – CONHECE AS COMISSÃO DE CONTA DE DEPÓSITO À ORDEM COBRADAS PELO BANCO?.....	677
GRÁFICO IV.1.9.13 – EM GERAL, COMO CLASSIFICA AS COMISSÕES COBRADAS PELO SEU PRINCIPAL BANCO?.....	688
GRÁFICO IV.1.9.14 – CONHECIMENTO EM RELAÇÃO A DESCOBERTO.....	69
GRÁFICO IV.1.9.15 – A SUA PRINCIPAL CONTA BANCÁRIA PERMITE A UTILIZAÇÃO DE DESCOBERTO BANCÁRIO?	70
GRÁFICO IV.1.9.16 – COM QUE FREQUÊNCIA USA OS DESCOBERTOS BANCÁRIOS?	70
GRÁFICO IV.1.9.17 – CONHECIMENTO DAS TAXAS E/OU COMISSÕES ASSOCIADAS AO DESCOBERTO BANCÁRIO	700
GRÁFICO IV.1.10.1 – NÍVEL DE SATISFAÇÃO FACE AOS PRODUTOS OFERECIDOS PELOS BANCOS.....	722
GRÁFICO IV.1.10.2 – QUE PRODUTOS FINANCEIROS DETÉM?.....	722
GRÁFICO IV.1.10.3 - COMO TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA PRODUTOS?.....	733
GRÁFICO IV.1.10.4 – QUAIS SÃO OS CRITÉRIOS MAIS IMPORTANTES A ESCOLHA DE APLICAÇÕES FINANCEIRAS?	733
GRÁFICO IV.1.10.5 – SABE O VALOR DAS TAXAS DE JURO DOS DEPÓSITOS À PRAZOS OU DE OUTROS PRODUTOS DE POUPANÇAS QUE TEM NO BANCO? SABE SE O VALOR DAS TAXAS DE JURO DE EMPRÉSTIMOS QUE PAGA AO SEU BANCO?	755

GRÁFICO IV.1.10.6 – COMPARA AS TAXAS DE JUROS ANTES DE FAZER UMA APLICAÇÃO/ CONTRAIR UM EMPRÉSTIMO?	766
GRÁFICO IV.1.10.7 – ANTES DE ADQUIRIR UM PRODUTO FINANCEIRO, LÊ AS INFORMAÇÕES QUE A INSTITUIÇÃO FORNECE SOBRE AS CONDIÇÕES DO PRODUTO?	766
GRÁFICO IV.1.10.8 – LÊ OS CONTRATOS DOS PRODUTOS EM QUE APLICA AS SUAS POUPANÇAS OU DOS EMPRÉSTIMOS QUE FAZ?	777
GRÁFICO IV.1.10.9 – TEM CRÉDITO À HABITAÇÃO?	788
GRÁFICO IV.1.10.10 – QUE TIPO DE PRESTAÇÃO TEM O SEM EMPRÉSTIMO À HABITAÇÃO?	788
GRÁFICO IV.1.10.11 – JÁ ALGUMA VEZ TRANSFERIU O SEU EMPRÉSTIMO A HABITAÇÃO PARA OUTRO BANCO?	79
GRÁFICO IV.1.10.12 – SABE QUANTO O BANCO GANHA COM O SEU EMPRÉSTIMO A HABITAÇÃO?	79
GRÁFICO IV.1.10.13 – QUAL A PRINCIPAL RAZÃO DA ESCOLHA DO SEU EMPRÉSTIMO À HABITAÇÃO?	80
GRÁFICO IV.1.10.14 – JÁ FEZ PAGAMENTOS ANTECIPADOS DO SEU EMPRÉSTIMO À HABITAÇÃO, E COM QUE FREQUÊNCIA?.....	800
GRÁFICO IV.1.10.15 – POR QUE RAZÃO NÃO FAZ PAGAMENTOS ANTECIPADOS DO SEU EMPRÉSTIMO À HABITAÇÃO?.....	81
GRÁFICO IV.1.10.16 – QUANTOS EMPRÉSTIMOS TEM, INCLUINDO O DESCOBERTO BANCÁRIO?	81
GRÁFICO IV.1.11.1 – NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE OS TERMOS FINANCEIROS.....	82

GRÁFICO IV.1.11.2 – TIPO DE INFORMAÇÃO.....	83
GRÁFICO IV.1.11.3 – ENTIDADE QUE DEVERIA FORNECER AS INFORMAÇÕES.	83
GRÁFICO IV.1.11.4 – COMO GOSTARIA DE OBTER AS INFORMAÇÕES?	84
GRÁFICO IV.1.11.5 – QUE ENTIDADE RECORRERIA EM CASO DE DESACORDO COM O SEU BANCO?	84
GRÁFICO IV.1.11.6 – ENTIDADE A QUE RECORRERIA EM CASO DE IMPOSSIBILIDADE DE FAZER FACE ÀS PRESTAÇÕES DOS SEUS EMPRÉSTIMOS.....	85
GRÁFICO IV.1.12.1 – DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS COM NEGÓCIO PRÓPRIO	86
GRÁFICO IV.1.12.2 – DISTRIBUIÇÃO DE ENTREVISTADOS COM NEGÓCIO PRÓPRIO	86
GRÁFICO IV.1.12.3 – NÍVEL DE INSTRUÇÃO DO GESTOR.....	87
GRÁFICO IV.1.12.4 – NÍVEL DE RENDIMENTO.....	87
GRÁFICO IV.1.12.5 – JÁ PARTICIPOU EM ALGUMA FORMAÇÃO NA ÁREA DO SEU NEGÓCIO	88
GRÁFICO IV.1.12.6 – NÚMERO DE ANOS QUE TEM O NEGÓCIO/ATIVIDADE	88
GRÁFICO IV.1.12.7 – TEM ALGUM SÓCIO?.....	89
GRÁFICO IV.1.12.8 – ESTE SÓCIO É ALGUÉM DA SUA FAMÍLIA?	89
GRÁFICO IV.1.12.9 – PENSA EM REGISTRAR ESTE NEGÓCIO/ATIVIDADE?	89
GRÁFICO IV.1.12.10 – FREQUÊNCIA DE FLUXO DE VENDAS	90

GRÁFICO IV.1.12.11 – ESTE NEGÓCIO /ACTIVIDADE JÁ POSSUI REGISTO NO GUICHÉ ÚNICO OU NO CARTÓRIO (OU NUMA OUTRA ENTIDADE)?.....	90
GRÁFICO IV.1.12.12 – SEU NEGÓCIO/ACTIVIDADE BENEFICIA OU JÁ BENEFICIOU DE ALGUM APOIO DO GOVERNO OU DE OUTRA INSTITUIÇÃO?	91
GRÁFICO IV.1.12.13 – COMO É FEITA A GESTÃO?.....	91
GRÁFICO IV.1.12.14 – FAZ ORÇAMENTO PARA SERVIR DE ORIENTAÇÃO?.....	92
GRÁFICO IV.1.12.15 – SE NÃO FAZ O ORÇAMENTO, QUA É O MOTIVO?.....	92
GRÁFICO IV.1.12.16 – GRAU DE RENTABILIDADE DO NEGÓCIO	92
GRÁFICO IV.1.12.17 – ONDE GUARDA AS RECEITAS OBTIDAS DOS NEGÓCIOS?	93
GRÁFICO IV.1.12.18 – CLASSIFICAÇÃO DO FINANCIAMENTO COMO OBSTÁCULO.....	94
GRÁFICO IV.1.12.19 – CONCEDE EMPRÉSTIMOS COM OS RENDIMENTOS DO NEGÓCIO?	94
GRÁFICO IV.2.1.1 – PERFIL DO GESTOR.....	97
GRÁFICO IV.2.1.2 – NÍVEL DE INSTRUÇÃO DO GESTOR.....	97
GRÁFICO IV.2.2.1 – VÍNCULO CONTRACTUAL, PERFIL DOS EMPREGADOS E DIMENSÃO DAS EMPRESAS	98
GRÁFICO IV.2.2.2 –CARACTER FORMAL DA EMPRESA	99
GRÁFICO IV.2.2.3 – DIMENSÃO E CARACTER FORMAL DA EMPRESA	99
GRÁFICO IV.2.2.4 – DIMENSÃO E DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA	100

GRÁFICO IV.2.2.5 –RAMO DE ACTIVIDADE POR GÉNERO	101
GRÁFICO IV.2.2.6 – GÉNERO DOS GESTORES E FUNCIONÁRIOS.....	102
GRÁFICO IV.2.2.7 – GRAU DE PARENTESCO E DIMENSÃO DAS EMPRESAS	102
GRÁFICO IV.2.2.8 – FORMAS DE PAGAMENTO DE SALÁRIO	103
GRÁFICO IV.2.3.1 – CULTURA ORGANIZACIONAL DAS EMPRESAS.....	104
GRÁFICO IV.2.3.2 – CULTURA ORGANIZACIONAL E DIMENSÃO DA EMPRESA	105
GRÁFICO IV.2.3.3 – GESTÃO DOS RECURSOS E INTERRUPÇÃO DAS ACTIVIDADES DA EMPRESA.....	105
GRÁFICO IV.2.4.1 – DETENÇÃO DE UMA CONTA BANCÁRIA PELA EMPRESA	106
GRÁFICO IV.2.4.2 – DIMENSÃO DAS EMPRESAS E DETENÇÃO DE UMA CONTA BANCÁRIA	107
GRÁFICO IV.2.4.3 – GÉNERO DO DETENTOR DA CONTA BANCÁRIA.....	107
GRÁFICO IV.2.4.4 – CONTA BANCÁRIA POR REGIÃO.....	108
GRÁFICO IV.2.4.5 – DOMICILIAÇÃO DOS RECURSOS.....	109
GRÁFICO IV.2.4.6 – NÍVEL DE RENDIMENTO E DIMENSÃO DA EMPRESA	109
GRÁFICO IV.2.4.7 – RESPOSTA À SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO.....	110
GRÁFICO IV.2.4.8 – RESPOSTA À SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO E DIMENSÃO DA EMPRESA	110
GRÁFICO IV.2.4.9 – SOLICITAÇÃO DE EMPRÉSTIMO POR SECTOR DE ACTIVIDADE.....	111
GRÁFICO IV.2.4.10 – MOTIVO DE RECUSA DE EMPRÉSTIMO.....	112

GRÁFICO IV.2.4.11 –GRAU DE DIFICULDADE NO ACESSO AO FINANCIAMENTO	113
GRÁFICO IV.2.4.12 – GRAU DE ACESSO AO CRÉDITO BANCÁRIO	113
GRÁFICO IV.2.4.13 – FONTES DE FINANCIAMENTO.....	114
GRÁFICO IV.2.4.14 –FONTES DE FINANCIAMENTO POR DIMENSÃO DA EMPRESA.....	114
GRÁFICO IV.2.4.15 – INVESTIMENTOS FINANCEIROS.....	115
GRÁFICO IV.2.4.16 – INVESTIMENTO FINANCEIRO POR DIMENSÃO DA EMPRESA.....	115
GRÁFICO IV.2.4.17 –CATEGORIA DE RISCOS COBERTOS POR SEXO.....	116
GRÁFICO IV.2.4.18 – DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS RISCOS	116
GRÁFICO IV.2.4.19 –MOTIVO DA NÃO ADESÃO AOS SERVIÇOS DE SEGUROS	117
GRÁFICO IV.2.4.20 – ACESSO A DOCUMENTOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA	118
GRÁFICO IV.2.4.21 – NÍVEL DE RISCOS DOS MEIOS DE PAGAMENTO.....	118

ÍNDICE DE TABELAS

TABELA 0.1 – CONTRIBUIÇÃO FAMILIAR POR GÉNERO.....	32
---	----

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AFI	<i>Alliance for Financial Inclusion</i>
BCSTP	Banco Central de S. Tomé e Príncipe
COICOP	Classificação do Consumo Individual por Objectivos
ENIF	Estratégia Nacional de Inclusão Financeira
i2i	<i>Insight2impact's</i>
IIF	Inquérito à Inclusão Financeira
INE	Instituto Nacional de Estatística
IOF	Inquérito a orçamento familiar
MPME	Micro, Pequenas e Médias Empresas
PME	Pequenas e Médias Empresas

I. SUMÁRIO EXECUTIVO

S. Tomé e Príncipe (STP) convencionou definir a inclusão financeira como o acesso de todos agentes económicos aos serviços e produtos financeiros adequado e a preços acessíveis (transacções, poupança e crédito) num mercado competitivo em que esteja garantida a protecção do consumidor e assegurado o empoderamento dos mais desfavorecidos.

Em linha com a nossa definição de inclusão financeira, o Inquérito à Inclusão Financeira (IIF) do lado da procura apurou que 76% da população está excluída do sistema financeiro. Com efeito, o Índice de inclusão financeira é de cerca de 0,24, o que corresponde à classificação mais baixa do nível de inclusão, de acordo com o *Alliance Financial Inclusion (AFI) Guidelines* Note nº 18, de 2016. Esse indicador é ainda mais gravoso no seio das mulheres (0,18). Do total dos inquiridos, 39% possui contas bancárias, indicando que mais de 60% dos são-tomenses não tem acesso aos bancos, sendo que, apenas 15% das mulheres estão bancarizadas.

Os dados recolhidos permitiram aprofundar a compreensão sobre as necessidades específicas relativas às diversas barreiras do sector financeiro, e não só, que deverão merecer atenção específica na futura Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF).

As mulheres, por serem as mais pobres e com menos habilitação, bem como as Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME), estas últimas sobretudo, devido à informalidade, são os agentes económicos que merecem especial atenção. Enquanto o baixo nível de poupança no sector financeiro formal se deve sobretudo à pobreza, o uso de crédito é relativamente baixo nas MPME por não preencherem requisitos básicos exigidos pelo sistema financeiro. Com

efeito, apenas cerca de 18% das MPME têm contas bancárias, das quais só uma pequena parte (3% do total) tiveram acesso ao crédito. Esta constatação sugere que há um mercado inexplorado de crédito que pode estar a ser suprido pelo sector financeiro informal.

A fraca literacia financeira pode ser a causa de muitas MPME guardarem as suas receitas em casa (cerca de 82%), mesmo quando têm uma conta bancária, o que sugere que a ENIF deve dar atenção a este aspecto.

O nível de literacia financeira da população também se confirmou baixo, apontando para a necessidade de implementação de políticas apropriadas neste domínio.

De facto, os resultados do IIF em São Tomé e Príncipe apontam para a necessidade de construção de um sistema financeiro mais inclusivo, capaz de assegurar produtos e serviços financeiros acessíveis à população, como condição para a redução da pobreza e promoção do crescimento económico. A construção deste sistema financeiro inclusivo passa pela concepção de uma adequada ENIF.

II. INTRODUÇÃO

STP tem dado importantes passos na construção dos pilares que hoje sustentam o caminho do desenvolvimento económico, melhoria das infraestruturas, reforço da qualidade dos serviços e bem-estar da população.

O processo de inclusão financeira que promove o acesso e utilização de produtos e serviços financeiros adequados é defendido como a solução privilegiada para a resolução do problema da pobreza. Esta constitui actualmente uma importante tendência nas orientações das políticas de desenvolvimento, consolidação e de formalização da economia, dando resposta às necessidades financeiras do tecido empresarial e das famílias.

Nesta senda, o BCSTP, em parceria com o Instituto Nacional de Estatística (INE) e com o apoio técnico e financeiro da AFI) e do *Insight2Impact's (i2i)*, realizou em Dezembro de 2017, o IIF do lado da procura, com vista a testar os níveis da inclusão financeira e aferir os níveis da literacia financeira em STP. Pretende-se com os resultados do IIF elucidar sobre a dimensão e tipificação das deficiências, restrições que levam à exclusão financeira, assim como as demais lacunas existentes neste domínio. Estas informações constituirão o alicerce de uma proposta de reversão do nível de inclusão financeira – a Estratégia Nacional de Inclusão Financeira - a desenvolver com um roteiro claro em áreas fundamentais de política para o desenvolvimento de um sector financeiro mais inclusivo e mais robusto, constituindo-se assim como um pilar de crescimento económico, da criação de emprego e consequentemente da redução da pobreza em São Tomé e Príncipe.

O IIF também se insere no âmbito dos compromissos assumidos entre STP e a AFI, nomeadamente a adesão à Declaração de Maia e Inclusão do Género.

Em vista dos objectivos suprarreferidos, o IIF sobre o lema: “Mais inclusão, menos pobreza”, decorreu de acordo com as melhores práticas internacionais de inquéritos junto às famílias e às PME, alinhando as metodologias com outros estudos e trabalhos, respeitando os padrões e as normas internacionais em inquéritos sobre a inclusão financeira.

O presente relatório esboça uma análise descritiva dos principais resultados, susceptíveis de sustentar análises complementares ou estudos mais aprofundados e específicos sobre diferentes temáticas subjacentes ao nível de inclusão e literacia financeira da população santomense.

Por fim, para efeitos de análise, define-se a inclusão financeira como o acesso de todos agentes económicos aos serviços e produtos financeiros adequado e a preços acessíveis (transacções, poupança e crédito), num mercado competitivo em que esteja assegurada a protecção do consumidor e o reforço dos poderes dos mais desfavorecidos.

III. OBJETIVOS

O BCSTP é o banco emissor, banqueiro, conselheiro do governo e supervisor das instituições financeiras. Daí decorrem as responsabilidades de implementar a política monetária e de câmbio e assegurar a estabilidade interna e externa da moeda (Dobra). À vista das funções suprarreferidas e enquanto membro da AFI, o BCSTP implementou o IIF para identificar, do lado da procura, os níveis da literacia e de inclusão financeira em S. Tomé e Príncipe. Os resultados do inquérito elucidarão sobre a dimensão e tipificação das deficiências, restrições que levam à exclusão financeira, assim como as demais lacunas, cuja proposta de reversão será desenhada na ENIF, a desenvolver com um roteiro claro em áreas fundamentais de política para o desenvolvimento do sector financeiro.

Para atingir esses objetivos, STP viu a necessidade de ter uma ENIF que descreve o desenvolvimento de soluções de política de inclusão financeira baseada em evidências para aumentar a oferta de produtos financeiros e serviços em STP. Tal não é possível sem um bom conhecimento sobre a real dimensão da exclusão financeira, o que esta pesquisa pretende responder.

Com efeito, os factores que contribuem para a exclusão financeira e funcionam como uma barreira para o desenvolvimento económico e a redução da pobreza são complexos e multidimensionais.

Este inquérito pretende avaliar o nível geral da inclusão financeira da população santomense e da literacia financeira.

Mais especificamente, procura-se:

- 1) Conhecer o nível de inclusão financeira da população santomense:**
pretende-se compreender os constrangimentos existentes no acesso ao financiamento e à utilização dos serviços financeiros por parte da população.
- 2) Avaliação do grau de literacia financeira da população santomense:**
abrange o conhecimento, atitudes, capacidade e o comportamento dos consumidores com respeito ao entendimento, selecção, e uso de serviços financeiros, e a capacidade de aceder a serviços financeiros que sirvam as suas necessidades. Espera-se que neste âmbito, ao avaliar-se as várias dimensões do conceito de literacia financeira, o inquérito seja um instrumento de diagnóstico valioso na concepção do plano de formação financeira a ser formulado e executado após a análise dos resultados.
- 3) Perceber os hábitos de gestão do orçamento familiar e das contas bancárias:** procura-se apurar a frequência e o modo de controlo dos movimentos e do saldo da conta bancária e as razões da escolha de um determinado banco em detrimento de outro, etc.
- 4) Caracterizar os produtos financeiros utilizados e o respectivo processo de selecção (bancários e de seguros):** procura-se identificar os produtos financeiros mais frequentemente utilizados pelos indivíduos e os meios disponíveis aos clientes das instituições financeiras na escolha dos produtos financeiros, particularmente os critérios de avaliação dos produtos, assim como o conhecimento das suas características e a leitura da informação pré-contratual e contratual.
- 5) Por fim, identificar eventuais áreas de intervenção em termos de formação financeira para a população.**

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS



PARTE 1

INCLUSÃO FINANCEIRA DA POPULAÇÃO SANTOMENSE - FAMÍLIAS

4.1.1 CARACTERIZAÇÃO DOS ENTREVISTADOS

A definição da amostra obedeceu metodologicamente a cinco critérios para a estratificação socioeconómica da população santomense nomeadamente o género, a idade, distrito, meio de residência, a situação laboral e o nível de escolaridade. Sendo que, a distribuição do número de entrevistados por género e distrito estão conforme o IV Recenseamento Geral da População e Habitação, de 2012.

No âmbito deste inquérito foram entrevistadas 2.564 pessoas das quais, 50,4% são do sexo feminino e 49,6% do sexo masculino (Gráfico IV.1.1.1). Cerca de 54,7% têm idades compreendidas entre os 18 e os 35 anos, 40,2% entre os 36 e 65 anos e 5,2% têm mais de 65 anos (Gráfico IV.1.1.2).

Gráfico IV.1.1.1 - Caracterização dos entrevistados, por género

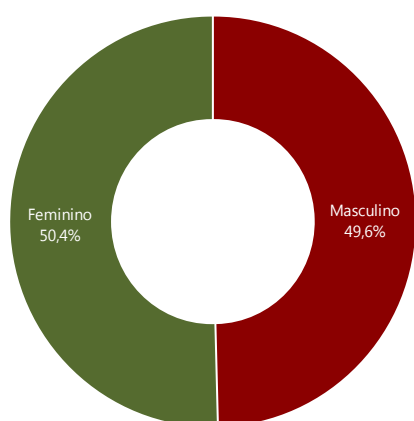
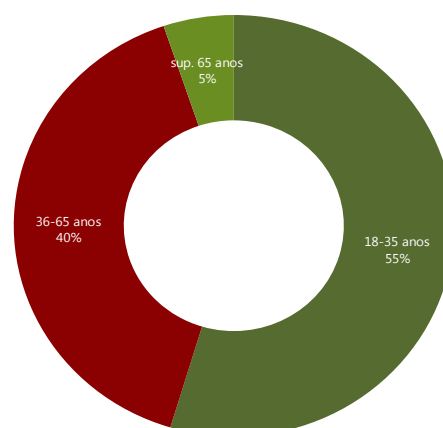


Gráfico IV.1.1.2 - Caracterização dos entrevistados, por idade



Em termos de distribuição geográfica, 34,8% das entrevistas foram realizadas em Água Grande; 23,2% em Me-Zóchi; 11,4% em Cantagalo; 11,2% em Lobata; 9,7% em Lembá; 5,7% na Região Autónoma do Príncipe (RAP) e 4% em Caué. A maior parte dos entrevistados reside no meio urbano (63,6% contra 36,4% que reside em meio rural).

Gráfico IV.1.1.3 - Caracterização dos entrevistados, por meio de residência

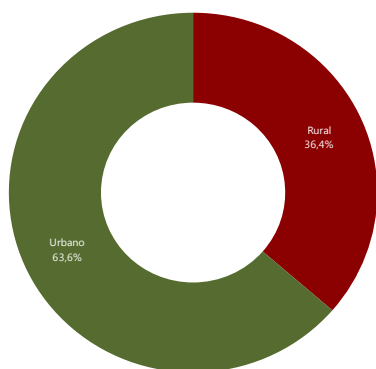


Gráfico IV.2.1.3 - Caracterização dos entrevistados, por distrito

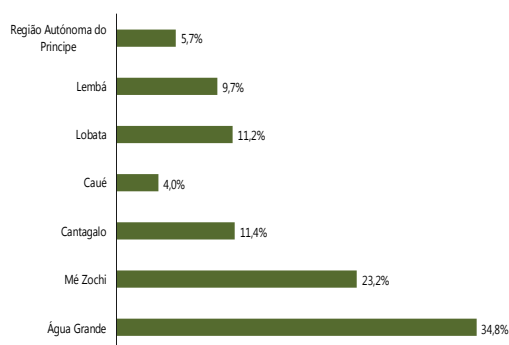


Gráfico IV.4.1.5 - Caracterização dos entrevistados, por nível de escolaridade

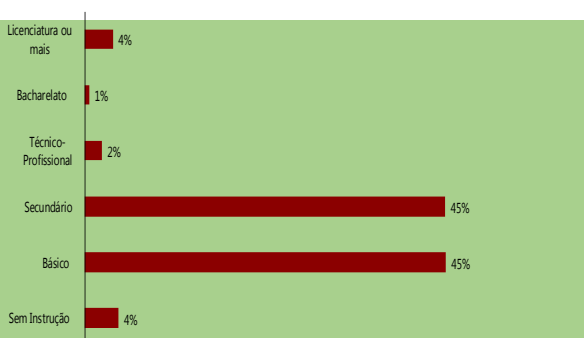
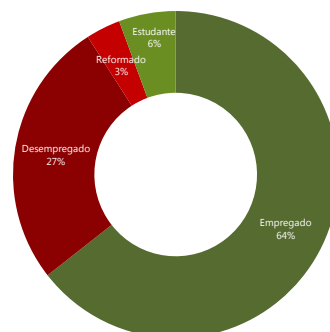


Gráfico IV.6.1.6 - Caracterização dos entrevistados, por situação ocupacional



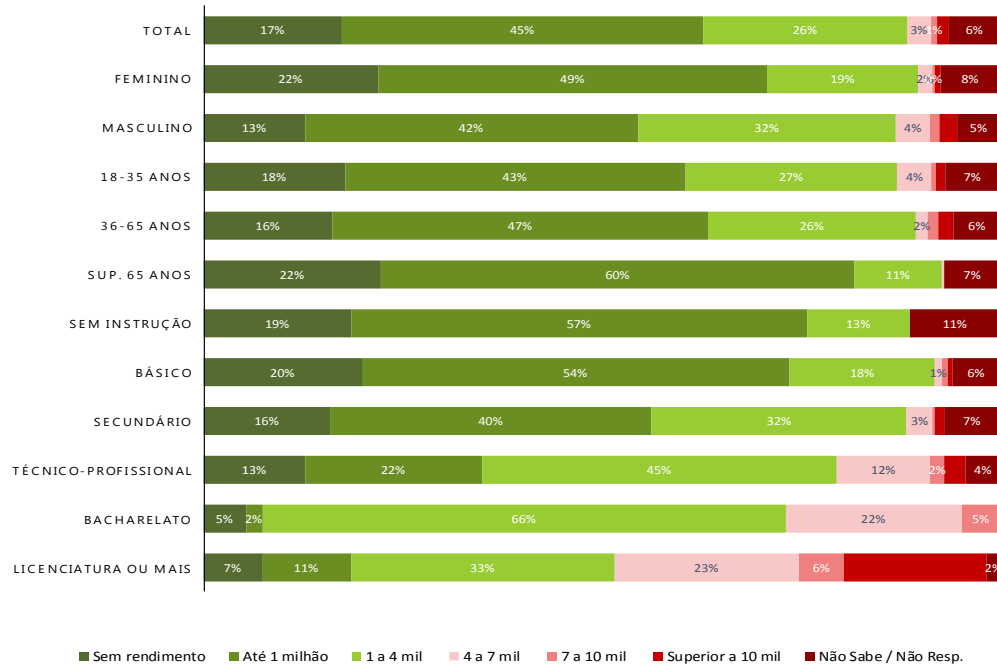
No que diz respeito ao nível de escolaridade, cerca de 89,8% dos entrevistados têm o ensino básico ou secundário. Apenas 3,6% da amostra tem o ensino superior (Gráfico IV.1.1.5).

No que tange à situação dos entrevistados em termos profissionais, cerca de 64,4% declararam-se empregados¹, 26,5% desempregados, 3,4% reformados e 5,7% estudantes (Gráfico IV.1.1.6).

Os entrevistados apresentam características distintas, no que toca ao rendimento. Cerca de 45,4% referem auferir até mil dobras; 25,6% entre 1 e 4 mil dobras; 3% entre 4 e 7 mil dobras; 0,8% entre 7 e 10 mil dobras; e 1,5% mais de 10 mil dobras. Adicionalmente, 17,3% indicam não ter rendimento e 6,4% não respondem à questão (Gráfico IV.1.1.7). Note-se que, os indivíduos do sexo masculino são os que se encontram nos maiores escalões salariais. De igual modo, os indivíduos com maiores níveis de escolaridade apresentam maiores níveis de rendimento.

¹ Consideramos população empregada todos os indivíduos que prestam serviços de forma contínua e uniforme por conta própria ou por conta de outrem, contratados ou não, numa carga horária definida, mediante uma remuneração.

Gráfico IV.7.1.7 - Caracterização dos entrevistados por nível de rendimento, em STN



Cerca de 18,2% dos entrevistados afirmam que a sua principal fonte de rendimento provém de apoio de familiares/amigos (Gráfico IV.1.1.8).

Por outro lado, a principal forma de recebimento do rendimento é em dinheiro (Gráfico IV.1.1.9). No entanto, os entrevistados que recebem “peixe” ou “produtos agrícolas” como principal meio de subsistência maioritariamente declararam não ter rendimento (Gráfico IV.1.1.10).

Gráfico IV.8.1.8 - Principal fonte de rendimento

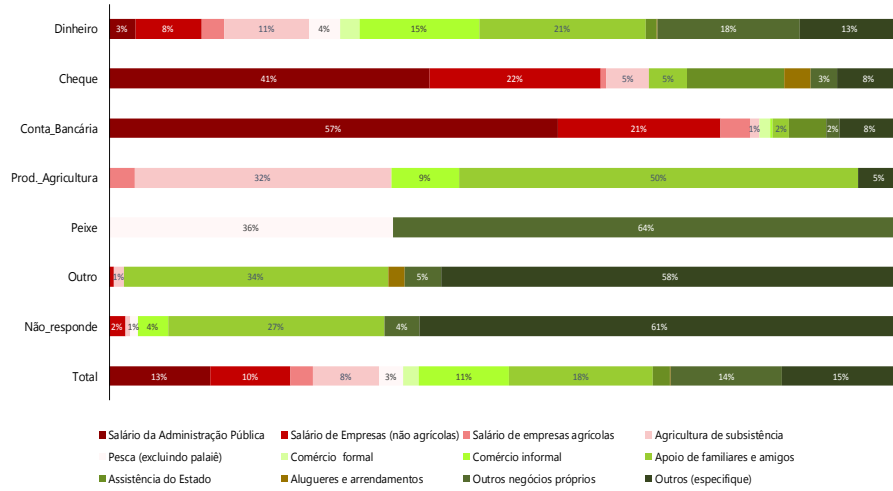


Gráfico IV.9.1.9 - Formas de recebimento

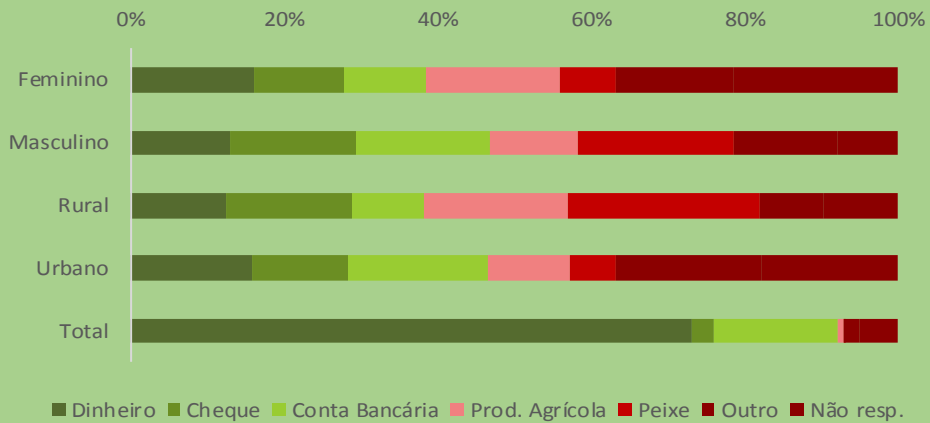


Gráfico IV.10.1.10 - Como costuma receber a sua principal fonte de rendimento? Da última vez, quanto recebeu da sua principal fonte de rendimento?

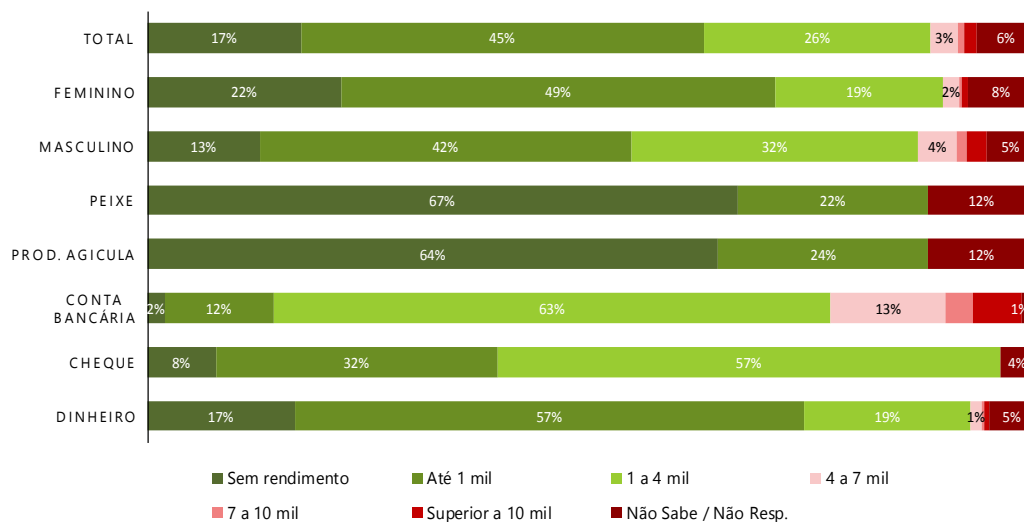


Tabela IV.1.1.1 – Contribuição ao rendimento familiar por género

	Eu	Eu e o meu cônjuge em partes iguais	O meu cônjuge	Não sabe/Não responde	Total
Feminino	34,0%	28,1%	34,5%	3,5%	100,0%
Masculino	63,7%	21,3%	12,4%	2,7%	100,0%
Total	48,7%	24,7%	23,5%	3,1%	100,0%

4.1.2 PLANEAMENTO DE DESPESAS E POUPANÇA

Desde cedo, começamos a lidar com uma série de situações ligadas ao dinheiro. A organização financeira é algo essencial nos tempos actuais e indispensável num mundo globalizado, tendo em conta os compromissos a serem assumidos por uma família.

De facto, em S. Tomé e Príncipe é consensual que existem cada vez mais famílias a comprometerem o seu orçamento familiar tendo em vista as facilidades de crédito e as inúmeras oportunidades de consumo oferecidas pelo comércio. Com isso, muitas são levadas ao sobre-endividamento. Ora, a preocupação com a gestão adequada e o planeamento do orçamento familiar, isto é, reconhecer o orçamento como ferramenta para a compreensão dos próprios hábitos de consumo parece ser um facto recente em S. Tomé e Príncipe.

É nesta óptica que este inquérito procura também averiguar de que forma o processo de planeamento e gestão do orçamento familiar é realizado no contexto nacional. Para tanto, o mesmo analisa como os santomenses planificam o seu orçamento familiar, realizam as suas despesas e constituem as suas poupanças.

Os resultados da pesquisa fazem sobressair que os hábitos em relação à temática em causa constituem um desafio significativo em S. Tomé e Príncipe.

4.1.3 HÁBITOS EM RELAÇÃO AO CONSUMO E USO DO DINHEIRO

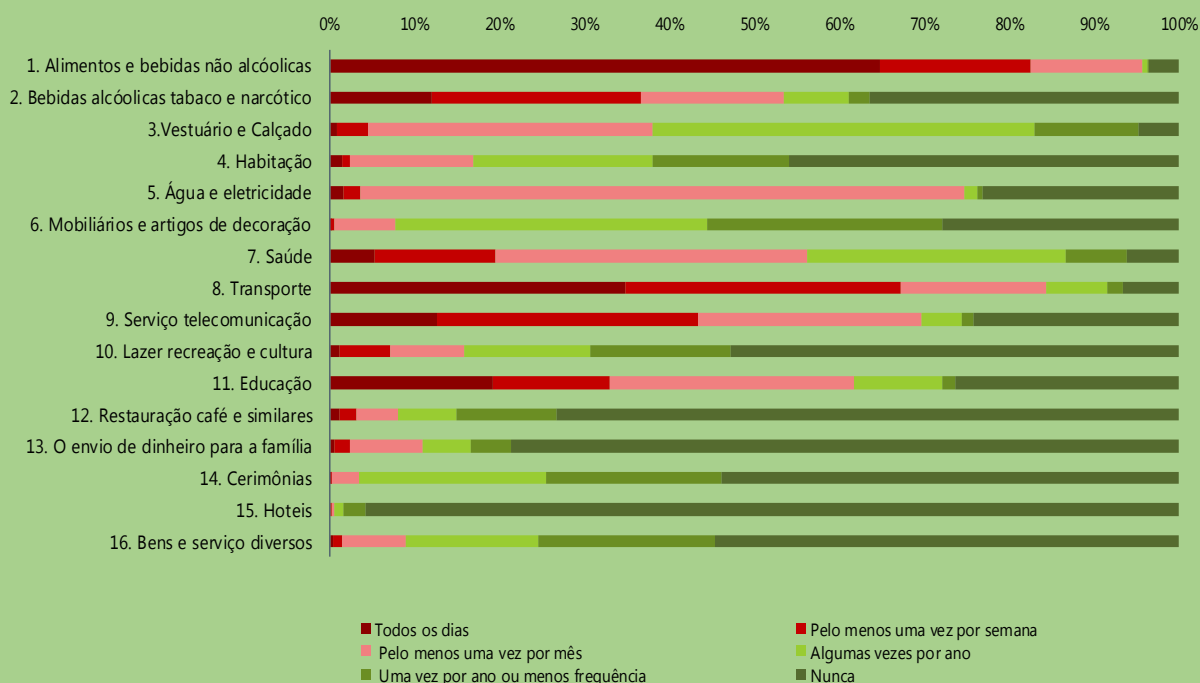
No âmbito da análise sobre o comportamento do consumo dos particulares foram estudados dezasseis grupos de despesas concebidos tendo por referência os princípios e conceitos da Classificação do Consumo Individual por Objectivos (COICOP) das Nações Unidas, nomeadamente:

1. Produtos alimentares e bebidas não alcoólicas;
2. Bebidas alcoólicas, tabaco e narcóticos;
3. Vestuário e calçado;
4. Habitação;
5. Água, gás e electricidade;
6. Mobiliário e equipamento para o lar;
7. Saúde;
8. Transportes;
9. Serviços de telecomunicações;
10. Lazer, recreação e cultura;
11. Educação;
12. Restauração, café e similares;
13. Envio de dinheiro para a família;
14. Cerimónias;
15. Hotéis;
16. Bens e serviços diversos.

Dentre estas despesas destacamos no *ranking* cinco principais despesas que são realizadas pelos entrevistados, segundo o período de frequência:

- **Diariamente:** 1. alimentos e bebidas não alcoólicas, 2. transporte, 3. educação, 4. telecomunicação e 5. bebidas alcoólicas;
- **Pelo menos uma vez por semana:** 1. transporte, 2. telecomunicações, 3. bebidas alcoólicas, 4. alimentos e bebidas não alcoólicas, 5. saúde;
- **Pelo menos uma vez por mês:** 1. água e eletricidade, 2. saúde, 3. educação, 4. telecomunicação e 5. transporte;
- **Uma vez por ano:** 1. vestuário e calçado, 2. mobiliários e artigos de decoração, 3. saúde, 4. lazer e recreação e 5. educação.
- **Algumas vezes por ano:** 1. bens e serviços diversos, 2. cerimónias, 3. mobiliários e artigos de decoração, 4. habitação, 5. lazer, recreação e cultura.

Gráfico IV.1.3.1 - Níveis de despesas



No que diz respeito à forma como são pagas as despesas, num conjunto de dezasseis tipos de despesas essenciais analisadas, o dinheiro é o principal meio de pagamento (Gráfico IV.1.3.2).

Gráfico IV.1.3.2 - Níveis de despesas, por método de pagamento



Cerca de 24,6% dos entrevistados afirmam não ter rendimentos suficientes para cobrir as suas despesas básicas, sendo que destes cerca de 17,1% não têm rendimento e 49% auferem até mil dobrás por mês. Em caso de perda da principal fonte de rendimento, cerca de 28,1% declaram ter capacidade para cobrir as suas despesas básicas em menos de uma semana, 20% em menos de um mês e 33,2 % não têm noção.

É interessante notar que uma parcela bastante significativa dos entrevistados (28,1%) declarou que conseguiria cobrir o seu custo de vida caso perdessem a sua principal fonte de rendimento, pelo menos por uma semana. Esse resultado está relacionado com o baixo nível de resiliência e, conseqüentemente, com a falta de hábito de se fazer reservas ou poupança para emergências. Ou seja, como a maioria dos entrevistados não está preparada para lidar, financeiramente, com imprevistos como, por exemplo, o desemprego repentino, a morte de um familiar, a impossibilidade de trabalhar por doença e outros problemas familiares, etc.

A par disto, 72% dos entrevistados dizem já ter ficado sem recursos financeiros para cobrir as suas despesas básicas e perante esta situação recorreram sobretudo a empréstimos de familiares e amigos (34,4%), reduziram as despesas (8,6%) ou não fizeram nada (24,2%).

Gráfico IV.1.3.3 - Nos últimos 12 meses, o seu rendimento foi suficiente para cobrir as suas despesas?

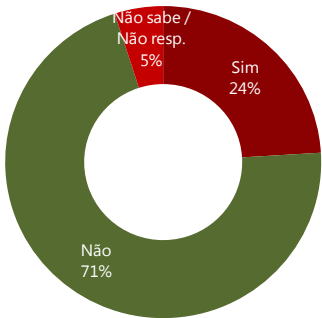


Gráfico IV.1.3.4 - Se perder a sua principal fonte de rendimento, durante quanto tempo conseguiria cobrir as suas despesas básicas?

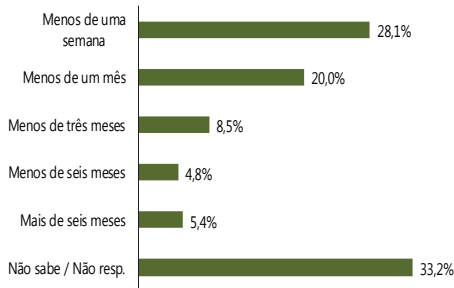


Gráfico IV.1.3.5 - Nos últimos 12 meses, o seu rendimento foi suficiente para cobrir as suas despesas?

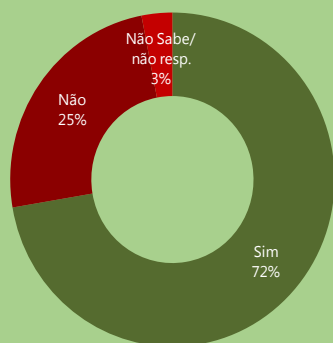


Gráfico IV.1.3.6 - Quando esta situação ocorre, o que faz, normalmente, para pagar estas despesas?

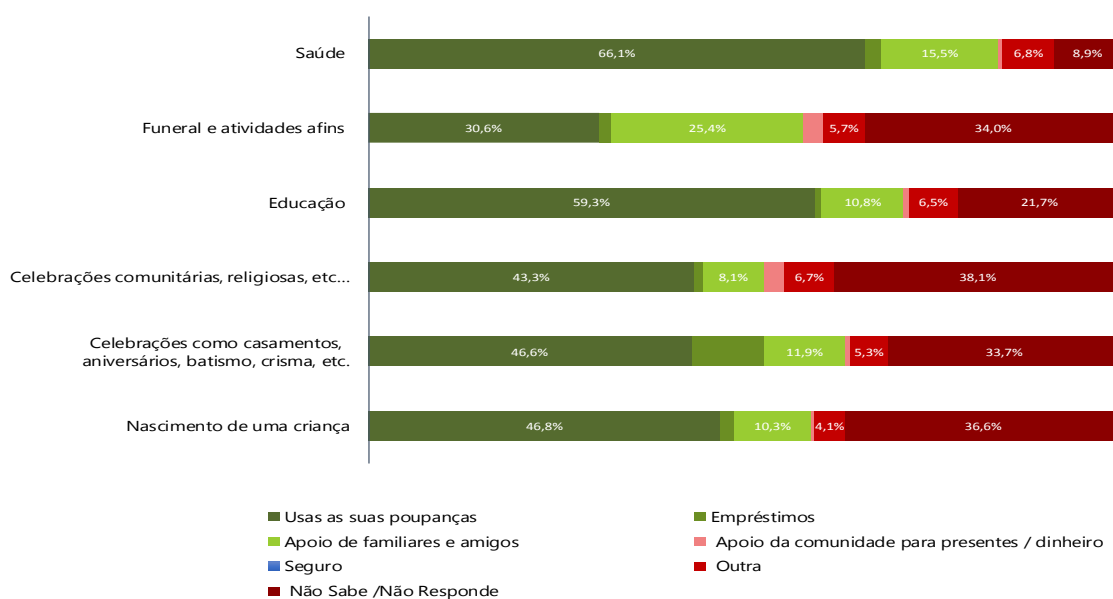


Cerca de 72,2% dos entrevistados afirmam que nos últimos 12 meses vivenciaram situações em que o seu rendimento foi insuficiente para cobrir as suas despesas. Perante esta situação e para fazer face às despesas, essencialmente, 47,4% recorre a empréstimos formais ou informais, 24,4% não faz nada e 8,6% reduz as despesas.

Quando questionados sobre a maneira como arrecada recursos financeiros para lidar com alguns acontecimentos tais como, doença, funeral educação, celebrações, etc, constatamos que para todos os acontecimentos pesquisados,

os entrevistados usam as suas poupanças ou recorrem a apoio de familiares e amigos para fazer face às despesas associadas.

Gráfico IV.1.3.7 - Como normalmente arrecada dinheiro para lidar com os seguintes acontecimentos?



Em termos gerais, os dados demonstram que o baixo nível de rendimento da população tem determinado os hábitos da mesma no que toca à realização das suas despesas básicas. Sendo que as pessoas sobrevivem à base de rendimentos baixíssimos e de apoio de amigos e familiares.

4.1.4 PLANEAMENTO DO ORÇAMENTO FAMILIAR

No que toca à importância do planeamento das receitas e despesas, percebe-se que a maioria dos entrevistados compreende que estar a par do que se passa com a própria situação económica é uma tarefa essencial. Porém, nem sempre fazem, de facto, o orçamento familiar.

40

Gráfico IV.1.4.1 - Considera importante fazer o orçamento, ou seja, o planeamento das suas receitas e despesas futuras?

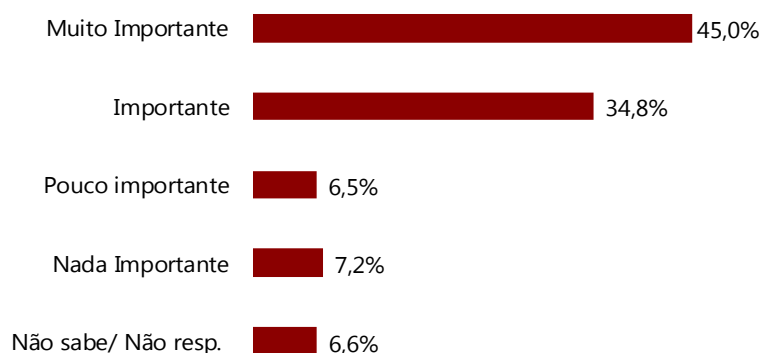
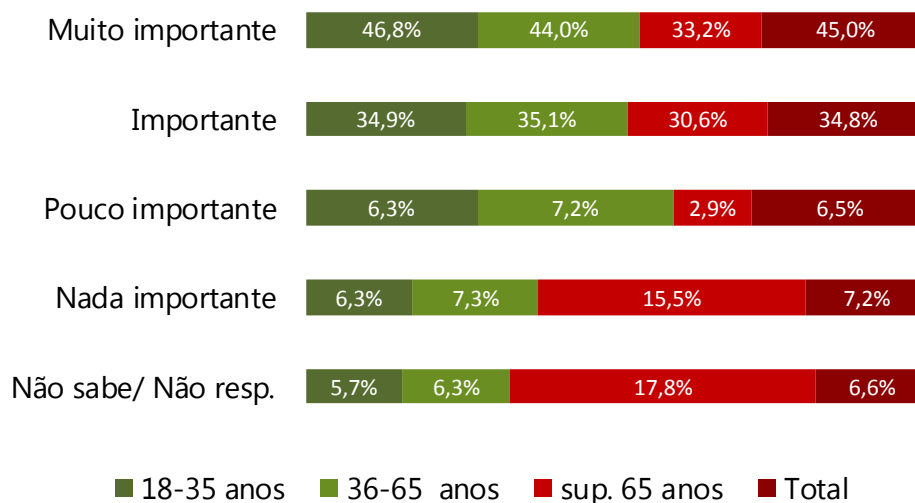


Gráfico IV.1.4.2- A importância de se realizar o orçamento por faixa etária



Cerca de 45% dos entrevistados consideram esta tarefa “muito importante” e 34,8% “importante”. Todavia, 6,5% dos entrevistados consideram “pouco importante” ou “nada importante” o planejamento das receitas e despesas. (Gráfico IV.1.4.2). A percepção sobre a importância do planejamento do orçamento diminui dos mais jovens para os mais adultos (Gráfico IV.1.4.2).

Quando questionados se fazem orçamento familiar, os dados revelam que a maioria dos respondentes (52,9%) não controla as suas receitas e despesas, o que pode influenciar em outras decisões financeiras, como poupar, cortar gastos e necessitar ou não de empréstimos, por exemplo.

Cerca de 70,9% dos que não realizam esta tarefa, classificam como “importante” ou “muito importante” o planejamento do orçamento familiar (Gráfico IV.1.4.3).

No entanto, 43,9% afirmam fazer o orçamento familiar, sendo que 3,9% o fazem de forma não periódica.

Gráfico IV.1.4.3- Faz um orçamento (para controlar receitas e despesas)? Com que frequência o faz?

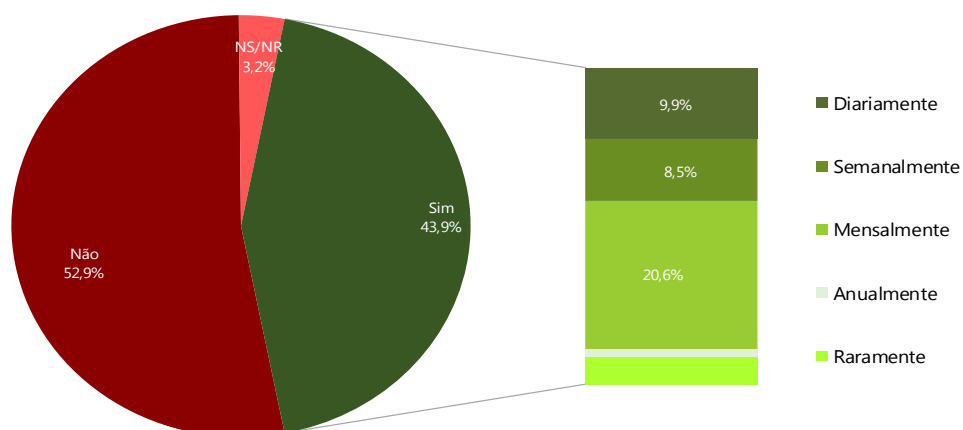
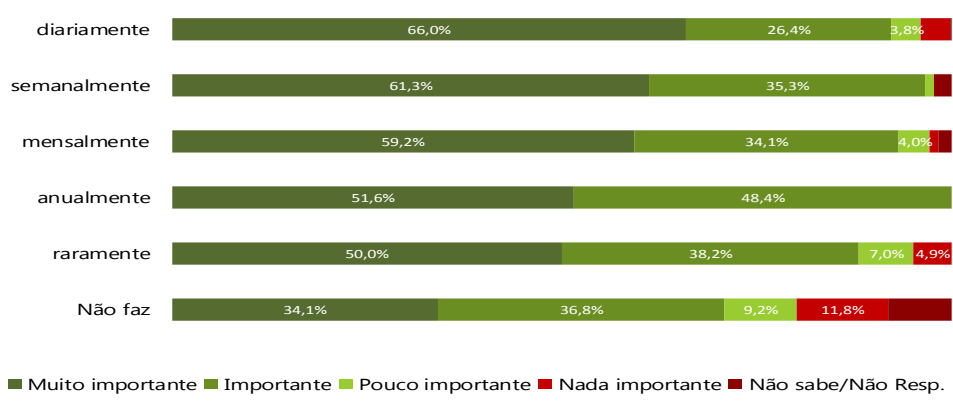


Gráfico IV.1.4.4- Faz um orçamento? Com que frequência o faz? Considera importante fazer o orçamento?

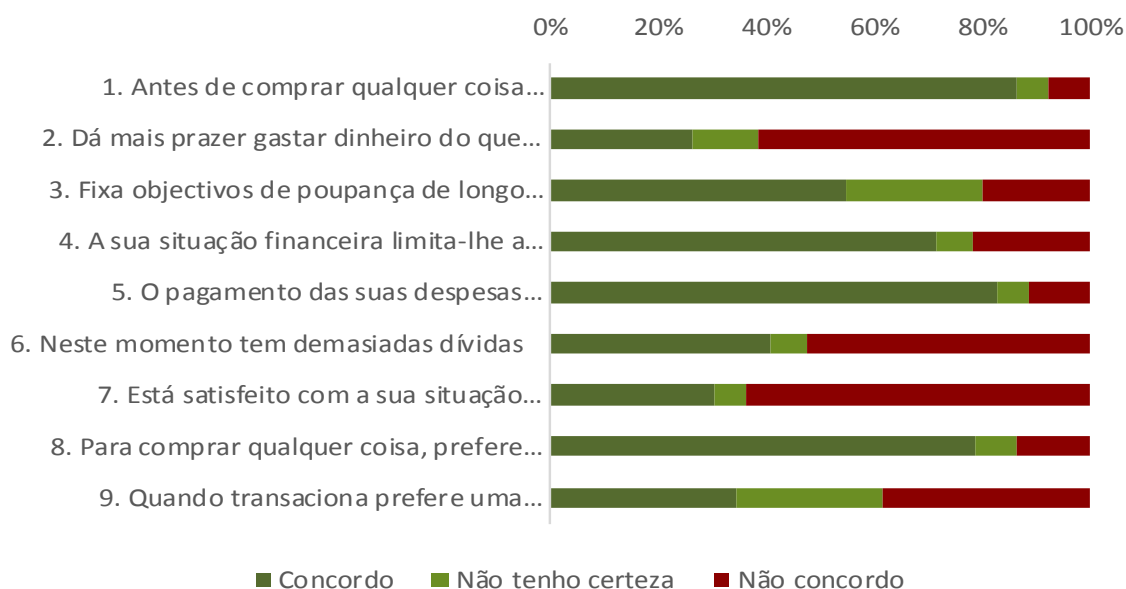


4.1.5 PERCEPÇÃO EM RELAÇÃO AO CONSUMO

No que diz respeito à disposição para pensar com antecedência nas despesas, a maioria vê benefícios nessa atitude. Cerca de 86,4% concorda com a afirmação “antes de comprar qualquer coisa pondera cuidadosamente se consegue suportar a despesa”. Em linha com a resposta anterior, 61,6% discorda da atitude “Dá mais prazer gastar dinheiro do que poupar para o futuro”.

43

Gráfico IV.1.5.1 – Percepção em relação ao consumo



O resultado sugere ainda que apenas metade dos entrevistados “fixa objectivos de poupança de longo prazo e faz tudo para os cumprir”.

Cerca de 63,7% dos entrevistados não estão satisfeitos com a sua situação financeira. De facto, a situação financeira dos entrevistados é um dos principais obstáculos à realização das suas despesas. Cerca de 71,6% concorda que “a sua situação financeira lhe limita a possibilidade de fazer coisas que são importantes”. Sendo que 83% manifestam que o pagamento das suas despesas correntes é um motivo de preocupação.

Cerca de 41,1% dos entrevistados afirmam ter neste momento demasiadas dívidas. Não obstante, tem-se 78,7% dos entrevistados a concordar que “para comprar qualquer coisa, prefere poupar primeiro”. Por fim, verificamos que não há unanimidade de opiniões em relação à seguinte afirmação “quando transacciona prefere uma pessoa do que tecnologia”.

4.1.6 POUPANÇA E EMPRÉSTIMO

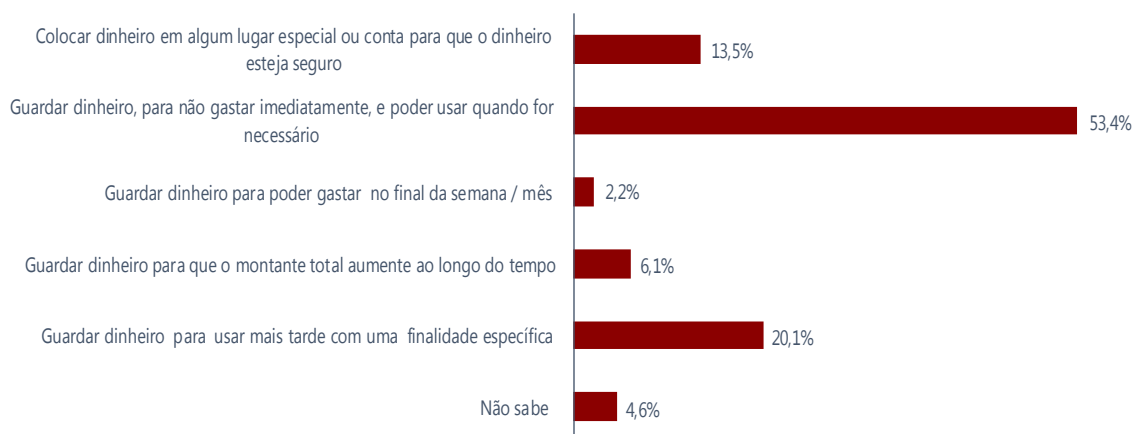
Poupança

A poupança é uma dimensão chave no estudo da Literacia Financeira, pois está directamente associada ao bem-estar financeiro da sociedade.

Por isso o inquérito apostou em medir o nível de conhecimento da poupança, conhecer os hábitos de poupança efectiva e identificar os factores determinantes do conhecimento de poupança da população santomense.

Cerca de 53,4% dos entrevistados entendem poupança como “*Guardar dinheiro, para não gastar imediatamente, e poder usar quando for necessário*”.

Gráfico IV.1.6.1 - O que entende por poupança?



Cerca de 53% dos entrevistados afirmam não fazer poupança. Porém, existe claramente uma diferença entre o que dizem os entrevistados (o que penso?) e o comportamento ou atitude dos entrevistados (o que faço?) no que toca ao planeamento do orçamento familiar, tendo em conta que a importância atribuída à gestão do orçamento familiar não se traduz na actuação generalizada de constituição de poupanças. Embora não haja no questionário qualquer questão sobre o conceito “orçamento familiar” talvez existirá também uma fatia dos entrevistados que desconhece que a poupança é um elemento crucial no processo de gestão do orçamento familiar, ou seja, que as receitas devem ser superiores às despesas, a fim de não só manter a capacidade de cobertura das despesas comuns mas também possibilitar a poupança.

Por outro lado, esses dados corroboram a percepção de que os santomenses, em geral, não possuem o hábito de poupar. Uma das causas associada a este hábito pode ser simplesmente, como já vimos, o baixo rendimento. De facto, dentre os que não poupam, a esmagadora maioria (86,7%) afirma não o fazer porque o rendimento que auferido não o permite.

Gráfico IV.1.6.2 - Faz Poupança?

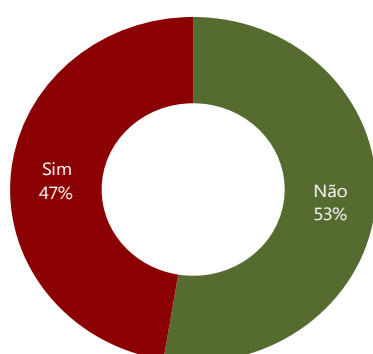
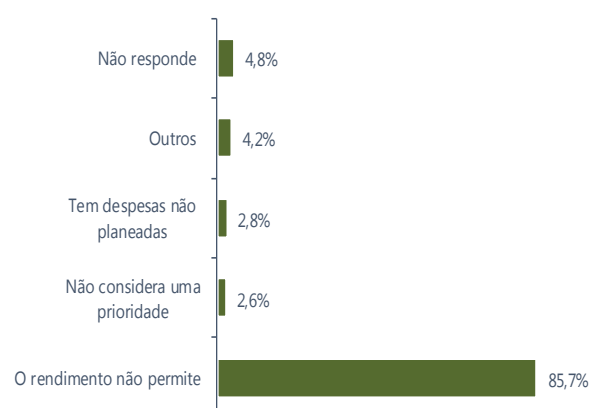


Gráfico IV.1.6.3 - Porque razão não faz poupança?



Dos que poupam, 35,9% guardam dinheiro em casa, 24,6% poupam através do sistema bancário e 19,4% através de *chiquilá* ou outras formas de poupanças em grupo.

Gráfico IV.1.6.4 - Tipo de poupança mais frequente

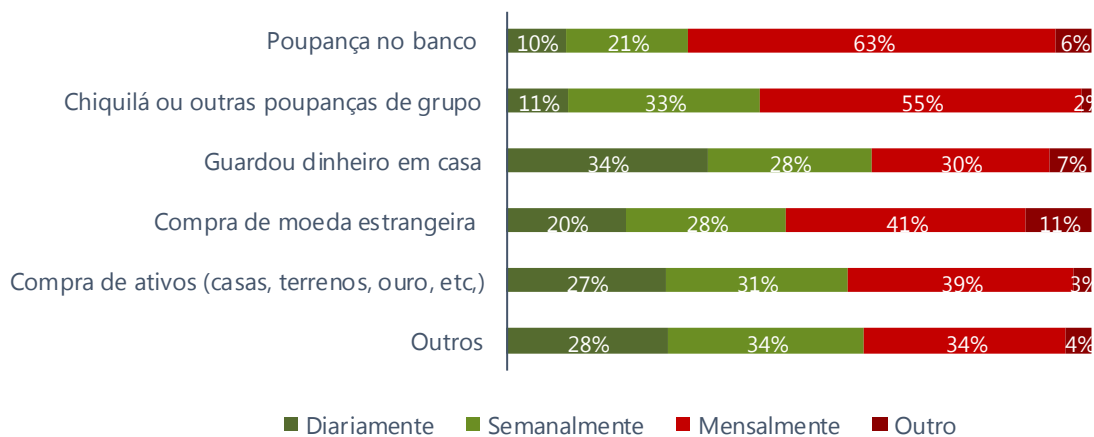


As pessoas ainda preferem guardar dinheiro em casa devido ao custo da deslocação até ao banco para depositá-lo, sendo que, em muitos casos, acaba gastar a maior parte com as despesas diárias.

Importa avaliar o custo-benefício do comportamento “guardar dinheiro em casa”, pois além de não ser rentável não é uma opção segura e há uma probabilidade muito elevada de gastar dado o seu fácil acesso.

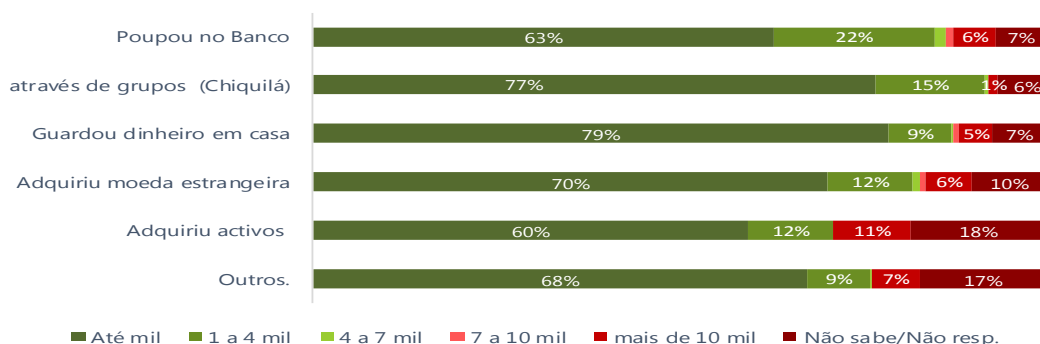
Em termos de periodicidade, constata-se que é mais frequente poupar-se mensalmente através do banco, chiquilá ou outras formas de poupanças de grupo. Enquanto que para quem guarda dinheiro em casa o fá-lo, essencialmente, diariamente.

Gráfico IV.1.6.5 - Frequência/Práticas de realização de poupança



Cerca de 50% dos respondentes que poupam no banco, fazem-no porque confiam neste mecanismo formal de poupança do sistema financeiro. Para os outros tipos de poupança informal que analisamos, essencialmente o fazem por considerarem mais conveniente, confiante e de baixo custo.

Gráfico IV.1.6.6 - Montante por Tipo de poupança



Em suma, a principal razão para poupar, independentemente do tipo de poupança, para a maioria dos entrevistados que o fazem é a eventualidade de ter de fazer face a despesas imprevistas. Com menor peso, os entrevistados pouparam com o objetivo de adquirir ou substituir bens duradouros.

Gráfico IV.1.6.7 - Razão de escolha da forma de poupança

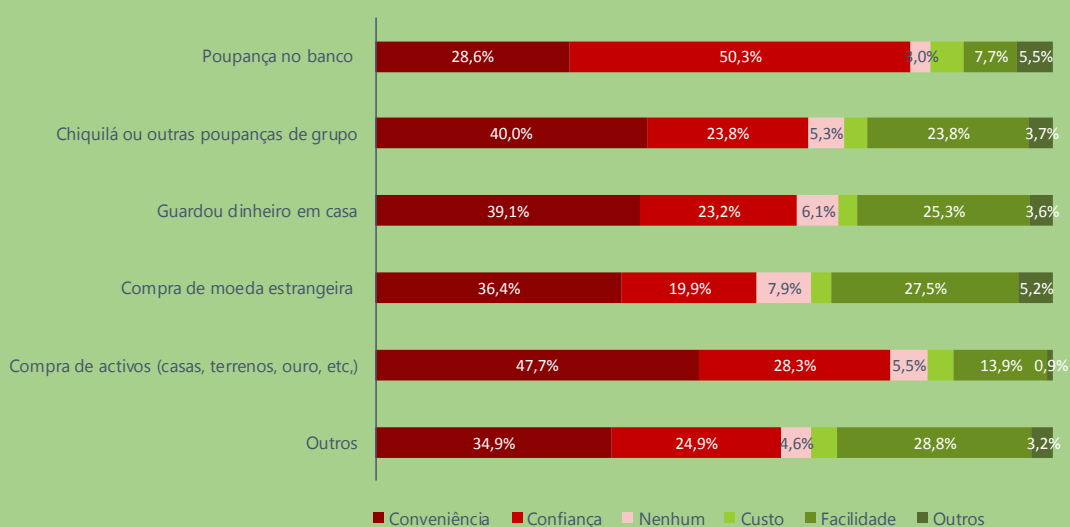


Gráfico IV.1.6.8 - Objectivos de poupança

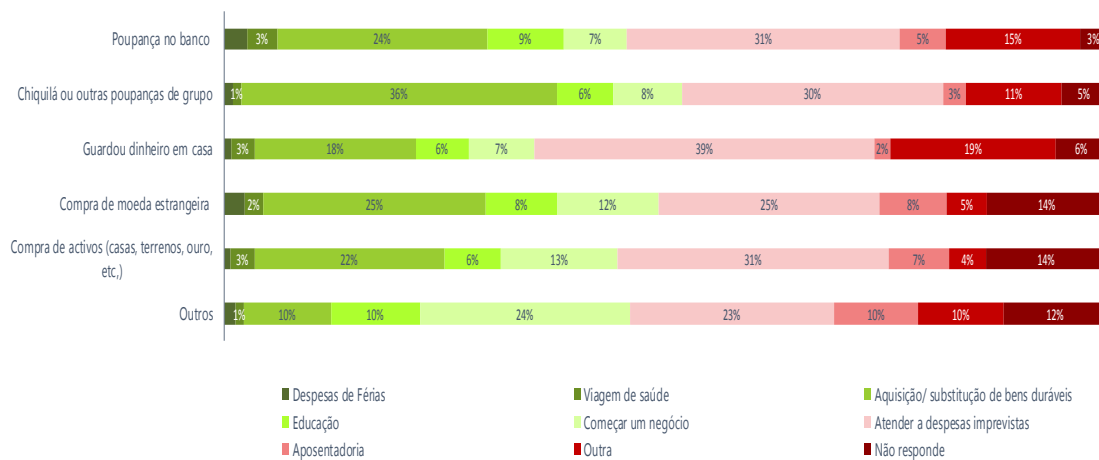
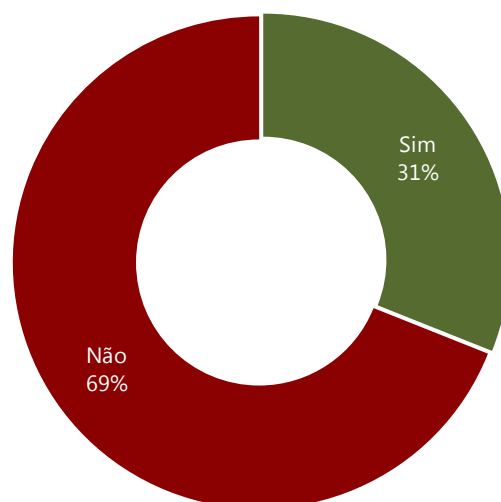


Gráfico IV.1.6.9 - Tem plano de reforma?



Empréstimo

Com relação a empréstimo, 92,7% dos entrevistados não contraíram empréstimos nos últimos 12 meses. Sendo que, dos que contraíram, 43,2% fizeram-no através de empréstimos bancários; 21,2% por empréstimos de particulares; 14,2% por empréstimos de familiares, amigos e outros; e 12,7% por adiantamento salarial.

Gráfico IV.1.6.10 - Nos últimos 12 meses, recorreu a um empréstimo?

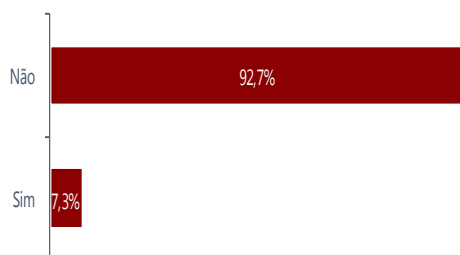


Gráfico IV.1.6.11 - Tipos de empréstimos

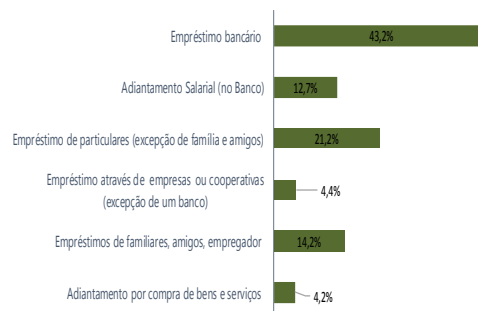
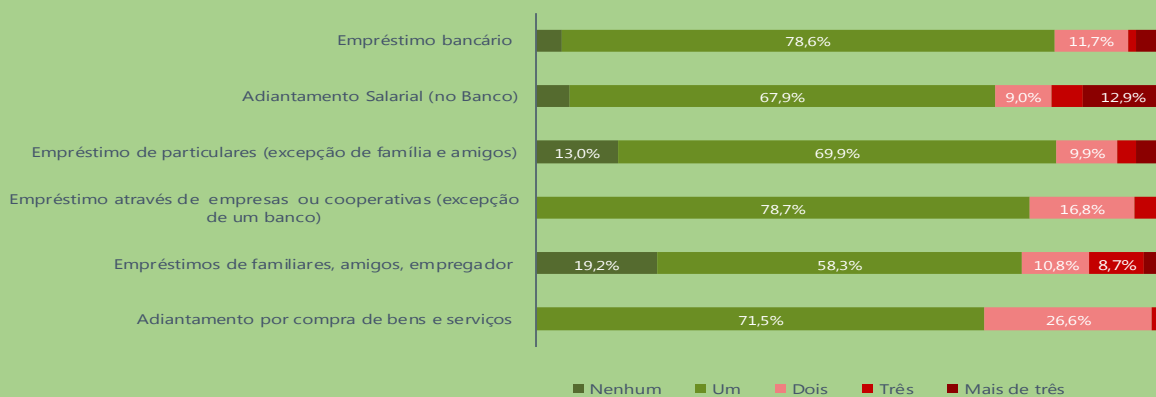


Gráfico IV.1.6.12 - Número de empréstimos que possui



4.1.7 REMESSAS

Gráfico IV.1.7.1 - Nos últimos 12 meses, fez envio de dinheiro?

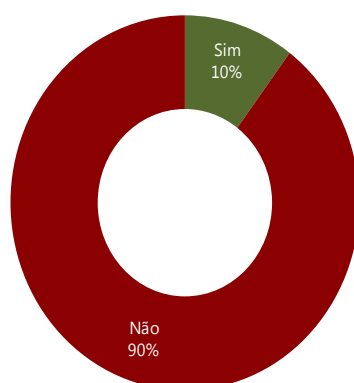
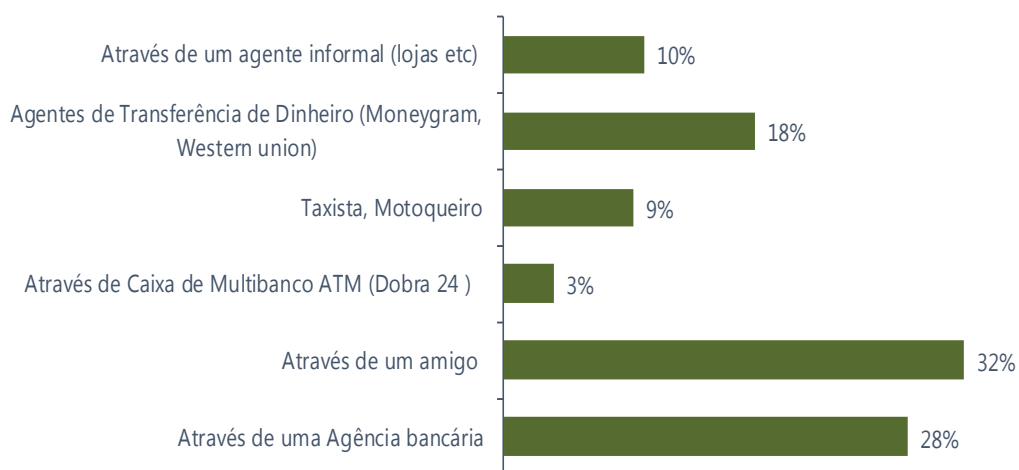


Gráfico IV.1.7.2 - Como enviou o dinheiro?



4.1.8 INCLUSÃO FINANCEIRA

Durante muitas décadas reinou a expressão “o que vale é ter dinheiro na mão”. Hoje em dia, ter uma conta bancária corresponde não só a uma condição de acesso aos produtos e serviços financeiros como também a um requisito necessário para a aquisição de outros bens e serviços, pelo que a exclusão pode traduzir-se na impossibilidade da sua aquisição.

O acesso a uma conta bancária constitui a primeira etapa do processo de inclusão financeira. Em muitos países, as políticas de inclusão social refletem-se também na inclusão financeira, pelo que o acesso da população a produtos e serviços financeiros é internacionalmente reconhecido como factor gerador de desenvolvimento económico e como factor de integração social, propiciando condições para a redução das desigualdades sociais.

Os resultados obtidos no inquérito sobre o grau de inclusão mostram que ainda há muito por fazer neste âmbito a nível nacional, pelo que muitas pessoas permanecem excluídas do sistema financeiro, já que não têm acesso a uma conta bancária.

Caracterização dos indivíduos que têm acesso e que não têm acesso ao sistema bancário

Cerca de 97,5% dos inquiridos consideram que é importante ter uma conta bancária, 0,1% não consideram importante e 2,4% não sabe/não responde (Gráfico 38). Porém, 38,7% dos inquiridos possuem uma conta bancária (Gráfico 39), sendo que 61,2% são do sexo masculino e 38,8% do sexo feminino. Claramente, este resultado não foge à tendência global em que a discrepância na inclusão financeira no que toca ao género é significativa, com uma maior proporção de homens bancarizados do que mulheres.

No meio urbano, 69,1% dos indivíduos inquiridos indicaram ter pelo menos uma conta bancária, percentagem que reduz para 30,9% no meio rural (Gráfico IV.1.8.3). Esta diferença é explicada devido à maior informalidade existente no meio rural em relação ao meio urbano.

Gráfico IV.1.8.1 – Considera importante ter uma conta?

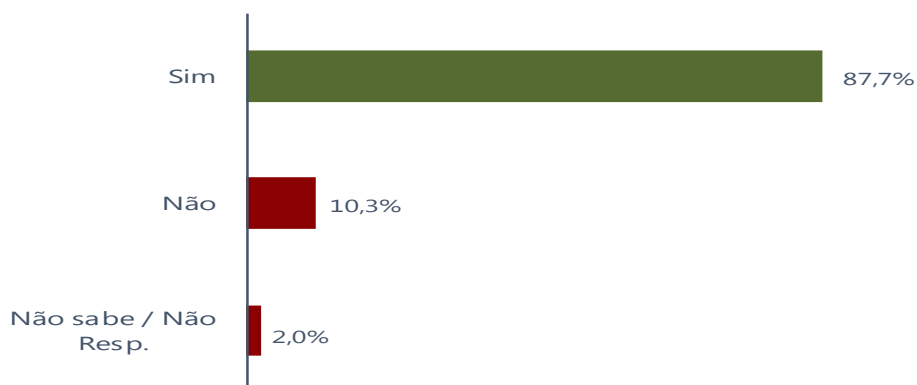


Gráfico IV.1.8.2 – Actualmente tem pelo menos uma conta bancária?

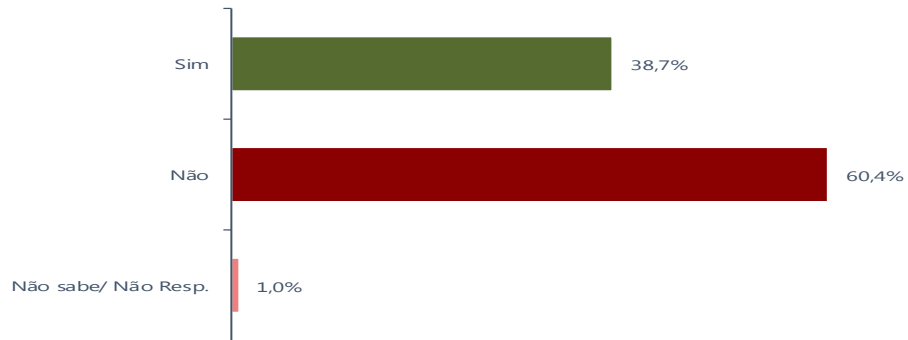
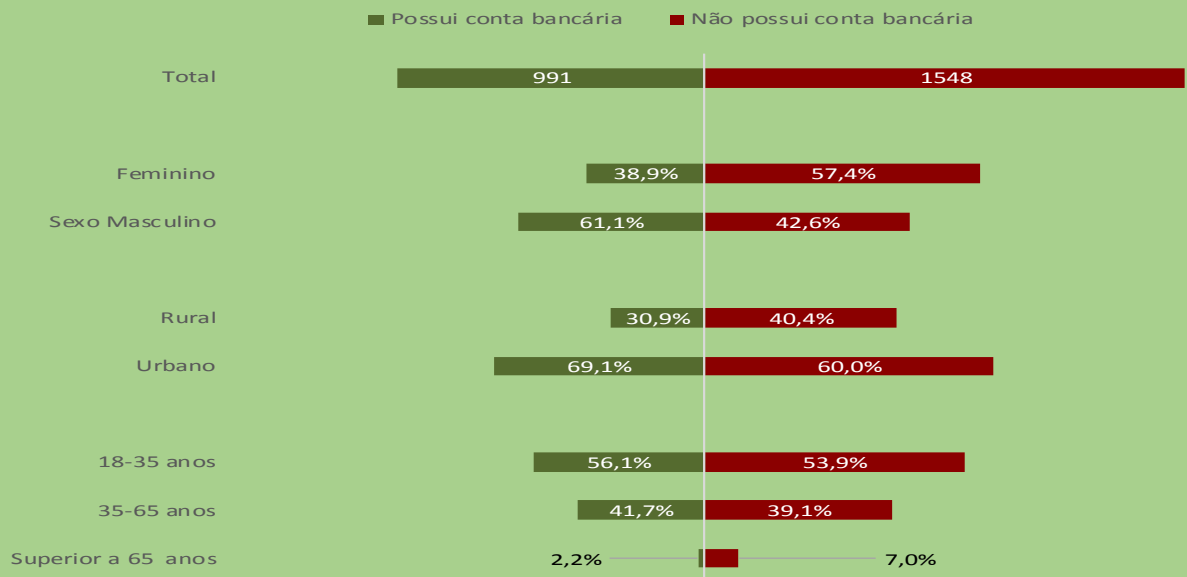


Gráfico IV.1.8.3 – Acesso ao sistema bancário por género, meio de residência e idade



Para 42,2% dos entrevistados ter uma conta bancária é importante por ser uma forma segura para guardar dinheiro, enquanto outros 34,4% têm contas para domiciliar o salário. Apenas 10,2% dos inquiridos considera as contas bancárias um meio para constituir as suas poupanças (Gráfico IV.1.8.4).

Cerca de 4,4% dos inquiridos declararam que apenas há cerca de um ano abriram uma conta bancária.

Gráfico IV.1.8.4 - Razões para ter uma conta bancária

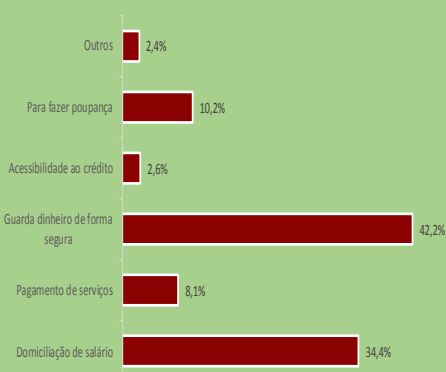
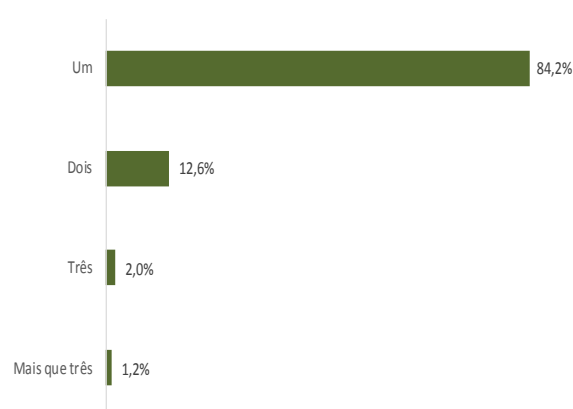


Gráfico IV.1.8.5 - De quantas contas à ordem é titular?



Dos 60,4% que não possuem conta bancária, cerca de 57,4% são do sexo feminino e 42,6% do sexo masculino; 60% residem no meio urbano e 40% no meio rural (Gráfico IV.1.8.3).

Cerca de 21,4% são indivíduos desempregados, 19,6% trabalham por conta própria. Registamos também que, dos que afirmam não ter conta

bancária, cerca de 55% auferem até mil dobras, 23% não têm rendimento (Gráfico IV.1.8.6) e 92,8 % são indivíduos com ensino básico ou secundário.

Gráfico IV.1.8.6 – Acesso ao sistema bancário por nível de rendimento

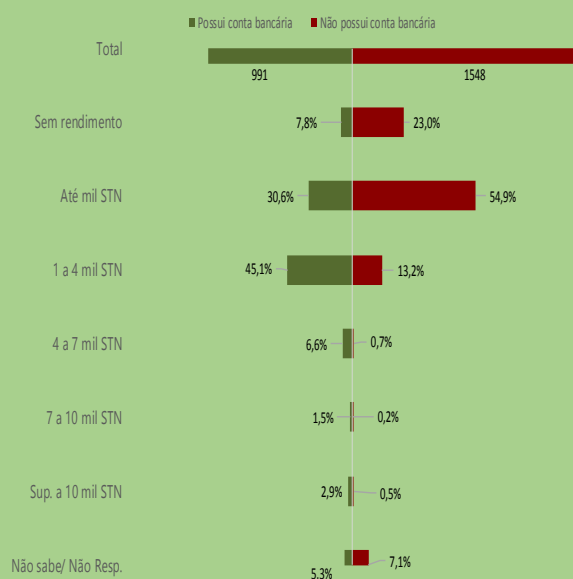
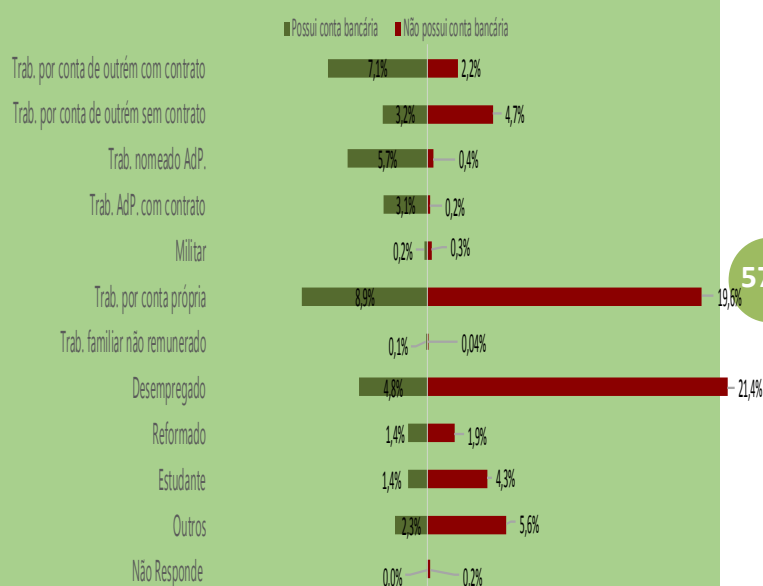


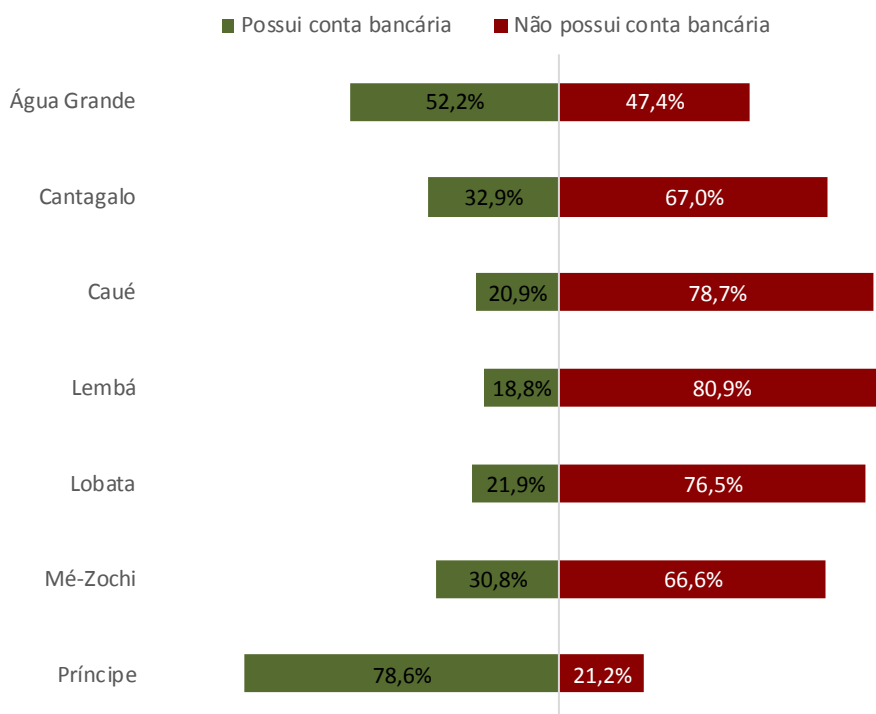
Gráfico IV.1.8.7 - Acesso ao sistema bancário por situação ocupacional



A desagregação por distritos demonstram que a inclusão bancária é maior na Região Autónoma do Príncipe (78,6%), seguida do distrito de Água Grande (52,2%). Por outro lado, mais de 1/4 dos indivíduos estão excluídos totalmente dos serviços financeiros nos outros distritos, com maior destaque para os distritos de Lembá (80,9%), Caué (78,7%) e Lobata (76,5%). As altas taxas de exclusão nestes distritos podem ser justificadas pela distância estimada até às agências bancárias mais próximas e a ausência de caixas electrónicas nessas regiões. De igual modo, os resultados também são consistentes com o facto de

existir um nível maior de taxas de incidência de pobreza nesses distritos, conforme os resultados do Inquérito ao Orçamento Familiar (IOF) de 2010.

Gráfico IV.1.8.8 – Acesso ao sistema bancário por distrito



Do total dos que não têm conta bancária, cerca de 10,9% afirmaram já ter sido titulares de uma conta bancária no passado, sendo que destes, 68,7% deixaram de ter conta bancária porque não auferiam rendimentos que justificassem mantê-la.

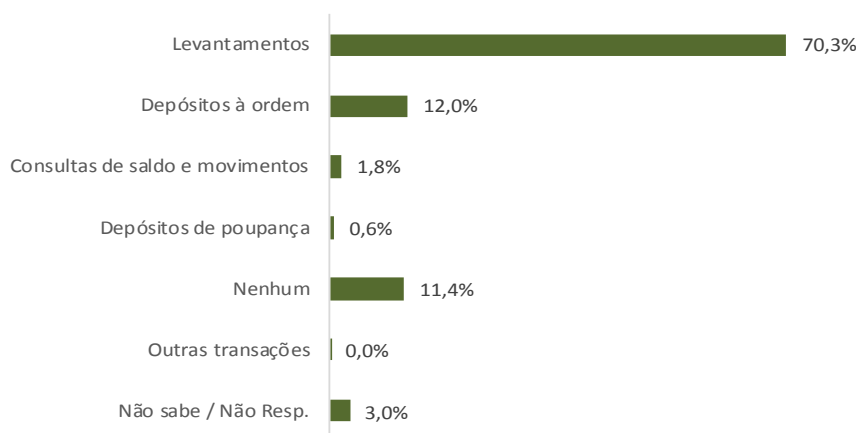
Por último, como razão para não ter conta bancária, 78,1% declaram não ter rendimentos que a justifiquem e 4,9% não considera importante ter conta bancária.

Utilização da conta bancária

Para além da caracterização dos entrevistados que têm e não têm acesso ao sistema financeiro, o inquérito permitiu também analisar as transacções mais regulares e a frequência de movimentação da conta bancária. A partir destes indicadores, definiremos, mais adiante, os níveis de inclusão financeira da população santomense.

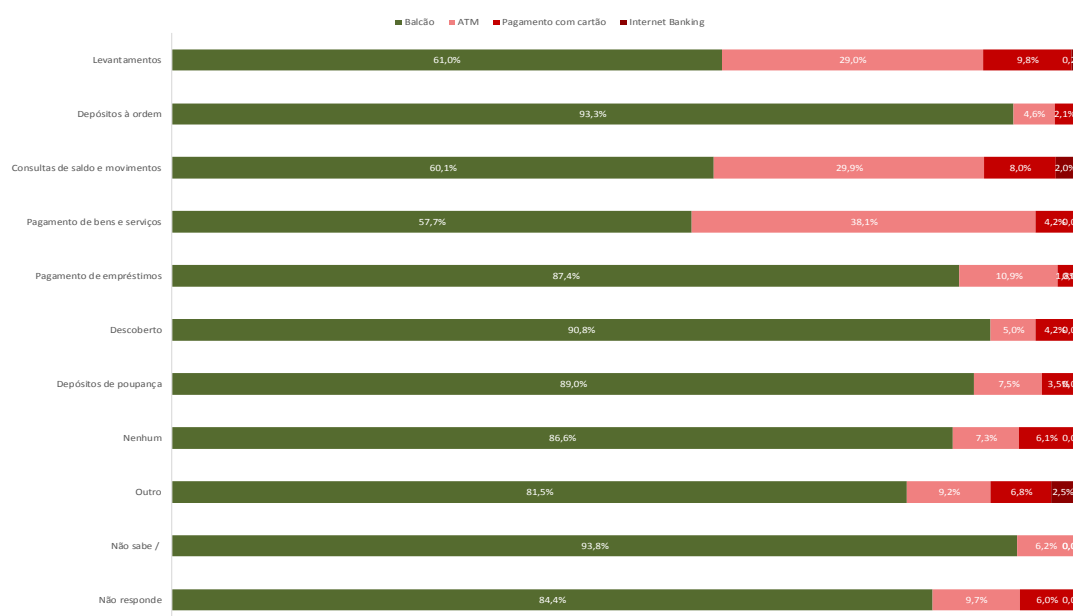
Cerca de 70,3% dos entrevistados que têm conta bancária, utilizam-na para levantamentos e 12% para depósito, primordialmente. No entanto, 11,4% de entrevistados afirmam que, apesar de terem conta, não fizeram qualquer tipo de transacções nos últimos 12 meses, o que acrescido aos cerca de 60,4% de indivíduos sem conta bancária, significa que cerca de 71,8% dos entrevistados não recorrem ao sistema financeiro para as actividades quotidianas.

Gráfico IV.1.8.9 – Nos últimos 12 meses, que tipo de transacções fez com a sua conta bancária?



No geral, os entrevistados recorrem ao balcão das agências bancárias para realizarem as suas transacções, independentemente do tipo. Porém, no que concerne a pagamentos de bens e serviços, 38% dos entrevistados afirmam recorrer a ATM.

Gráfico IV.1.8.10 – Principal meio utilizado na movimentação da conta bancária

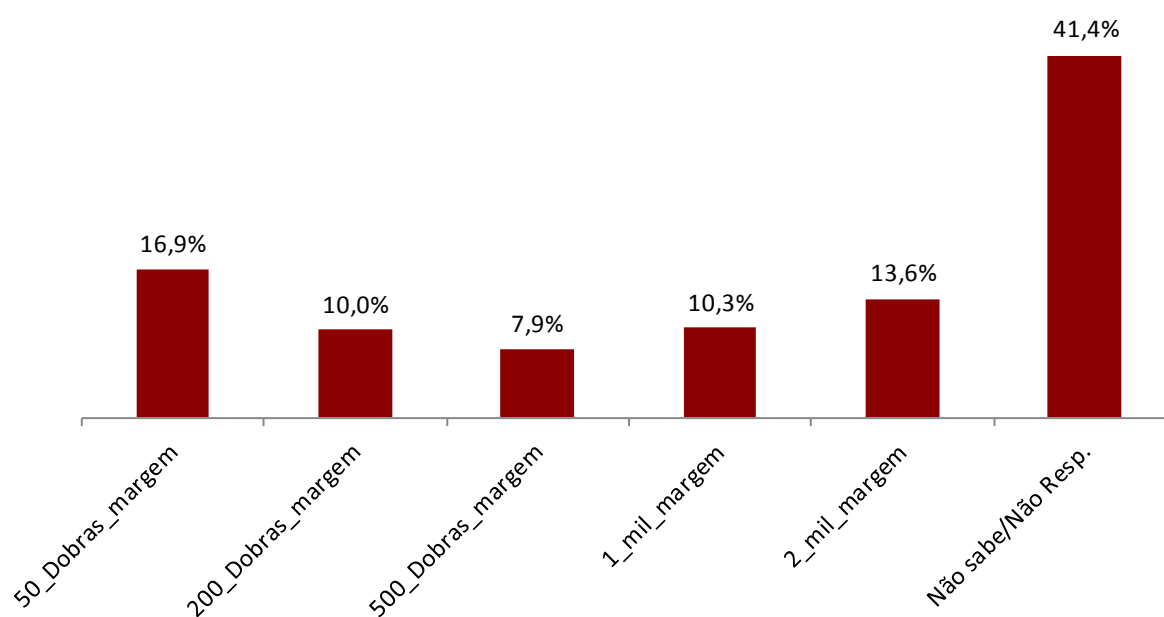


4.1.9 GESTÃO DA CONTA BANCÁRIA

Hábitos de gestão da conta bancária

É opinião corrente que a gestão e controlo permanente da conta bancária assegura a melhor gestão orçamental familiar. Cerca de 34% dos entrevistados afirmam não conhecer o valor do saldo da sua conta bancária.

Gráfico IV.1.9.1 – Precisão com que sabem o saldo da principal conta bancária



Acesso a outros produtos/serviços financeiros

Quando questionados sobre o serviço *internet banking*, observa-se que 62,4% conhece este serviço disponibilizado pelas instituições bancárias sendo que 50,1% não o utiliza.

Cerca de 20,8% da população bancarizada considera que a principal razão porque não utiliza o serviço de *internet banking* é o seu elevado custo; 26,9% não tem acesso regular à internet ou tem dificuldade em lidar com esta tecnologia; 16,4% não confia na sua segurança; e 12% prefere a rede Dobra 24 à *internet banking*.

Dos que utilizam o serviço *internet banking* (12,3%) cerca de 29% afirmam fazê-lo pelo menos uma vez por semana, 12% uma vez em duas semanas e 33% pelo menos uma vez por mês.

Gráfico IV.1.9.2 – Nível de conhecimento do serviço *internet banking*

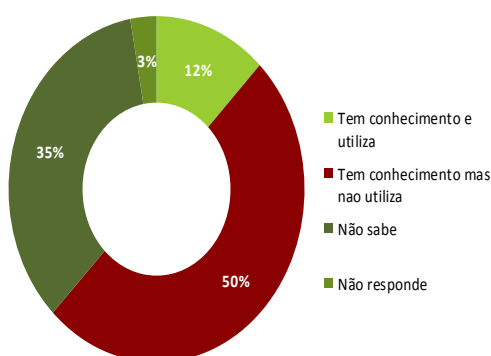


Gráfico IV.1.9.3 – Frequência de utilização do serviço *internet banking*

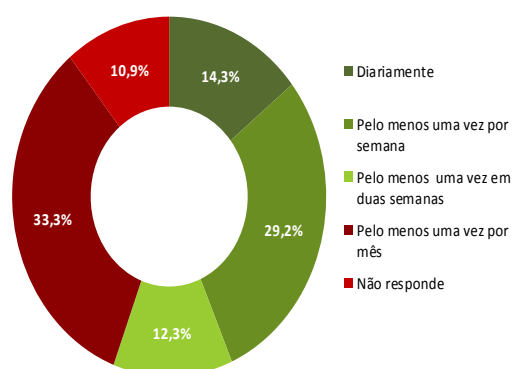
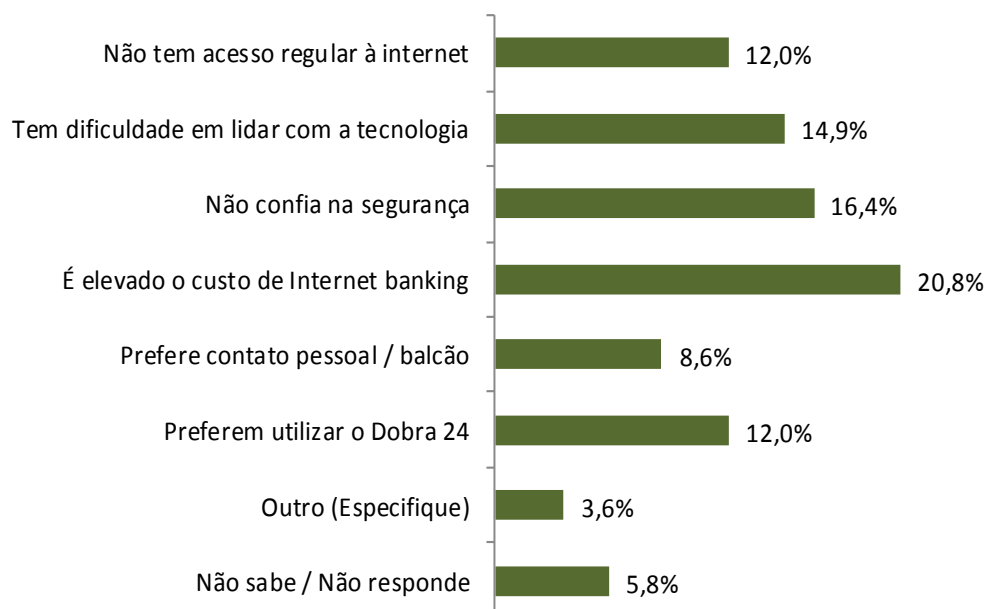


Gráfico IV.1.9.4– Principal razão porque não utiliza *internet banking*



Escolha do banco

As razões mais apontadas pelos entrevistados para a escolha do banco onde têm a sua principal conta de depósito à ordem são: maior reputação/credibilidade (40%), exigência da entidade patronal (10%), banco onde tem crédito (10%) e recomendação de familiares ou amigos (8%).

Gráfico IV.1.9.5 – Qual é a principal razão pela qual escolheu o banco onde tem a sua principal conta de depósito?



No geral, a esmagadora maioria dos entrevistados avalia os serviços dos seus bancos de forma positiva. Cerca de 57,5% dos que responderam classificam como razoáveis os serviços prestados pelo seu principal banco, 32,1% de bom e 2,2% de muito bom.

Estes dados são confirmados quando apenas 86,6% afirmam não ter mudado de banco nos últimos 5 anos e 80,1% não consideraram essa hipótese. Destes últimos, constata-se que 28,7% não mudam de banco por causa dos custos elevados associados a este processo.

Gráfico IV.1.9.6 – Como avalia os serviços prestados pelo seu principal banco?

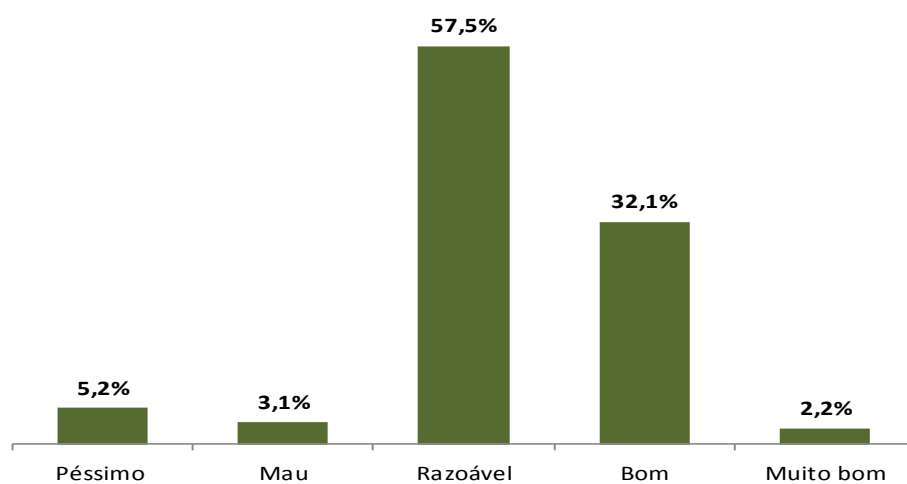


Gráfico IV.1.9.7 – Nos últimos 5 anos, mudou a sua principal conta de depósito à ordem para outro banco (mesmo que não tenha encerrado a(s) conta(s) anterior(es))

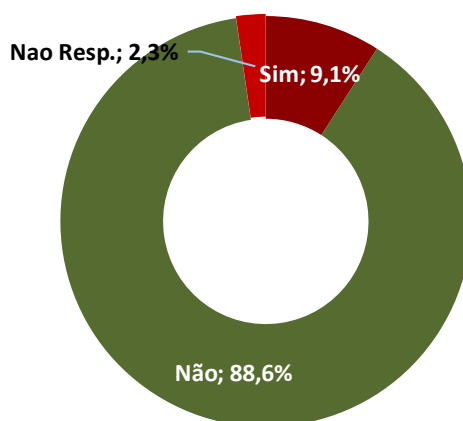
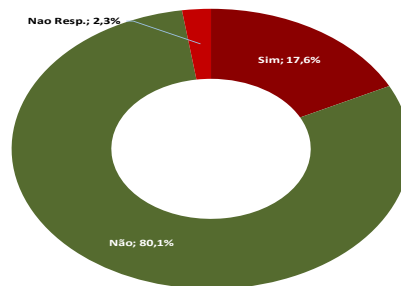


Gráfico IV.1.9.8 – Já alguma vez pensou em mudar a sua principal conta de depósito à ordem para outro banco?



No entanto, os que responderam que já mudaram de banco (9,1%) apontam as seguintes razões: melhores condições oferecidas pelo actual banco (31,6%), perda de confiança (19,8%), mudança imposta pela entidade patronal (10,6%) e custos de manutenção bastantes elevados (9,8%).

Gráfico IV.1.9.9 – Principal razão pela qual mudou de banco

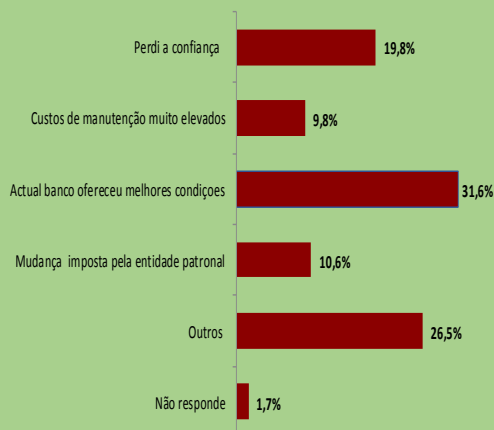
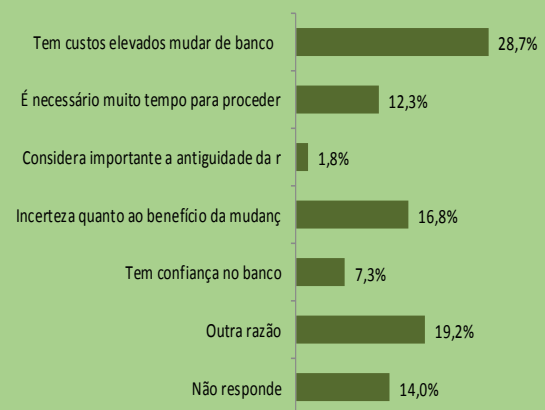


Gráfico IV.1.9.10 – Principal razão pela qual não mudou de banco



Cerca de 69% não conhecem as comissões que os bancos cobram pela manutenção das suas contas, principalmente as pessoas menos instruídas,

havendo uma correlação negativa entre nível de desconhecimento e o nível de escolaridade.

Gráfico IV.1.9.11 – Conhece as comissões de conta de depósito à ordem cobradas pelo banco?

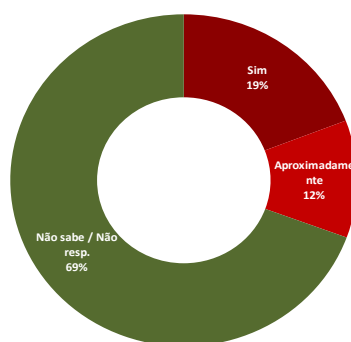


Gráfico IV.1.9.12 – Conhece as comissões cobradas pelo banco à sua conta de depósito à ordem? (Por grau académico)

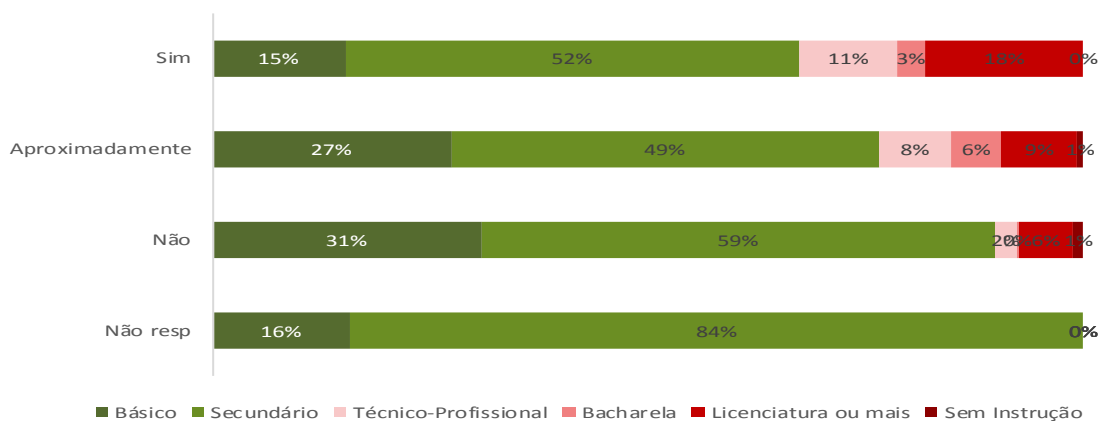
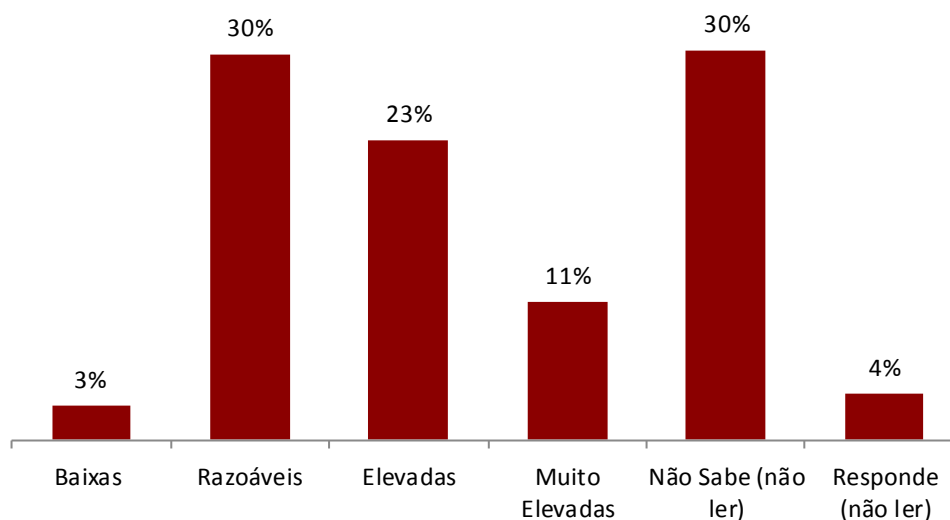


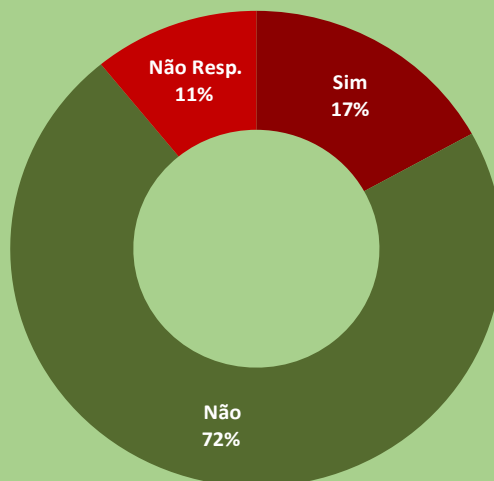
Gráfico IV.1.9.13 – Em geral, como classifica as comissões cobradas pelo seu principal banco?



O descoberto bancário é uma modalidade de crédito de muito curto prazo, que visa colmatar imprevistos momentâneos. Este crédito está associado a uma conta de depósito à ordem que permite movimentar a conta para além do seu saldo até um limite máximo de crédito previamente contratado com a instituição de crédito. Uma das formas mais conhecidas do descoberto é a conta-ordenado.

O inquérito revela que cerca de 17% dos entrevistados sabem da existência do produto descoberto bancário. No entanto, a grande maioria dos entrevistados que têm conta bancária (72,2%) declara não ter conhecimento sobre o produto descoberto e 11% não responde.

Gráfico IV.1.9.14 – Conhecimento em relação ao descoberto



No entanto, revelando um certo desconhecimento sobre a essência deste produto bancário, observa-se que cerca de 40,7% declarou que considera que a conta não permite o descoberto e 37,7% não sabe. Apenas uma pequena proporção dos entrevistados 20,2% afirma ter acesso a descoberto bancário através da conta de depósitos à ordem.

De entre os que afirmam que a sua conta tem permissão de acesso a descoberto bancário, uma proporção significativa (75%) afirma raramente recorrer ou nunca utilizar este serviço financeiro. No entanto, uma percentagem não negligenciável (22,9%) recorre ao serviço.

Gráfico IV.1.9.15 – A sua principal conta bancária permite a utilização de descoberto bancário?

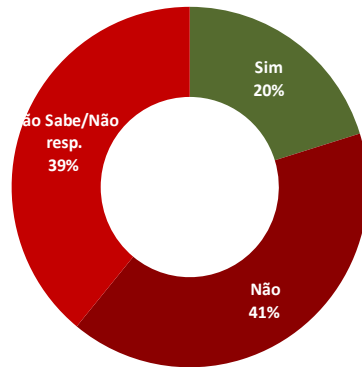
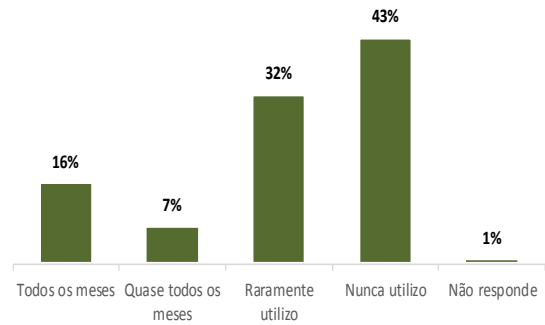
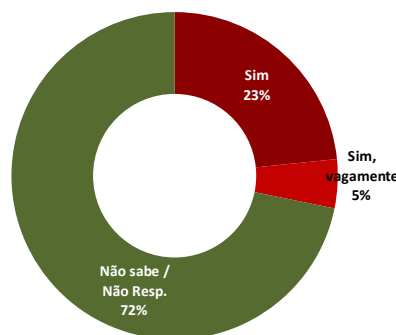


Gráfico IV.1.9.16 – Com que frequência usa os descobertos bancários?



Por último, quando questionados sobre o conhecimento da taxa de juro dos descobertos cerca de 71,8% dos entrevistados desconhecem os custos associados ao serviço.

Gráfico IV.1.9.17 – Conhecimento das taxas e/ou comissões associadas ao descoberto bancário



4.1.10 ESCOLHA DE PRODUTOS BANCÁRIOS

A inclusão financeira é entendida como um processo de efectivo acesso e uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo para a sua qualidade de vida.

A abordagem referente à inclusão financeira neste estudo foca não só o aspecto “acesso”, que se refere à disponibilidade de serviços e produtos oferecidos por instituições financeiras, como já foi analisado, mas também o aspecto “uso” de produtos e serviços financeiros, que se referem à extensão e à profundidade de uso dos serviços e produtos financeiros.

Esta secção apresenta resultados de perguntas sobre o uso de produtos financeiros, tendo como objectivo avaliar o comportamento dos inquiridos, enquanto clientes bancários, aquando da escolha de produtos bancários, nomeadamente a sua motivação e os critérios que tomam em consideração no momento da escolha dos referidos produtos.

Escolha e Grau de Satisfação

Em relação ao grau de satisfação em relação aos produtos financeiros de que são detentores, 32% dos entrevistados afirmaram que estes não satisfazem as suas necessidades. Cerca de 14% dizem que os produtos escolhidos se adequam às suas necessidades e 12% classificaram como parcial o seu grau de satisfação em relação aos produtos bancários que detêm. A esmagadora

maioria dos inquiridos (43%) não tem qualquer opinião sobre a sua satisfação em relação às suas escolhas.

Gráfico IV.1.10.1 – Nível de satisfação face aos produtos oferecidos pelos bancos

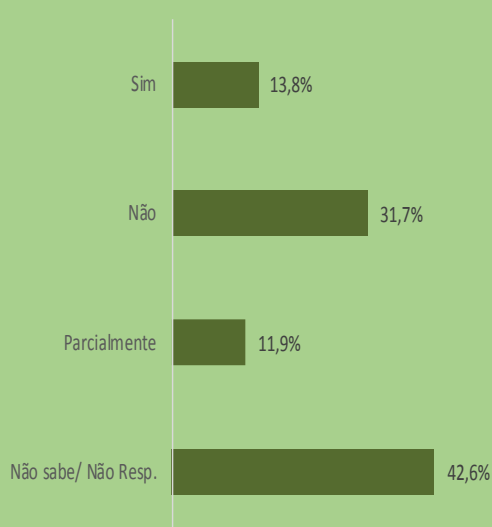
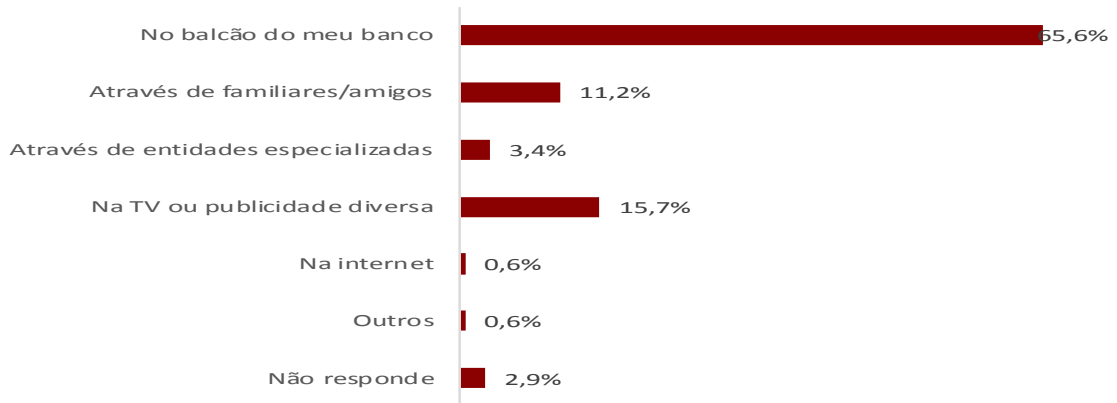


Gráfico IV.1.10.2 – Que produtos financeiros detém?



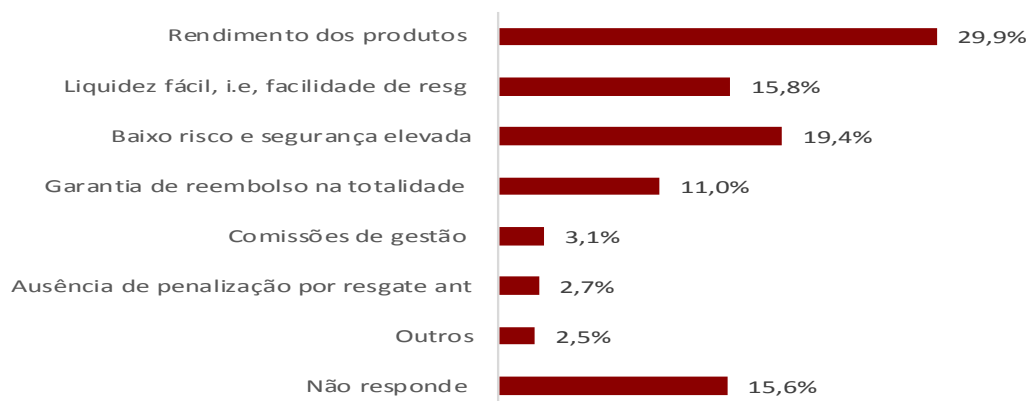
A maioria dos entrevistados (65,6%) tomou conhecimento da existência dos produtos bancários a partir do balcão do seu banco, 15,7% através da televisão e publicidades diversas e 11,2% através de familiares e amigos.

Gráfico IV.1.10.3 - Como tomou conhecimento da existência de produtos financeiros?



Cerca de 29,9% dos entrevistados indicaram a rentabilidade dos produtos, 19,4% o baixo risco e segurança elevada e 15,8% a liquidez e/ou facilidade de resgate como os principais critérios determinantes na escolha da aplicação financeira.

Gráfico IV.1.10.4 – Quais são os critérios mais importantes na escolha de aplicações financeiras?



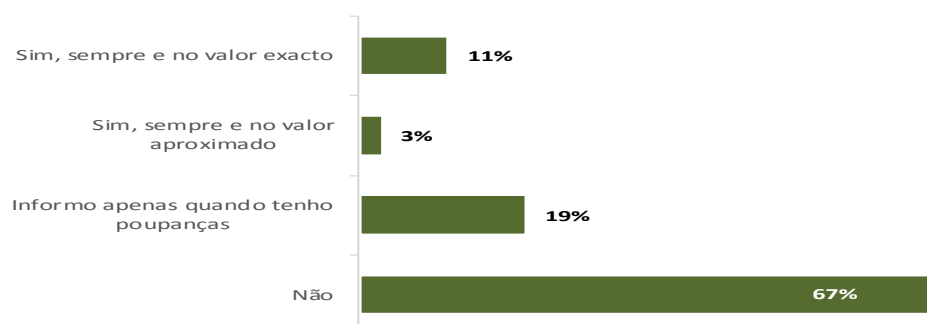
Conhecimento das taxas de juro

Dos entrevistados que detêm depósitos a prazo e/ou outros produtos de poupança, cerca de 67,3% desconhecem o valor das taxas de juro das suas aplicações e 19,4% informam-se apenas no momento de aplicação da poupança. Por outro lado, cerca de 13,3% dos entrevistados afirmam conhecer as taxas de juro das suas aplicações, sendo que 10,5 % assumem que sabem o valor exacto e 2,8% apenas de forma aproximada.

Do total dos entrevistados que contraíram algum tipo de empréstimo bancário cerca de 40,9% garantem que sabem exactamente as taxas de juro que pagam pelos mesmos. Esta percentagem, comparativamente aos que declararam conhecer com exatidão as taxas das suas aplicações de poupança (cerca de 10,5%) revela uma maior preocupação dos inquiridos com os encargos a suportar do que com os rendimentos a obter com as aplicações. Esta ideia é reforçada quando os dados revelam que nenhum dos inquiridos se informa sobre as taxas de juro dos empréstimos no momento da sua contratação.

Ainda no que diz respeito à contracção de empréstimos, regista-se que a maioria (cerca de 57,1%) afirma não saber as taxas de juro que suporta e 2% sabe de forma aproximada. A percentagem dos que dizem saber aproximadamente o valor das taxas de juro dos empréstimos contraídos (2%) é relativamente semelhante aos que deram a mesma resposta para o caso das aplicações de poupança.

Gráfico IV.1.10.5 – Sabe o valor das taxas de juro dos depósitos a prazo ou de outros produtos de poupanças que existem no banco? Sabe o valor das taxas de juro de empréstimos que paga ao seu banco?



Comparação das taxas de juro

No momento da constituição de um depósito a prazo ou outros produtos de poupança, 74% dos entrevistados revelam não fazer qualquer tipo de comparação prévia das taxas de juro. No momento da contracção do empréstimo esta percentagem cai para 62%, comprovando a maior preocupação atribuída às responsabilidades de crédito do que à remuneração das poupanças.

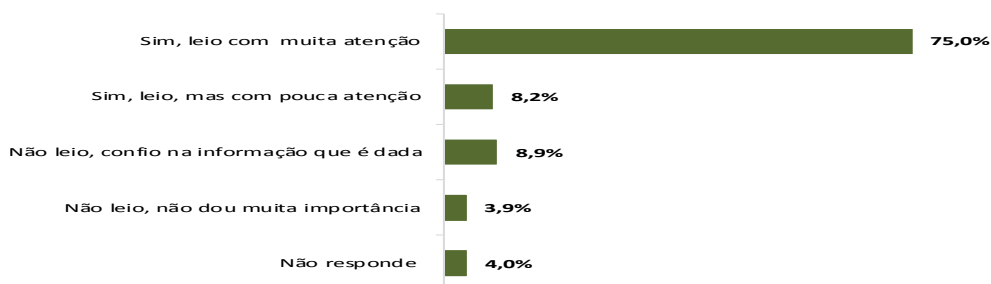
Gráfico IV.1.10.6 – Compara as taxas de juros antes de fazer uma aplicação/contrair um empréstimo?



Informação pré-contratual e contratual

Antes de adquirir um produto financeiro, cerca 80,3% dos entrevistados afirmam ler as informações pré-contratuais que a instituição fornece sobre as condições do produto, sendo que 9,7% afirmam lê-la, mas com pouca atenção.

Gráfico IV.1.10.7 – Antes de adquirir um produto financeiro, lê as informações que a instituição fornece sobre as condições do produto?



Ao adquirir um produto financeiro, 83,2% dos entrevistados afirmam ler os contratos que os vinculam à instituição, sendo que 8,2% afirmam lê-la com muita pouca atenção. Ainda assim, 13% dos entrevistados não leem a informação prestada pelas instituições bancárias (8,9% por confiarem na informação que é dada pelo banco ao balcão e 8,9% por não lhe darem muita importância).

A elevada percentagem de entrevistados que refere ler a informação pré-contratual e contratual fá-lo sobretudo para conhecer as características do produto a adquirir e os riscos a ele associados.

Tanto para a informação pré-contratual como para a contratual é evidente um menor hábito de leitura da informação prestada pelas instituições para os níveis de escolaridade mais baixos e para os que têm mais de 70 anos.

Gráfico IV.1.10.8 – Lê os contratos dos produtos em que aplica as suas poupanças ou dos empréstimos que faz?



Cerca de 87,4% dos entrevistados afirmam serem detentores de crédito à habitação. Destes, 64,3% afirma ter empréstimos amortizáveis em prestações constantes; 6,1% em prestações variáveis; 4,8% em prestações mistas e 24,8% desconhece o tipo de prestação associada ao seu contrato de crédito.

Gráfico IV.1.10.9 – Tem crédito à habitação?

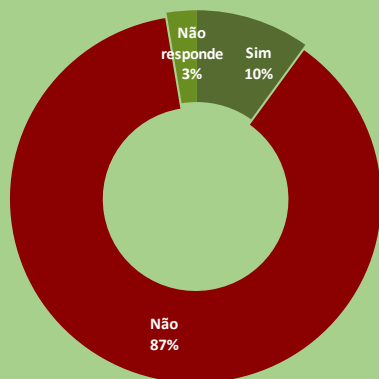
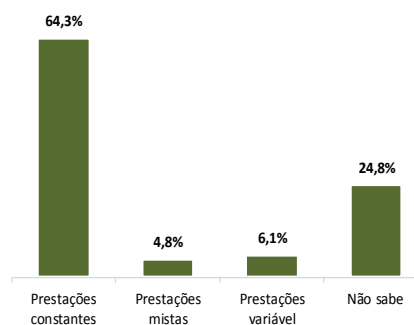


Gráfico IV.1.10.10 – Que tipo de prestação tem o seu empréstimo à habitação?



Cerca de 86,5% dos entrevistados afirmam nunca terem transferido o seu crédito à habitação para outra instituição bancária e 27% afirmam não saber quanto o banco auferir com o seu crédito à habitação.

Gráfico IV.1.10.11 – Já alguma vez transferiu o seu empréstimo à habitação para outro banco?

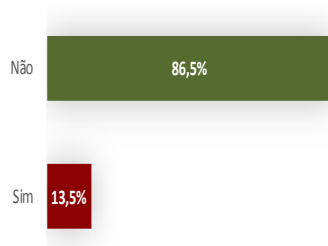
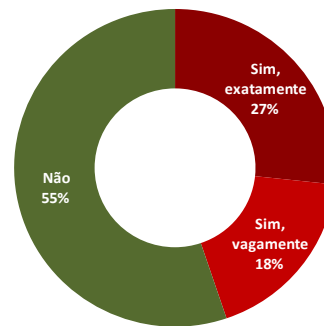
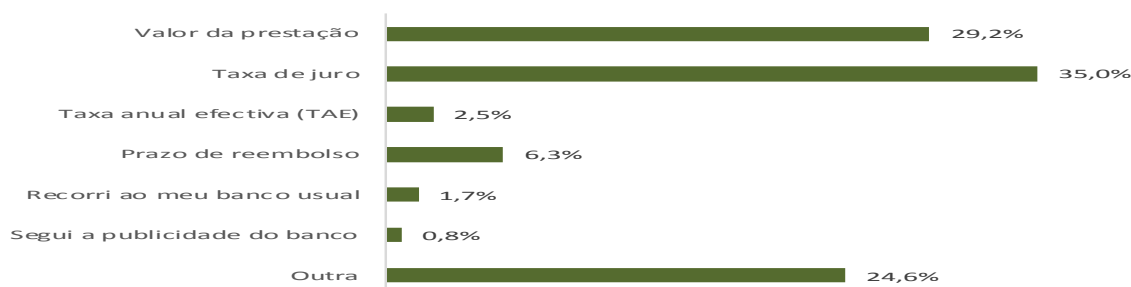


Gráfico IV.1.10.12 – Sabe quanto o banco ganha com o seu empréstimo à habitação?



Quando questionados sobre a razão da escolha da instituição para contrair o empréstimo, a taxa de juro é o factor primordial para 35% das respostas, seguida do valor das prestações, com 29,2% das respostas. Apenas 2% indica a Taxa Anual Efectiva (TAE) como o factor de maior relevância aquando da escolha do banco para o crédito à habitação. De referir que a TAE é a medida mais completa de avaliação de custos associados a um empréstimo, pelo que deve ser eleita em primeiro lugar para comparação com outras propostas de crédito.

Gráfico IV.1.10.13 – Qual a principal razão da escolha do seu empréstimo à habitação?



A maior vantagem das amortizações antecipadas de um empréstimo é a redução das prestações mensais, resultantes do impacto da taxa de juro sobre o novo capital em dívida (mais reduzido após a amortização parcial) e à minimização do impacto de eventuais subidas de taxa de juro.

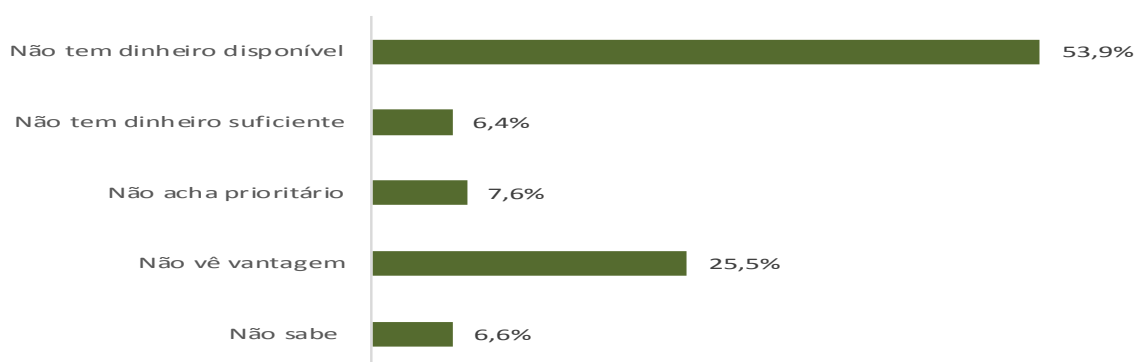
Os resultados demonstram que 74,1% dos entrevistados nunca fizeram prestações antecipadas do seu crédito à habitação, 19,8% diz fazer pagamentos antecipados, sendo que 12,5% em todos ou quase todos os anos e 7,4% esporadicamente.

Gráfico IV.1.10.14 – Já fez pagamentos antecipados do seu empréstimo à habitação, e com que frequência?



A principal razão que leva os entrevistados a não fazer pagamentos antecipados ao crédito à habitação é em 53,9% fundamentalmente a falta de dinheiro disponível. Contudo, 25% não vê vantagens em fazê-lo e 8% não acha prioritário.

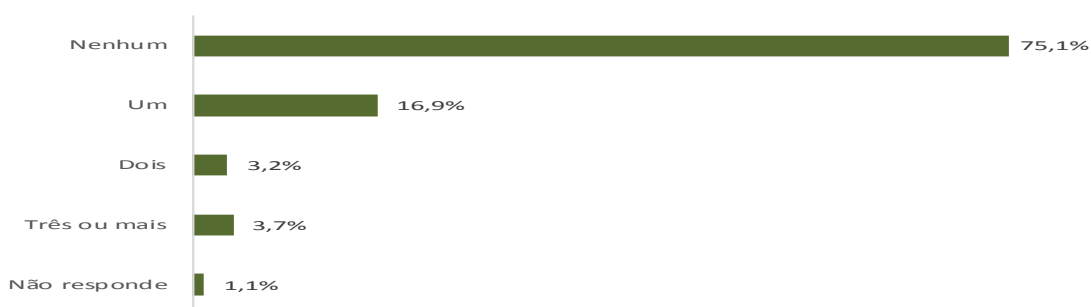
Gráfico IV.1.10.15 – Por que razão não faz pagamentos antecipados do seu empréstimo à habitação?



Outros créditos

Excluindo o crédito à habitação e incluindo o descoberto, a grande maioria (78%) dos inquiridos não tem mais nenhum empréstimo contraído.

Gráfico IV.1.10.16 – Quantos empréstimos tem, incluindo o descoberto bancário?



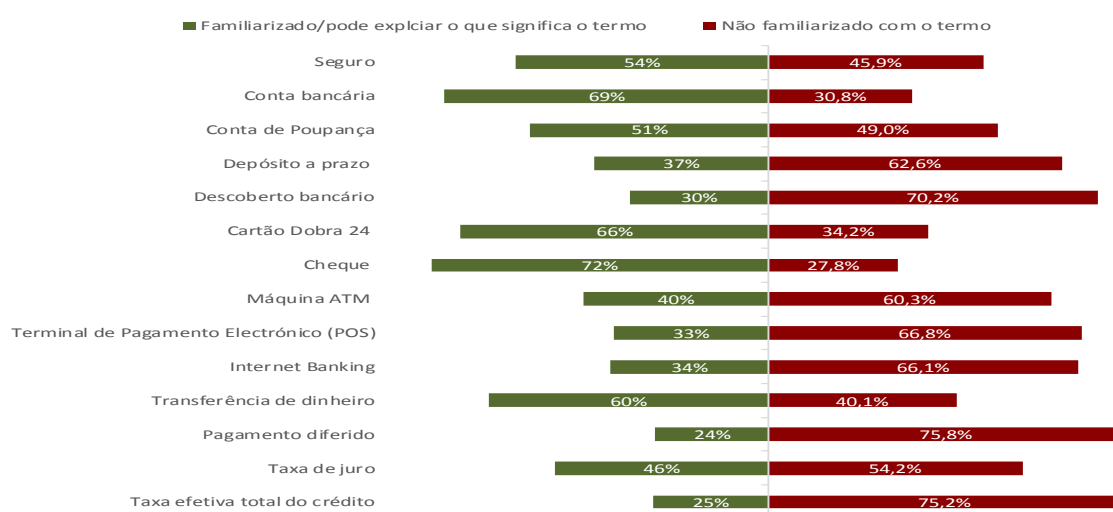
4.1.11 ESCOLHA E CONHECIMENTO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO

O conhecimento básico em finanças pode facilitar os consumidores a comparar e escolher os serviços e produtos financeiros mais apropriados às suas necessidades.

O nível de compreensão financeira dos inquiridos, permite aferir que os dados supra-analisados procedem. Com efeito, grande maioria dos inquiridos garante estar familiarizado e/ou ser capaz de explicar os seguintes conceitos: cheques (72%), conta bancária (69%) e o cartão dobra 24 (66%).

Por outro lado, pagamento diferido, taxa efectiva total de crédito e descoberto bancário são os principais termos que os inquiridos afirmam desconhecer.

Gráfico IV.1.11.1 – Nível de conhecimento sobre os termos financeiros



De outra sorte, depósito à ordem, descoberto bancário e contas de poupança são os três produtos financeiros cujas informações os inquiridos gostariam de obter com maior detalhe.

Questionados sobre as entidades que podem fornecer essas informações, 37% dos inquiridos responderam que é o seu próprio banco, 31% sugerem que seja o Banco Central e 29% não sabem ou não respondem a esta questão.

Gráfico IV.1.11.2 – Tipo de informação.

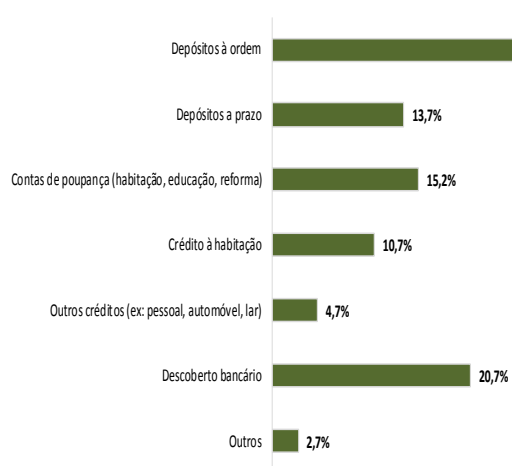
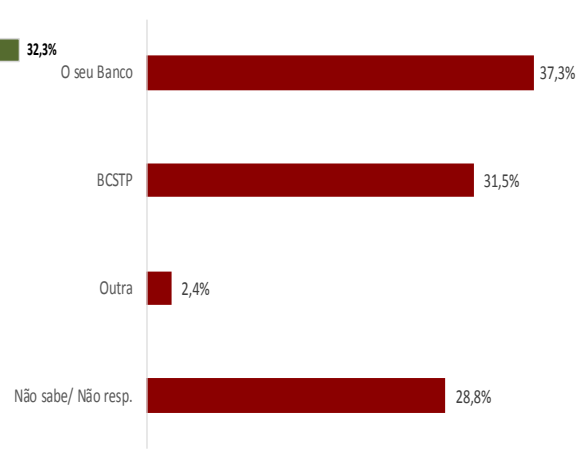


Gráfico IV.1.11.3 – Entidade que deveria fornecer as informações.



A comunicação social (Rádio e Televisão) é indicada por 42% dos entrevistados como a fonte preferencial para obtenção de informações sobre os produtos financeiros e apenas 14% dos entrevistados preferem brochuras e folhetos.

Quando questionados sobre a que entidades recorreriam, ou já recorreram, em caso de desacordo/desentendimento com o seu banco, apenas 18% mencionam o Banco Central, seguindo-se os Tribunais (11%) e o Ministério

das Finanças (5%). Os restantes 55% dos entrevistados não sabem ou não respondem a esta questão.

Gráfico IV.1.11.4 – Como gostaria de obter as informações?

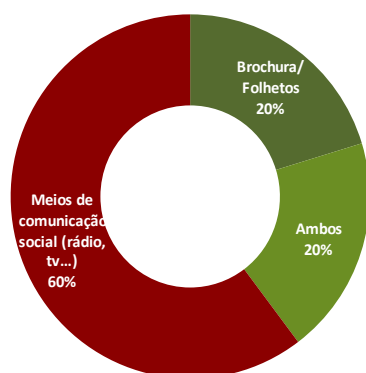
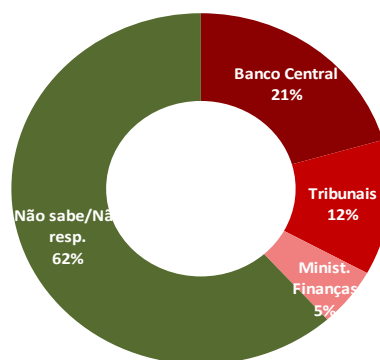
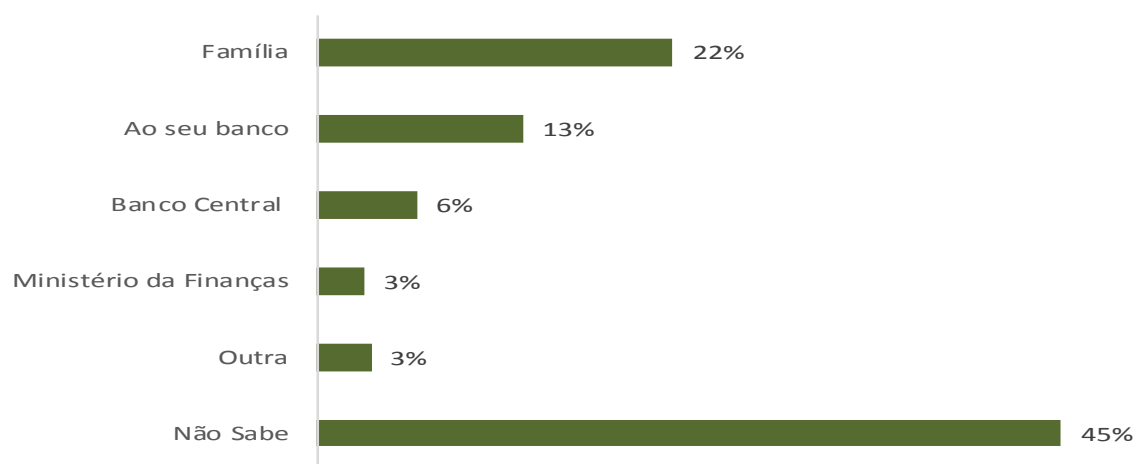


Gráfico IV.1.11.5 – Que entidade recorreria em caso de desacordo com o seu banco?



Na impossibilidade de fazer face às prestações dos seus empréstimos, atempadamente, 22% dos entrevistados sugerem que recorreriam à família, 13% ao seu banco e 6% recorreriam ao Banco Central. Por outro lado, 45% dos entrevistados afirmam não saber a que entidade recorrer em caso de dificuldade no pagamento dos empréstimos.

Gráfico IV.1.11.6 – Entidade a que recorreria em caso de impossibilidade de fazer face às prestações dos seus empréstimos



4.1.12 GESTÃO DE NEGÓCIO PRÓPRIO

Das 2.564 pessoas entrevistadas, cerca de 11% afirmam ter um negócio próprio ou alguma outra actividade no seu local de residência. Destes 56% são do sexo feminino e 44% do sexo masculino.

Gráfico IV.1.12.1 – Distribuição de entrevistados com negócio próprio

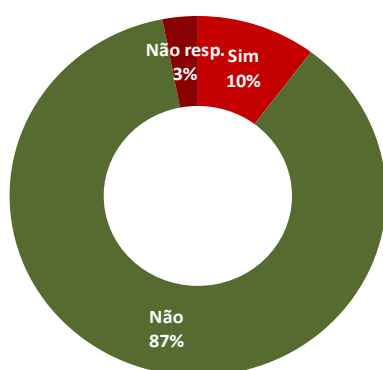
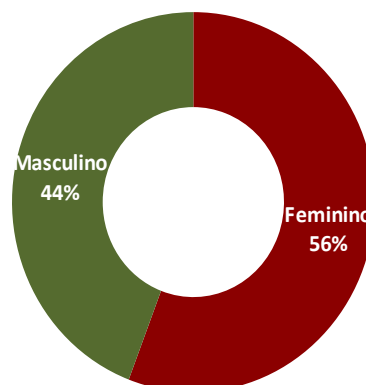


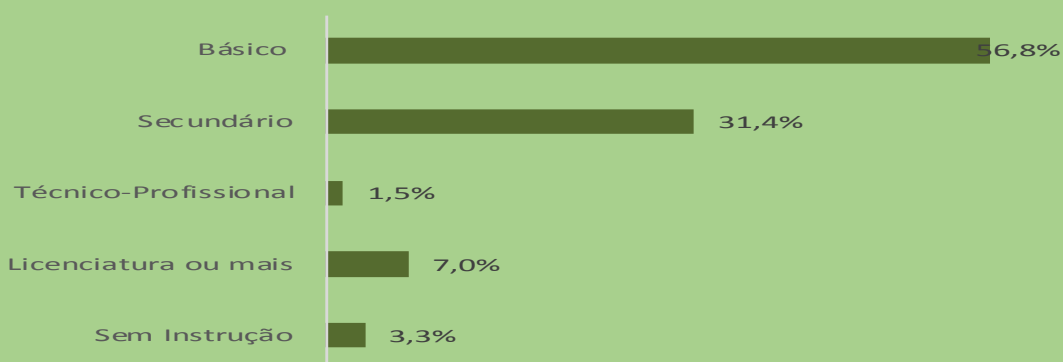
Gráfico IV.1.12.2 – Distribuição de entrevistados com negócio próprio



Negócio próprio é um tipo de actividade desenvolvida essencialmente por indivíduos de baixo nível de escolaridade e de rendimento. De facto, no que toca ao nível de instrução constatou-se que 88,2% dos gestores que afirmaram ter este tipo de negócio têm nível de ensino básico ou secundário.

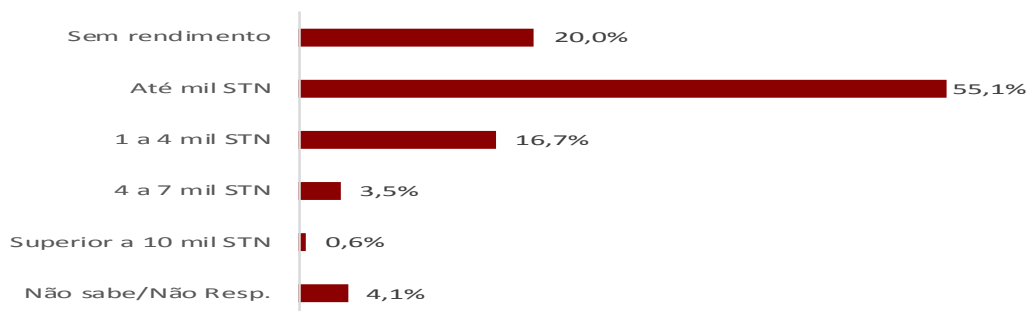
Atendendo ainda à importância da qualificação destes para o bom desempenho do seu negócio, constatou-se que apenas 14% afirmam ter participado em alguma formação na área do seu negócio.

Gráfico IV.1.12.3 – Nível de instrução do gestor



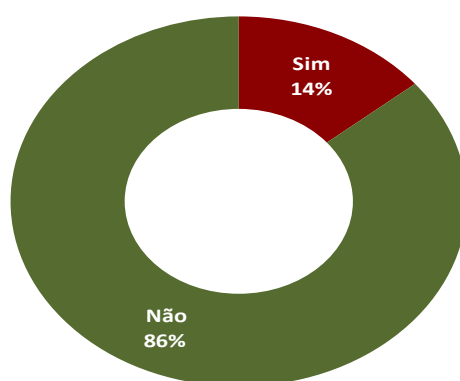
Por um lado, em termos de rendimento, constata-se que 75,1% dos que praticam esta actividade auferem até mil dobras ou não possuem qualquer tipo de rendimento. Por outro lado, a sua principal fonte de rendimento provém em cerca de 50% da receita do negócio próprio.

Gráfico IV.1.12.4 – Nível de rendimento



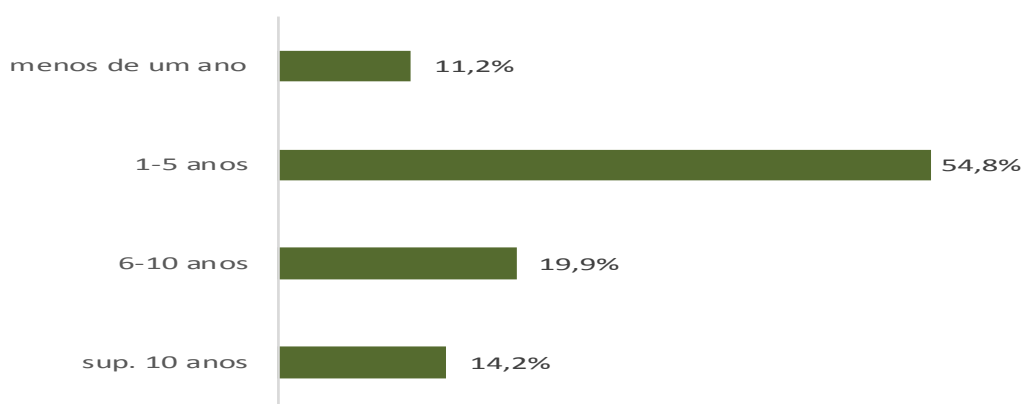
A maior parte dos entrevistados (86%) não tem qualquer formação na área do negócio que exerce.

Gráfico IV.1.12.5 – Já participou em alguma formação na área do seu negócio?



Cerca de 89 % dos entrevistados afirmam ter este tipo de negócio ou actividade há mais de um ano (Gráfico IV.1.13.6).

Gráfico IV.1.12.6 – Número de anos que tem o negócio/actividade



Apenas 6,6% revelam ter sócio, dos quais 38,9% são membros do seu agregado familiar.

Gráfico IV.1.12.7 – Tem algum sócio?

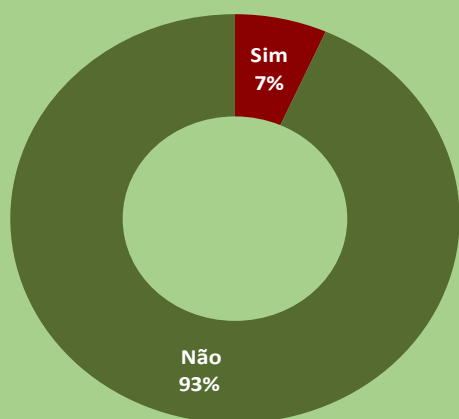
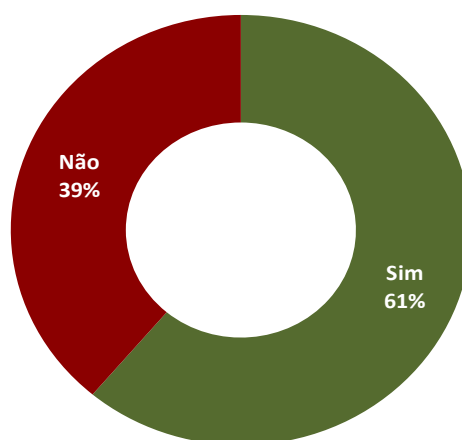


Gráfico IV.1.12.8 – Este sócio é alguém da sua família?



Quanto à constituição formal das empresas ou inscrições em cooperativas ou Câmara de Comércio, 82,0% não estão formalmente constituídas. No entanto, cerca de 66% tencionam no futuro registar o seu próprio negócio.

Gráfico IV.1.12.9 – Pensa em registar este negócio/actividade?

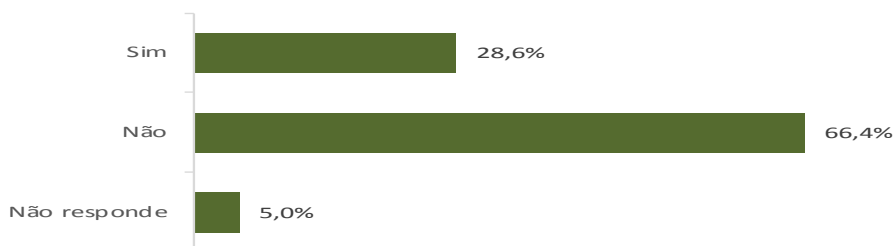


Gráfico IV.1.12.10 – Frequência de fluxo de vendas

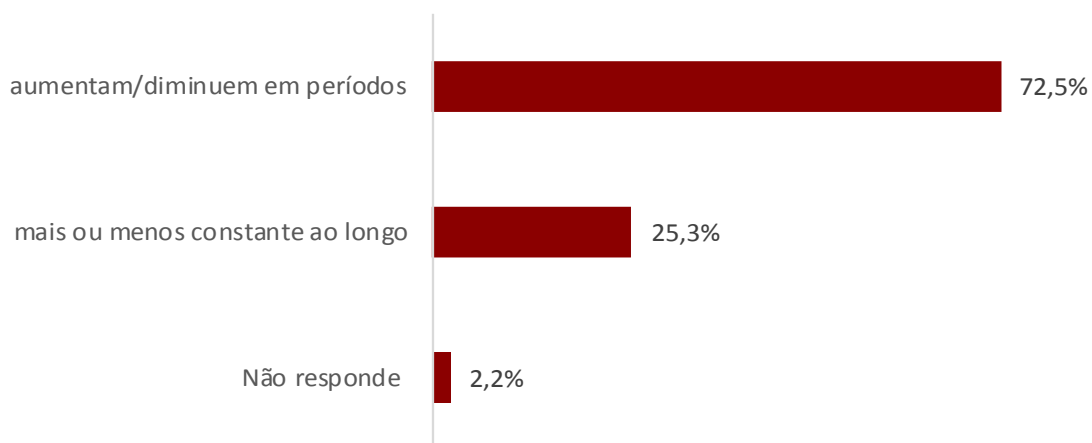
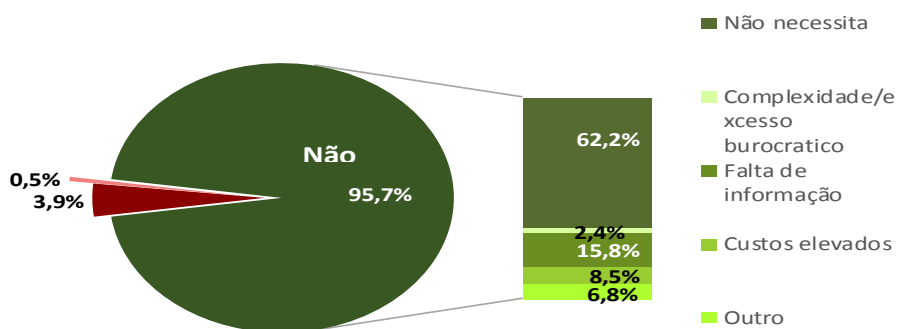
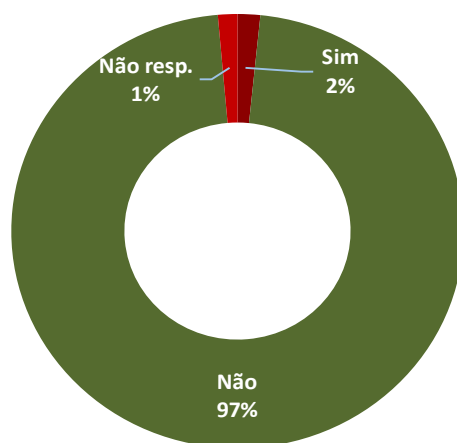


Gráfico IV.1.12.11 – Este negócio /actividade já possui registo no Guiché Único ou no Cartório (ou noutra entidade)?



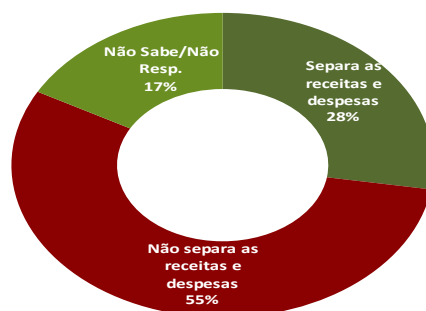
Por fim, cerca de 97% dos que praticam esta actividade ou negócio nunca beneficiaram de algum apoio do governo ou outra instituição.

Gráfico IV.1.12.12 – O seu negócio/actividade beneficia ou já beneficiou de algum apoio do governo ou de outra instituição?



Quanto à forma de gestão, mais de metade dos entrevistados (55%) afirmou que não separa as receitas das despesas, e destes alguns afirmaram que já fizeram interrupção dos respectivos negócios.

Gráfico IV.1.12.13 – Como é feita a gestão?



No mesmo sentido, 69% afirmaram que não fazem orçamento como instrumento de orientação do negócio. Destes, 82% não o faz por considerar que não é necessário.

Gráfico IV.1.12.14 – Faz orçamento para servir de orientação?

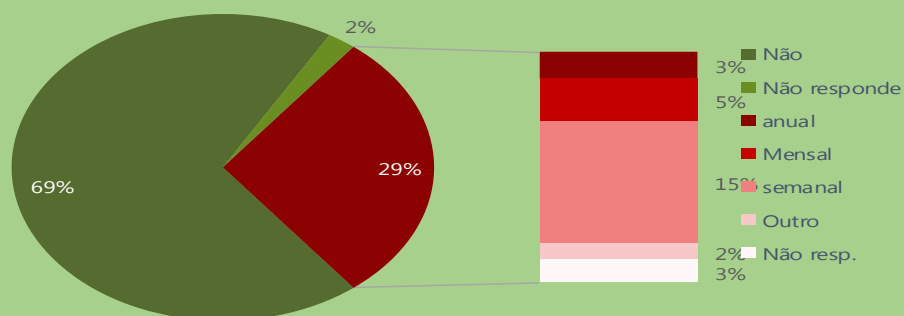


Gráfico IV.1.12.15 – Se não faz o orçamento, qual é o motivo?

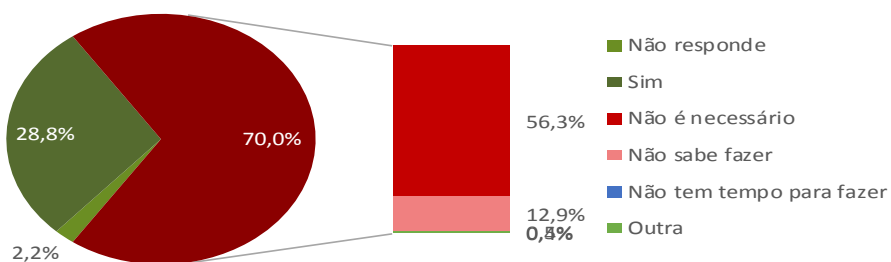


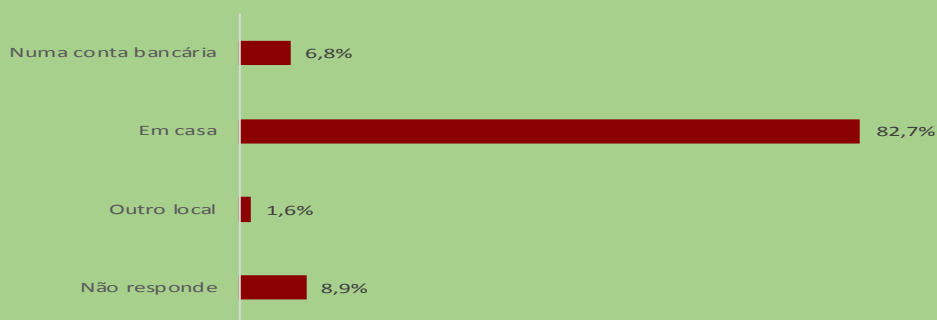
Gráfico IV.1.12.16 – Grau de rentabilidade do negócio



No que se refere ao grau de rentabilidade do negócio, 53% consideraram que o negócio é pouco rentável, contra 37% que consideram ser rentável.

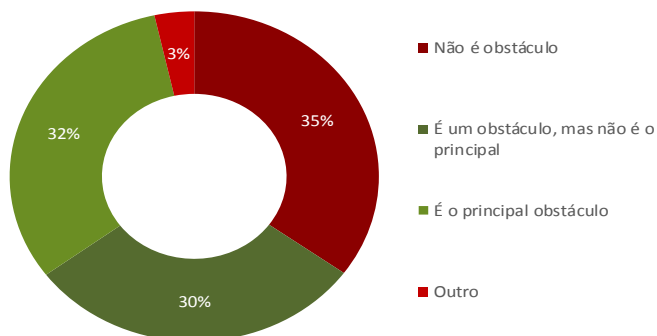
O grau de informalidade neste grupo de entrevistados é elevado, com 83% a responderem que guardam as receitas obtidas em casa. Apenas 7% dos entrevistados recorrem à banca para guardarem as receitas provenientes do negócio próprio.

Gráfico IV.1.12.17 – Onde guarda as receitas obtidas dos negócios?



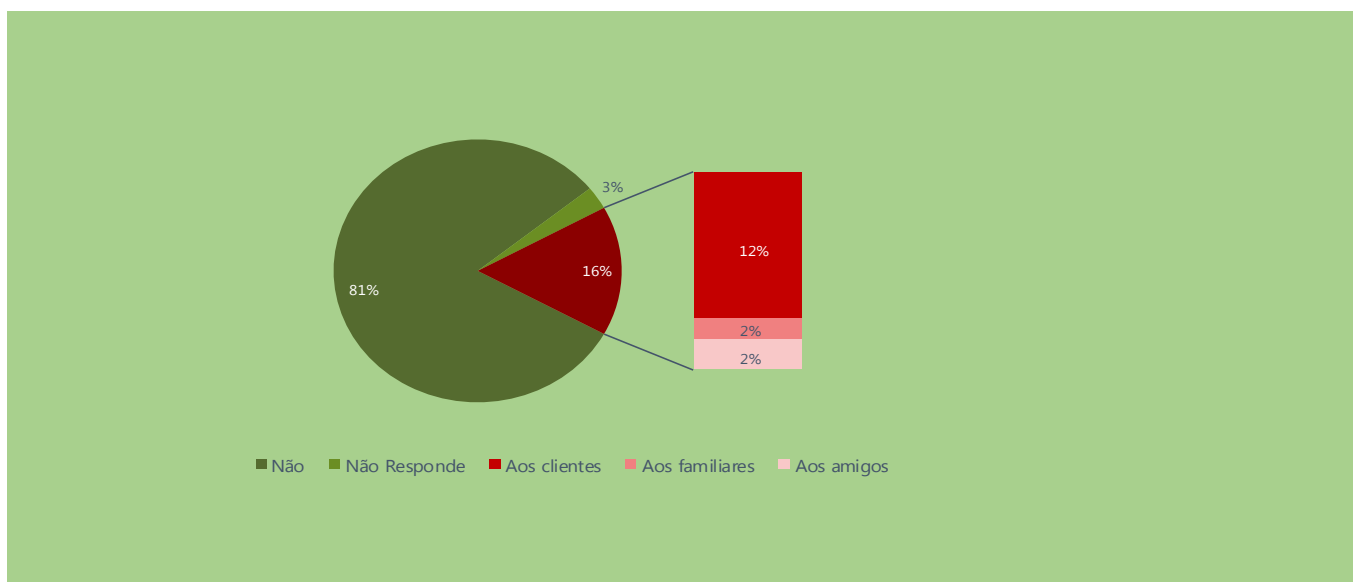
No que diz respeito à classificação do financiamento bancário como um dos obstáculos ao negócio, 35% consideram que este factor não constitui um constrangimento, contra 32% que consideram que é o principal constrangimento.

Gráfico IV.1.12.18 – Classificação do financiamento como obstáculo



Quanto à possibilidade dos proprietários destes negócios concederem algum tipo de empréstimos a terceiros com os rendimentos auferidos desta actividade, 81% afirmaram que não concederam empréstimos.

Gráfico IV.1.12.19 – Concede empréstimos com os rendimentos do negócio?



PARTE 2

INCLUSÃO FINANCEIRA DAS MICRO, PEQUENAS E MEDIAS EMPRESAS - MPME

PARTE 1:

4.1.13 PERFIL DO GESTOR DA EMPRESA

Pretendendo aferir o nível de inclusão financeira das PME, ou seja, empresas com acesso, conhecimento e uso de serviços financeiros, o IIF inquiriu 763 empresas, através de entrevistas aos respectivos gestores. No entanto, apenas 40,6% destes gestores são sócios das empresas em referência. Outro aspecto a destacar no âmbito do perfil do gestor das PME, é o facto de 38,8% desses gestores serem do sexo feminino, contra 61,2% do sexo masculino.

É cada vez mais consensual a importância da qualificação dos gestores para o sucesso das empresas. Neste particular, o IIF constatou que entre os gestores já referidos apenas 14,6% têm formação em gestão ou em áreas afim e 15,6% participaram em alguma formação nas respectivas áreas de negócio (Gráfico IV.2.1.1), posto que apenas 2,9% dos gestores tinham um grau de licenciatura ou superior, enquanto 43,5% concluíram o ensino secundário e 49,9% concluíram o ensino básico (Gráfico IV.2.1.2).

Gráfico IV.2.1.1 – Perfil do gestor

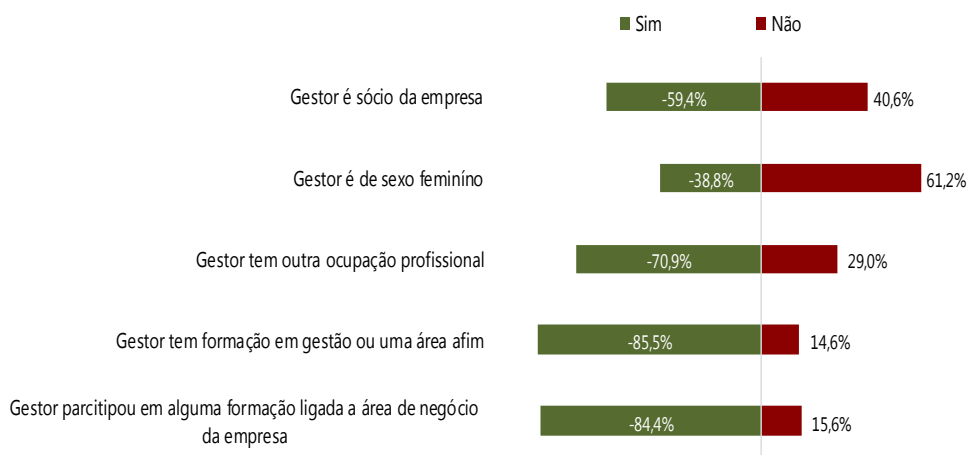
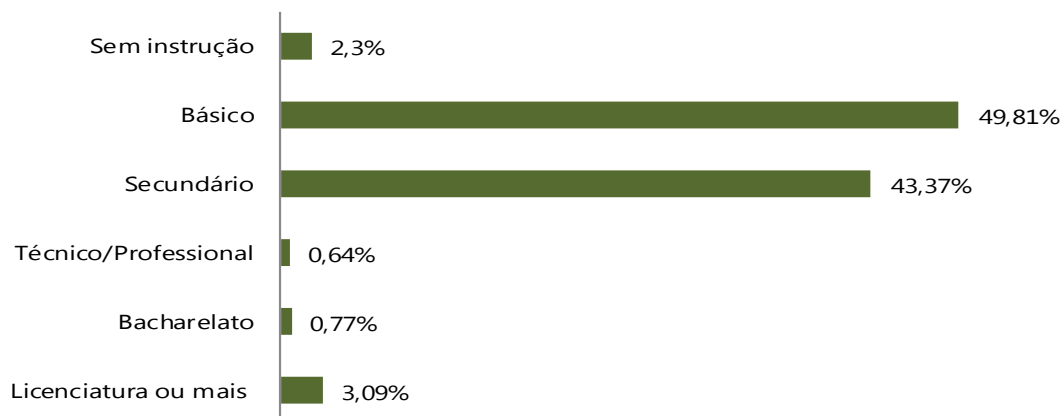


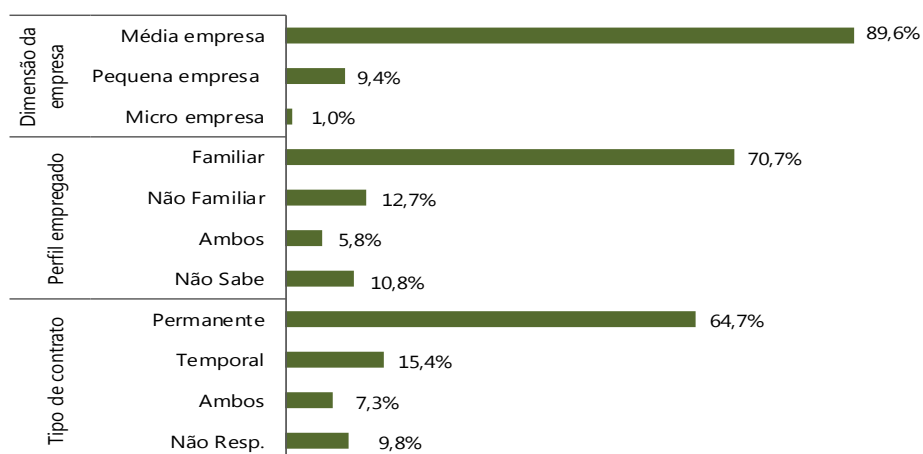
Gráfico IV.2.1.2 – Nível de instrução do gestor



4.2.1 PERFIL DA EMPRESA

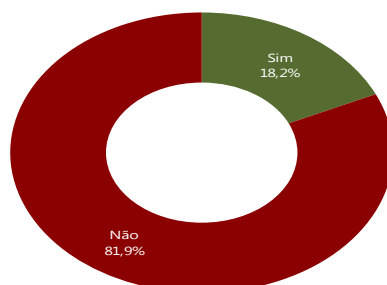
Em linha com a micro dimensão do país, a generalidade das empresas entrevistadas (89,7%) tem entre 1 e 2 trabalhadores, correspondendo a microempresas. Com um número de trabalhadores entre 3 e 5, (ou seja, pequenas empresas), o IIF apurou 9,6% de empresas. Apenas 0,8% das empresas inquiridas são de média dimensão, ou seja, têm entre 6 e 19 trabalhadores (Gráfico IV.2.2.1).

Gráfico IV.2.2.1 – Vínculo contratual, perfil dos empregados e dimensão das empresas



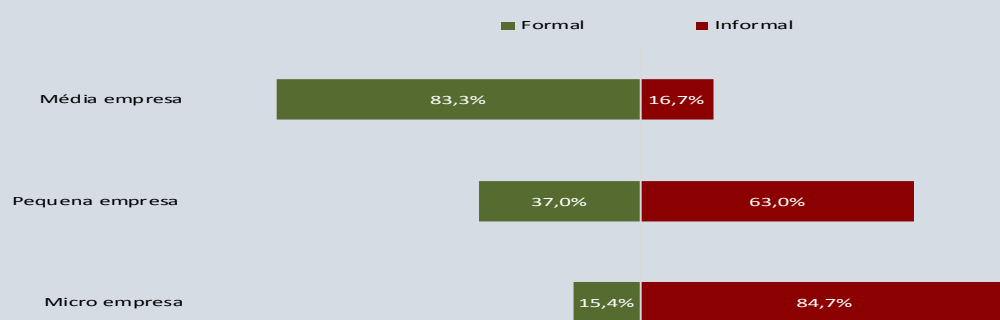
O inquérito apurou que o nível de formalização das empresas em referência é relativamente baixo. Com efeito, 82,0% das PME não estão formalmente constituídas.

Gráfico IV.2.2.2 –Carácter formal da empresa



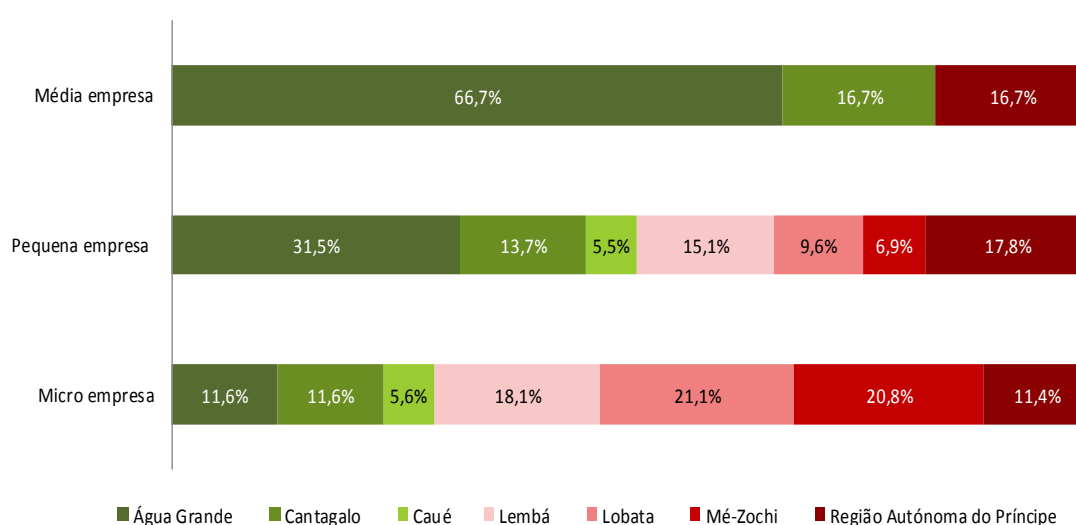
No entanto, as médias empresas são as que mais se preocupam com a formalização das suas actividades, sendo que 83,3% das mesmas estão oficialmente constituídas (Gráfico IV.2.2.3). Mais avessas à formalização, 63% das Pequenas empresas e 84,7% das Microempresas não existem formalmente.

Gráfico IV.2.2.3 – Dimensão e carácter formal da empresa



É no maior distrito em termos populacionais (Água Grande) onde se concentra o maior número de Pequenas (31,5%) e Médias (66,7%) empresas, enquanto as Microempresas aglomeram-se mais no distrito de Lobata (Gráfico IV.2.2.4).

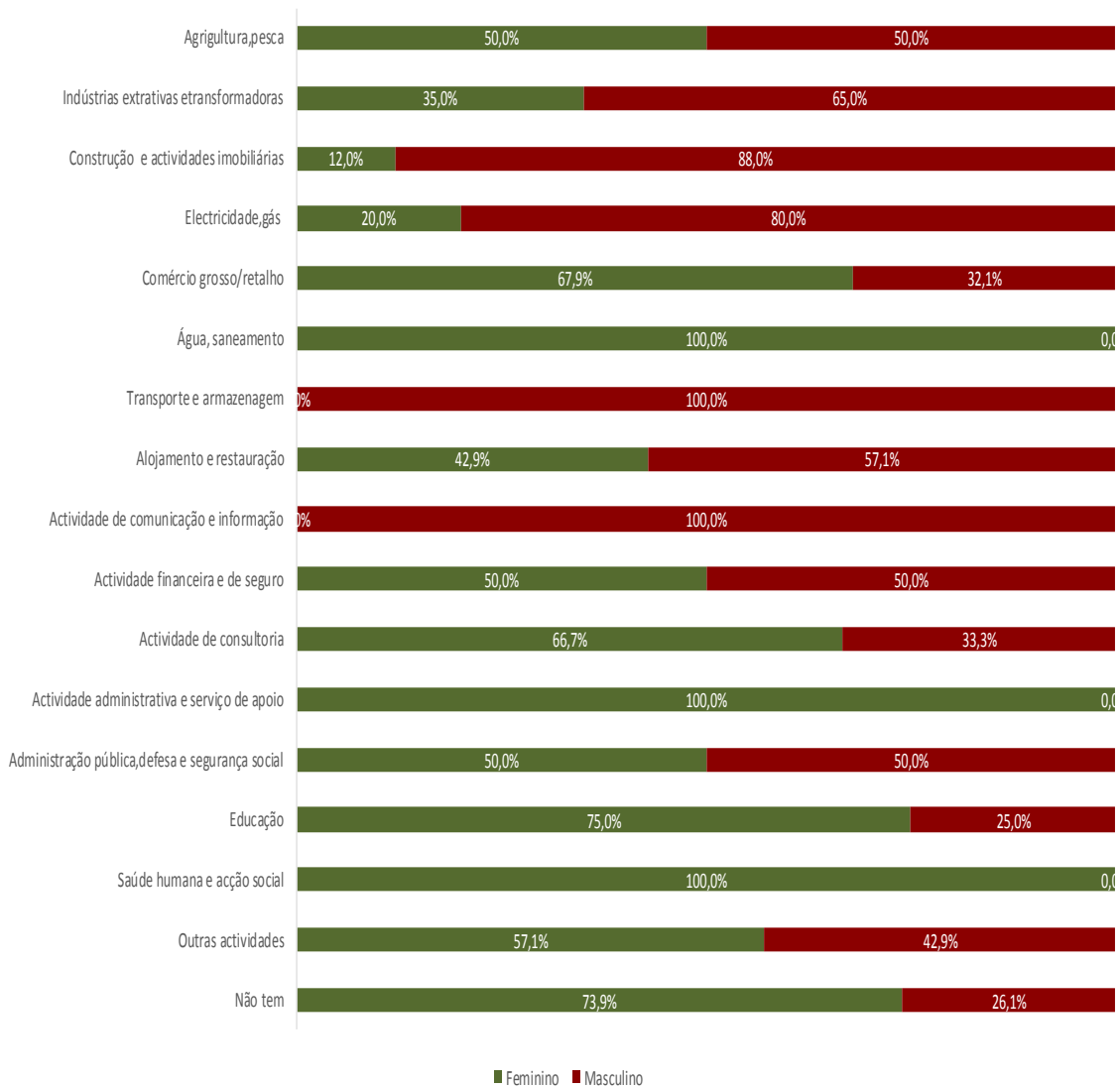
Gráfico IV.2.2.4 – Dimensão e distribuição geográfica



No que se refere aos sectores de actividade por género do gestor (Gráfico 114), como representado no gráfico que se segue, o género feminino é predominante nos sectores da saúde e acção social e serviços (100,0%), educação (75,0%) e comércio (67,9%), enquanto os gestores do sexo masculino são predominantes nos sectores de comunicação e informação, transporte e armazenamento (100,0%), electricidade (80,0%) e indústrias extractivas (65,0%).

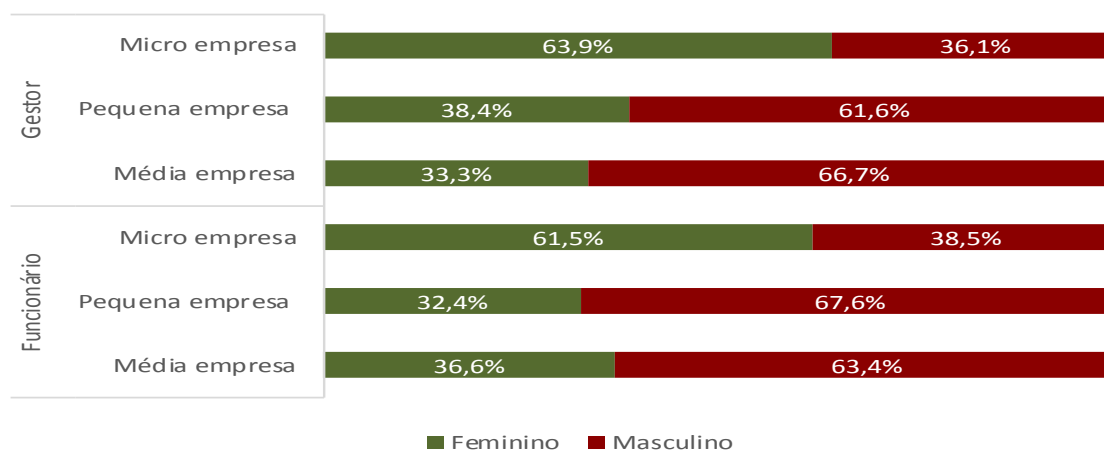
Destaca-se ainda os sectores partilhados por ambos os géneros, designadamente agricultura e pesca, finanças e seguros e administração pública.

Gráfico IV.2.2.5 – Ramo de actividade por género



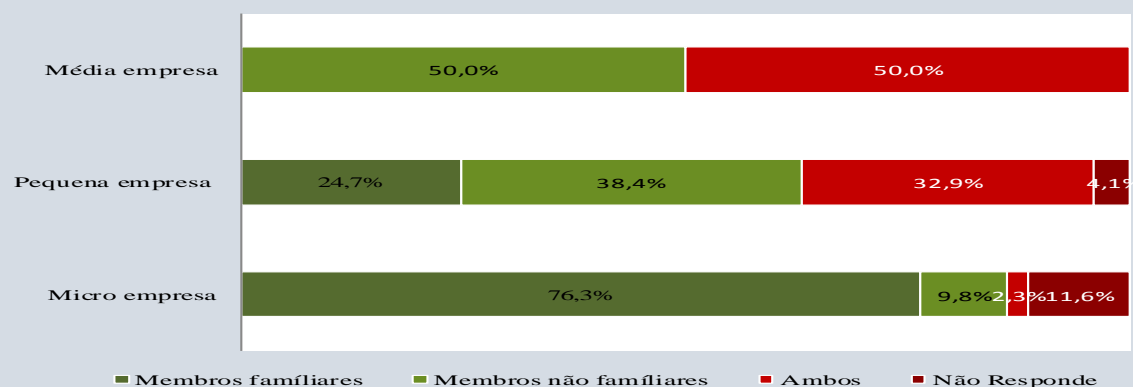
Regista-se uma maior predominância do género feminino, tanto na gestão (63,9%) como ao nível de colaboradores (61,5%) nas Microempresas, posto que nas Pequenas e nas Médias empresas constata-se uma maior presença do género masculino, com uma percentagem superior a 61,0% (Gráfico IV.2.2.6).

Gráfico IV.2.2.6 – Género dos gestores e funcionários



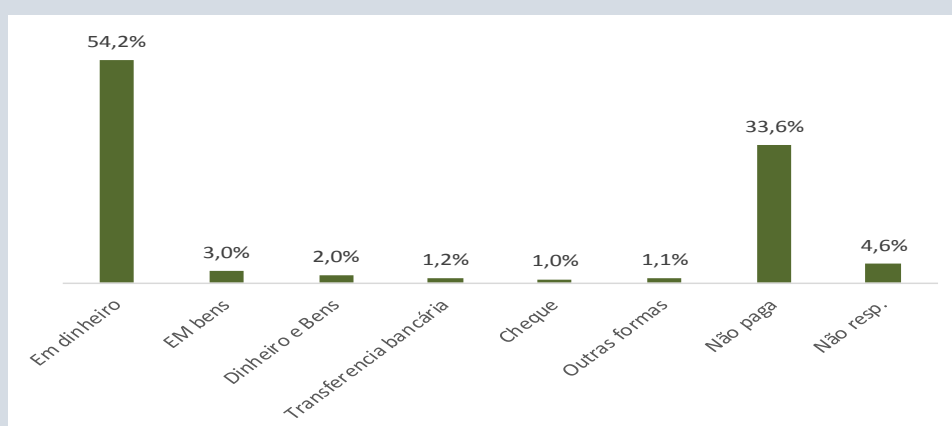
As Micro empresas, com carácter de subsistência, empregam maioritariamente trabalhadores membros da família (76,3%), as Pequenas e Médias empresas, por sua vez, empregam quase equitativamente colaboradores membros e não membros da família (Gráfico IV.2.2.7).

Gráfico IV.2.2.7 – Grau de parentesco e dimensão das empresas



Mais de metade das empresas inquiridas (54,3%) paga os salários em dinheiro (Gráfico 117). Apenas 1,2% o fazem por transferência bancária, o que contribui para a exclusão financeira.

Gráfico IV.2.2.8 – Formas de pagamento de salário



4.2.2 GESTÃO CONTABILÍSTICA DA EMPRESA

Das empresas entrevistadas, 68,9% não realizaram estudos de mercado antes da criação da empresa, 80,5% não fazem orçamento para servir de orientação em termos de gestão, 68,6% não elaboram balanços periódicos. Por

outro lado, cerca de 31,9% das empresas já interromperam as suas actividades em algum momento (Gráfico IV.2.3.1), podendo-se concluir que essas interrupções estejam relacionadas com aspectos ligados à gestão (ou seja, ausência de estudo e orçamento prévios e inexistência de balanços periódicos).

Essa fraca cultura organizacional é mais gravosa entre as Microempresas, em que cerca de 70,5% não realizam estudo de mercado, 83,2% não elaboram um orçamento e 72,5% não preparam um balanço periódico (Gráfico IV.2.3.2).

Gráfico IV.2.3.1 – Cultura organizacional das empresas

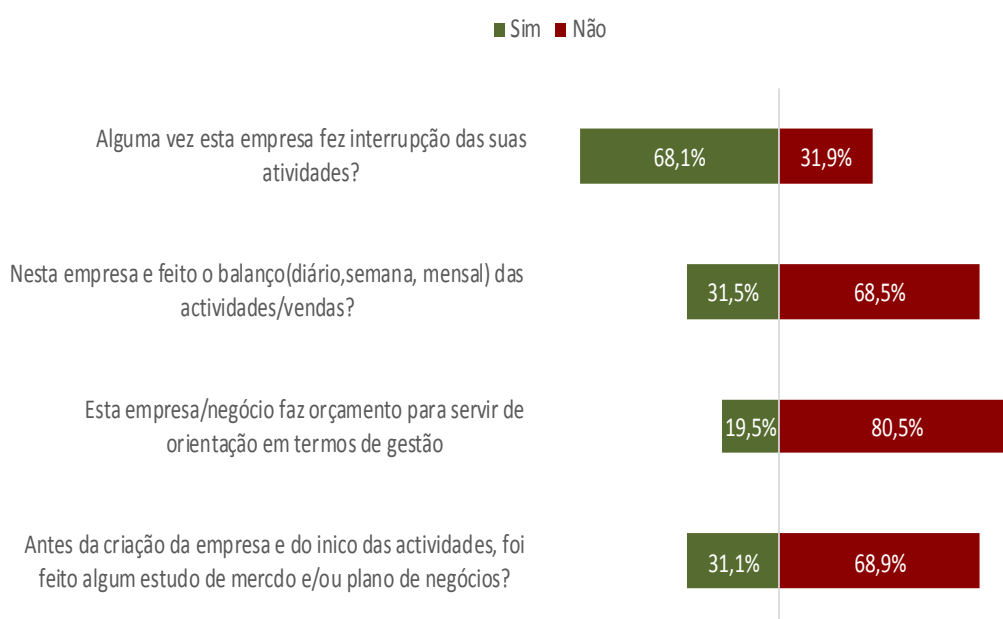
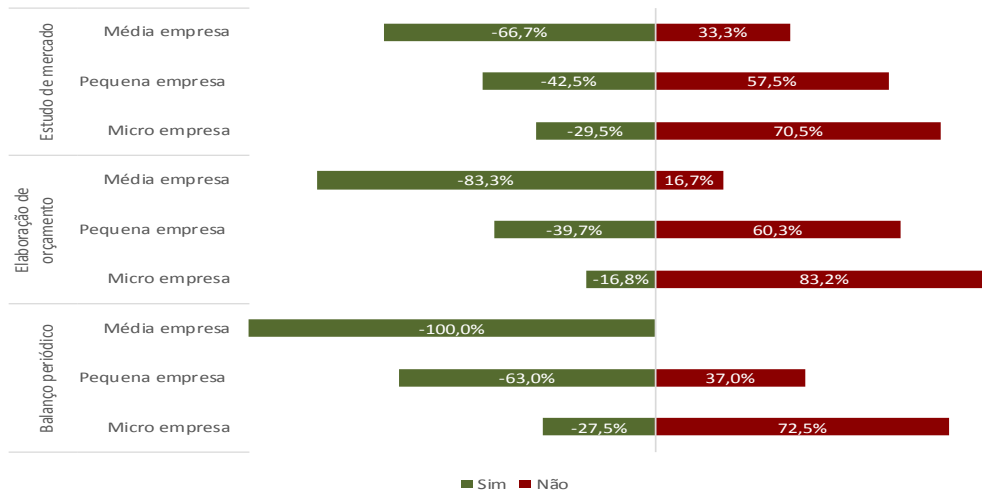
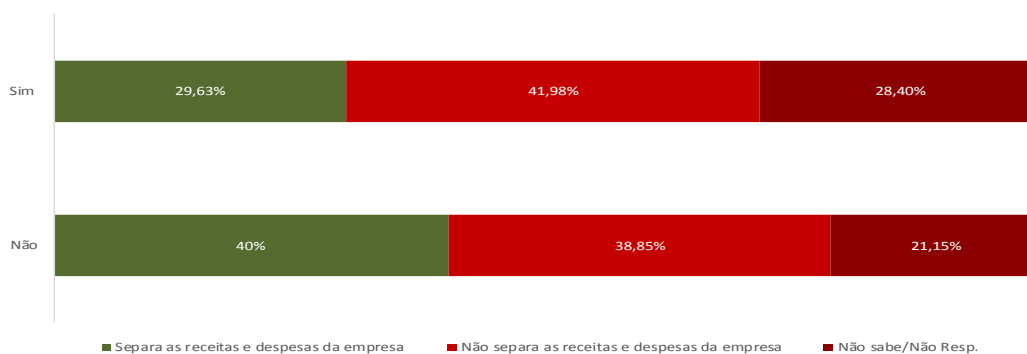


Gráfico IV.2.3.2 – Cultura organizacional e dimensão da empresa



A interrupção de actividades, como atrás referida, é mais acentuada nas microempresas. Para o efeito também contribui a confusão dos recursos da empresa com os individuais, praticada por 91,9% das microempresas. Na origem deste facto, pode estar a estrutura e especificidade dos negócios, em que a maioria é de gestão familiar com carácter de subsistência.

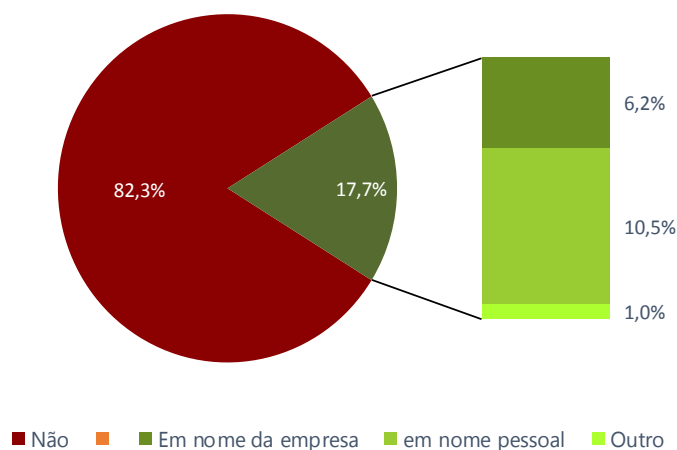
Gráfico IV.2.3.3 – Gestão dos recursos e interrupção das actividades da empresa



4.2.3 INCLUSÃO E CAPACIDADE FINANCEIRA DA EMPRESA

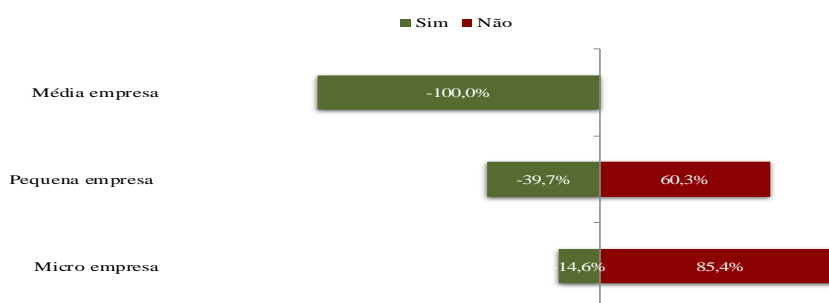
A proporção de empresas sem acesso a serviços bancários é elevada. Mais de 82,3% das empresas entrevistadas afirmam não ter uma conta bancária. Dos 17,7% de empresas que afirmaram ter conta bancária, apenas 34,8% têm a conta bancária no respectivo nome. Cerca de 59,3% têm contas em nome dos proprietários e não em nome da empresa. Esta é mais uma manifestação da não separação dos recursos pessoais dos da empresa, expressando as carências no âmbito da gestão do negócio.

Gráfico IV.2.4.1 – Detenção de uma conta bancária pela empresa



Como espelhado na figura que se segue, 85,4% das Microempresas e 60,3% das Pequenas empresas não possuem conta bancária. Com efeito, apenas 3,4% das Microempresas e 24,7% de Pequenas empresas têm uma conta bancária em seu nome.

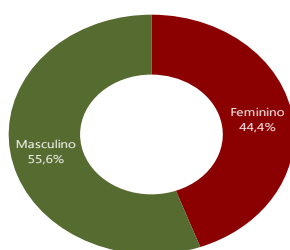
Gráfico IV.2.4.2 – Dimensão das empresas e detenção de uma conta bancária



Em contrapartida, todas as Médias empresas entrevistadas têm pelo menos uma conta bancária.

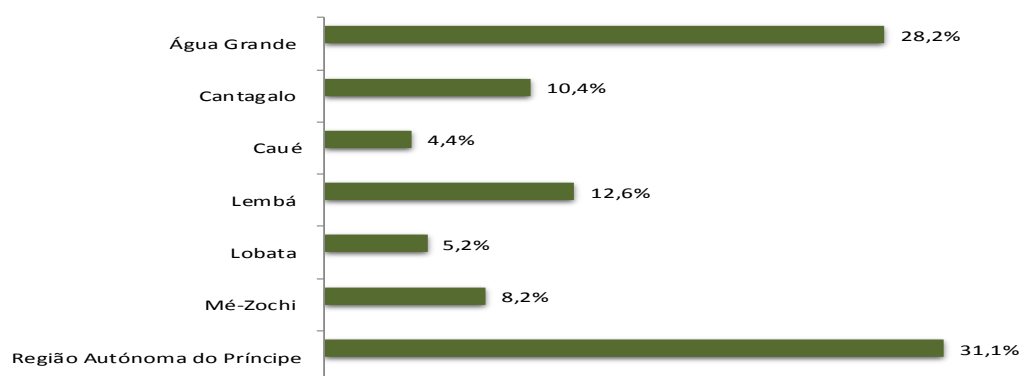
Outrossim, apesar da predominância do sexo feminino na gestão do negócio (Gráfico IV.2.4.3), 55,6% dos gestores que utilizam uma conta bancária são de sexo masculino.

Gráfico IV.2.4.3 – Género do detentor da conta bancária



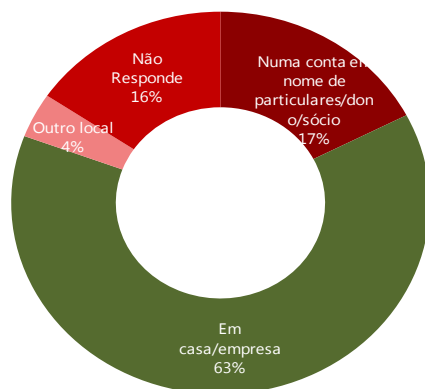
De acordo com a distribuição geográfica, a Região Autónoma do Príncipe é onde se concentram a maior parte de empresas bancarizadas (31,1%), o distrito mais populoso (Água Grande) vem em segundo lugar com 28,2%, apesar da concentração de negócios no referido distrito.

Gráfico IV.2.4.4 – Conta bancária por região



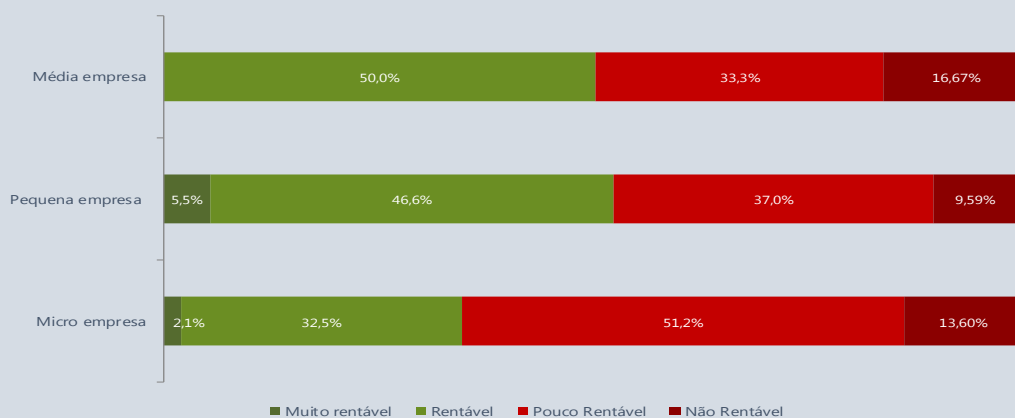
Em linha com a percentagem de empresas bancarizadas, apenas 17,4% das receitas das empresas são domiciliadas numa conta bancária, sendo que normalmente estas são guardadas em casa (63,3%).

Gráfico IV.2.4.5 – Domiciliação dos recursos



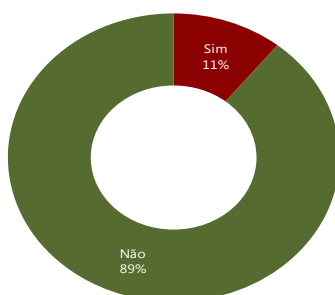
Graças ao relativamente bom nível organizacional, as Médias empresas, como ilustra o Gráfico IV.2.4.6, apresentam melhores indicadores a nível de rentabilidade. Nas empresas de menor dimensão a situação é inversa, como demonstra o gráfico que se segue.

Gráfico IV.2.4.6 – Nível de rendimento e dimensão da empresa



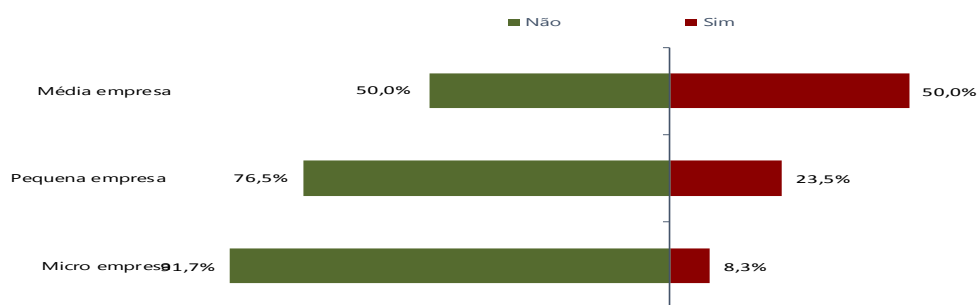
A maior parte das PME's que recorrem ao financiamento bancário não são bem-sucedidas. Com efeito, apenas 10,0% das empresas inquiridas tiveram os seus pedidos aprovados.

Gráfico IV.2.4.7 – Resposta à solicitação de empréstimo



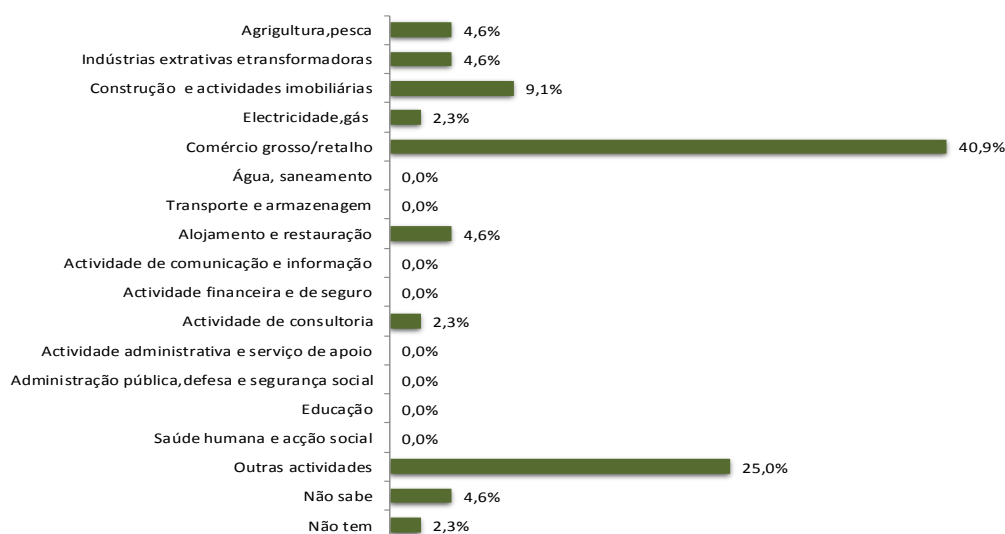
De entre as que recorrem, 8,3% são Microempresas, 23,5% Pequenas empresas e 50,0% são médias empresas, o que está em linha com a quantidade de empresas informais, bem como o nível organizativo das mesmas.

Gráfico IV.2.4.8 – Resposta à solicitação de empréstimo e dimensão da empresa



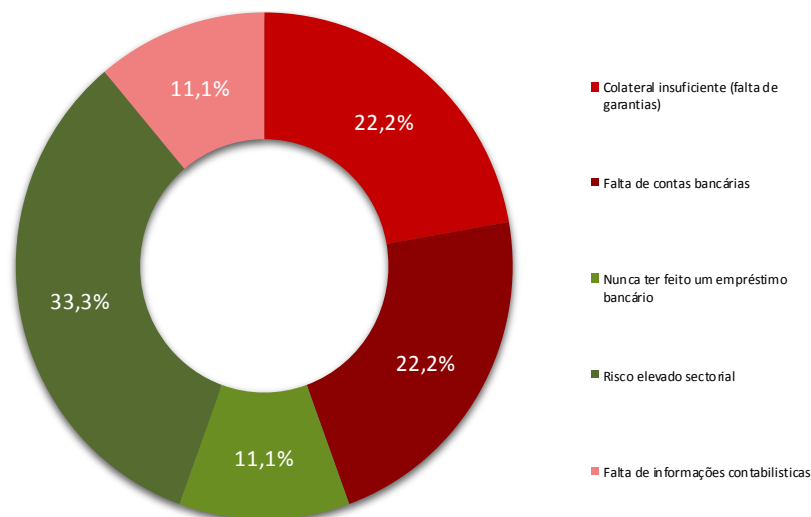
O recurso ao empréstimo como forma de financiamento ocorre principalmente no sector do comércio, seguido do sector de alojamento e restauração.

Gráfico IV.2.4.9 – Solicitação de empréstimo por sector de actividade



Da amostra, as empresas alegam que o risco sectorial (33,3%), a falta de conta bancária (22,2%) e insuficiência de colaterais (22,2%) são os principais obstáculos no acesso ao crédito. O IIF do lado da oferta indicará a apreciação dos bancos sobre o assunto.

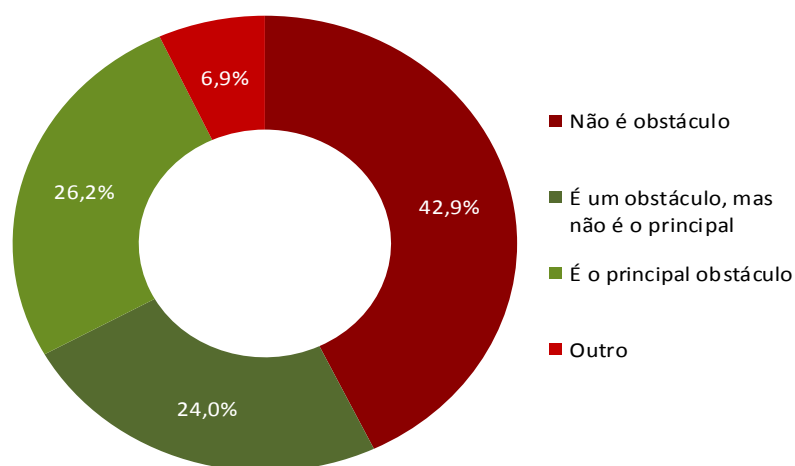
Gráfico IV.2.4.10 – Motivo de recusa de empréstimo



Devido sobretudo aos aspectos organizacionais e de gestão de recursos, as Microempresas são as que apresentam maiores dificuldades (60,0%) no cumprimento das suas obrigações no que se refere aos passivos financeiros.

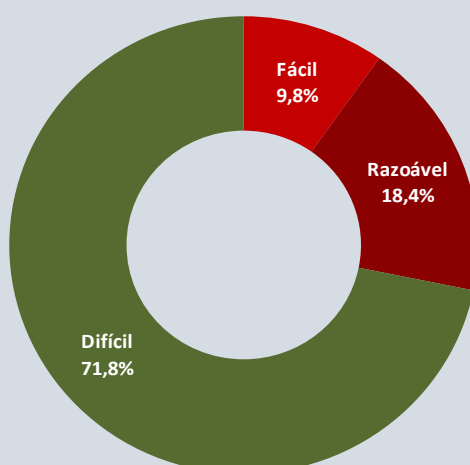
Coerente com o que foi acima mencionado, 42,9% dos inquiridos não caracterizam o financiamento como um impedimento às suas actividades. Apenas 26,2% das empresas inquiridas consideram que o financiamento é o principal obstáculo às suas actividades, 24,0% considera ser um obstáculo, mas não o mais relevante.

Gráfico IV.2.4.11 – Grau de dificuldade no acesso ao financiamento



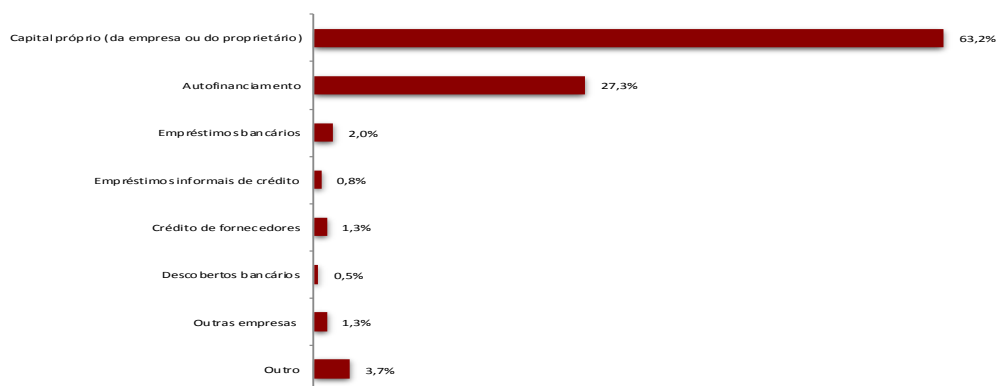
No entanto, 71,8% (Gráfico IV.2.4.12) consideram difícil o acesso ao crédito bancário.

Gráfico IV.2.4.12 – Grau de acesso ao crédito bancário



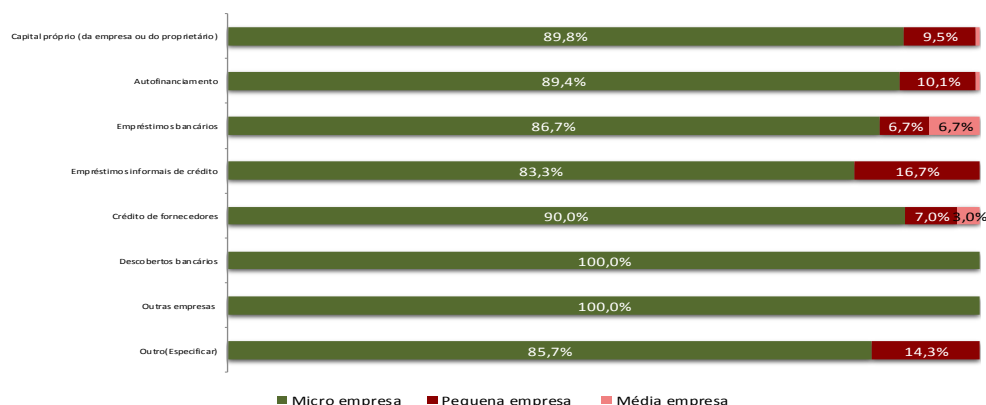
Daí decorre o facto de as PME's terem como principais fontes de financiamento o capital próprio (63,2%) e o autofinanciamento (27,3%).

Gráfico IV.2.4.13 – Fontes de financiamento



Porém, o empréstimo bancário é a única forma de financiamento das Médias empresas.

Gráfico IV.2.4.14 – Fontes de financiamento por dimensão da empresa



Devido ao seu perfil de negócio (sobretudo de subsistência) e rentabilidade, a maior parte das empresas não tem aplicações financeiras (84,7%). Também neste particular, a exceção deve ser feita às Médias empresas, conforme o (Gráfico IV.2.4.1.6).

Gráfico IV.2.4.15 – Investimentos financeiros

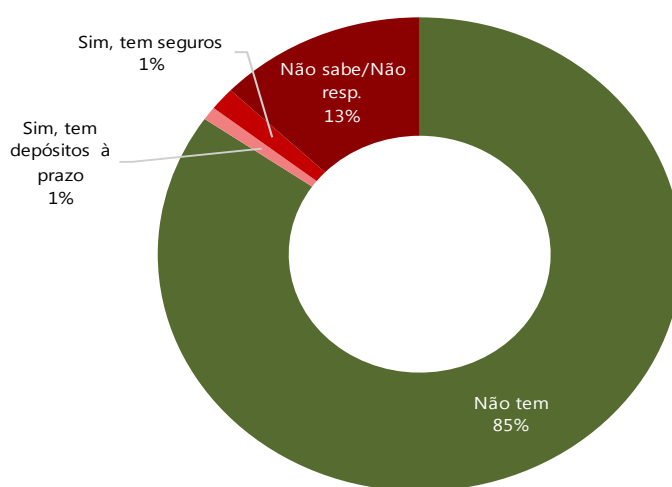
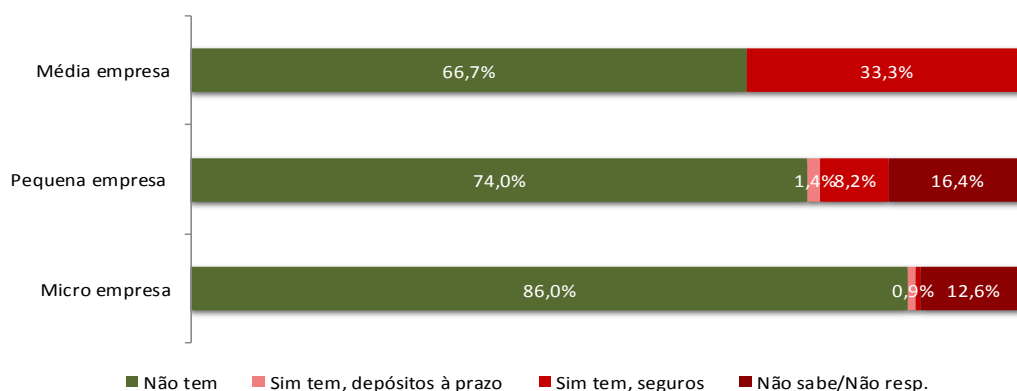
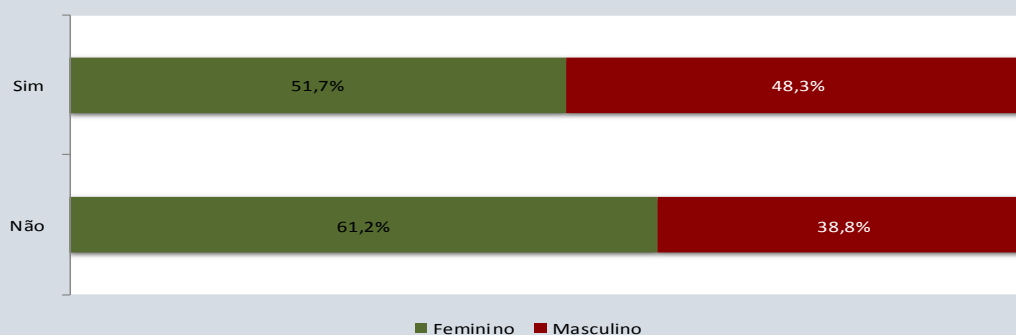


Gráfico IV.2.4.16 – Investimento financeiro por dimensão da empresa



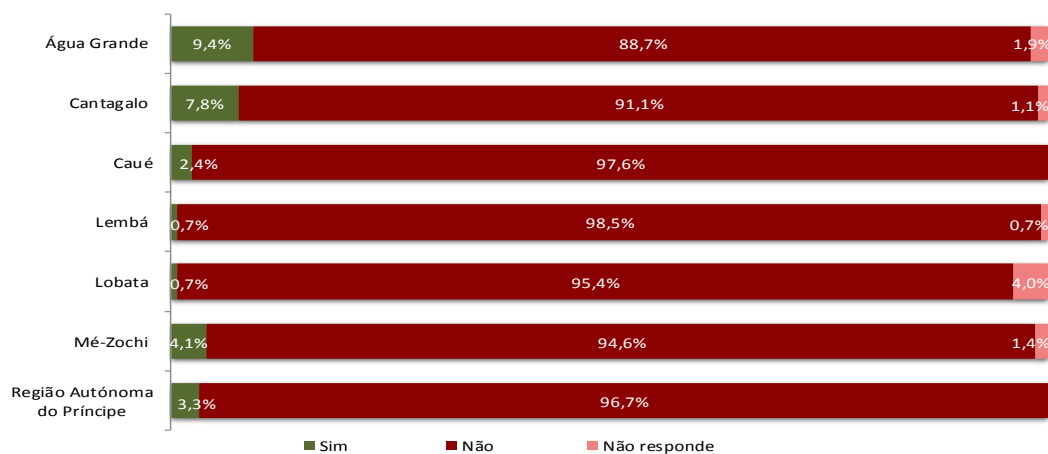
No entanto, cerca de 51,7% de empresas cujos gestores são de sexo feminino têm um serviço de seguro.

Gráfico IV.2.4.17 – Categoria de riscos cobertos por sexo



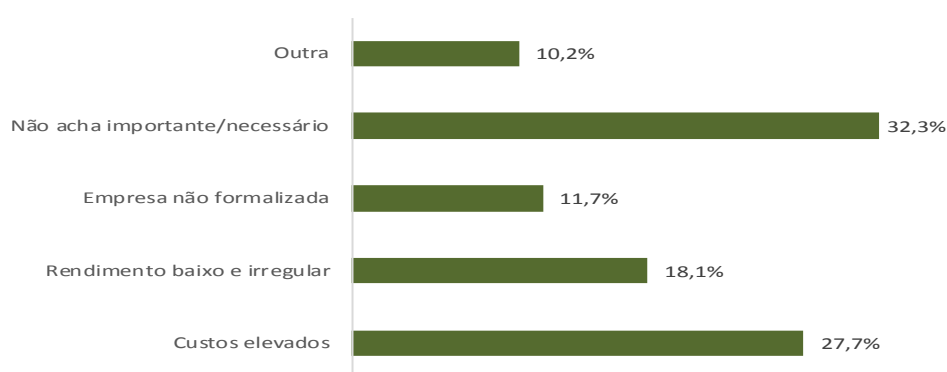
O distrito de Água Grande é o que concentra as empresas que mais utilizam o serviço de seguro (9,4%).

Gráfico IV.2.4.18 – Distribuição geográfica dos riscos



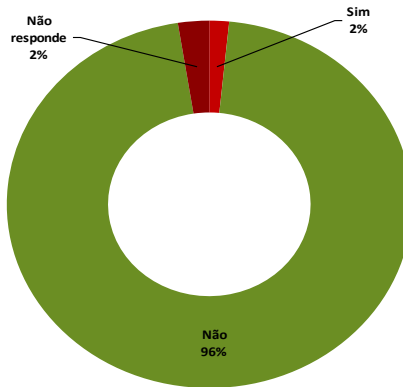
As empresas consideram que a razão para tão fraca adesão aos seguros, são o facto de os considerarem desnecessários (32,3%), ou ainda que os custos destes serviços são muito elevados (27,7%).

Gráfico IV.2.4.19 – Motivo da não adesão aos serviços de seguros



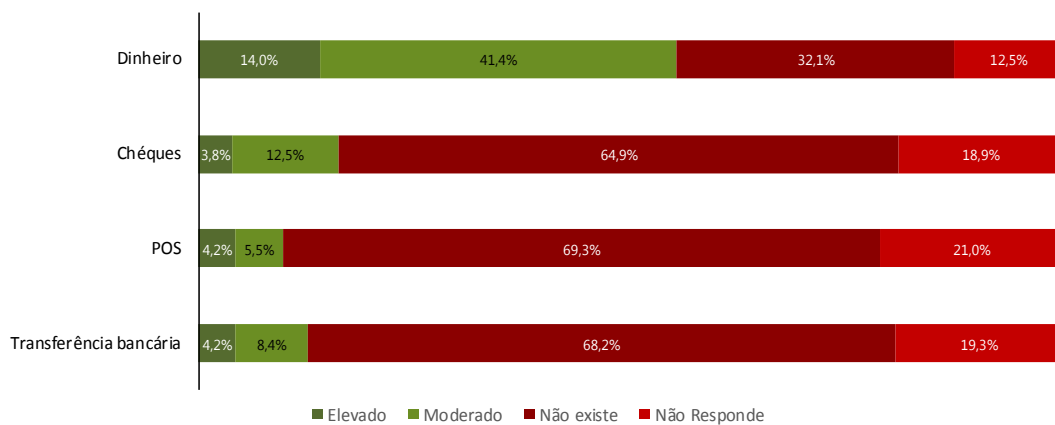
Decorre da análise supra, que o nível de literacia financeira das PME é insuficiente. A reforçar esta constatação, está o facto de cerca de 95,9% (Figura 35) das empresas entrevistadas afirmarem nunca ter tido acesso a algum material relacionado com o assunto.

Gráfico IV.2.4.20 – Acesso a documentos de educação financeira



De modo geral, as empresas consideram que não existem obstáculos relacionados com meios de pagamento, ressalva feita aos pagamentos em dinheiro, com um nível moderado (41,4%).

Gráfico IV.2.4.21 – Nível de riscos dos meios de pagamento



5. CONCLUSÕES

Não existe unanimidade no que se refere ao conceito de inclusão financeira. O Banco Mundial sugere que a inclusão financeira seja *a situação em que os produtos e serviços financeiros sejam acessíveis a indivíduos e empresas e que os mesmos atendam às suas necessidades - transações, pagamentos, poupança, crédito e seguro - prestados de maneira responsável e sustentável*. O Banco Mundial considera que o acesso a uma conta de transação é o primeiro passo para uma inclusão financeira mais ampla, pois permite que as pessoas armazenem dinheiro e enviem e recebam pagamentos.

A AFI considera que *inclusão financeira para fins da declaração de Maya refere-se não só ao acesso, mas também ao uso de produtos e serviços financeiros, bem como a dimensão da qualidade da inclusão financeira*².

No entanto, mesmo no seio dos países membros da AFI existem diferenças nas abordagens. As Filipinas têm uma definição simples - a inclusão financeira é *um estado em que há acesso efetivo, por todos, a uma ampla variedade de produtos e serviços*. No entanto, o Burundi considera que a inclusão financeira seja *o acesso permanente da população adulta a um conjunto de produtos e serviços que sejam (i) oferecidos por instituições financeiras formais e sustentáveis, dirigidos por regulamentos adequados, (ii) diversificados, acessíveis e adaptados às necessidades da população, e (iii) usados pela população com o propósito de contribuir para a melhoria das condições de sua vida socioeconômica (AFI Guidelines Note n° 28, 2017)*.

² 2017 MAYA DECLARATION PROGRESS REPORT COMMITMENTS TO IMPACT

Em suma, não existe nenhuma definição conceitual padrão (universalmente aceite) de inclusão financeira.

São Tomé e Príncipe convencionou definir inclusão financeira *como o acesso de todos agentes económicos aos serviços e produtos financeiros de qualidade e a preços acessíveis (transacções, poupança e crédito), num mercado competitivo em que esteja assegurada a protecção do consumidor e que estimule o empoderamento dos desfavorecidos*. O acesso a uma conta bancária que assegure o depósito, o envio e a recepção de transferências é um primeiro passo da inclusão financeira. Em linha com este entendimento sobre a inclusão financeira definimos alguns indicadores abrangendo as dimensões da inclusão financeira, tanto ao nível de acesso como de uso, conforme a tabela que se segue.

	valor de cada indicador (Ai)	Objectivo (Mi)	Peso de cada indicador (Wi)	Peso de cada indicador (Xi)	Índice de cada dimensão (Di)	igual peso dimensão (w)	F
Indicadores de uso							0,24
Indivíduos que possuem uma conta bancária;	39%	100%	0,40	0,39	0,20	0,50	
Indivíduos que poupam no banco	12%	100%	0,30	0,12			
Indivíduos que possuem crédito bancário	4%	100%	0,30	0,04			
Indicadores de acesso							
Nº de Agências por 10 mil adultos	2,5	10,0	0,95	0,25			

Percentagem de Distritos com pelo menos um ponto de acesso	71%	100%	0,03	0,71	0,28	0,50
Percentagem de população vivendo nos distritos com pelo menos um ponto de acesso	86%	100%	0,03	0,86		

Com efeito, o índice de inclusão financeira em São Tomé e Príncipe (**IFI**) é de **0,24**, o que corresponde à classificação do mais baixo nível de inclusão, de acordo com *AFI Guidelines Note n° 18 de 2016*, interpretado na metodologia de cálculo em anexo.

Porém, o **IFI** das mulheres é ainda mais desolador - **0,18**, o que está em linha com os dados dissecados nos capítulos precedentes, nomeadamente a existência de maior exclusão financeira no seio das mulheres.

	valor de cada indicador (Ai)	Objectivo (Mi)	Peso de cada indicador (Wi)	Peso de cada indicador (Xi)	Índice de cada dimensão (Di)	igual peso dimensão (w)	IFI
Indicadores de uso							
Indivíduos que possuem uma conta bancária;	15%	100%	0,40	0,15	0,08	0,50	
Indivíduos que poupam no banco	5%	100%	0,30	0,05			
Indivíduos que possuem crédito bancário	2%	100%	0,30	0,02			
Indicadores de acesso							
Nº de Agências por 10 mil adultos	2	10,0	0,95	0,25			

Percentagem de Distritos com pelo menos um ponto de acesso	71%	100%	0,03	0,71	0,28	0,50
Percentagem de população vivendo nos distritos com pelo menos um ponto de acesso	86%	100%	0,03	0,86		

Ao nível das MPME os baixos níveis de inclusão financeira estão em linha com o elevado nível de informalidade. Com efeito, 82% das pequenas e microempresas são informais, o que as exclui do sistema financeiro, conforme a tabela que se segue.

Indicadores de acesso	valor de cada indicado r (Ai)	Objectivo (Mi)	Peso por cada indicado r (Wi)	Índice de cada indicado r (Xi)	IFI
Empresas com pelo menos uma conta bancária	18%	100%	0,40	0,18	0,4
Empresas com empréstimos ou linha de crédito	3%	100%	0,25	0,03	
Empresa guarda as receitas no banco	17%	100%	0,35	0,17	

Em suma, a leitura dos resultados do IIF aponta para a existência de fortes limitações de famílias e empresas são-tomenses no que respeita ao acesso aos produtos e serviços financeiros. O nível de literacia financeira da população também se confirmou baixo, apontando para a necessidade de implementação de políticas apropriadas neste domínio.

De facto, os resultados do IIF em São Tomé e Príncipe apontam para a necessidade de construção de um sistema financeiro mais inclusivo, capaz de assegurar produtos e serviços financeiros acessíveis à população, como condição para a redução da pobreza e a promoção do crescimento económico.

A construção deste sistema financeiro inclusivo passa pela concepção de uma adequada ENIF.

ANEXO 1 - ASPECTOS METODOLÓGICOS

O IIF do lado da procura é o primeiro inquérito do género a realizado em São Tomé e Príncipe. Por essa razão, as autoridades do BCSTP trataram de maximizar experiências avulsas. Assim se justifica a parceria-chave entre o BCSTP e o INE (que possui conceituada experiência na realização de inquéritos com famílias e empresas) na condução deste inquérito. Com efeito, a definição da amostragem design, o exercício de pilotagem, o desenvolvimento de quadro de coleta de dados, trabalho de campo, bem como a coleta de dados estiveram sob a responsabilidade do INE.

O envolvimento directo do INE garantiu a apropriação do projeto por ambas as instituições, acerando o ganho de mais experiência e competências técnicas para futuros inquéritos. Outrossim, a equipa técnica do BCSTP e do INE trabalharam em estreita colaboração com a assistência técnica da AFI e do i2i na concepção deste projeto, definindo os objetivos, a concepção dos questionários bem como os demais aspectos técnicos.

Assim ficaram asseguradas as melhores práticas internacionais na realização dos inquéritos à inclusão financeira do lado da procura.

Em linha com as práticas internacionais o IIF foi constituído por dois módulos a saber, módulo família e o módulo Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME).

O questionário relativo às famílias foi estruturado em seis níveis em consonância com os objetivos específicos a serem avaliados neste bloco.

- Planeamento de despesas e poupança;
- Inclusão financeira;
- Gestão da conta bancária;
- Escolha de produtos financeiros;
- Escolha e conhecimentos das fontes de informação financeira; e
- Compreensão financeira.

O inquérito foi realizado em todos os distritos e na Região Autónoma do Príncipe e a população-alvo do inquérito foi o conjunto de indivíduos de 18 ou mais anos, residentes e presentes nos alojamentos (tendo em conta que a unidade de selecção e de observação base foi o alojamento).

A amostragem foi seleccionada a partir da base cartográfica censitária de 2012, que dividiu o País em 335 Áreas de Enumeração. Trata-se de uma amostra de alojamentos destinada a servir de base de sondagem para os inquéritos a realizar pelo INE junto das famílias e empresas. Com efeito, a unidade estatística de amostra é o alojamento (empresa), enquanto a unidade de análise são os indivíduos (pessoas), que constituem a unidade estatística central a analisar.

Tratando-se de um estudo exploratório, recorreu-se a um plano de amostra sistemática e estratificada, e multi-etápica, ou seja, a nível de dois graus, com alocação proporcional à população no primeiro grau (onde serão extraídas as áreas de enumeração). Enquanto isto, ao nível do segundo grau, extrair-se-á o número do agregado familiar/empresa (indivíduo) que deve ser inquirido.

O tamanho da amostra foi calculado inicialmente a nível nacional e, conseqüentemente, distribuído equitativamente pelo domínio do estudo (estrato) pré-definido, no qual retiraram-se os agregados familiares mediante o método sistemático.

Assim, foram inquiridos 2.564 indivíduos, de acordo com a amostra previamente definida, obedecendo à relação de proporcionalidade referente aos parâmetros do último Recenseamento Geral da População e da Habitação (2012).

As respostas foram recolhidas por entrevista directa presencial, utilizando PDA, tendo sido despendido, em termos médios, cerca de 60 minutos na aplicação de cada questionário.

O inquérito foi aplicado durante 20 dias em São Tomé e 10 dias no Príncipe, de segunda a sábado durante as horas normais de expediente.

Os inquiridores foram seleccionados a partir da base de inquiridores do INE.

Dada a especificidade deste inquérito, os inquiridores tiveram três dias de formação para se adequarem às exigências do IIF.

Para a recolha de dados foram seleccionados 54 inquiridores em São Tomé e 7 no Príncipe, supervisionados por 9 controladores e supervisores.

O controlo de qualidade foi feito a dois níveis: o primeiro nível consistiu em minimizar os erros não amostrais, ou seja, erros decorrentes do recrutamento, e formação, sensibilização, recolha, digitação, etc. Para o efeito, durante a formação foram realizadas dinâmicas de grupo com práticas

repetidas de entrevistas, com o objectivo de familiarizar os inquiridores com os conceitos, as questões, os filtros ou os saltos observados no questionário. A dinâmica de grupo serviu também para testar o questionário quanto à sua clareza, aplicabilidade, adequação e manuseamento. O segundo nível teve como foco a função de supervisão dos inquiridores no terreno durante o período de recolha de dados. Esta função foi executada pelos técnicos do INE e do BCSTP com deslocações periódicas e faseadas ao terreno.

ANEXO 2 - METODOLOGIA DE CÁLCULO DO ÍNDICE DE INCLUSÃO FINANCEIRA (IFI)

A metodologia para o cálculo do IFI é baseada *no AFI Guidelines note n° 18 de 2016*. As etapas para cálculo do referido índice foram as seguintes:

1. Definição dos indicadores de uso e de acesso (A_i):

a) Indicadores de uso:

- i) Percentagem de adultos titulares de uma conta bancária;
- ii) Percentagem de adultos que poupam no banco;
- iii) Percentagem de adultos que possuem crédito bancário.

b) Indicadores de acesso

- i) Número de agências bancárias por 10 mil adultos;
- ii) Percentagem de Distritos com pelo menos uma agência bancária;
- iii) Percentagem de população adulta vivendo nos Distritos com pelo menos uma agência bancária.

2. Definição do valor a atingir para cada indicador (M_i)

Os indicadores expressos em percentagem em que o valor a atingir é de 100%. Relativamente ao número de agências por 10 mil adultos, o valor alvo é de dez (10), o que corresponde a uma (1) agência para mil habitantes.

3. Atribuição de um ponderador (W_i) para cada um dos indicadores:

O ponderador foi distribuído de forma a refletir a importância de cada indicador neste momento. O quadro que se segue mostra a distribuição do peso por indicador:

Dimensão	Indicador	Ponderador
Uso	% de adultos titulares de uma conta bancária	0.4
	% de adultos que poupam no banco	0.3
	% de adultos que possuem crédito bancário	0.3
Acesso	Nº. de agências bancárias por 10 mil adultos	0.95
	% de Distritos com pelo menos uma agência bancária	0.025
	% de população adulta vivendo nos Distritos com pelo menos uma agência bancária	0.025

4. Determinação dos Índices (X_i) para cada indicador:

o cálculo dos Índices X_i foi obtido utilizando a seguinte fórmula: $X_i = A_i / M_i$

5. Determinação dos Índices de cada dimensão (D_i)

o cálculo dos Índices D_i foi obtido utilizando a fórmula: $D_i = \sum_{i=1}^n W_i * X_i$

6. Determinação do Índice de Inclusão Financeira IFI:

O índice IFI é a média ponderada dos índices das dimensões como se segue:

$IFI = \sum_{i=1}^n \omega_i * D_i$, onde ω_i é o peso de cada dimensão distribuído de forma equitativa ou seja, 0.5 para acesso e 0.5 para uso.

ANEXO 3 – QUESTIONÁRIO - INQUÉRITO ÀS FAMILIAS

Inquérito sobre Inclusão Financeira - S. Tomé e do Príncipe: Famílias

QUESTIONÁRIO

INTRODUÇÃO

Bom dia, meu nome é Eu sou inquiridor(a) do INE. A sua casa foi seleccionada aleatoriamente para participar de uma pesquisa sobre a inclusão financeira em São Tomé e Príncipe que visa melhorar o acesso e a qualidade dos serviços financeiros oferecidos à população. A entrevista deve durar cerca de uma hora. Posso continuar? Terei que seguir um procedimento rigoroso para a escolha da pessoa para entrevistar na sua casa, porque é muito importante que todas as faixas etárias da população estejam representadas na pesquisa. O primeiro passo é listar todas as pessoas com 18 anos ou mais da sua casa, do mais velho para o mais novo. Deve incluir no agregado familiar todas as pessoas que costumam comer e viver sob o mesmo teto. Para os fins desta pesquisa, somente aqueles que dormem aqui pelo menos 5 noites por semana devem ser consideradas.

A - PERFIL DO ENTREVISTADO

A1 - DISTRITO	
Água Grande	1
Cantagalo	2
Caué	3
Lembá	4
Lobata	5
Mé-Zochi	6
Região Autónoma do Príncipe	7

A2 - LOCALIDADE	

A3 - SEXO	
Feminino	1
Masculino	2

A4 - IDADE	
Idade exata (até 98 anos)	
Se > = 99 (registro 99)	

A5 - Qual é o seu nível de escolaridade?		
Creche.....1	10ª Classe.....12	Mestrado.....23
Jardim de Infância.....2	11ª Classe.....13	Doutorado.....24
1ª Classe.....3	12ª Classe.....14	Pos- Doutoramento.....25
2ª Classe.....4	Profissional 1º ano.....15	Sem Instrução.....26
3ª Classe.....5	Profissional 2º ano.....16	
4ª Classe.....6	Técnico 1º ano.....17	
5ª Classe.....7	Técnico 2º ano.....18	
6ª Classe.....8	Técnico 3º ano.....19	
7ª Classe.....9	Bacharelato.....20	
8ª Classe.....10	Licenciatura.....21	
9ª Classe.....11	Pos-Graduação.....22	

A6 - Em que situação laboral OU ocupacional se encontra?	
Trabalhador POR Conta de outrem com contrato	1
Trabalhador POR Conta de outrem sem contrato	2
Trabalhador nomeado da Administração Pública	3
Trabalhador da Administração Pública com contrato	4
Militar do Exército UO da Marinha	5
Trabalhador POR Conta Própria	6
Trabalhador remunerado Não familiarizados	7
Desemprego	8
Reformado	9
Estudante	10
Outros (especifique)	11
não responde (Não leia)	99

A7 - Quais são as suas fontes de rendimento ?	
Salário da Administração Pública	1
Salário de Empresas (não agrícolas)	2
Salário de empresas agrícolas	3
Agricultura de subsistência	4
Pesca (excluindo palaiê)	5
Comércio formal	6
Comércio informal	7
Apoio de familiares e amigos	8
Assistência do Estado	9
Alugueres e arrendamentos	10
Outros negócios próprios	11
Outros (especifique)	12

A8 - Qual das seguintes (a partir de respostas em A7) é a sua principal fonte de rendimento? (Resposta única)	
Salário da Administração Pública	1
Salário de Empresas (não agrícolas)	2
Salário de empresas agrícolas	3
Agricultura de subsistência	4
Pesca (excluindo palaiê)	5
Comércio formal	6
Comércio informal	7
Apoio de familiares e amigos	8
Assistência do Estado	9
Alugueres e arrendamentos	10
Outros negócios próprios	11
Outros (especifique)	12

A9 - Com que frequência, costuma receber o dinheiro proveniente da sua principal fonte de rendimento - (reposta em A8) (Resposta única)	
Diariamente	1
Semanalmente	2
Mensalmente	3
Anualmente	4
Sazonalmente / Ocasionalmente / Após a conclusão do trabalho	5
Outros	6
Sem resposta	99

A10- Da última vez, quanto recebeu da sua principal fonte de rendimento? (Ler as respostas)	
Sem rendimento	1
Até 1.000.000 DBS	2
De 1.000.000 DBS a 4.000.000 DBS	3
De 4.000.000 DBS a 7.000.000 DBS	4
De 7.000.000 DBS a 10.000.000 DBS	5
De 10.000.000 DBS a 13.000.000 DBS	6
De 13.000.000 DBS a 16.000.000 DBS	7
De 16.000.000 DBS a 19.000.000 DBS	8
Mais de 19.000.000 DBS	9
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99

A11 - De que forma, costuma receber a sua principal fonte de rendimento (resposta em A8) - Resposta Única	
Dinheiro	1
Cheque	2
Conta Bancária / Banco	3
Produtos Agricultura como frutas, legumes	4
Peixe	5
Outro (especifique)	6
Sem resposta	99

A12 – Quem é o principal responsável por tomar decisões do dia-a-dia sobre o dinheiro, no seu agregado?	
Toma as decisões sozinho	1
Toma as decisões em conjunto com o seu cônjuge/companheiro (a)	2
Toma as decisões em conjunto com outra pessoa	3
As decisões são tomadas por outra pessoa	4
Não sabe (não ler)	5
Não responde (não ler)	6

A13 – Quem mais contribui para o rendimento na sua residência?	
Eu	1
Eu e o meu cônjuge/companheiro(a)/familiar em partes iguais	2
O meu cônjuge/companheiro(a)/familiar	3
Não sabe (não ler)	4
Não responde (não ler)	5

B - DESPESAS E POUPANÇA DE PLANEJAMENTO

B1 Pensando em todas as coisas que você pessoalmente gasta com o seu dinheiro, ou seja, as despesas mais comuns. Com que frequência efetua as seguintes despesas?	
categoria gastos	1= Todos os dias/3 = Pelo menos uma vez por mês/4 = Algumas vezes por ano/5 = Uma vez por ano ou menos frequência/6 = Nunca
2. Vestuário e calçado	
3. Construção eletricidade de grade por exemplo potência / fonte pública ou privada gerador	
5. Dwelling água	
fonte cozinhar energia 6. Dwelling	
7. Rent ou casa empréstimo	

8. Saúde ou pagamentos de seguros	
9. gastos de lazer, incluindo restaurantes, álcool, tabaco	
10. bens de compra domésticos / equipamentos (geladeira, móveis)	
11. Transporte e comunicação (por exemplo, compra de crédito de telefone)	
12. Outro pagamento da dívida	
13. O envio de dinheiro para a família	
14. Cerimônias	
15. Educação e taxas escolares	
16. Os jogos de fortuna por exemplo loteria	

B2 Pensando em todas as coisas que pessoalmente gasta com o seu dinheiro, ou seja, as despesas mais comuns. De que forma efetua o pagamento das seguintes despesas?	
	1= Cartão de débito/3 = Dinheiro /4 = Internet Banking/5 = Outro (especifique)
1. Alimentos e bebidas	
2. Vestuário e calçado	
3. Construção eletricidade de grade por exemplo potência / fonte pública ou privada gerador	
5. Dwelling água	
fonte cozinhar energia 6. Dwelling	

7. Rent ou casa empréstimo	
8. Saúde ou pagamentos de seguros	
9. gastos de lazer, incluindo restaurantes, álcool, tabaco	
10. bens de compra domésticos / equipamentos (geladeira, móveis)	
11. Transporte e comunicação (por exemplo, compra de crédito de telefone)	
12. Outro pagamento da dívida	
13. O envio de dinheiro para a família	
14. Cerimônias	
15. Educação e taxas escolares	
16. Os jogos de fortuna por exemplo loteria	

B3 - Nos últimos 12 meses, o seu rendimento foi suficiente para cobrir as despesas básicas?	
Sim	1
Não	2
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99

B4 - Se perder a sua principal fonte de rendimento, por quanto tempo conseguiria cobrir as suas despesas básicas ?	
Menos de uma semana	1
Menos de um mês	2
Menos de três meses	3
Menos de seis meses	4
Mais de seis meses	5
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99

B5 - Nos últimos 12 meses, já ocorreu de ficar sem dinheiro e não conseguir cobrir as despesas básicas?	
Sim = 1 (Ir para B6)	

Não = 2 (Ir para B7)	
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99

B6 - Quando esta situação ocorre, o que faz, normalmente, para pagar estas despesas? (Resposta única)	
Vende bens	1
Pede avanço de salário	2
Empresta a partir de um banco ou outra instituição financeira	3
Empresta a empresas ou cooperativas (excepção de um banco)	4
Empresta a outras pessoas (excepção de família e amigos)	5
Empresta a família e/ou amigos	6
Solicita o dinheiro de um fundo social	7
Utiliza o valor de Chiquila	8
Reduz algumas outras despesas	9
Compro bens a crédito	10
Não faz nada	11
Outro (especifique)	12

B7 - Como normalmente arrecada dinheiro, para lidar com os seguintes acontecimentos? Resposta única por evento	
	1 = Usas as suas poupanças/ 3= Apoio de familiares e amigos /4= Apoio da comunidade e para presentes / dinheiro/4= Seguro/5= Outra (especifique)/88 = Não

	Sabe/99 = Não Responde
Nascimento de uma criança	
Celebrações como casamentos, aniversários, batismo, crisma, etc.	
Celebrações comunitárias, religiosas, etc...	
Educação	
Funeral e atividades afins	
Saúde	

B8 - Considera importante fazer o orçamento, ou seja, o planeamento das suas receitas e despesas futuras?	
Muito importante	1
Importante	2
Pouco importante	3
Nada importante	4
Não sabe (não ler)	5
Não responde (não ler)	6

B9 - Faz um orçamento (para controlar receitas e despesas)? Com que frequência o faz?	
Sim, diariamente	1
Sim, semanalmente	2
Sim, mensalmente	3
Sim, anualmente	4
Sim, mas raramente	5
Não faz	6
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99

B10 - Como avalia as seguintes afirmações (concorda, não tem certeza ou não concorda) ?:	Concordo/ Não concordo
<ul style="list-style-type: none"> 1. Antes de comprar qualquer coisa pondera cuidadosamente que consegue suportar essa despesa 2. Dá mais prazer gastar dinheiro do que poupar para o futuro 3. Fixa objectivos de poupança de longo prazo e faz tudo para os cumprir 4. A sua situação financeira limita-lhe a possibilidade de fazer coisas que são importantes 5. O pagamento das suas despesas correntes costuma a preocupar-lhe 6. Neste momento tem demasiadas dívidas 7. Está satisfeito com a sua situação financeira actual 8. Para comprar qualquer coisa, prefere poupar primeiro 9. Quando transaciona prefere uma pessoa do que a tecnologia 	

C - POUPANÇA E EMPRÉSTIMO

C1 - O que entende por poupança? (Leia as opções) [resposta única]	1 = Sim / 2 = Não
Colocar dinheiro em algum lugar especial ou conta para que o dinheiro esteja seguro	
Guardar dinheiro, para não gastar imediatamente, e poder usar quando for necessário	
Guardar dinheiro para poder gastar no final da semana / mês	
Guardar dinheiro para que o montante total aumente ao longo do tempo	

Guardar dinheiro para usar mais tarde com uma finalidade específica	
Não sabe (Não ler)	

C2 - Nos últimos 12 meses, que tipo de poupança fez?	1 = Sim / 2 = Não
Poupou no Banco (Dinheiro na conta bancária, Cartão de Débito, Outros Investimentos)	
Poupou através de grupos (Chiquilá)	
Guardou dinheiro em casa	
Adquiriu moeda estrangeira (por exemplo, euro, dólar ...)	
Adquiriu ativos (ouro, casas, terrenos, etc.)	
Outros. (Especifique ____)	
Nenhum (Se não poupou ir para C8)	

<p>C4 - Aproximadamente, quanto costuma colocar em cada tempo?</p>	<p>1= Até 1.000.000 DB 2 = De 1.000.000 DB a 4.000.000 DB 3 = De 4.000.000 DB a 7.000.000 DB 4 = De 7.000.000 DB a 10.000.000 DB 5 = De 10.000.000 DB a 13.000.000 DB 6 = De 13.000.000 DB a 16.000.000 DB 7 = De</p>
	<p>16.00 0.000 DB a 19.000.000 DB 8 = Mais de 19.000.000 DB 88 = Não sabe (não ler) 99= Não responde (não ler)</p>
<p>Poupou no Banco (Dinheiro na conta bancária, Cartão de Débito, Outros</p>	

Investimentos)	
Poupou através de grupos (Chiquilá)	
Guardou dinheiro em casa	
Adquiriu moeda estrangeira (por exemplo, euro, dólar ...)	
Adquiriu ativos (ouro, casas, terrenos, etc.)	
Outros. (Especifique _____)	
Nenhum (Se não poupou ir para C8)	

C5 - Quantas vezes utiliza o dinheiro da poupança?	1= Diariament e 2= Semanalme nte 3 = Mensalmen te 4= Outro (especificar)
Poupou no Banco (Dinheiro na conta bancária, Cartão de Débito, Outros Investimentos)	
Poupou através de grupos (Chiquilá)	
Guardou dinheiro em casa	
Adquiriu moeda estrangeira (por exemplo, euro, dólar ...)	
Adquiriu ativos (ouro, casas, terrenos, etc.)	
Outros. (Especifique _____)	
Nenhum (Se não poupou ir para C8)	

<p>C6 - Mencione, qual a razão de escolha desta opção de poupança</p>	<p>1= É conveniente (baixo custo) 2 = Confiança 3= Nenhum 4= custo 5= Fácil 6= Outros (Especifique)</p>
<p>Poupou no Banco (Dinheiro na conta bancária, Cartão de Débito, Outros Investimentos)</p>	
<p>Poupou através de grupos (Chiquilá)</p>	
<p>Guardou dinheiro em casa</p>	
<p>Adquiriu moeda estrangeira (por exemplo, euro, dólar ...)</p>	
<p>Adquiriu ativos (ouro, casas, terrenos, etc.)</p>	
<p>Outros. (Especifique _____)</p>	
<p>Nenhum (Se não poupou ir para C8)</p>	

<p>C7 -Qual é a principal razão que te levou a fazer poupanças? (Uma resposta única) [não ler]</p>	<p>1 = Despesas de férias 2viagem de Saúde para a aquisição / substituição de bens duráveis (casa, móveis, eletrodomésticos, meios de transporte ...) para a educação para</p>
---	--

	<p>começar um negócio Para atender a despesas imprevistas como a morte do membro da família, roubo ou dano dos produtos agric / peixes Stock negócios Para usar na aposentadoria Outra (especifique) e não responde (não ler)</p>
Poupou no Banco (Dinheiro na conta bancária, Cartão de Débito, Outros Investimentos)	
Poupou através de grupos (Chiquilá)	
Guardou dinheiro em casa	
Adquiriu moeda estrangeira (por exemplo, euro, dólar ...)	
Adquiriu ativos (ouro, casas, terrenos, etc.)	
Outros. (Especifique _____)	
Nenhum (Se não poupou ir para C8)	

C8 - Porque razão não fez poupança? (Uma resposta única)	
O rendimento não permite	1
Não considera uma prioridade	2
Tem despesas não planeadas / por impulso	3
Outros (especifique)	4
não responde (não leia)	99

C9-Você tem um plano de reforma?	
Sim	1
Não (Se não saltar para E1)	2

C10 - Como você planeia ou está atualmente a financiar a sua reforma? (Resposta múltipla)	
Com os descontos para a segurança social ou outro regime contributivo obrigatório	1
Através de um plano de poupança reforma privada	3
Através da venda de bens (carro, propriedade, arte, joias, antiguidades, ...)	4
Com a ajuda do meu parceiro e / ou membros da família	5
Outro (especifique)	7
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99

C11 - Nos últimos 12 meses, recorreu a um empréstimo?	
Sim	1
Não (passa para D1)	2

C12 - A qual destes empréstimos solicitou?	
1 - Empréstimo bancário	(Leia as opções)
2 - Adiantamento Salarial (no Banco)	

3 - Empréstimo de particulares (exceção de família e amigos)	
4- Empréstimo através de empresas ou cooperativas (exceção de um banco)	
5- Empréstimos de familiares, amigos, empregador	
6 - Adiantamento por compra de bens e serviços	

C14 - Quantos empréstimos tem atualmente?	(Leia as opções)
1 - Empréstimo bancário	
2 - Adiantamento Salarial (no Banco)	
3 - Empréstimo de particulares (exceção de família e amigos)	
4- Empréstimo através de empresas ou cooperativas (exceção de um banco)	
5- Empréstimos de familiares, amigos, empregador	
6 - Adiantamento por compra de bens e serviços	

C15 - Nos últimos 12 meses, quantas prestações não pagou? [Exige habilidade do inquiridor para ganhar a confiança e obter uma resposta honesta]	(Leia as opções)
1 - Empréstimo bancário	
2 - Adiantamento Salarial (no Banco)	
3 - Empréstimo de particulares (exceção de família e amigos)	
4- Empréstimo através de empresas ou cooperativas (exceção de um banco)	
5- Empréstimos de familiares, amigos, empregador	
6 - Adiantamento por compra de bens e serviços	

C16 - Porque que motivo não pagou a prestação?	1 = não o planeou suficiente 2= Fraco desempenh o 3= Negócio pouco rentável 4 = tinha que pagar
---	--

	<p>outros empréstimos 5= emergência 6= inesperado 7 = Perdi o emprego/fonte de rendimento principal, 8 = Outros (Especifique)</p>
<p>1 - Empréstimo bancário 2 - Adiantamento Salarial (no Banco) 3 - Empréstimo de particulares (exceção de família e amigos) 4- Empréstimo através de empresas ou cooperativas (exceção de um banco) 5- Empréstimos de familiares, amigos, empregador 6 - Adiantamento por compra de bens e serviços</p>	

<p>C17 - Tem um empréstimo em nome próprio ou em grupo?</p>	<p>1= individual; 2 = grupo; 3= ambos</p>
<p>1 - Empréstimo bancário 2 - Adiantamento Salarial (no Banco) 3 - Empréstimo de particulares (exceção de família e amigos) 4- Empréstimo através de empresas ou cooperativas (exceção de um banco) 5- Empréstimos de familiares, amigos, empregador</p>	

6 - Adiantamento por compra de bens e serviços	
C18 - Para que fim foi o empréstimo?	1= Despesas regulares; 2 = despesas inesperado; 3= inesperado; 4 = Negócio (Agricultura) 5= Negócio (pesca) 6= outros, 7= Especificar
1 - Empréstimo bancário 2 - Adiantamento Salarial (no Banco) 3 - Empréstimo de particulares (exceção de família e amigos) 4- Empréstimo através de empresas ou cooperativas (exceção de um banco) 5- Empréstimos de familiares, amigos, empregador 6 - Adiantamento por compra de bens e serviços	

C19 - Por que razão escolheu aquela instituição para pedir emprestado?	1 = Não pede fiador, 2= Baixo custo, 3= Disponibilidade imediata, 4= Outros (especifique)
1 - Empréstimo bancário 2 - Adiantamento Salarial (no Banco) 3 - Empréstimo de particulares (exceção de família e amigos) 4- Empréstimo através de empresas ou cooperativas (exceção de um banco) 5- Empréstimos de familiares, amigos, empregador 6 - Adiantamento por compra de bens e serviços	

D - REMESSAS

D1- Nos últimos 12 meses, enviou dinheiro?	
Sim	1
Não (passa para D6)	2

D2 - Como enviou o dinheiro?	Selecione uma opção
Através de uma Agência bancária Através de um amigo Através de Caixa de Multibanco ATM (Dobra 24) Taxista, Motoqueiro Agentes de Transferência de Dinheiro (Moneygram, Western union) Através de um agente informal (lojas etc.)	

D4 - Para onde principalmente envia dinheiro? País, cidade	País/cidade
Através de uma Agência bancária Através de um amigo Através de Caixa de Multibanco ATM (Dobra 24) Taxista, Motoqueiro Agentes de Transferência de Dinheiro (Moneygram, Western union) Através de um agente informal (lojas etc.)	
D5 - Nos últimos seis meses, quantas vezes enviou dinheiro?	Por favor, forneça um número ___/96 = Não sei/99 = Não Responde
Através de uma Agência bancária Através de um amigo Através de Caixa de Multibanco ATM (Dobra 24)	

Taxista, Motoqueiro Agentes de Transferência de Dinheiro (Moneygram, Western union) Através de um agente informal (lojas etc.)	
D6- Nos últimos 12 meses, recebeu dinheiro?	
Sim	1
Não (passa para E1)	2
D7 - Por que razão escolheu esse mecanismo para receber dinheiro?	1= serviço rápido 2 = serviço confiável 3= serviço mais fácil 4 = Serviço barato 5 = Requerido pelo remetente 5= É o mais usado 6. Outro (especifique)
Através de uma Agência bancária Através de um amigo Através de Caixa de Multibanco ATM (Dobra 24) Taxista, Motoqueiro Agentes de Transferência de Dinheiro (Moneygram, Western union) Através de um agente informal (lojas etc)	
D5 - Nos últimos seis meses, quantas vezes enviou dinheiro?	Por favor, forneça um número ___/96 = Não sei/99 = Não Responde
Através de uma Agência bancária Através de um amigo	

Através de Caixa de Multibanco ATM (Dobra 24) Taxista, Motoqueiro Agentes de Transferência de Dinheiro (Moneygram, Western union) Através de um agente informal (lojas etc)	
---	--

E - RISCOS

Risco	E1 - Nos últimos 12 meses, enfrentou algum destes riscos (ler cada opção) Sim = 1 Não = 2 Não sei = 99
Morte ou perda de receitas da principal fonte de rendimento (pode ser devido a doença, migração, morte etc)	____
Morte de outro membro da família (excepto fonte de rendimento principal)	____
Doença ou um grave problema de saúde dentro de sua casa ou família que exige despesas médicas	____
Perda da sua casa	____
Falha ou perda de colheita da cultura (incl. doenças de plantas) ou devido a uma causa natural, como seca, escassez de chuva, etc.	____
Inundação e/ou tempestade que afete sua residência ou seu rendimento	____
Perda de gado/criação animal devido à morte ou praga	____
Perda e/ ou fracasso de seu negócio	____
Outro (especifique)	____
Risco	E3 - Qual o mecanismo

	que usou para enfrentar o maior risco?
	(Resposta Única) 1 = Recorreu ao seguro 2 = Recorreu ao saldo da conta corrente e/ou poupança 3 = Dinheiro emprestado ou hipoteca 4 = Vendeu algo em troca de dinheiro 5 = Reduziu despesas 6 = Presentes / ajuda / assistência de terceiros assistência dos outros 7 = Usar poupanças
Morte ou perda de receitas da principal fonte de rendimento (pode ser devido a doença, migração, morte etc)	____
Morte de outro membro da família (excepto fonte de rendimento principal)	____
Doença ou um grave problema de saúde dentro de sua casa ou família que exige despesas médicas	____
Perda da sua casa	____

Falha ou perda de colheita da cultura (incl. doenças de plantas) ou devido a uma causa natural, como seca, escassez de chuva, etc.	____
Inundação e/ou tempestade que afete sua residência ou seu rendimento	____
Perda de gado/criação animal devido à morte ou praga	____
Perda e/ ou fracasso de seu negócio	____
Outro (especifique)	____

<p>Risco</p>	<p>E4 - Porquê que escolheu esse mecanismo ?</p>
	<p>1 = Era o mais conveniente e 2 = Por causa do custo 3 = É o que as pessoas na minha comunidade e / família optam 4= Outros (especifique)</p>
	<p>resultante de grupos de poupança benefício 8 = Não fiz nada (resposta única)</p>
<p>Morte ou perda de receitas da principal fonte de rendimento (pode ser devido a doença, migração, morte etc.)</p>	<p> ____ </p>
<p>Morte de outro membro da família (excepto fonte de rendimento principal)</p>	<p> ____ </p>
<p>Doença ou um grave problema de saúde dentro de sua casa ou família que exige despesas médicas</p>	<p> ____ </p>
<p>Perda da sua casa</p>	<p> ____ </p>
<p>Falha ou perda de colheita da cultura (incl. doenças de plantas) ou devido a uma causa natural, como seca, escassez de chuva, etc.</p>	<p> ____ </p>

Inundação e/ou tempestade que afete sua residência ou seu rendimento	____
Perda de gado/criação animal devido à morte ou praga	____
Perda e/ ou fracasso de seu negócio	____
Outro (especifique)	____

F -Inclusão ao sistema bancário

F1 - Considera importante ter uma conta bancária?	
Sim	1
Não	2
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99

F2 - Tem atualmente pelo menos uma conta bancária?	
Sim, em meu nome	1
Sim, conjunta (cônjuge, sócio de negócios, etc)	2
Não (ir para o Grupo F10)	3
Não sabe (ir para o Grupo G)	3
Não responde (não ler) (ir para o Grupo G)	4

F3 - Qual é o principal motivo para ter uma conta bancária?	
Domiciliação do salário	1
Pagamentos de serviços	2
Guardar de forma segura o seu dinheiro	3
Para ter acesso ao crédito	4
Para fazer poupança	5
Outros (especifique)	6

F4 - Há quanto tempo detém uma conta bancária?	
Nº _____ (anos) (se menor de 1 ano, digite 0)	
Não sabe	88
Não responde	99

F5 - Quantas contas à ordem possui no total?	
---	--

Número: _____	
Não sabe	88
Não responde (não ler)	99
F6 - Nos últimos 12 meses, que tipo de transações fez com a sua conta bancária principal (No caso de possuir mais de uma conta bancária)?	[Conta principal deve ser definida como a conta utilizada para realizar mais transações ou com maior montante] (resposta múltipla) Sim = 1 Não = 2
Levantamento do dinheiro Depósito do dinheiro Acompanhamento do saldo e movimento através do extrato bancário Pagamentos de bens e serviços Pagamento de empréstimo Facilidade de descoberto Depósito de poupança Nenhum Outro (especifique) Não SABE Não Responde (Não ler)	

<p>F8 - Quantas vezes realiza a transação mais frequente?</p>	<p>1 = Mais do que uma vez por semana 2 = Mais do que uma vez por mês 3 = Não cada mês 4 = Raramente durante todo o ano 5 = Outros (Especifique) 6 = Nunca 7 = Não sabe 8 = Não responde</p>
<p>Levantamento do dinheiro Depósito do dinheiro Acompanhamento do saldo e movimento através do extrato bancário Pagamentos de bens e serviços Pagamento de empréstimo Facilidade de descoberto Depósito de poupança Nenhum Outro (especifique) Não SABE Não Responde (Não ler)</p>	
<p>F9 - Nos últimos 12 meses, qual é o principal meio utilizado para executar as transações mais frequentes</p>	<p>1= Balcão de uma Agência Bancária 2 = ATM (Caixa de Multibanco)</p>

) 3 = Pagamento com Cartão Dobra 24 (POS) 4 = Internet Banking
Levantamento do dinheiro Depósito do dinheiro Acompanhamento do saldo e movimento através do extrato bancário Pagamentos de bens e serviços Pagamento de empréstimo Facilidade de descoberto Depósito de poupança Nenhum Outro (especifique) Não SABE Não Responde (Não ler)	
F10 - Nunca teve uma conta bancária ou já teve e deixou de ter?	
Nunca teve uma conta bancária (passa para F11)	1
Já teve, mas já não têm uma conta bancária (Passa à pergunta F12)	2
Não Responde (Não ler) (Passa para o Grupo G)	99
F11 -Qual é o razão pela qual nunca teve uma conta bancária? (resposta única) (Para o grupo E)	
Não tem rendimentos que justifiquem	1
A conta bancária de outra pessoa é suficiente	2
Os custos de ter conta bancária são elevados	3
Não confia nos bancos comerciais	4
Não considera importante	5
Outra razão. (Especifique)	6
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99

F12- Qual é a razão pela qual deixou de ter uma conta bancária? (resposta única) (Passa para Grupo E)	
Deixou de de ter rendimentos que justificasse	1
A conta bancária de outra pessoa passou a ser suficiente	2
Os custos para manter uma conta são elevados	3
Mudança de situação familiar	4
Eu não confio nos bancos	5
Outra razão. (Especifique)	6
Não responde (não ler)	88
Não responde (não ler)	99

G- Gestão da Conta Bancária

160

G1 – Normalmente sabe quanto é que tem na conta?	
Sabe com uma margem de 50 mil dobras	1
Sabe com uma margem de 200 mil dobras	2
Sabe com uma margem de 500 mil dobras	3
Sabe com uma margem de 1 milhão de dobras	4
Sabe com uma margem de 2 milhões de dobras	5
Não sabe	88
Não responde (não ler)	99
G2 -Os Bancos, hoje, têm serviços disponíveis através da Internet que lhe permitem gerir a sua conta bancária.	
Tem conhecimento e utiliza	1
Tem conhecimento, mas não utiliza (passa para G5)	2
Não sabe (passa para G8)	88
Não responde (não ler) (passa para G5)	99
G3-Em média, com que frequência utiliza este serviço?	
Diariamente	1
Pelo menos uma vez por semana	2
Pelo menos uma vez em duas semanas	3
Pelo menos uma vez por mês	4
Não responde (não ler)	99

G4 - Qual é a principal razão que você não usar o serviço de internet banking?	
Não tem acesso regular à internet	1
Tem dificuldade em lidar com a tecnologia	2
Não confia na segurança	3
É elevado o custo de Internet banking	4
Prefere contato pessoal / balcão	5
Preferem utilizar o Dobra 24	6
Outro (Especifique)	7
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99
G5- Qual é a principal razão pela qual escolheu o banco onde tem a sua principal conta de depósito? (ler as opções)	
Recomendação de familiar ou amigo	1
É o banco onde tem o crédito	2
Maior reputação/credibilidade	3
Tem comissões/custos baixos	4
A conta é melhor remunerada	5
A entidade patronal obriga a ter conta nesse banco	6
Proximidade de casa ou do local de trabalho	7
Outra razão (Especifique)	8
Não sabe	88
Não responde (não ler)	99
G6 - Como avalia os serviços prestados pelo seu principal banco?	
Péssimo	1
Mau	2
Razoável	3
Bom	4
Muito bom	5
G7- Nos últimos 5 anos, mudou a sua principal conta de depósito à ordem para outro banco (mesmo que não tenha encerrado a(s) conta(s) anterior(es)?)	
sim (passa para G9)	1
Não	2

Não responde (não leia)	99
-------------------------	----

G8- Já alguma vez pensou em mudar a sua principal conta de depósito à ordem para outro banco?	
sim (passa para G10)	1
Não (passa para G11)	2
Não responde (não ler) (passa para D14)	99
G9 - Qual a principal razão pela qual mudou de banco? (resposta única) (passa para G11)	
Perdi a confiança	1
Custos de manutenção muito elevados	2
O actual banco ofereceu melhores condições de empréstimos	3
A mudança foi imposta pela entidade patronal	4
Outros (Especifique)	5
Não responde	99
G10- Por que razão não mudou de banco?	
Tem custos elevados mudar de banco	1
É necessário muito tempo para proceder à mudança	2
Considera importante a antiguidade da relação com o actual banco / está habituado à sua forma de funcionamento	3
Incerteza quanto ao benefício da mudança	4
Tem confiança no banco	5
Outra razão(Especifique)	6
Não responde (não ler)	99
G11 -Sabe as comissões que o banco lhe cobra pela sua conta de depósito à ordem?	
Sim	1
Aproximadamente	2
Não	3
Não responde (não ler)	99

G12 - Em geral, como classifica as comissões cobradas pelo seu principal banco?	
Baixas	1
Razoáveis	2
Elevadas	3
Muito Elevadas	4
Não Sabe (não ler)	88
Não Responde (não ler)	99
G13 - Sabe o que são descobertos bancários?	
Sim	1
Não (Explicar o que são mas marcar a resposta "Não")	2
Não responde (não ler) (Explicar o que são mas marcar a resposta "Não responde")	3
G14 - A sua principal conta bancária permite a utilização de descoberto bancário?	
Sim	1
Não (Vá para o Grupo H)	2
Não Sabe (Vá para o Grupo H)	88
Não responde (Vá para o Grupo H)	99
G15- Com que frequência usa os descobertos bancários?	
Todos os meses	1
Quase todos os meses	2
Raramente utilizo	3
Nunca utilizo	4
Não responde (não ler)	99
G16 – Sabe as taxas de juro e/ou comissões que o seu Banco lhe aplica aos descobertos bancários?	
Sim	1
Sim, vagamente	2
Não	3
Não responde (não ler)	99

H - ESCOLHA DE PRODUTOS BANCÁRIOS

H1 - Os produtos e/ou serviços oferecidos pelo seu principal banco satisfazem as suas necessidades?	
Sim	1
Não	2
Parcialmente	3
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99
H2– Que Produtos Financeiros detém? Resposta Múltipla	
Seguros (ex: vida, saúde, multiriscos, automóvel)	1
Planos de poupança (ex: habitação, reforma)	2
Depósitos a prazo	3
Crédito habitação ou créditos com garantia hipotecária	4
Outros créditos (ex: crédito pessoal, automóvel, lar)	5
Descoberto bancário	6
Microcrédito (para financiamento profissional ou pessoal)	7
Outros(Especifique)	8
Nenhum (passa para a I1)	9
Não sabe (não ler) (passa para a I1)	88
Não responde (não ler) (passa para a I1)	99
H3–Como tomou conhecimento da existência produtos?	
No balcão do meu banco	1
Através de familiares/amigos	2
Através de entidades especializadas (que não um banco)	3
Na TV ou publicidade diversa	4
Na internet	5
Outros(Especifique)	6
Não responde (não ler)	99

H4- Quais os critérios mais importantes na escolha de aplicações financeiras(por ordem decrescente de importância?(escolher 3)	
	1º/2º/3º
Rendimento dos produtos	1
Liquidez fácil, i.e., facilidade de resgate	2
Baixo risco e segurança elevada	3
Garantia de reembolso na totalidade	4
Comissões de gestão	5
Ausência de penalização por resgate antecipada	6
Outros(Especifique)	7
Não responde (não ler)	99
H5 - Sabe o valor das taxas de juro de depósitos a prazo ou de outros produtos de poupança que tem no Banco? (Apenas para quem respondeu 2 ou 3 na questão H2)	
Sim, sempre e no valor exacto	1
Sim, sempre e no valor aproximado	2
Informo-me apenas quando tenho poupanças para aplicar	3
Não	4
Não responde (não ler)	99
H6 -E compara as taxas de juro antes de fazer um depósito a prazo ou outro produto de poupança? (Apenas para quem respondeu 2 ou 3 da H2)	
Sim, entre os bancos onde eu sou um cliente	1
Sim, entre os bancos onde eu sou um cliente e com as dos outros bancos	2
Não, eu sempre uso o meu banco	3
Não	4
não responde (Não leia)	99
H7- Sabe o valor das taxas de juro de empréstimos que paga ao seu banco?? (Apenas para quem respondeu 4 ou 5 da questão H2)	
Sim, sempre e exatamente	1
Sim, sempre e no valor aproximado	2
Eu só me informar quando eu tenho que fazer um empréstimo	3
Não	4
Não responde (Não ler)	99

H8 - E você comparar as taxas de juros antes de tomar uma aplicação de poupança ou um empréstimo? (Apenas para quem respondeu 4 ou 5 da questão E2)	
Sim, entre os bancos de que sou cliente	1
Sim, entre os bancos de que sou cliente e com as praticadas noutros	2
Não	3
Não responde (Não leia)	99
H9- Tem ideia de quanto é que os empréstimos consomem do seu rendimento mensal? (Apenas para quem respondeu 4 ou 5 da questão E2)	
Menos de metade	1
Metade	2
Mais da metade	3
Não sabe (não leia)	88
Não responde (não leia)	99
H10 - Antes de adquirir um produto financeiro (por exemplo, aplicações de poupança, investimentos, empréstimos, seguros ...) lê as informações que a instituição lhe dá sobre as condições dos produtos?	
Sim, leio com muita atenção	1
Sim, leio, mas com pouca atenção	2
Não leio, confio na informação que é dada pelo banco	3
Não leio, não dou muita importância	4
Não responde (não ler)	99
H11– Lê os contratos dos produtos em que aplica as suas poupanças ou dos empréstimos que faz?	
Sim, leio com muita atenção	1
Sim, leio, mas com pouca atenção	2
Não leio, confio na informação que é dada pelo banco	3
Não leio, não dou muita importância	4
Não responde (não ler)	99
H12– Tem crédito à habitação?	
Sim (Confirmar que em H2 respondeu código 4)	1
Não (Passa para H19)	2
Não responde (não ler) (Passa para H19)	99

H13– Que tipo de prestação tem o seu empréstimo à habitação?	
Prestações constantes	1
Prestações mistas	2
Prestações variável	3
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99
H14 – Já alguma vez transferiu o seu empréstimo à habitação para outro banco?	
Sim	2
Não	3
Não responde (não ler)	99
E15 - Sabe quanto o banco ganha com seu empréstimo à habitação?	
Sim, exatamente	5
Sim, vagamente	
Não	6
Não responde (não ler)	99
H16 – Qual a principal razão da escolha do seu empréstimo à habitação?	
Valor da prestação	1
Taxa de juro	2
Taxa anual efectiva (TAE)	3
Prazo de reembolso	4
Recorri ao meu banco usual	5
Segui a publicidade do banco	6
Outra(Especifique)	7
Não responde (não ler)	99
H17 – Já fez pagamentos antecipados do seu empréstimo à habitação, e com que frequência?	
Sim, todos ou quase todos os anos (Passa para H19)	1
Sim, esporadicamente ao longo dos anos (Passa para H19)	2
Não, nunca fiz	3
Não sabe (não ler) (Passa para H19)	88

Não responde (não ler) (Passa para H19)	99
--	----

E18 – Por que razão não faz pagamentos antecipados do seu empréstimo à habitação?	
Não tem dinheiro disponível	1
Não tem dinheiro suficiente	2
Não acha prioritário	3
Não vê vantagem	4
Não sabe	88
Não responde (não ler)	99
H19 – Quantos empréstimos tem incluindo o Descoberto Bancário? (Excluir o crédito à habitação)	
Nº _____ (Se zero, passa para H23)	
Não sabe(Digitar 88) (não ler) (Passa para H23)	88
Não responde (Digitar 99)(não ler) (Passa para H23)	99
H20 – Junto de que entidade(s) obteve esse(s) empréstimo(s)? (Resposta múltipla)	
Junto do seu banco usual	1
Junto de outro banco	
Junto da empresa que lhe vendeu o bem ou o serviço	2
Junto de instituição especializada em crédito ao consumo	3
Outra(Especifique)	5
Não responde (não ler)	99
H21 – A que fim se destinou (destinaram) esse(s) empréstimo(s)? (Espontâneo - Resposta múltipla)	
Compra de terreno	1
Compra de automóvel	2
Compra de bens para o lar (móveis, electrodomésticos)	3
Pagamento de estudos	4
Despesas de saúde	5
Viagens	6
Financiamento do negócio próprio	7
Outros(Especifique)	8
Não responde (não ler)	99

H22 – Qual a principal razão da escolha do banco/entidade em que obteve esse(s) empréstimo(s)?	
Valor da prestação	1
Taxa de juro	2
Taxa de juro com todos os outros encargos do empréstimo (TAEG)	3
Prazo de reembolso	4
Facilidade de obtenção do empréstimo junto da entidade fornecedora do bem	6
Outra(Especifique)	7
Não responde (não ler)	99
E23 – Já alterou as condições de algum dos seus empréstimos com o banco? (Apenas para quem respondeu 4 ou 5 na Questão H1)	
Sim	1
Não (Passa para H26)	2
Não responde (não ler) (Passa para H26)	99
H24– O objectivo dessa alteração foi a redução da(s) prestação(ões) mensal(ais)? (Apenas para quem respondeu 4 ou 5 na Questão H1)	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	99
H25 – O que mudou no(s) seu(s) contrato(s)? (Resposta múltipla)	
Margem de lucro (spread)	1
Alargamento do prazo do empréstimo	2
Alteração de regime de taxa de juro (fixa/variável)	3
Consolidação de créditos	4
Outro(Especifique)	5
Não responde (não ler)	99
H26 – Já contraiu um empréstimo para pagar os encargos de outro empréstimo?	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	99

E27 - Sabe das consequências financeiras associadas ao incumprimento dos créditos que detém?	
Sim, exactamente	1
Sim, por alto (vagamente)	2
Não	3
Não responde (não ler)	99

H28 - Alguma vez já serviu de fiador a alguém?	
Sim, uma vez	1
Sim, mais que uma vez	2
Sim, a várias pessoas em simultâneo	3
Não	4
Não responde	99

I - ESCOLHA E CONHECIMENTO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO

I1. Sabe os conceitos relacionados com os seguintes termos financeiros ...? Escolha a opção ..)	
Conceitos	Pode explicar o que significa o termo?/Não o familiariza do com o termo
Termos financeiros	
Seguro	
Conta bancária	3
Conta de Poupança	3
Depósito a prazo	3
Descoberto bancário	3

Cartão Dobra 24	3
Cheque	3
Máquina ATM	3
Terminal de Pagamento Electrónico (OPS)	3
Internet Banking	3
Transferência de dinheiro	3
Pagamento diferido	3
Taxa de juro	3
Taxa efetiva total do crédito	3
I2 - Quais os três produtos sobre os quais gostaria de ter mais informação, por ordem decrescente de importância? (Mostrar Cartão)	
	1º/2º/3º
Depósitos à ordem	1
Depósitos a prazo	2
Contas de poupança (habitação, educação, reforma)	3
Crédito à habitação	4
Outros créditos (ex: pessoal, automóvel, lar)	5
Descoberto bancário	6
Outros. (Especifique)	7
I3 – Que entidade considera que lhe deveriam dar essa informação? (Mostrar Cartão)	
O seu Banco	1
O Banco Central de São Tomé e Príncipe	2
Outra (Especifique)	3
Não sabe	88
Não responde	99
I4 – Como gostaria de obter essa informação? (Escolha múltipla)	1º/2º/3º
Brochura/ Folhetos	1
Internet	2
Imprensa Escrita	3
Outros meios de comunicação social (rádio, tv...)	4
Outro(Especifique)	5

I5– A que entidade recorrerá, ou já recorreu, em caso de desacordo/desentendimento com o seu banco? (Não ler as opções-resposta múltipla)	
Banco Central de São Tomé e Príncipe	1
Tribunais	2
Ministério da Finanças	3
Outra(Especifique)	4
Não sabe	88
Não responde (não ler)	99
I6 – A que entidade recorrerá, ou já recorreu, em caso de impossibilidade de fazer face às prestações dos seus empréstimos? (Não ler as opções – resposta múltipla)	
Família	1
Ao seu banco	2
Banco Central de São Tomé e Príncipe	3
Ministério da Finanças	4
Outra(Especifique)	5
Não sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99

J - Gestão de negócio próprio

J1 – Tem algum negócio próprio ou uma outra atividade? (Por exemplo, venda de peixe, açucrinha, fiote, Consultoria, Explicação de aula, etc.)	
Sim	1
Não (Termina o inquérito)	2
Não responde (não ler) (Termina o inquérito)	99
J2 – Qual é o tipo de negócio/atividade faz?	

J3 – Há quanto tempo faz esse negócio/atividade?	
Nº _____ (anos) (se menor de 1 ano, digite 0)	
Não sabe	88
Não responde	99
J4 – Tem algum sócio? (Alguém que também põe dinheiro neste negócio/atividade e recebe lucro)	
Sim	1
Não (passar para J6)	2
Não responde (não ler)	99
J5 – Este sócio é alguém da sua família?	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	99
J6 – Já participou em alguma formação na área deste negócio/atividade?	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	99
J7 – A sua principal fonte de rendimento provém deste negócio/atividade?	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	99
J8 – Faz parte de alguma cooperativa ou associação?	
Sim, Cooperativa	1
Sim, Associação	2
Não	3
Não responde (não ler)	99

J9 – Este negocio /atividade está inscrita na Câmara de Comércio?	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	99
J10– Este negocio /atividade já possui registo no Guiché Único ou no Cartório (ou numa outra entidade)?	
Sim	1
Não (passar para J12)	2
Não responde (não ler)	99
J11– Este negócio ou atividade possui Alvará?	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	99
J12– Se este negócio/atividade não possui um registo no Guiché Único ou no Cartório (ou numa outra entidade), qual é o motivo?	
Não necessita	1
Complexidade/excesso burocrático	2
Falta de informação	3
Custos elevados	4
Outra(Especifique)	5
J13– Pensa em registar este negócio/Atividade?	
Sim	1
Não	2
Não responde (não ler)	99
J13 – Como é o fluxo de vendas deste negócio/atividade? (Ler as opções)	
As vendas aumentam/diminuem em períodos específicos do ano	1
Venda mais ou menos constante ao longo do ano	2
Não responde (não ler)	99

J14 – Quais são os dias em que faz este negócio/atividade?	
Segunda	1
Terça	2
Quarta	3
Quinta	4
Sexta	5
Sábado	6
Domingo	7
Não Responde (não ler)	99
J15 – Como é feita a gestão dos rendimentos deste negócio/atividade?	
Separa as receitas e despesas do negocio com as pessoais	1
Não separa as receitas e despesas do negócio com as pessoais	2
Não Sabe (não ler)	88
Não responde (não ler)	99
J16 – Quais são os principais riscos que este negócio/atividade enfrenta?	
Concorrência	1
Falta de clientes	2
Falta de mão de obra	3
Falta de financiamento	4
Condições climáticas, pestes e desastre naturais	5
Falta de acesso ao mercado	6
Flutuação de preços no mercado	7
Outra (Especifique)	8
J17 – Para este negócio/atividade, faz o orçamento para servir de orientação?	
Sim	1
Não (passa para J19)	2
Não responde (não ler)	99

J18– Se sim, qual é a periodicidade?	
anual	1
Mensal	2
semanal	3
Outro (especificar)	4
Não sabe	5
Não responde	99
J19 – Se Não, qual é a razão?	
Não é necessário	1
Não sabe fazer	2
Não tem tempo para fazer	3
Outra(Especifique)	4
J20– Para este negócio/atividade, faz o balanço (diário, semanal ou mensal) das actividades/vendas?	
Sim	1
Não (passa para J23)	2
Não responde (não ler)	99
J21 – Se sim, qual é a periodicidade?	
anual	1
Mensal	2
semanal	3
Outro (especificar)	4
Não sabe	5
Não responde	99
J22 – Se faz balanço periódico, como é feito?	
Num caderno reservado para o efeito	1
Num computador, no Excel	2
Num computador, software próprio	3
Outra(Especifique)	4
J23 – Se Não, qual é a razão?	
Não é necessário	1

Não sabe fazer	2
Não tem tempo para fazer	3
Outra(Especifique)	4
J24 – Alguma vez interrompeu este negócio/atividade?	
Sim	1
Não (passa para J25)	2
Não responde (não ler)	99
J25 – Se já fez a interrupção qual foi o motivo?	
Aumento dos custos de produção	1
Má gestão	2
Falta de financiamento	3
Falta de mão de obra	4
Despesas inesperadas	5
Concorrência	6
Prejuízos	7
Sazonalidade do negócio	8
Outra(Especifique)	9
Não responde	99
J26 – Quais são os três principais constrangimentos que este negócio/atividade enfrenta?	
Concorrência	1
Acesso ao financiamento bancário	2
situação económica do país	3
falta de mão de obra	4
Falta de clientes	5
Falta de oportunidade de investimento dos excedentes	6
Outra(Especifique)	7
J27 – Como classifica os resultados deste negócio/atividade?	
Muito rentável	1
Rentável	2
Pouco Rentável	3

Não Rentável	4
Não Responde	99

J28 – Onde guarda as receitas obtidas deste negócio/atividade?	
Numa conta bancária	1
Em casa	2
Outro local	3
Não Responde	99
J29 – Considera que o acesso ao financiamento constitui um obstáculo à realização do seu negócio/atividade?	
Não é obstáculo	1
É um obstáculo, mas não é o principal	2
É o principal obstáculo	3
Outro(Especifique)	4
J30– Com rendimento do seu negócio/atividade já concedeu empréstimos?	
Sim	1
Não (passa para J32)	2
Não Responde	99
J31– Se sim, a quem concedeu empréstimos?	
Aos clientes	1
Aos familiares	2
Aos amigos	3
Outro(Especifique)	5
Não Responde	99
J32– Quais são as principais fontes de financiamento deste negócio/atividade? (Resposta Múltipla)	
Autofinanciamento	2
Empréstimos bancários	3
Empréstimos de terceiros (empresas, amigos, familiares)	4
Crédito de fornecedores	5
Descobertos bancários	6
Outras empresas	7
Outro(Especificar)	8

J33– Seu negócio/Atividade beneficia ou já beneficiou de algum apoio do governo ou outra instituição?	
Sim	1
Não	2
Não Responde	99

ANEXO 4 – QUESTIONARIO – INQUERITO SOBRE INCLUSÃO FINANCEIRA MICRO, PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS (MPME)

Inquérito sobre Inclusão Financeira - S. Tomé e do Príncipe: Micro, Pequenas e Médias Empresas (MPME)

180

QUESTIONÁRIO

INTRODUÇÃO

Bom dia, meu nome é Eu sou inquirido do INE. A Sua casa foi selecionada aleatoriamente para participar de uma pesquisa sobre a inclusão financeira em São Tomé e Príncipe que visa melhorar o acesso e a qualidade dos serviços financeiros oferecidos à população. A entrevista deve durar cerca de uma hora. Posso continuar? Terei que seguir um procedimento rigoroso para a escolha da pessoa para entrevistar na sua casa, porque é muito importante que todas as faixas estarias da população estejam representadas na pesquisa. O primeiro passo é listar todas as pessoas com 18 anos ou mais da sua casa, do mais velho para o mais novo. Deve incluir no agregado familiar todas as pessoas que costumam comer e viver sob o mesmo teto. Para os fins desta pesquisa, somente aqueles que dormem aqui pelo menos 5 noites por semana devem ser consideradas.

Questões	Nº de questões	Respostas	Código	Observações
Perfil da Empresa				
Localização da empresa	1	Água Grande (Cidade de S. tomé) Cantagalo (Santana) Caué (S. João dos Angolares) Lembá (Neves) Lobata (Guadalupe) Mé-Zochi (Trindade) Região Autónoma do Príncipe	1 2 3 4 5 6 7	
Há quantos anos esta empresa iniciou as suas actividades?	2	1-3 4-6 7-9 > 10	1 2 3 4	
Qual é a o número actual de empregados que esta empresa possui?	3	1-3 4-12 13-30 > 30	1 2 3 4	
Quantas mulheres esta empresa emprega?	4	1-3 3-12 12-30 > 30	1 2 3 4	
Esta empresa está inscrita na Câmara de Comércio?	5	Sim Não Não Responde	1 2 3	
Esta empresa já possui registo no Guiché Único ou no Cartório (ou numa outra entidade)?	6	Sim Não	1 2	Se sim, passar para 6 e 7 (não responde a 8). Se não, passar para 8.
Qual é a forma jurídica desta empresa?	7	Empresa em nome individual (ENI) Sociedade cooperativa Sociedade anónima com responsabilidade limitada (SA) Sociedade por quotas (LDA) Sociedade anónima (SA) Outras	1 2 3 4 5 6	
Esta empresa possui Alvará?	8	Sim Não Não Responde	1 2 3 4	
Se esta empresa não possui um registo no Guiché Único ou no Cartório (ou numa outra entidade), qual é o motivo?	9	Não necessita Complexidade/excesso burocrático Falta de informação Custos elevados Outros	1 2 3 4 5	
Perfil do Gestor da Empresa				
Idade	10	_____ Não Responde	1 2	
Sexo	11	Feminino Masculino	1 2	
É sócio da empresa?	12	Sim Não Não Responde	1 2 3	Se sim, passar para 21. Se não, passa para 22.
Qual a quota de participação?	13	_____% Não Responde	1 2	
É gestor desta empresa a quanto tempo?	14	_____ Não Responde	1 2	
Qual é a sua habilitação?	15	Pré-escolar Ensino Básico Ensino Secundário Ensino Técnico Ensino Superior Mestrado Doutorado	1 2 3 4 5 6 7	
O Gestor/proprietário desta empresa tem formação nas áreas de gestão, de economia ou afins?	16	Sim Não	1 2	
O gestor/proprietário desta empresa já participou em alguma formação ligada a área de negócios da empresa?	17	Sim Não	1 2	

Gestão Contabilística da Empresa				
Antes da criação da empresa e do início das actividades foi feito algum estudo de mercado e/ou elaborado algum plano de negócios?	18	Sim Não	1 2	
Quais são os principais riscos que esta empresa/negócio enfrenta?	19	Concorrência Falta de clientes Falta de trabalhadores qualificados Falta de financiamento Outros	1 2 3 4 5	
Esta empresa/negócio, faz no final/início de cada ano económico o orçamento anual, para servir de orientação em termos de gestão?	20	Sim Não	1 2	Se não, passar para 12. Se sim passar para 13.
Se não faz orçamento anual, qual é a razão?	21	Não é necessário Não sabe fazer Não tem tempo para fazer Outros	1 2 3 4	
Nesta empresa é feito o balanço (diário, semanal ou mensal) das actividades/vendas?	22	Sim Não	1 2	Se não, passar para 14. Se sim passar para 15.
Se não faz o balanço periodicamente, qual é o motivo	23	Não é necessário Não sabe fazer Não tem tempo para fazer Outros	1 2 3 4	Passar para 16
Se faz balanço periódico, como é feito?	24	Num caderno reservado para o efeito Num computador, no excel Num computador, software próprio Outros	1 2 3 4	
Alguma vez esta empresa fez interrupção das suas actividades?	25	Sim Não	1 2	Se sim passar para 17. Se não, passar para 18.
Se já fez interrupção das suas actividade, qual foi o motivo?	26	Aumento dos custos de produção Má gestão Falta de financiamento Falta de colaboradores Despesas inesperadas Concorrência Prejuizos Outros	1 2 3 4 5 6 7 8	
Quais são os principais constrangimentos que esta empresa/negócio enfrenta?	27	Imposto Concorrência Acesso ao financiamento bancário situação económica do país falta de empregados qualificados Regulamentação Falta de clientes Falta de oportunidade de investimento dos excedentes Outros	1 2 3 4 5 6 7 8 9	
Inclusão e Capacidade Financeira da Empresa				
Como classifica os resultados desta empresa?	28	Muito rentável Rentável Pouco Rentável Não Rentável Não Responde	1 2 3 4 5	
Esta empresa possui alguma conta bancária em seu nome (nome da empresa)?	29	Sim Não	1 2	Se não, responder 27 e 28. Se sim passar pa 29.
Se esta empresa não possui uma conta bancária em seu nome (nome da empresa), qual o motivo?	30	Não é necessário Complexidade/excesso burocrático Não tem documentos suficientes Recusa do banco Custos elevados Outros	1 2 3 4 5 6	
Onde guarda as receitas obtidas das actividades da empresa?	31	Numa conta em nome de particulares/dono/accionista Em casa/empresa Outro local Não Responde	1 2 3 4	Se responder a opção 1 passar para 53. Se responder 2,3,4 passar para 55.
Em quantos bancos a empresa tem conta bancária?	32	Nº _____ Não Responde	1 2	
Qual a principal razão pela escolha do banco onde a empresa tem a sua principal conta?	33	Tem comissões e custos mais baixos Oferece melhores oportunidades de aplicações de fund Maior reputação/credibilidade Oferece produtos e serviços adequados às necessidades Outra razão Não Responde	1 2 3 4 5 6	
Quais os meios que a empresa mais utiliza para movimentar a conta bancária?	34	Cheque Cartão Dobra 24 Internet Outro Não Responde	1 2 3 4 5	

Quais os meios que a empresa mais utiliza para controlar os movimentos e saldo da conta?	35	Extracto Mensal disponibilizado pelo Banco Dobra 24 Internet Outro Não Responde	1 2 3 4 5	
Com que frequência é feito o controlo de movimentação e saldo da principal conta da empresa?	36	Diariamente Mais do que uma vez por semana Uma vez por semana Quinzenalmente Mensalmente Não Responde	1 2 3 4 5 6	
Alguma vez esta empresa fez o pedido para um empréstimo bancário?	37	Sim Não	1 2	Se não, passar para 35. Se sim passar para 36.
Se esta empresa nunca fez o pedido de um empréstimo bancário, qual é o motivo?	38	Não necessita Complexidade/excesso burocrático Taxas de juros desfavorável Exigência de colateral Falta de contabilidade organizada Falta de licenciamento/alvará Dúvida se seria aprovado Outros	1 2 3 4 5 6 7 8	Passar para 51
Se esta empresa já fez o pedido de crédito bancário, qual era o objectivo?	39	Problemas de liquidez Comprar equipamento de capital Comprar viaturas Pagar outras dívidas Contratar apoio técnico especializado Comprar terrenos ou edifícios Reabilitar edifícios Pesquisa e desenvolvimento de novos produtos/serviço Marketing Expansão do negócio Formação/capacitação Outros Não sabe/não responde	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13	
Se já fez o pedido de crédito bancário, qual foi a resposta?	40	Positiva Negativa	1 2	Se negativa, passar para 38 e 39 e saltar para 42. Se positiva passar para 40.
Se a resposta ao pedido de crédito bancário foi negativa, qual foi o motivo apresentado pelo banco?	41	Colateral insuficiente (falta de garantias) Falta de contas bancárias Nunca ter feito um empréstimo bancário Ausência de balança da empresa Risco elevado sectorial Falta de informações contabilísticas Outros	1 2 3 4 5 6 7	
Quantos pedidos de empréstimo bancário já foi negado a esta empresa?	42	Nº _____		
Se a resposta ao pedido de crédito bancário foi positiva, qual foi o destino do crédito concedido?	43	Comprar equipamento de capital Comprar viaturas Pagar outras dívidas Contratar apoio técnico especializado Comprar terrenos ou edifícios Reabilitar edifícios Pesquisa e desenvolvimento de novos produtos/serviço Marketing Expansão do negócio Formação/capacitação Outros Não sabe/não responde	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	
Que tipo de colateral usou para obter o empréstimo?	44	Histórico dos créditos Volume de negócios Plano de negócio Fiador Terrenos ou edifícios Outros	1 2 3 4 5 6	Resposta múltipla
Actualmente, esta empresa tem empréstimos bancários activos em quantos bancos?	45	_____	1	
Antes de contrair um empréstimo a empresa compara as taxas de juro?	46	Sim, entre os bancos de que é cliente Sim, entre os bancos de que é cliente e noutros bancos Não Não Responde	1 2 3 4	
Nos últimos 5 anos, quantos empréstimos bancários a empresa já obteve?	47	_____	1	
Alguma vez esta empresa não honrou os seus compromissos no que diz respeito ao pagamento de empréstimos bancários contraído (pagamento atrasado ou não pago)?	48	Sim Não	1 2	
A que entidade a empresa recorreria, ou já recorreu, em caso de impossibilidade de fazer face ao pagamento de empréstimos contraídos?	49	Ao seu banco Banco Central de São Tomé e Príncipe Ministério da Finanças Outra. Qual? Não sabe Não responde	1 2 3 4 5 6	Resposta múltipla

Qual é a razão para a escolha da entidade de crédito com a qual esta empresa trabalha?	50	Publicidade Melhor proposta de crédito/melhor taxa de juro Indicação de familiar/colegas Confiança/segurança Menor burocracia Outros	1 2 3 4 5 6	Resposta múltipla
Em caso de desacordo e/ou desentendimento com o seu banco, a que entidade a empresa recorreria?	51	Banco Central de São Tomé e Príncipe Tribunais Ministério da Finanças Outra. Qual? Não sabe Não responde	1 2 3 4 5 6	Resposta múltipla
Esta empresa já contraiu algum empréstimo para pagar os encargos de outro empréstimo?	52	Sim Não Não Responde	1 2 3	
Considera que o acesso ao financiamento constitui um obstáculo à realização da sua actividade empresarial?	53	Não é obstáculo É um obstáculo, mas não é o principal É o principal obstáculo Outros	1 2 3 4	
Como, no geral, esta empresa classifica o acesso ao crédito bancário?	54	Facil Razoável Difícil	1 2 3	
Esta empresa pretende fazer um empréstimo bancário nos próximos três/seis meses?	55	Sim Não	1 2	
Com que frequência esta empresa faz depósitos bancários?	56	Raramente Uma vez por semana Mais de uma vez por semana Todos os dias	1 2 3 4	
Efectua depósitos sempre que:	57	Tiver dinheiro em caixa Depois de acumular um montante que considera significativo Outro	1 2 3	
Como a empresa efectua o pagamento de salário?	58	Transferências bancárias Com Cheques Em Numerário (dinheiro)	1 2 3	
Como a empresa efectua pagamento de serviços?	59	Transferências bancárias Pagamento em Cheque Pagamento em Numerário (dinheiro)	1 2 3	
Como a empresa recebe os pagamentos pelos serviços prestados e/ou produtos oferecidos?	60	Transferências bancárias Pagamento em Cheque Pagamento em Numerário (dinheiro) POS (meios de pagamento automático)	1 2 3 4	
Identifique, por ordem de importância, as principais fontes de financiamento desta empresa?	61	Capital próprio (da empresa ou do proprietário) Autofinanciamento Empréstimos bancários Empréstimos informais de crédito Crédito de fornecedores Descobertos bancários Outras empresas Outro. Especificar.	1 2 3 4 5 6 7 8	
Esta empresa tem investimentos financeiro?	62	Não tem Sim tem, depósitos à prazo Sim tem, seguros Não sabe/não responde	1 2 3 4	
A empresa encontra-se coberta por algum tipo de seguro?	63	Sim Não Não Responde	1 2 3	
Qual o motivo pelo qual não tem serviço de seguro?	64	Custos elevados Rendimento baixo e irregular Empresa não formalizada Não acha importante/necessário Outro	1 2 3 4 5	
Alguma vez apresentou queixas contra instituições financeiras?	65	Sim Não (Passar para 67) Não Responde	1 2 3	
Qual foi a instituição onde apresentou a reclamação?	66	Banco Central de São Tomé e Príncipe Tribunais Ministério da Finanças Outra. Qual? Não sabe Não responde	1 2 3 4 5 6	Resposta múltipla
Alguma vez beneficiou de algum material de educação financeira fornecida pelo Banco Central, Governo ou alguma outra entidade?	67	Sim Não Não Responde	1 2 3	



BANCO CENTRAL
S. TOMÉ E PRÍNCIPE



Banco Central de S. Tomé e Príncipe
Praça da Independência, São Tomé
C.P. 13
Tel.: 00 239 22243700
Fax : 00 239 2222777
Site: www.bcstp.st