



**BANCO CENTRAL**  
— S. TOMÉ E PRÍNCIPE —

# Relatório

**2º Inquérito à Inclusão e Literacia Financeiras da População  
e das Micro e Pequenas Empresas, 2025**



**afi**

**INE**  
Instituto Nacional de Estatística  
*República Democrática de São Tomé e Príncipe*

### **Edição**

Gabinete de Inclusão Financeira  
Banco Central de S. Tomé e Príncipe  
Praça de Independência  
S. Tomé e Príncipe  
Caixa Postal 13  
Telefone +239 2243700  
Fax +239 2222777

### **Publicação on-line**

[www.bcstp.st](http://www.bcstp.st) e [inclusaofinanceira.st](http://inclusaofinanceira.st)

### **Impressão**

Lexonics C.O. Lda | S. Tomé

### **Ilustração**

Banco Central de S. Tomé e Príncipe

### **Tiragem**

90 exemplares em português  
10 exemplares em inglês

### **Data**

Novembro 2025

# Índice

|   |    |
|---|----|
| <b>Lista de acrónimos</b> .....   | 4  |
| <b>Lista de figuras</b> .....   | 5  |
| <b>Introdução</b> .....   | 6  |
| <b>Objectivos do Inquérito</b> .....  | 8  |
| <b>Principais resultados - População Adulta</b> .....                         | 9  |
| <b>Acesso e uso</b> .....   | 9  |
| <b>Conta bancária</b> .....   | 9  |
| <b>Empréstimos</b> .....  | 13 |
| <b>Serviços financeiros digitais</b> .....                                    | 14 |
| <b>Nível de satisfação</b> .....  | 15 |
| <b>Transferências financeiras de particulares com resto do mundo</b> .....    | 16 |
| <b>Nível de confiança</b> .....   | 17 |
| <b>Poupança</b> .....   | 18 |
| <b>Barómetro de literacia financeira</b> .....                                | 22 |
| <b>Principais resultados - Micro e pequenas empresas (MPEs)</b> .....         | 24 |
| <b>Acesso</b> .....   | 24 |
| <b>Seguros</b> .....  | 26 |
| <b>Uso</b> .....  | 27 |
| <b>Barómetro de literacia financeira</b> .....                                | 28 |
| <b>Índice de inclusão financeira</b> .....                                    | 30 |
| <b>Conclusão</b> .....  | 32 |
| <b>Anexos</b> .....   | 34 |
| <b>Anexo 1</b> .....  | 34 |
| <b>Caracterização metodológica</b> .....                                      | 34 |
| <b>Anexo 2</b> .....  | 38 |
| <b>Inquérito piloto</b> .....   | 38 |
| <b>Anexo 3 Questionários</b> .....  | 39 |
| <b>2º Inquérito de Inclusão Financeira da População Adulta Residente</b> .... | 39 |
| <b>2º Inquérito de Inclusão Financeira das Micro e Pequenas Empresas</b> ..   | 53 |

## Lista de acrónimos

AFI – Alliance for Financial Inclusion

BCSTP – Banco Central de S. Tomé e Príncipe

BLF – Barómetro de Literacia Financeira

ENIF – Estratégia Nacional de Inclusão Financeira

FCB – Financial Capability Barometer

IIF – Índice de Inclusão Financeira

INE – Instituto Nacional de Estatísticas

INFE - International Network on Financial Education

MPEs – Micro e Pequenas Empresas

OECD - Organisation for Economic Co-operation and Development

RAP – Região Autónoma do Príncipe

## Lista de figuras

|                 |    |
|-----------------|----|
| Figura 1 .....  | 9  |
| Figura 2 .....  | 10 |
| Figura 3 .....  | 10 |
| Figura 4 .....  | 11 |
| Figura 5 .....  | 12 |
| Figura 6 .....  | 12 |
| Figura 7 .....  | 13 |
| Figura 8 .....  | 13 |
| Figura 9 .....  | 14 |
| Figura 10 ..... | 15 |
| Figura 11 ..... | 15 |
| Figura 12 ..... | 16 |
| Figura 13 ..... | 16 |
| Figura 14 ..... | 17 |
| Figura 15 ..... | 18 |
| Figura 16 ..... | 19 |
| Figura 17 ..... | 20 |
| Figura 18 ..... | 20 |
| Figura 19 ..... | 21 |
| Figura 20 ..... | 22 |
| Figura 21 ..... | 23 |
| Figura 22 ..... | 24 |
| Figura 23 ..... | 25 |
| Figura 24 ..... | 25 |
| Figura 25 ..... | 26 |
| Figura 26 ..... | 27 |
| Figura 27 ..... | 28 |
| Figura 28 ..... | 29 |
| Figura 29 ..... | 29 |
| Figura 30 ..... | 30 |
| Figura 31 ..... | 31 |

## Introdução

O acesso a serviços e produtos financeiros constituem elementos para o combate da pobreza, permitindo que os mais vulneráveis participem activamente do processo de desenvolvimento económico e social do país. Este ímpeto levou São Tomé e Príncipe a lançar a primeira Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (ENIF) em 2021.

Para o efeito, foi realizado em 2017 o 1º Inquérito do lado da procura sobre inclusão financeira, cujos resultados revelaram barreiras à inclusão financeira da população adulta. Assim, 76% da população são-tomense com pelo menos 18 anos estava excluída do sistema financeiro formal. O Índice de Inclusão Financeira calculado era de cerca de 0,24, correspondendo a um dos menores níveis de inclusão financeira regional. Este indicador era ainda mais preocupante do lado das mulheres (0,18), justificado pelo facto de serem a camada da população mais pobre e menos qualificada.

De acordo com os dados de 2017, apenas 39% dos inquiridos (15% das mulheres) detinham uma conta bancária, o que indicava que mais de 60% dos são-tomenses não tinham acesso aos bancos. O diagnóstico apontou ainda para fragilidades significativas no índice de literacia financeira (apenas 39) que, de acordo com a metodologia de cálculo da *Alliance for Financial Inclusion* (AFI), engloba conhecimentos, competências, atitudes e comportamentos.

Os resultados do 1º Inquérito foram discutidos com entidades relevantes dos sectores público e privado, organizações da sociedade civil e representantes de parceiros de desenvolvimento.

Na sequência destas discussões, concluiu-se pela necessidade de criar um sistema financeiro formal mais inclusivo e robusto para todos, especialmente para os mais vulneráveis. Assim, foi formulada a ENIF, baseada nas barreiras identificadas e nas experiências de outros países membros da AFI.

Esta tarefa contou com o precioso apoio técnico e financeiro da AFI, tendo-se definido as principais linhas de acção da ENIF em quatro pilares: (i) Serviços Financeiros Digitais, (ii) Finanças Verdes Inclusivas, (iii) Inclusão Financeira das Mulheres e (iv) Empoderamento do Consumidor e Literacia Financeira. A ENIF estabeleceu a meta de incluir 70% da população adulta são-tomense no sector financeiro formal no período de 2021-2025, estando em processo contínuo de monitorização e avaliação para garantir o seu sucesso. No âmbito desta avaliação, realizou-se um novo Inquérito no início de 2025,

cujos resultados servirão para mensurar o impacto das acções implementadas na Estratégia, bem como, orientar o desenvolvimento da próxima ENIF que se pretende mais assertiva.

## Objectivos do Inquérito

O 2º Inquérito à Inclusão Financeira do Lado da Procura permitirá diagnosticar o actual estado da inclusão financeira em São Tomé e Príncipe, nomeadamente:

- os diferentes aspectos de acesso, uso e qualidade dos produtos e serviços financeiros, com um enfoque especial às diferenças de género e ao contexto geográfico; e
- o nível de literacia financeira da população adulta, ou seja, indivíduos com idade igual ou superior a 18 anos, e das microempresas (com 1-3 empregados) e pequenas empresas (com 3-12 empregados) (MPEs).

Desta forma, os indicadores resultantes do Inquérito permitirão determinar as principais metas alcançadas, bem como, as lacunas persistentes, o que contribuirá para traçar as linhas de base para as próximas políticas a desenvolver na 2ª ENIF (2026 – 2030).



# Principais resultados - População Adulta

## Acesso e uso

### Conta bancária

O 1º Inquérito realizado em 2017 aferiu que 39% dos inquiridos detinham conta bancária. Os dados de 2025 indicam um ligeiro retrocesso - apenas 38% da população adulta tem uma conta bancária.

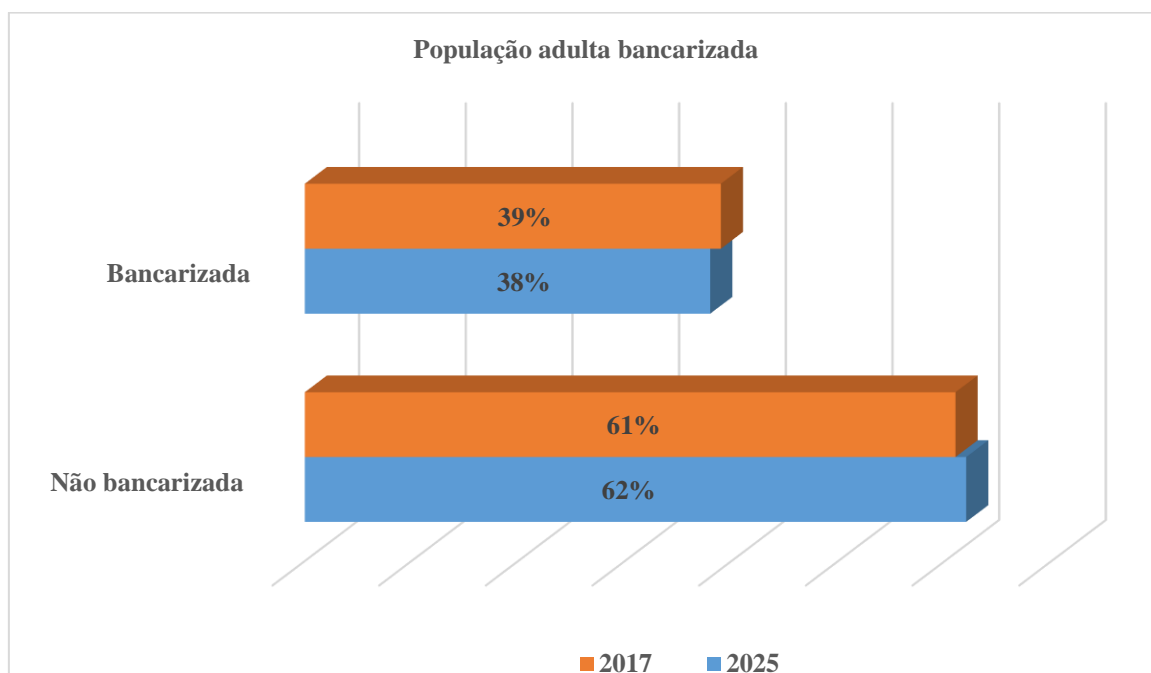


Figura 1

De destacar, no entanto, que 94% da população considera ser importante ter uma conta bancária. Este indicador reflecte uma melhoria de 5,8 p.p. em relação a 2017. Esta disparidade entre os que consideram importante e os que de facto detêm uma conta bancária, deve-se a diversos factores, destacando-se os baixos rendimentos.

Com efeito, grande parte das pessoas (49%) que declararam não ter conta bancária, justificam esta situação com a ausência de rendimentos, o que corresponde a 30% da população adulta. Verificou-se ainda que quanto menor o nível de habilitações literárias, maior a proporção de não bancarizados (Figura 2).

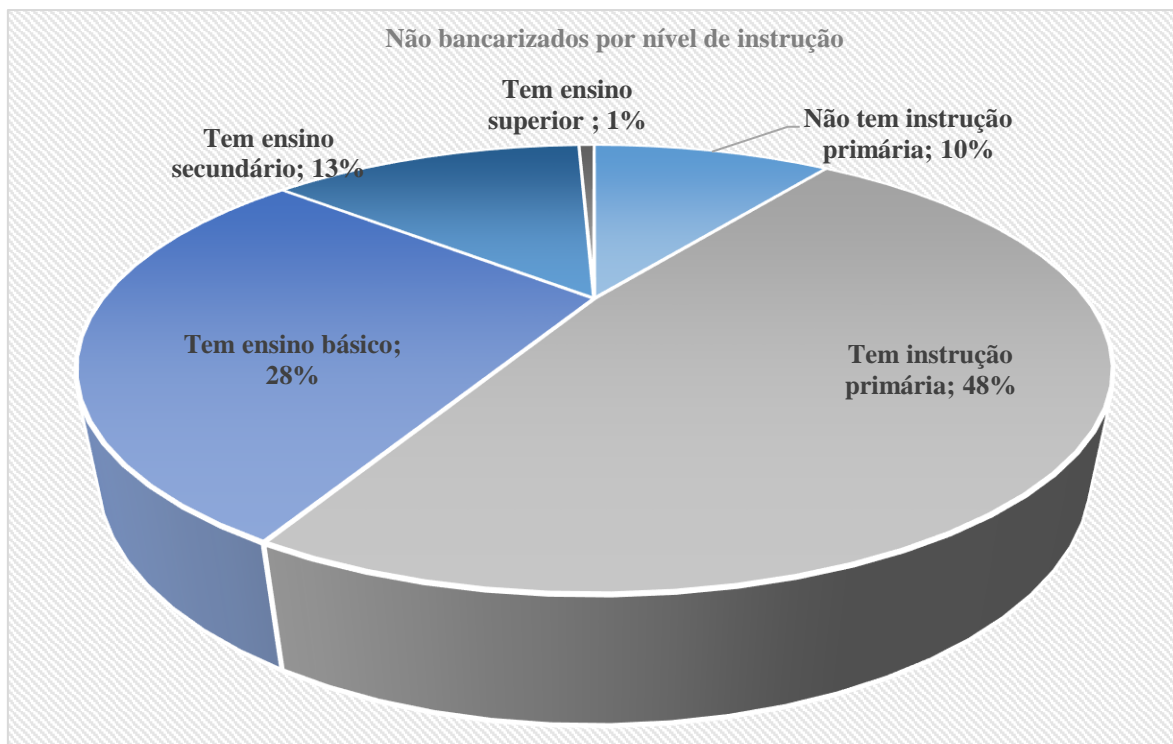


Figura 2

Por outro lado, 8% dos inquiridos declararam ter tido uma conta, mas deixaram de a deter, por motivos diversos, destacando-se a falta de rendimentos que justificasse a sua manutenção (39%).

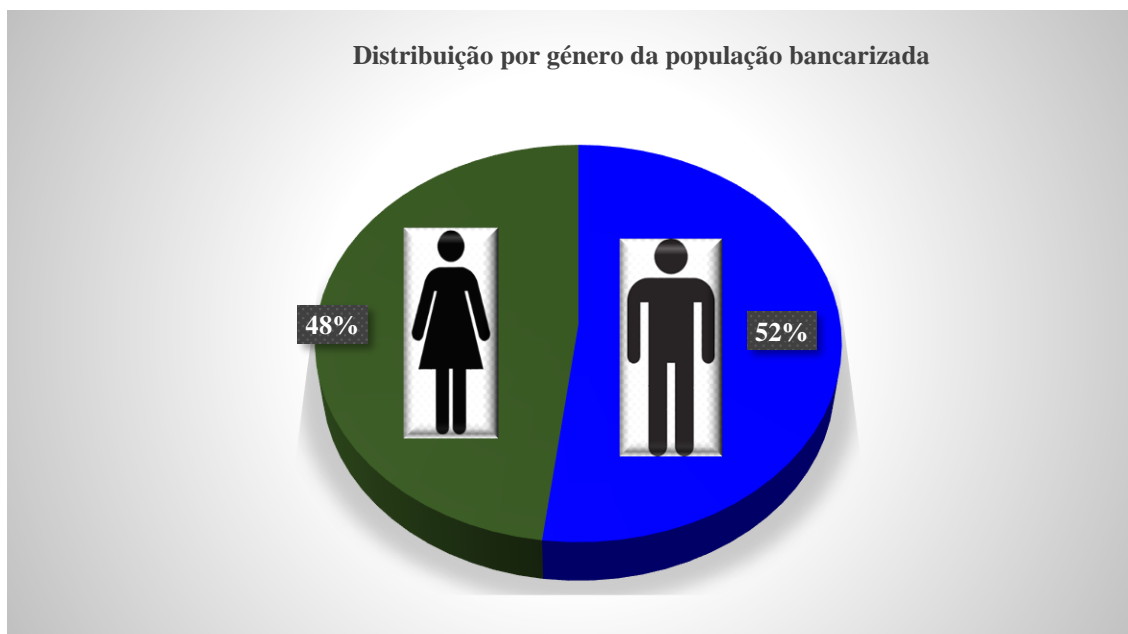


Figura 3

De realçar, no entanto, a redução do gap de bancarização entre os géneros. Em 2017, 61% dos indivíduos bancarizados eram homens e apenas 39% eram mulheres, ou seja, uma diferença de cerca de 20 p.p. Em 2025, este gap diminuiu significativamente para 4 p.p., com as mulheres a representarem 48% e os homens 52%.

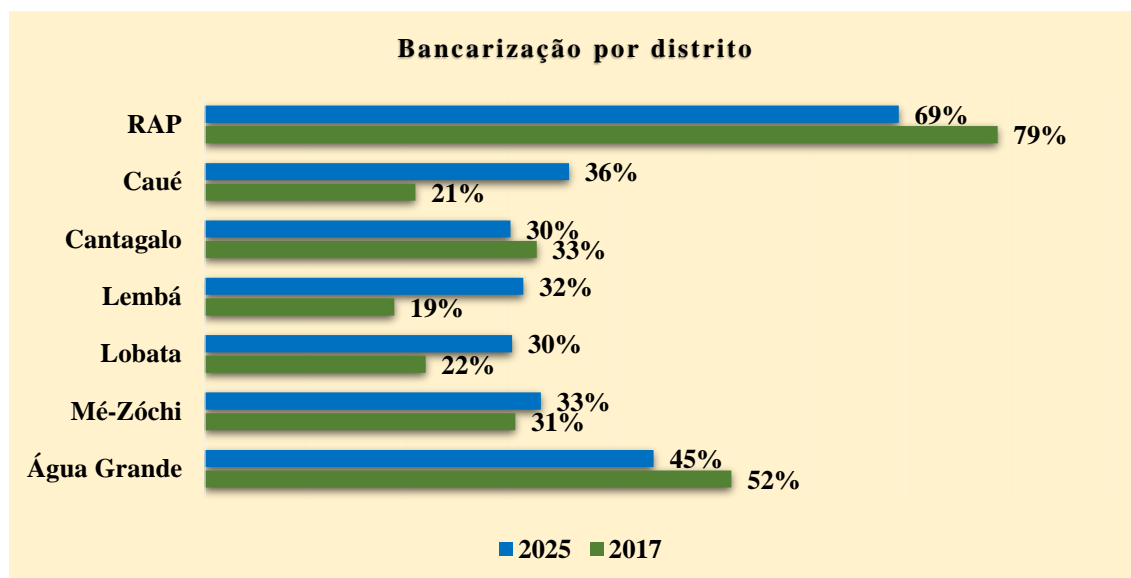


Figura 4

A evolução da bancarização, entre 2017 e 2025, foi assimétrica entre os distritos (Figura 4), influenciada por eventos socioeconómicos específicos. Assim se justifica o aumento da bancarização nos distritos de Lembá e Caué, onde as grandes empresas passaram a fazer pagamentos por transferência bancária. A Região Autónoma do Príncipe (RAP) continua a liderar a bancarização (68% da população adulta), ainda que tenha registado uma redução em relação ao primeiro Inquérito (79%). A redução da percentagem dos bancarizados nos distritos de Água Grande, Mé-Zóchi e RAP está associada, sobretudo, ao fenómeno de desistência de deter uma conta, já mencionado anteriormente.

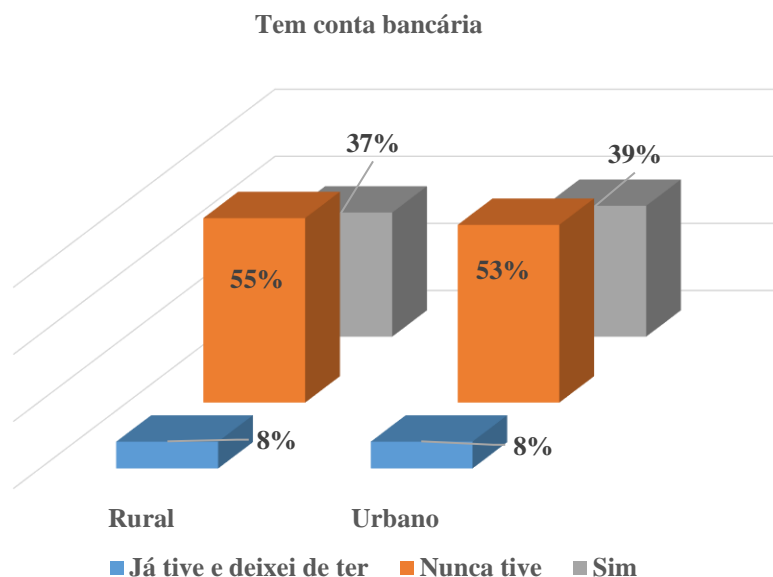


Figura 5

O baixo rendimento continua a ser a principal justificação para não ter conta bancária, com maior ênfase entre as mulheres.

Com efeito, 65% das mulheres, e 52% dos homens, consideram que o seu baixo rendimento não lhes permite deter uma conta bancária. Em linha com o Inquérito anterior, apenas 16% de homens e 13% das mulheres não consideram importante deter conta bancária.

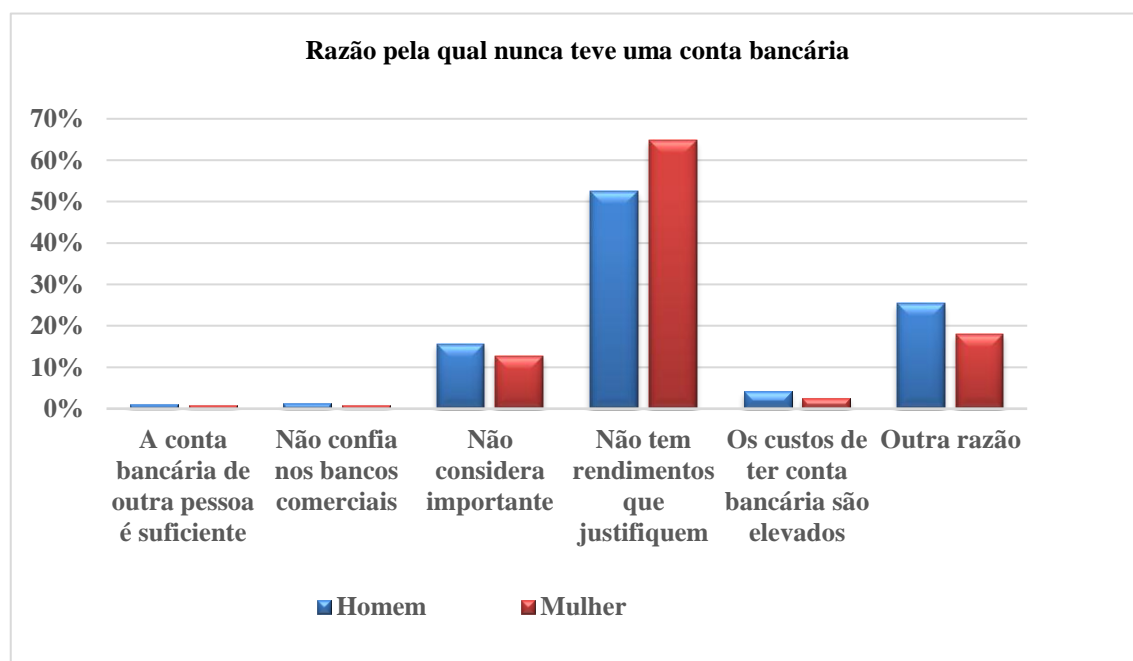


Figura 6

## Empréstimos

No que respeita os empréstimos, apenas 23% da população adulta já recorreu a este produto.

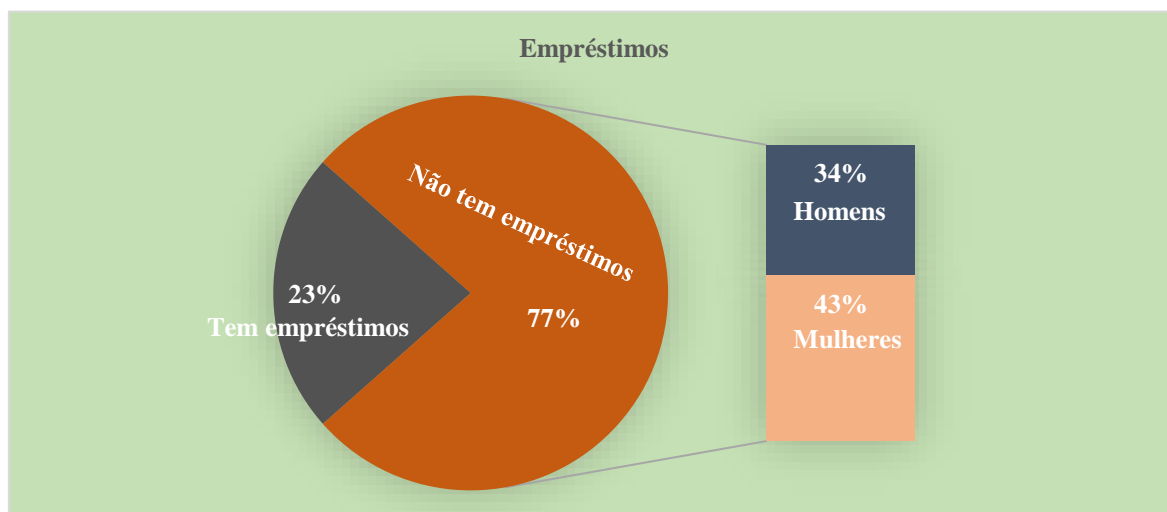


Figura 7

Entre estes, apenas 49% foram contraídos nos bancos. No entanto, esta situação constatada em 2025 representa uma melhoria face a 2017, em que 43% dos empréstimos tinham sido contraídos nos bancos comerciais. De realçar que, este indicador confere com as respostas de 80% dos inquiridos que consideram o banco como o melhor credor.

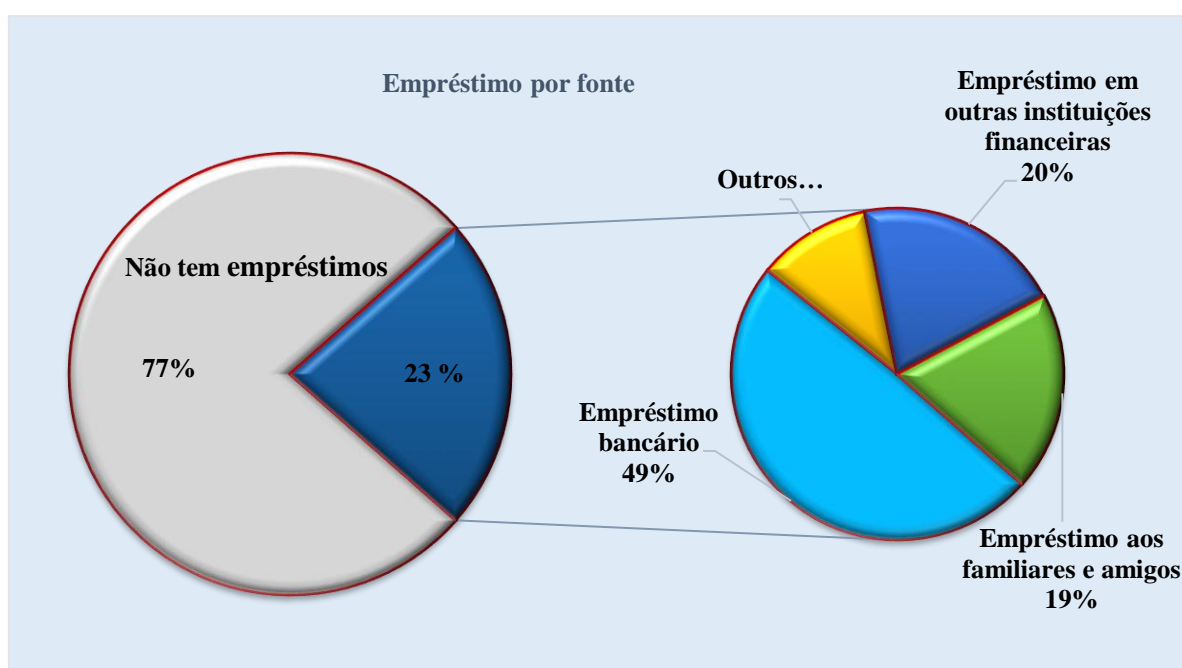


Figura 8

## Serviços financeiros digitais

Os telemóveis são um dos instrumentos importantes para facilitar o acesso aos serviços financeiros.

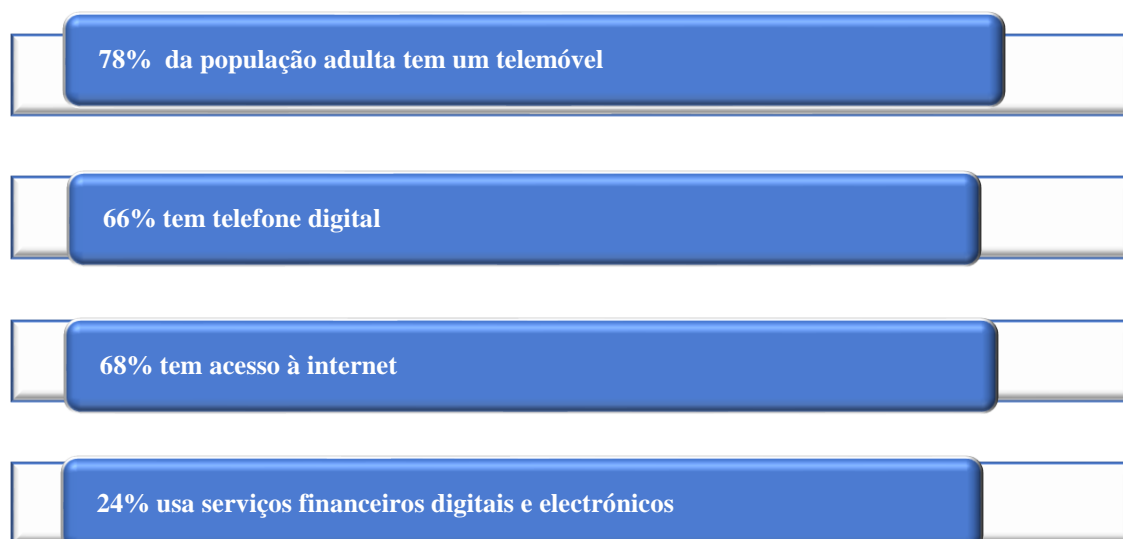


Figura 9

O Inquérito apurou que 78% da população adulta tem um telemóvel, com grande prevalência para os digitais. Outro aspecto importante a realçar é que as mulheres são as maiores detentoras de telemóveis digitais (53%). De sublinhar que, mesmo os inquiridos que não têm um telemóvel digital acedem à internet (68%), ainda que esse acesso não seja diário. Cerca de 41% da população adulta afirma ter acesso diário à internet. No entanto, os serviços financeiros digitais e electrónicos continuam com fraca adesão: apenas 24% da população os utiliza. Em linha com este comportamento, apenas 64% dos titulares de conta bancária utilizam serviços financeiros digitais bancários.

De destacar que, Lembá e Água Grande são os distritos com menor adesão aos serviços em referência.

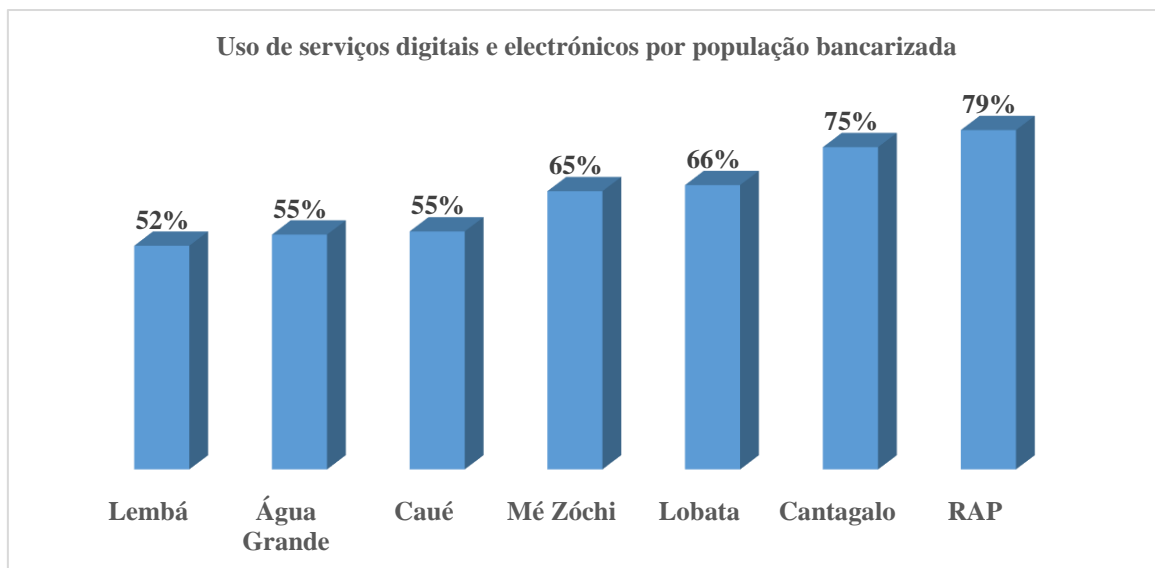


Figura 10

Apenas 55% da população bancarizada de Água Grande faz uso dos serviços financeiros digitais e electrónicos, cujo uso é liderado pela RAP seguido de Cantagalo (Figura 10).

## Nível de satisfação

À questão “Que uso dá à sua conta bancária?”, 53% dos respondentes afirmam usá-la apenas para domicilição de salário e depósito de outros rendimentos.

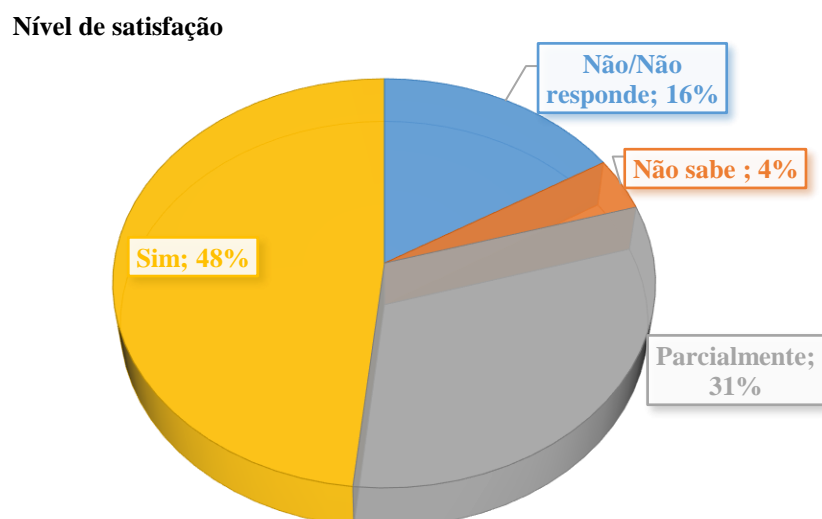


Figura 11

Esta utilização limitada pode estar relacionada com o fraco nível de satisfação (48%) dos clientes em relação aos serviços e produtos financeiros. A maioria considera que estes não satisfazem as suas necessidades.

Este cenário verifica-se apesar de apenas 3% dos clientes considerarem de má a correcção no atendimento ao balcão, o que representa uma melhoria face aos 8% registados em 2017 (Figura 12).

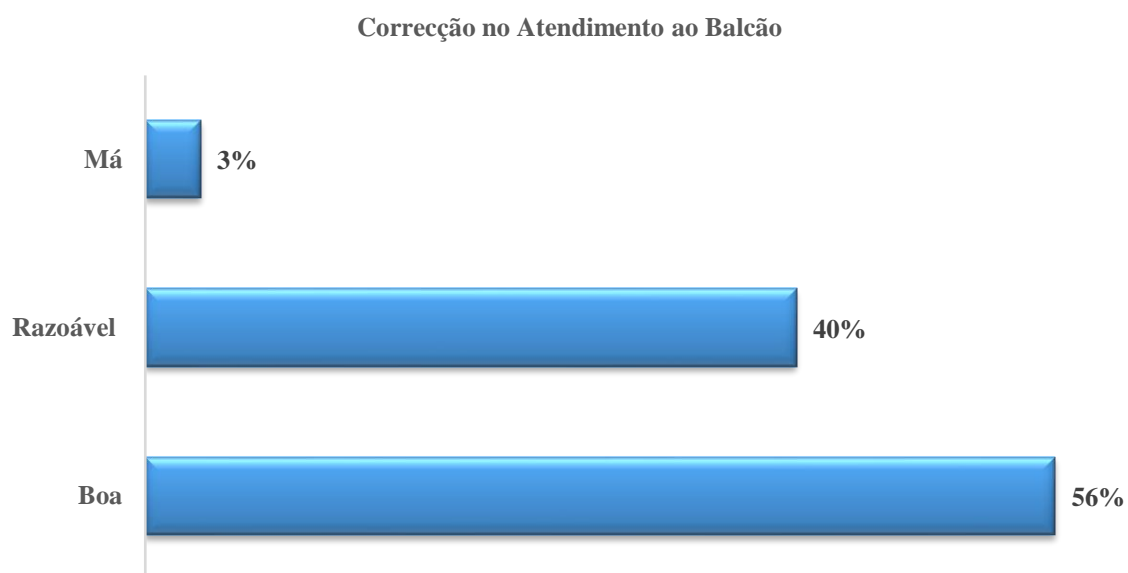


Figura 12

### Transferências financeiras de particulares com resto do mundo

Cerca de 46% dos inquiridos recebem transferências do estrangeiro, sendo que 85% destas são provenientes de Portugal.

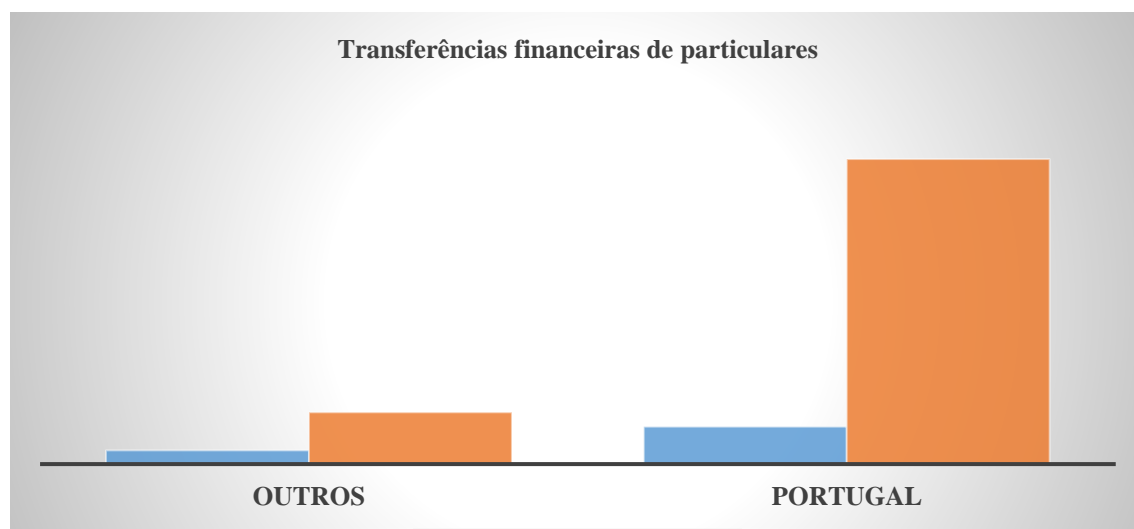


Figura 13



Em contrapartida, somente 7% dos inquiridos enviam transferências para o exterior. O sistema formal é muito pouco utilizado para estes fins. Apenas 21% dos indivíduos que receberam transferências, afirmam tê-las feito também através do sistema financeiro formal (*Western Union, Money Gram* e transferências bancárias).

## Nível de confiança

A confiança nas instituições financeiras mantém-se razoável, contrastando com a fraca adesão aos produtos e serviços financeiros (referidos acima), o que corrobora com a justificação do fraco rendimento como principal causa da sua autoexclusão (Figura 14).

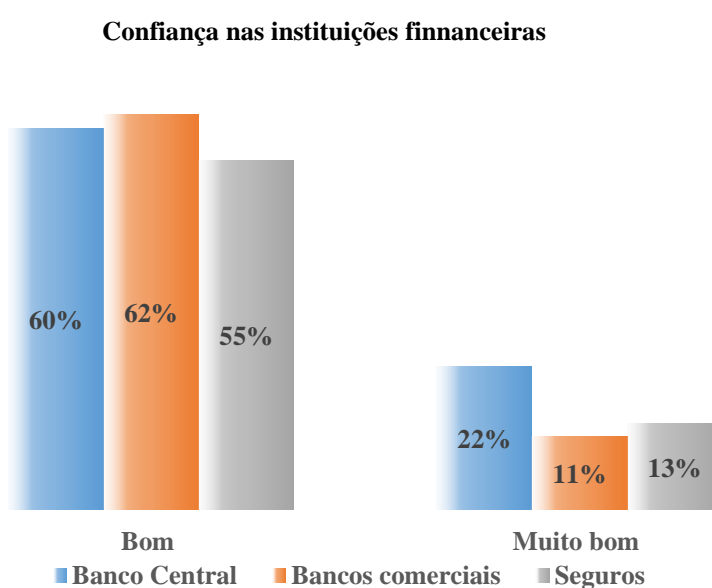


Figura 14

Com efeito, cerca de 82% dos respondentes afirmam ter bom ou muito bom nível de confiança no Banco Central, 73% nos bancos comerciais e 68% nas seguradoras.

Perante a insuficiência de recursos para cobrir as despesas, a maioria dos inquiridos (54%) admitiu a possibilidade de reduzi-las, em vez de recorrer a outras fontes de financiamento.

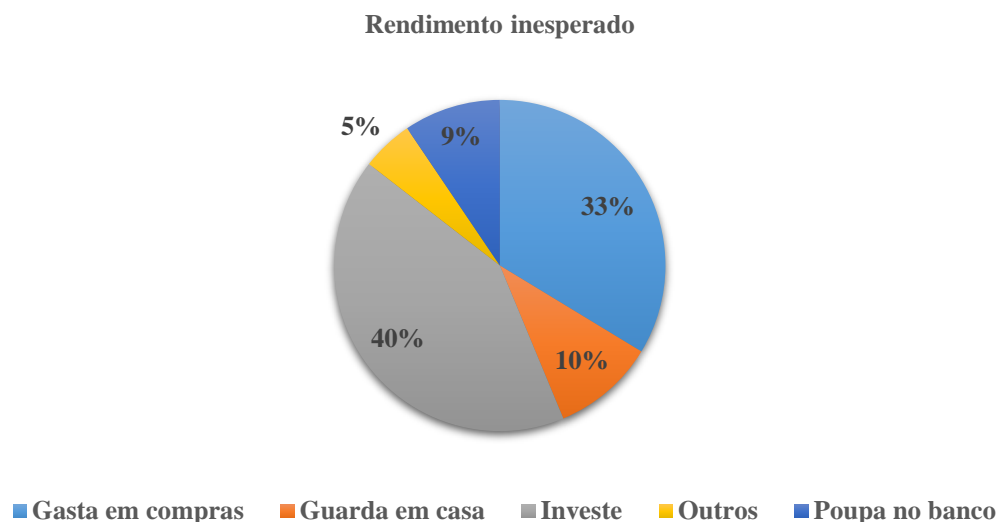


Figura 15

Em contrapartida, uma parte significativa (33%) prefere gastar os seus rendimentos inesperados em compras do que poupar. Este comportamento está em linha com as respostas dos inquiridos à questão “Habitualmente efectua só as despesas planificadas no seu orçamento?”. Cerca de metade (51%) efectua despesas não planificadas, apesar de ter consciência de estar a agir de forma incorrecta. De facto, 93% dos inquiridos consideram que é importante elaborar um orçamento familiar, isto é, planificar as despesas e as receitas. Porém, há uma dissonância entre a habilidade e o comportamento dos cidadãos no que diz respeito à temática gestão orçamental.

## Poupança

No que se refere ao quesito *poupança*, 81% dos inquiridos prefere ter dinheiro numa instituição financeira (banco, seguradora), do que em casa, ou em Chiquilá.

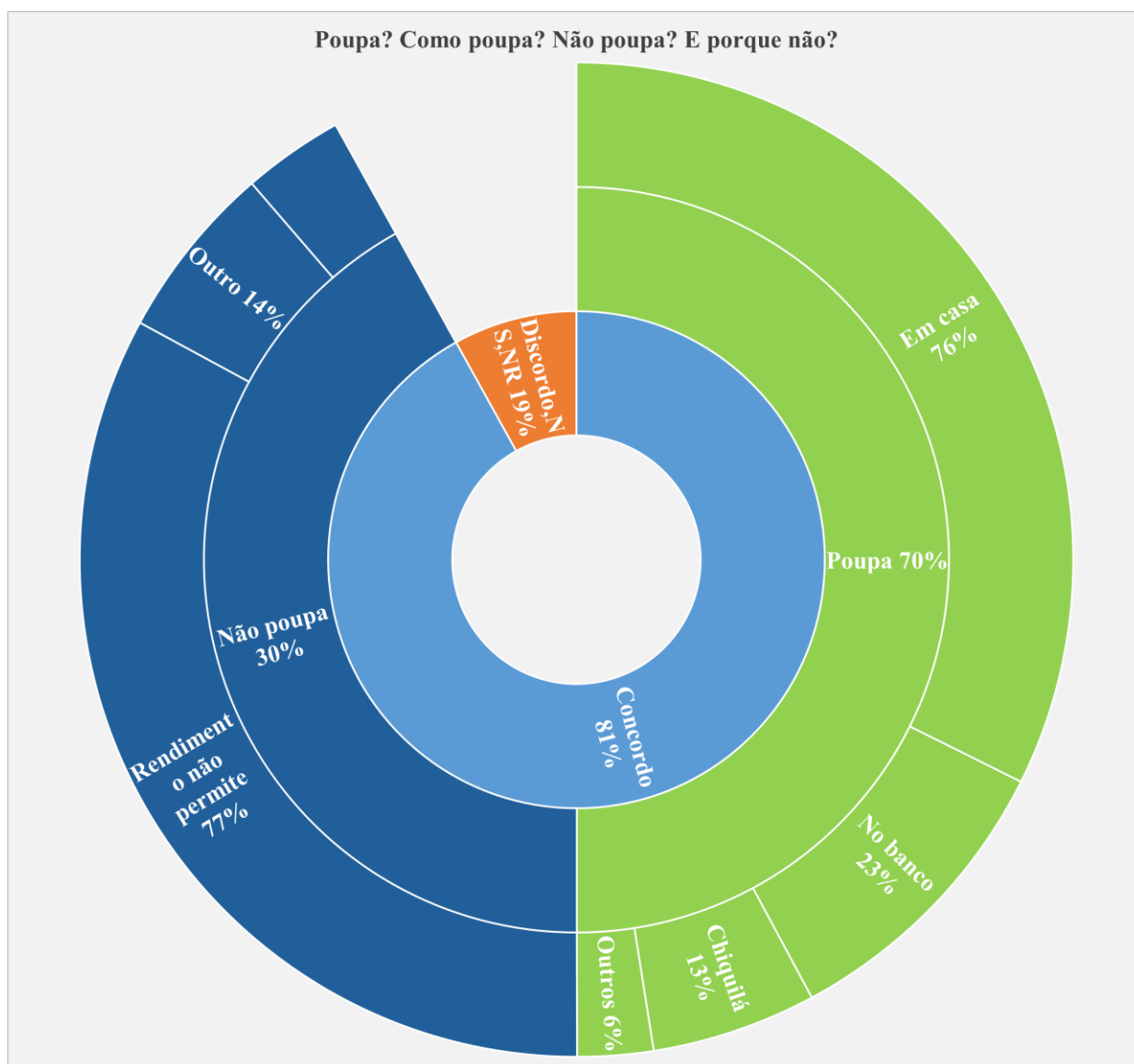


Figura 16

No entanto, 70% da população poupa regularmente, o que representa um incremento de 23 p.p. em relação a 2017. Relativamente aos mecanismos de poupança, 76% dos inquiridos fazem-no em casa e apenas 23 % em instituições financeiras (Figura 16).

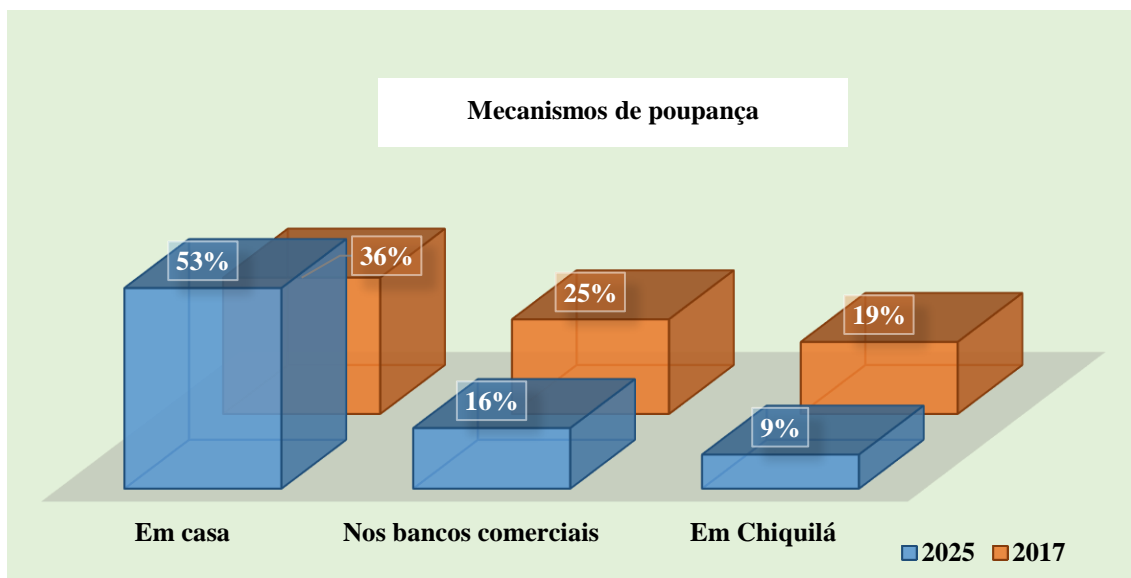


Figura 17

Esses dados sugerem um retrocesso na inclusão financeira no quesito “uso dos produtos financeiros - Poupança (cerca de 1,7 p.p.).

Em contrapartida, a confiança na forma tradicional e informal de poupança, o Chiquilá, também reduziu significativamente (-10 p.p.). No entanto, aumentou consideravelmente (de 36% para 53%) a quantidade de pessoas que prefere guardar as suas poupanças em casa (Figura 17).

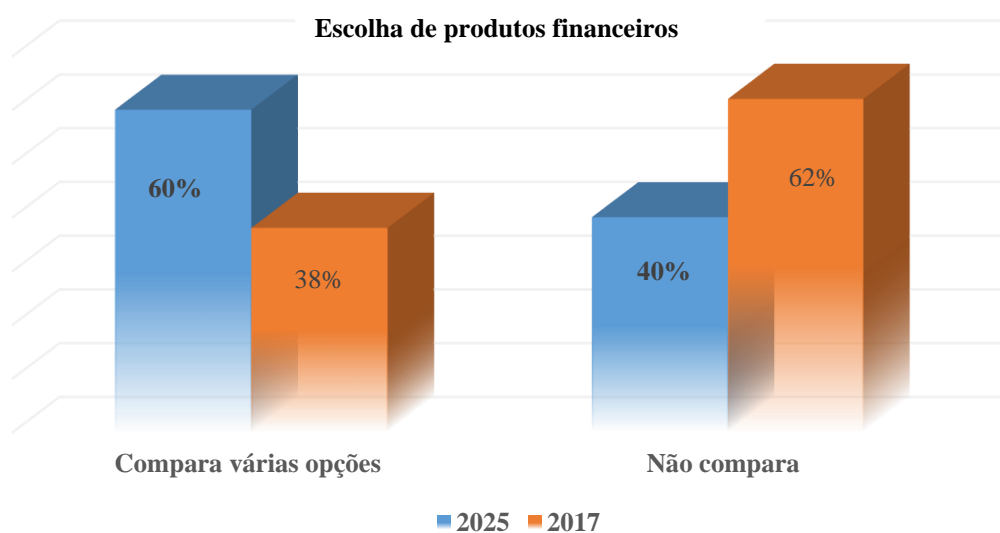


Figura 18

A principal razão para não poupar continua a ser o baixo rendimento disponível (77% em 2025 contra 86% em 2017).

Cerca de 65% dos indivíduos com empréstimos bancários não têm a exacta noção do peso das prestações no seu rendimento mensal, embora esta situação tenha melhorado quando comparado com os 73% em 2017.

Verifica-se um aumento significativo de indivíduos que comparam opções de diferentes bancos antes de escolher o seu produto ou serviço financeiro. Em 2017, grande parte dos inquiridos não realizava qualquer análise comparativa dos produtos, ou seja, não comparavam características, preço e outros atributos de diferentes produtos e serviços financeiros, para identificar pontos fortes e fracos e tomar decisões mais informadas e assertivas. Em 2025 esta situação praticamente inverteu-se, passando de 38% para 62% a parcela de clientes bancários que confrontava as várias opções antes de seleccionar o seu produto ou serviço financeiros (Figura 18).

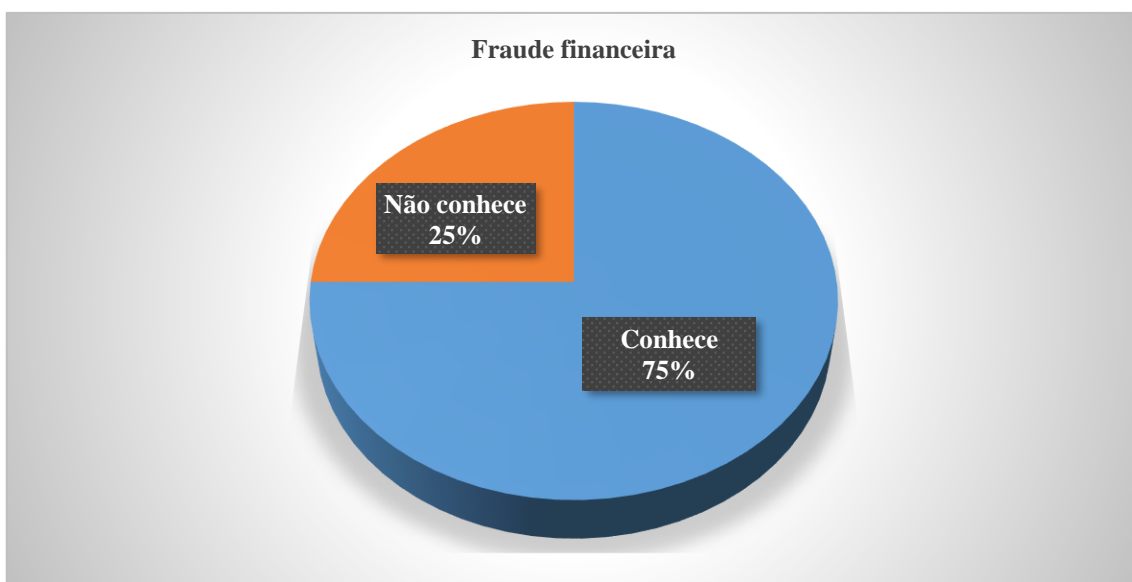


Figura 19

Cerca de 25% dos respondentes não têm uma noção clara de que a fraude financeira é um acto ilegal e consciente realizado com a intenção maliciosa. Este grupo inclui indivíduos de todos os níveis de escolaridade. Este nível de conhecimento reflecte-se no comportamento dos inquiridos, sendo que cerca de 39% não se preocupam com a exactidão do saldo da sua conta bancária.

Com um aumento de 8% face a 2017 (66%), o balcão dos bancos continua a ser o canal mais utilizado para obter informações relativas a serviços e produtos financeiros bancários.

## Barómetro de literacia financeira

Este capítulo analisa os dados apurados no Inquérito sobre a qualidade e experiência dos consumidores financeiros, ou seja, o barómetro de literacia financeira (BLF) da população adulta são-tomense. O BLF mede o índice de literacia financeira numa escala de 0 (mínimo) a 1 (máximo). *Uma pessoa financeiramente capaz é aquela que possui conhecimento, habilidades, competências e cultura que lhe dão a oportunidade de se informar, tomar decisões responsáveis sobre as suas finanças pessoais e tomar as medidas correctas de acordo com a situação (AFI,2017-Financial Capability Barometer).*

O BLF é avaliado com base em quatro componentes: conhecimento, habilidade, atitude e comportamento que um indivíduo demonstra ao tomar decisões sobre as suas finanças pessoais. Essas componentes estão, por sua vez, estruturadas em sete dimensões temáticas: Impacto económico, Gestão Orçamental, Poupança e Planificação, Gestão da Dívida, Escolha de produtos, Protecção do Consumidor e Salvaguarda.

Como detalhado nas figuras que se seguem, a média do indicador global de literacia financeira em São Tomé e Príncipe em 2025 é de 72%.

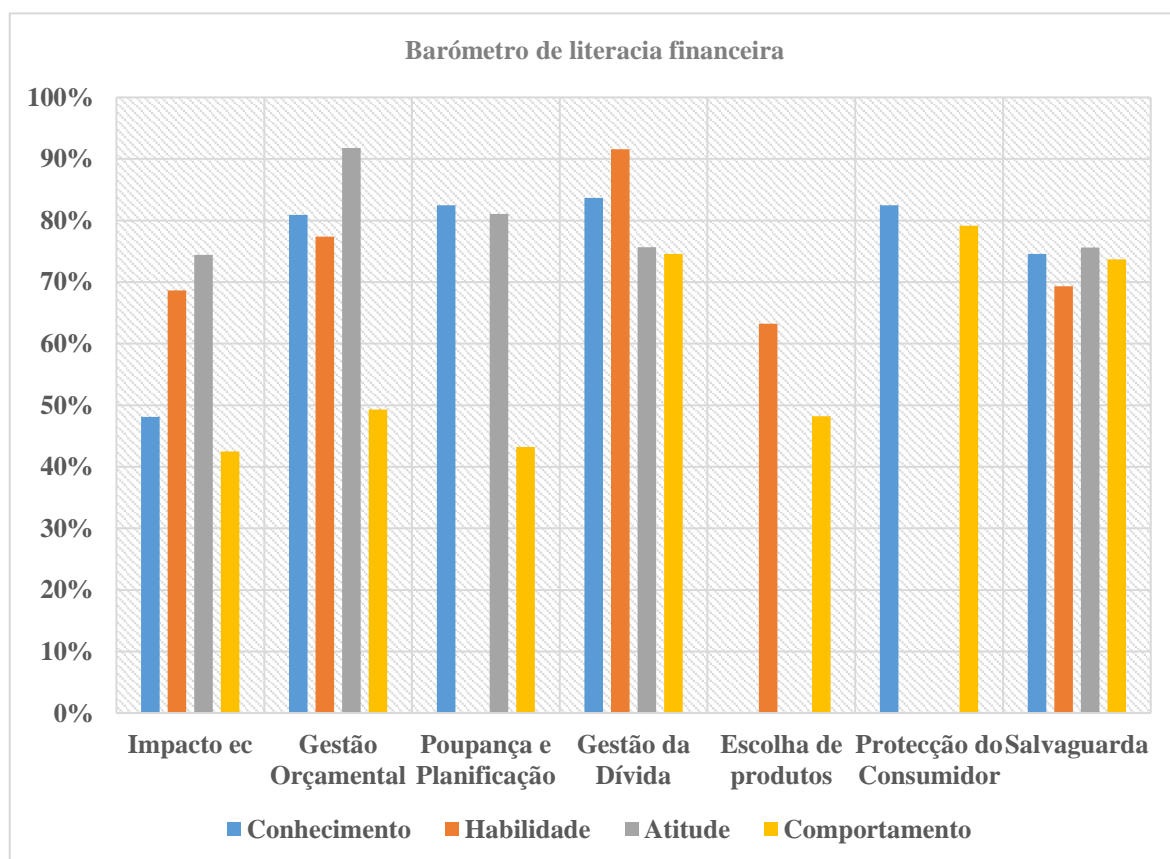


Figura 20

Isto representa uma melhoria significativa em relação aos 39% apurados no 1º Inquérito. Esta melhoria pode, também, dever-se, a algum efeito de subavaliação no referido inquérito, corrigido pelo aperfeiçoamento metodológico.

|                         | Conhecimento | Habilidades | Atitude | Comportamento | Total |
|-------------------------|--------------|-------------|---------|---------------|-------|
| Impacto económico       | 48%          | 69%         | 74%     | 42%           | 58%   |
| Gestão Orçamental       | 81%          | 77%         | 92%     | 49%           | 75%   |
| Poupança e Planificação | 83%          | -           | 81%     | 43%           | 69%   |
| Gestão da Dívida        | 84%          | 92%         | 76%     | 75%           | 81%   |
| Escolha de produtos     | -            | 63%         | -       | 48%           | 56%   |
| Protecção do Consumidor | 83%          | -           | -       | 79%           | 81%   |
| Salvaguarda             | 75%          | 69%         | 76%     | 74%           | 73%   |
| Total                   | 75%          | 74%         | 80%     | 59%           | 72%   |

Figura 21

Da análise conclui-se que os entrevistados têm um desempenho relativamente melhor nos indicadores de conhecimentos financeiros do que nos comportamentos. A excepção a esta regra foi registada na temática Protecção do Consumidor, em que o conhecimento e o comportamento são convergentes (83 e 79%, respectivamente) (Figura 21).

## Principais resultados - Micro e pequenas empresas (MPEs)

### Acesso

As actividades geradoras de rendimento com máximo de 3 funcionários (Micro empresas) representam a esmagadora maioria (89%) do universo das MPEs.

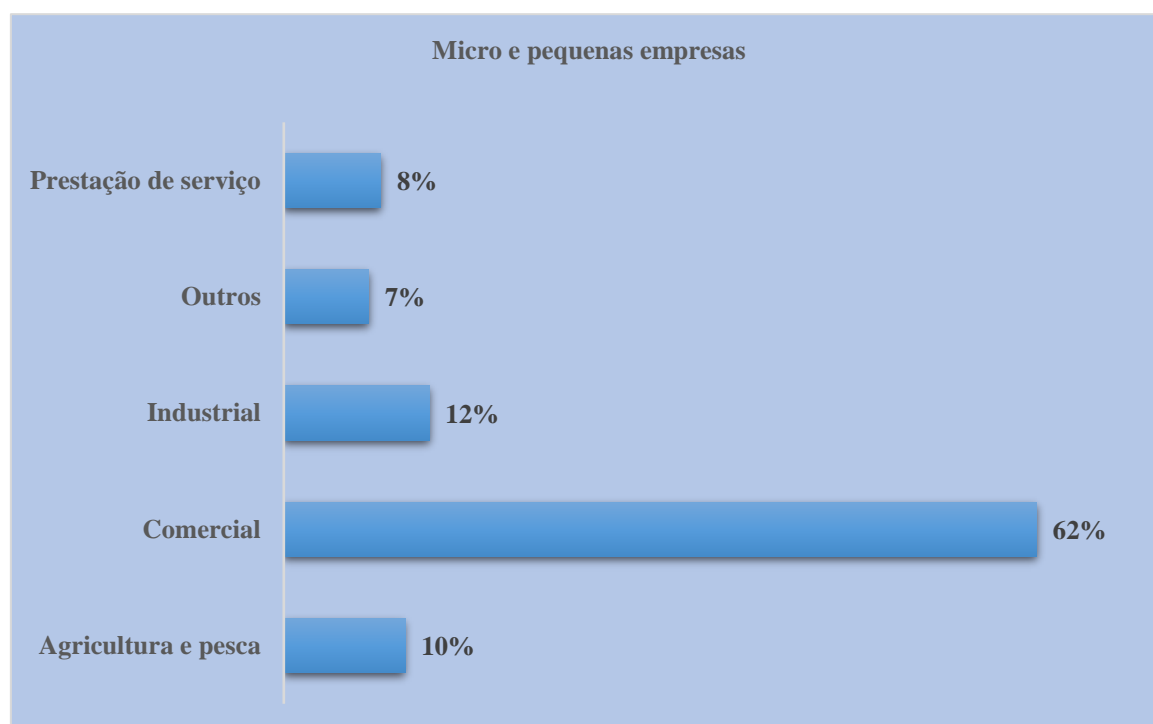


Figura 22

A área de comércio relativa a quiosque, venda de lenha, banana, fruta, carvão, frutos, peixe, etc., concentra 62% das MPEs.

Os restantes 37% distribuem-se pelos sectores industrial (pastelaria, marcenaria, carpintaria, artesanato, etc.), prestação de serviços (mecânico, motoqueiro, taxista), agricultura e pesca e outros. Em analogia ao 1º Inquérito, a maioria (82%) das MPEs permanece fora do sistema bancário formal. Destas, 43% considera desnecessário deter uma conta bancária.

As mulheres continuam a dominar (61%) a gestão das MPEs, com maior incidência no sector comercial.

Com baixo nível de escolaridade (95% não concluiu o ensino básico), 36% dessas gestoras consideram ser desnecessário a abertura de uma conta bancária, enquanto 22% alegam que não compensa deter uma conta, considerando que os elevados custos bancários contrastam com o baixo nível de rendimento do seu negócio.



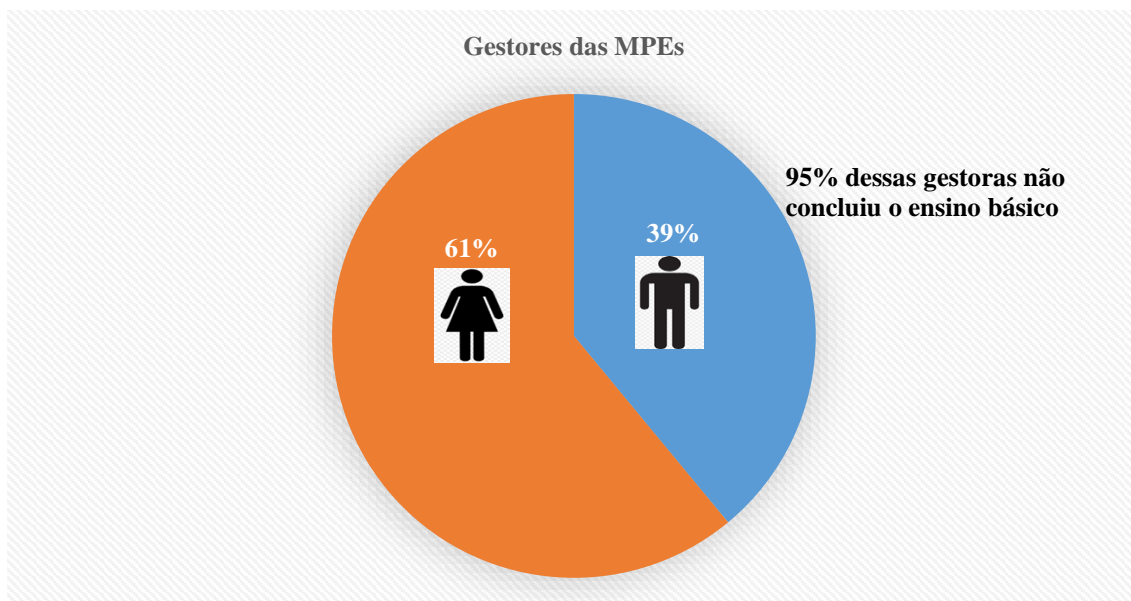


Figura 23

O estrato populacional com o comportamento acima referido está presente em todos os distritos de São Tomé, e na RAP, embora com menor prevalência nesta.

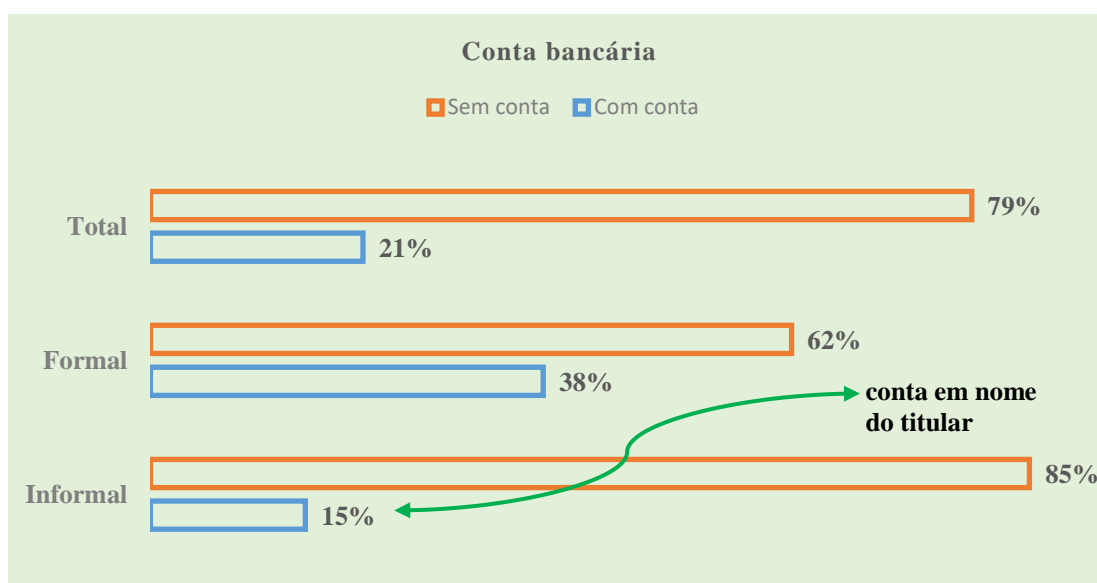


Figura 24

Com efeito, apenas 21% das MPEs detêm uma conta bancária, embora nem sempre em nome da mesma.

A reputação e consequente confiança constituem a principal razão pela escolha do banco onde 36% das MPEs detêm a sua conta principal. A proximidade geográfica do banco ao negócio e acessibilidade dos custos representam 6 e 4 %, respectivamente, das razões das escolhas.

Cerca de 87% (contra 40% em 2017) das MPEs (incluindo as formais) consideram que o acesso ao financiamento constitui um obstáculo ao sucesso da sua actividade empresarial.

De destacar que, tal limitação é mais sentida (56%) nos negócios geridos por mulher.

## Seguros

Cerca de 23% das MPEs consideram desnecessário ter algum tipo de seguro, enquanto 25% alegam que o baixo rendimento da sua empresa não justifica a adesão.

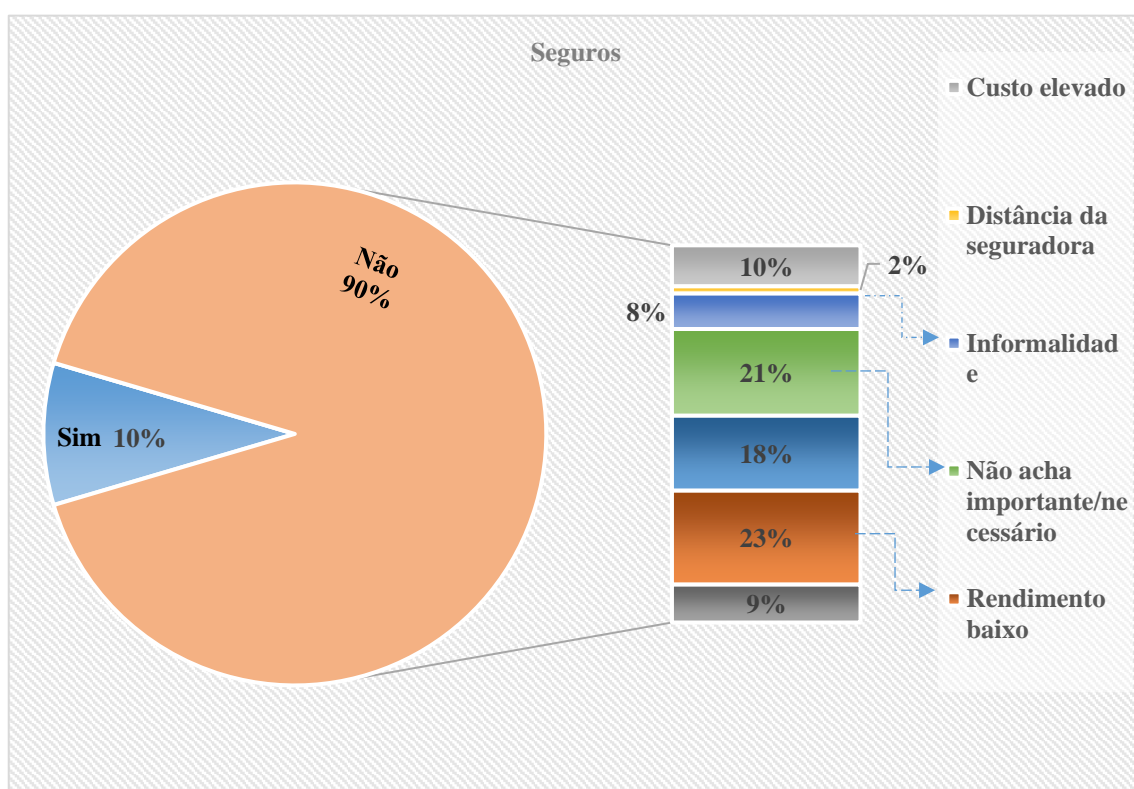


Figura 25

Como resultado, apenas 10% das MPEs declaram ter seguro.

## Uso

Apenas 7% do universo das MPEs afirma que todas as receitas são depositadas no banco, ou seja, uma diminuição de 10 p.p. face aos dados de 2017. Porém, algumas (cerca de 8%) dessas contas não estão em nome da empresa. O baixo uso do sistema financeiro formal também se deve ao facto de cerca de 50% dessas empresas, com contas, só depositarem as suas receitas esporadicamente, alegando, sobretudo, o baixo volume de negócios.

Controlo da movimentação de conta

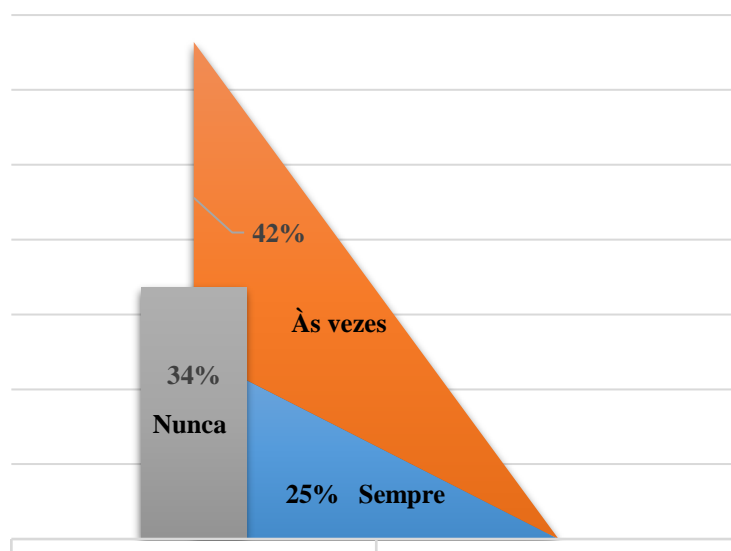


Figura 26

Mais do que um terço (34%) dos gestores das MPEs não controlam regularmente o movimento das suas contas, e 42% dos mesmos só o fazem ocasionalmente (Figura 26).

A compra a crédito de bens e serviços é a principal fonte de financiamento das MPEs (74%), seguindo-se o empréstimo de particulares (5%) e o empréstimo bancário (4%). De notar que a compra a crédito de bens e serviços não é regulada por nenhuma autoridade. Por sua vez, o numerário continua a ser o meio predominante para o pagamento de serviços (59%) e salários (76%).

Embora em menor expressão (5%), o empréstimo de particulares que é essencialmente concedido por agiotas, é a segunda fonte de financiamento das MPEs (Figura 27).

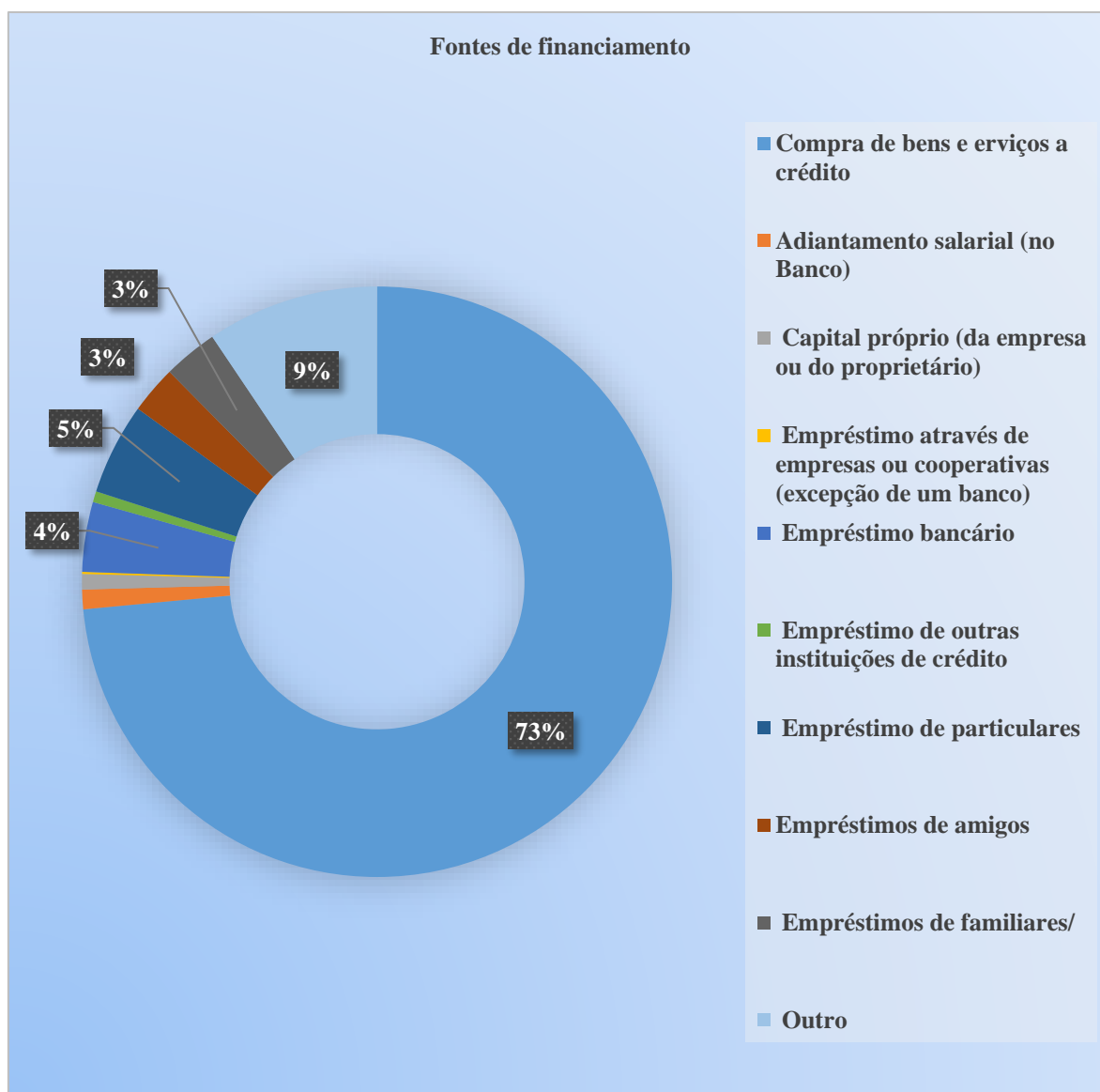


Figura 27

Em linha com estes registos, 43% dos respondentes identificaram a falta de financiamento como o principal risco para o seu negócio. Com efeito, cerca de 55% das empresas asseguram que a sua tentativa de contrair um empréstimo bancário foi defraudada, porque segundo os bancos as garantias apresentadas são frágeis.

## Barómetro de literacia financeira

Os parâmetros de literacia financeira das MPEs não se distinguem muito dos da população adulta em geral.

Com efeito, as MPEs no momento de tomada de decisão agem em contrassenso com o seu nível de conhecimento e atitude que se mostram elevadas.

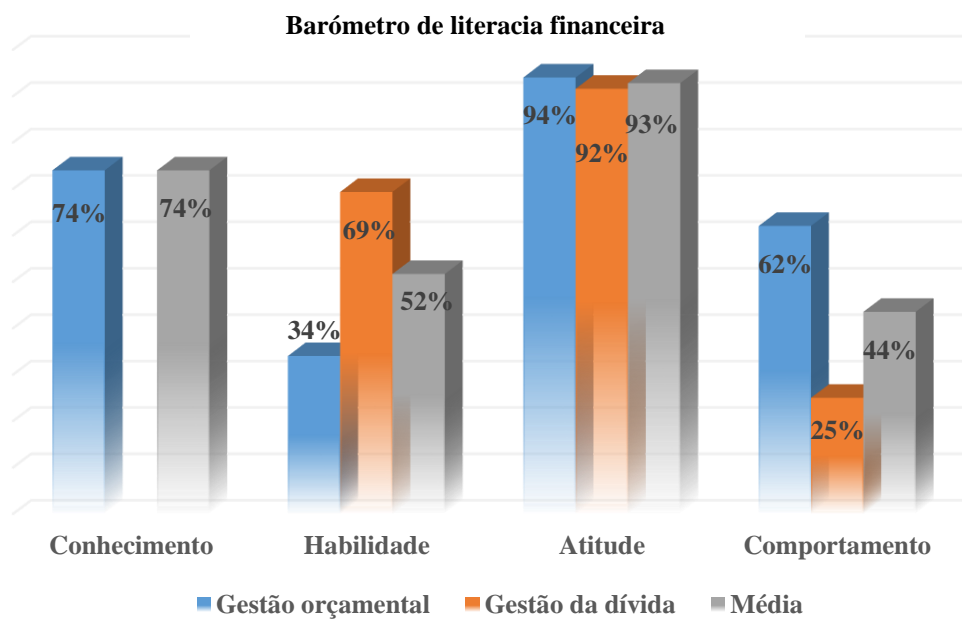


Figura 28

O comportamento das MPEs, no que respeita à gestão da dívida, não parece suscitar confiança dos bancos.

|                          | Conhecimento | Habilidade | Atitude | Comportamento | Média |
|--------------------------|--------------|------------|---------|---------------|-------|
| <b>Gestão Orçamental</b> | 74%          | 34%        | 94%     | 62%           | 66%   |
| <b>Gestão da Dívida</b>  | -            | 69%        | 92%     | 25%           | 62%   |
| <b>Média</b>             | 74%          | 52%        | 93%     | 44%           | 64%   |

Figura 29

## Índice de inclusão financeira

A inclusão financeira pressupõe a observância de aspectos como o acesso, o uso e a qualidade dos serviços financeiros formais. Esta observância, quando mensurada de acordo com a metodologia da AFI, indica que os residentes adultos tiveram uma melhoria do seu nível de inclusão financeira, quando comparado ao índice apurado em 2017. Com efeito, o primeiro Inquérito apurou um Índice de Inclusão Financeira de 0,24, ou seja, somente 24% da população estava financeiramente incluída.

Passados estes anos, e na sequência da implementação da 1ª ENIF, apurou-se uma notável melhoria deste indicador (Figura 30), saindo de 0,24 para 0,41 em 2025.

Em suma, São Tomé e Príncipe alcança um nível de inclusão financeira considerado moderado.

| Dimensão | Indicador   | Peso de cada indicador | Objectivo | Dados apurados | Índice de cada indicador | Índice de cada dimensão | Dimensão de peso igual | IFI  |
|----------|---|------------------------|-----------|----------------|--------------------------|-------------------------|------------------------|------|
| ACESSO   | Número de pontos de acesso por 10.000 adultos                           | 0,50                   | 10,00     | 1,55           | 0,15                     | 0,58                    | 0,50                   | 0,41 |
|          | % de unidades administrativas com pelo menos um ponto de acesso         | 0,25                   | 100       | 100            | 1,00                     |                         |                        |      |
|          | % de população vivendo nos distritos com pelo menos um ponto de acesso  | 0,25                   | 100%      | 100            | 1,00                     |                         |                        |      |
| USO      | % dos adultos com pelo menos um tipo de conta de depósito regulamentada | 0,40                   | 100       | 38             | 0,38                     | 0,23                    | 0,50                   |      |
|          | % de adultos com pelo menos um tipo de conta de crédito regulamentada   | 0,60                   | 100       | 13             | 0,13                     |                         |                        |      |

Figura 30

Por sua vez, o Índice de Inclusão Financeira das mulheres também registou uma melhoria moderada, tendo atingido 0,34 em 2025 contra 0,18 em 2017.

| Dimensão | Indicador   | Peso de cada indicador (Wi) | Objectivo (Mi) | Dados apurados(Ai) | Índice de cada indicador(Xi) | Índice de cada dimensão(Di) | Dimensão de peso igual (w) | IFI  |
|----------|---|-----------------------------|----------------|--------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|------|
| ACESSO   | Número de pontos de acesso por 10.000 adultos                           | 0,50                        | 10,00          | 1,55               | 0,15                         | 0,58                        | 0,50                       | 0,34 |
|          | % de unidades administrativas com pelo menos um ponto de acesso         | 0,25                        | 100            | 100                | 1,00                         |                             |                            |      |
|          | % de população vivendo nos distritos com pelo menos um ponto de acesso  | 0,25                        | 100            | 100                | 1,00                         |                             |                            |      |
| USO      | % de mulheres com pelo menos um tipo de conta de depósito regulamentada | 0,40                        | 100            | 18                 | 0,18                         | 0,10                        | 0,50                       |      |
|          | % de mulheres com pelo menos um tipo de conta de crédito regulamentada  | 0,60                        | 100            | 5                  | 0,05                         |                             |                            |      |

Figura 31

## Conclusão

Um dos mecanismos de combate à pobreza, permitindo que os mais vulneráveis económica e socialmente participem activamente no processo de desenvolvimento económico e social do país é a inclusão financeira. Este foi o foco das acções presentes na ENIF, cuja implementação teve início em 2021 e terão o seu término em Dezembro de 2025. Na sequência da implementação dessas acções e outras realizadas pelas partes interessadas, observou-se uma melhoria moderada do Índice de Inclusão Financeira (IIF), que passou de 0,24 em 2017 – sendo o escalão mais baixo dentro dos intervalos de mensuração deste indicador proposto pela AFI – para 0,41 em 2025.

Não obstante a melhoria dos níveis de inclusão financeira, registou-se uma ligeira estagnação quanto à detenção de uma conta bancária (- 0,6 p.p. face a 2017), justificada em grande parte pelo baixo rendimento reclamado por quase um terço (30%) da população adulta com menor habilitação académica.

Todavia, importa frisar a redução notória do gap de bancarização por género que, no período em análise, foi de 4,8 p.p. face aos desproporcionais 20 p.p. verificados em 2017. Apesar da pouca adesão à abertura de contas, os créditos bancários aumentaram consideravelmente, tendo atingido 49% do total dos créditos concedidos (formal e informal).

O Inquérito apurou também que 48% da população manifestou baixo nível de satisfação em relação aos serviços e produtos financeiros oferecidos pelo sector financeiro formal. Esta é uma das justificações para que 53% dos bancarizados considerem a domiciliação salarial como único serviço bancário de interesse.

No que diz respeito ao principal recurso de proliferação para o uso de serviços financeiros digitais, 8 em cada 10 pessoas têm um telemóvel e aproximadamente 68% delas tem acesso à internet. Porém, apesar destes números encorajadores, somente 24% dos adultos faz uso dos serviços financeiros digitais e electrónicos.

O Inquérito aferiu que a inclusão financeira enfrenta grandes desafios no que se refere às transferências dos particulares. Com efeito, 46% dos inquiridos recebem transferências do estrangeiro, sendo Portugal a principal origem (86%) e destino (73%) das mesmas. Resta, porém, fomentar os canais formais de envio e recepção das transferências, tendo em conta que apenas 21% do montante transaccionado passa por este sistema.

Preocupados com as situações adversas que podem surgir com um impacto negativo nas suas finanças, os inquiridos estão a poupar mais. De facto, 70% dos inquiridos afirmam que fazem poupança, o que representa um aumento de 23 p.p. em relação a 2017. Porém, 76% dos que poupam fazem-no em casa e apenas 23 % em instituições financeiras. Digna de realce neste contexto é a redução significativa registada no meio



tradicional de poupança informal (Chiquilá). Assim, se em 2017 mais de 19% da população recorria a este método, em 2025 é somente cerca de 9%.

Quanto as MPEs, a informalidade continua a reinar, sendo que apenas 18% são formais. Em termos de género, as mulheres detêm a maior fatia (61%) do sector.

À semelhança da população adulta, as MPEs também apresentam um diminuto acesso (21%) ao sector bancário. Mesmo as MPEs que detêm contas bancárias, não as usam regularmente para os negócios. Assim, apenas 7% das MPEs recorrem ao sector bancário para domiciliar as suas receitas. Por sua vez, este comportamento reduz a possibilidade de acesso aos créditos bancários, justificando-se assim que o financiamento continue a ser o principal obstáculo (87%) para a sobrevivência do negócio.

A maior parte das MPEs (90%) não têm os riscos dos seus negócios cobertos por uma seguradora.

Em suma, o percurso para o nível de inclusão almejado deverá ser alcançado através da continuidade e ajustamento das medidas em curso, bem como a implementação de novas medidas que irão juntamente com as recentes, concretizar o objectivo de ter, a médio prazo, a maioria dos adultos incluídos financeiramente.

As suprarreferidas medidas deverão fazer parte de uma próxima estratégia nacional de inclusão financeira.

# Anexos

## Anexo 1

### Caracterização metodológica

A colecta de dados para a realização deste Inquérito à Inclusão Financeira envolveu a preparação de dois questionários, (sendo um destinado para as pessoas singulares e outro para as MPEs), bem como a definição da amostra para a implementação das entrevistas a serem conduzidas porta-a-porta. Para o efeito, o BCSTP recorreu à sua experiência na realização do 1º Inquérito, às orientações da *AFI Financial Capability Barometer*, *AFI Policy paper- Financial inclusion measurement for regulators: Survey design and implementation*, bem como da *OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development)/INFE (International Network on Financial Education) Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion 2022*, dentre outros.

#### **Amostra**

Em linha com as recomendações da *OECD/INFE Toolkit*, é requerida uma amostra não inferior a 1000 inqueridos (independentemente da dimensão populacional do país) para permitir a comparabilidade internacional do Inquérito à inclusão financeira, mormente no que se refere aos dados referentes ao género e à idade.

Com efeito, a necessidade de assegurar a existência de 1000 respondentes válidos, e realizar análises detalhadas e consistentes das diferenças na inclusão e literacia financeiras por género e distritos com a maior precisão possível, levou o BCSTP a definir uma amostra aleatória de 2000 indivíduos adultos e 500 MPEs. A expectativa é de que esta parcela aleatória possua as mesmas características e proporções do total de indivíduos que compõem a população são-tomense. Assim, o Inquérito terá um intervalo de confiança de 95%, com uma margem de erro de 2.2%.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Na ausência de dados definitivos durante a implementação do inquérito, assumiu-se que a população são-tomense era de 200.000

## Pontos chave do questionário

O Inquérito à Inclusão Financeira em São Tomé e Príncipe, pretende avaliar três aspectos relevantes para o país: o acesso, o uso e a literacia financeira.

**Acesso** – Nesta componente pretende-se avaliar a possibilidade de utilizar serviços e produtos financeiros disponíveis em instituições formais. Com efeito, as perguntas do questionário incidem sobre as potenciais barreiras à abertura e utilização de uma conta bancária, tais como custo e distância dos pontos de atendimento bancário, entre outros.

**Uso** – Esta componente aferirá sobre a regularidade, frequência e duração do uso dos serviços e produtos financeiros formais.

**Literacia financeira** – abrange a qualidade e experiência dos consumidores demonstrada em atitudes e opiniões em relação aos produtos à sua disposição. Com efeito, o Barómetro da Capacidade Financeira é avaliado com base em quatro componentes: o conhecimento, a habilidade, a atitude e o comportamento. Essas componentes estão, por sua vez, estruturadas em sete dimensões temáticas: Impacto económico, Gestão Orçamental, Poupança e Planificação, Gestão de dívidas, Escolha de produtos, Protecção do Consumidor e Salvaguarda. A tabela que se segue detalha a estrutura do Barómetro da Capacidade Financeira.

| Componentes             | Conhecimento | Habilidades | Atitude | Comportamento | Média |
|-------------------------|--------------|-------------|---------|---------------|-------|
| Áreas temáticas         |              |             |         |               |       |
| Impacto económico       |              |             |         |               |       |
| Gestão Orçamental       |              |             |         |               |       |
| Poupança e Planificação |              |             |         |               |       |
| Gestão dívidas          |              |             |         |               |       |
| Escolha de produtos,    |              |             |         |               |       |
| Protecção do Consumidor |              |             |         |               |       |
| Salvaguarda             |              |             |         |               |       |
| Média                   |              |             |         |               |       |

O **conhecimento** é toda a informação agregada em vários domínios obtida e retida por um indivíduo. São as informações que fazem parte da memória e influenciam sobre o julgamento e/ou comportamento.

A **habilidade** é o saber fazer, é a aplicação do conhecimento financeiro, ou seja, a capacidade de utilizar os conhecimentos armazenados na memória no dia-a-dia de forma prática e produtiva.

**Atitude** é a predisposição de uma pessoa para investir tempo e outros recursos necessários para aplicar o seu conhecimento e testar a sua habilidade.

**Comportamento** é o resultado da aplicação do conhecimento, habilidade e a atitude no quotidiano.

**Impacto Económico** – nesta dimensão temática pretende-se aferir o domínio do inquirido sobre alguns conceitos económicos e financeiros, bem como o respectivo impacto nas finanças pessoais.

**Gestão Orçamental** – nesta dimensão temática pretende-se avaliar se o inquirido faz uma gestão eficaz do seu orçamento pessoal (ou empresarial).

**Poupança e Planeamento de Longo Prazo** –investiga-se como e se é feita uma previsão económica de longo prazo com base em metas.

**Gestão da Dívida** – a eficácia da gestão de dívidas é o foco desta temática.

**Escolha de serviços e produtos financeiros**–pretende-se aferir se o consumidor financeiro colecta informações e faz as devidas comparações de produtos e serviços financeiros, ou seja, se toma decisões financeiras informadas.

**Protecção de Direitos do Consumidor Financeiro** – pretende-se avaliar se o inquirido sabe agir em protecção dos direitos pessoais quando surge um problema.

**Salvaguarda** –investiga-se se o inquirido sabe fazer o uso seguro dos instrumentos ao seu dispor para evitar fraudes.

### **Técnicas de Entrevista**

A definição dos métodos e técnicas de recolha de informação são imprescindíveis para o correcto preenchimento do questionário e para garantir a melhor qualidade possível dos dados recolhidos.

A entrevista constitui o modo de obtenção de informações através de perguntas directas para uma resposta imediata e directa, mas não mecânica, o que implicou a observação de regras básicas. A “*Recolha de Informação*” no terreno

exigiu uma preparação bastante cuidada, especialmente, no que respeita ao conhecimento e à importância dos objectivos do Inquérito. Assim, com vista a capacitar os agentes, foram ministradas aulas teóricas e práticas sobre a importância da Inclusão Financeira, os principais conceitos as técnicas de entrevistas, detalhes dos questionários e como lidar com as novas tecnologias, nomeadamente, testes práticos com o uso do tablet, considerando que a recolha foi feita através deste dispositivo.

O carácter confidencial dos dados recolhidos decorreu da observância do princípio do segredo estatístico de que trata a Lei do Sistema Estatístico Nacional (Lei nº 5/98 de 3 de Agosto).

## Anexo 2

### Inquérito piloto

Para melhor materialização do Inquérito, e, conforme o cronograma para a realização do 2º Inquérito à inclusão e literacia financeiras do lado da procura, previu-se e realizou-se nos dias 1 e 2 de Março de 2025, o inquérito-piloto em 4 distritos de São Tomé (Lobata, Lembá, Mé-Zóchi e Cantagalo), onde procedeu-se à inquirição junto à população adultas e empresas, de acordo com o plano amostral definido para este efeito.

Os testes pilotos foram feitos com o objectivo de testar todos os procedimentos para a realização do Inquérito, compreendendo a aplicação dos conhecimentos recebidos durante a formação, o teste da adequação dos questionários ao público-alvo e a exequibilidade do programa informático (compreendendo a adaptabilidade à dinâmica das entrevistas).

Participaram neste teste 8 agentes inquiridores, bem como os membros das equipas técnicas do Banco Central de São Tomé e Príncipe.

O inquérito-piloto comportou a distribuição da amostra do inquérito piloto por distritos seleccionados, conforme a tabela abaixo:

| Número de inquiridores | Distrito  | Localidade               | Número total de indivíduos a inquirir | Número de MPEs a inquirir |
|------------------------|-----------|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| 1                      | Lobata    | Praia das Conchas (Roça) | 11                                    | 2                         |
| 1                      | Lobata    | Praia das Conchas (Roça) | 11                                    | 2                         |
| 1                      | Cantagalo | Praia Piano              | 11                                    | 4                         |
| 1                      | Lembá     | Bengá                    | 11                                    | 3                         |
| 1                      | Lembá     | Bengá                    | 11                                    | 3                         |
| 1                      | Mé Zóchi  | Pau Quiabo               | 11                                    | 2                         |
| 1                      | Mé Zóchi  | Piedade (Parte)/Santy    | 11                                    | 2                         |
| 1                      | Mé Zóchi  | Piedade (Parte)/Santy    | 11                                    | 2                         |

Os resultados desta operação permitiram que se melhorasse a aplicação para a recolha de dados, procedesse a revisão de algumas questões dos questionários e, o ajuste de metodologia para a recolha de dados no terreno, dentre outros aspectos.

## Anexo 3 Questionários

### 2º Inquérito de Inclusão Financeira da População Adulta Residente

Bom dia/tarde/noite. O meu nome é ..... e estou ao serviço do BCSTP, na realização de um inquérito, com o objectivo de conhecer o nível de inclusão e literacia financeiras da população são-tomense. Desta forma, gostaria de contar com a sua opinião e fazer-lhe algumas perguntas. Só lhe tomarei alguns minutos.

Tem disponibilidade de colaborar connosco respondendo a algumas perguntas? Informamos ainda que a sua participação é totalmente voluntária, anónima e confidencial. OBRIGADO.

☐

SIM ACEITO PARTICIPAR

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Entrevistador \_\_\_\_\_ Localidade \_\_\_\_\_

A-Perfil do entrevistado

#### **A.1. Residência**

Reside de forma permanente nesta zona? Sim |\_\_\_\_| (continue) Não |\_\_\_\_| (suspender)

#### **A.2. Género (Registar o género do entrevistado)**

- A. Feminino
- B. Masculino

*Nota: O entrevistador deve estimar se o entrevistado não quiser responder.*

#### **A.3. IDADE: \_\_\_\_\_ anos (Registar em qual destes grupos se enquadra)**

- A. 18 a 24 anos
- B. 25 a 39 anos
- C. 40 a 54 anos
- D. 55 a 69 anos
- E. 70 a 79 anos
- F. 80 ou mais anos

#### **A.4. Qual o seu nível de escolaridade?**

- A. Não tem instrução primária
- B. Tem instrução primária completa (4.º ano)
- C. Tem ensino básico completo (9.º ano)
- D. Tem ensino secundário completo (12.º ano)
- E. Tem licenciatura ou ensino politécnico completo
- F. Tem mais do que a licenciatura completa (Mestrado/Doutoramento)
- G. Não responde (não ler)

#### **A.5. Em que situação laboral ou ocupacional se encontra?**

- A. Activo – Trabalha por conta própria
- B. Trabalha por conta de outrem
- C. Activo – Estagiário/aprendiz
- D. Activo – Desempregado à procura de trabalho
- E. Activo – Outra
- F. Não Activo – Trabalha em casa a tratar da família

- G. Não Activo – Aposentado/Reformado
- H. Não Activo – Não trabalha e não está à procura de trabalho
- I. Não Activo – Estudante
- J. Não Activo – Outra
- K. Não responde (não ler)

**A.6. Qual a sua principal fonte de rendimento?**

- A. Administração Pública
- B. Salário de empresa privada
- C. Agricultura de subsistência
- D. Pescas (excluindo palaiê)
- E. Comércio (incluindo palaiê)
- F. Apoio de familiares e amigos
- G. Assistência do Estado
- H. Outros negócios próprios (aluguer, arrendamento)
- I. Outros

**B-Acesso**

**B.1. Tem actualmente pelo menos uma conta bancária?**

- A. Sim-em meu nome (ir para B.4.)
- B. Sim- conjunta (ir para B.4.)
- C. Já tive e deixei de ter (ir para B.3.) (não responde B.7.; C.1. à C.8.)
- D. Nunca tive (não responde a B.3., B.4., B.7.; C.1. à C.8.; D.5.3.1. à D.5.3.3.; D.6.3-à D.6.5; D.7.4.1..))
- E. Não sabe (não ler) (ir para B.5.) (não responde B.7.; C.1. à C.8. ; D.5.3.1. à D.5.3.3; D.6.3-à D.6.5; D.7.4.1..))
- F. Não responde (não ler) (ir para B.5.) (não responde de C.1. à C.8.)

**B.2. Qual é a principal razão pela qual nunca teve uma conta bancária? (escolha única)**

- A. Não tem rendimentos que justifiquem
- B. A conta bancária de outra pessoa é suficiente
- C. Os custos de ter conta bancária são elevados
- D. Não confia nos bancos comerciais
- E. Não considera importante
- F. Outra razão
- G. Não sabe (não ler)
- H. Não responde (não ler)

**B.3. Qual é a razão pela qual deixou de ter uma conta bancária? (escolha múltipla)**

- A. Não tem rendimentos que justifiquem
- B. A conta bancária de outra pessoa é suficiente
- C. Os custos de ter conta bancária são elevados
- D. Não confia nos bancos comerciais
- E. Não considera importante
- F. Outra razão
- G. Não sabe (não ler)



H. Não responde (não ler)

**B.4. Qual é a principal razão pela qual escolheu o banco onde tem a sua principal conta de depósito?**

- A. Recomendação de familiar ou amigo
- B. Maior reputação/credibilidade
- C. Tem comissões/custos baixos
- D. A conta é melhor remunerada
- E. A entidade patronal obriga a ter conta nesse banco
- F. Proximidade de casa ou do local de trabalho
- G. Outra razão
- H. Não sabe (não ler)
- I. Não responde (não ler)

**B.5. Alguma vez recorreu a um empréstimo?**

- A. Sim
- B. Não (ir para B.7. e não responde a D.4.4.2. D.6.4.3. à D.6.4.5.)
- C. Não responde (não ler) (ir para B.7. e não responde a D.6.4.3. à D.6.4.5.)

**B.6. Quais das seguintes modalidades de empréstimo usou? (escolha múltipla)**

- A. Empréstimo bancário ( não responde a B.7.)
- B. Empréstimo de outras instituições de crédito
- C. Adiantamento Salarial (no Banco)
- D. Empréstimo de particulares (excepção de família e amigos)
- E. Empréstimo através de empresas ou cooperativas (excepção de um banco)
- F. Empréstimos de familiares, amigos
- G. Empréstimos do empregador
- H. Adiantamento por compra de bens e serviços (fiou na loja)
- I. Outro
- J. Não responde (não ler)

**B.7. Porque razão nunca solicitou um empréstimo bancário. (escolha múltipla)**

- A. Não necessitou
- B. Excesso de burocracia
- C. Taxas de juros elevadas
- D. Falta de garantia
- E. Receio de ter o pedido recusado
- F. Outro

**B.8. Tem um telefone digital ou simples?**

- A. Digital
- B. Simples (jójó)
- C. Não tem

**B.9. Com que frequência tem acesso à Internet?**

- A. Diariamente
- B. Pelo menos uma vez por semana
- C. Pelo menos uma vez por mês

- D. Algumas vezes por ano
- E. Não tem acesso
- F. Não sabe (não ler)
- G. Não responde (não ler)

### **C-Uso**

#### **C.1. Os bancos dispõem de serviços digitais e electrónicos. Faz uso dos mesmos?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não responde (não ler)

#### **C.2. Faz uso de outros serviços digitais/electrónicos?**

- A. Sim
- B. Não (ir para C.4.)
- C. Não responde (não ler)

#### **C.3. Que serviços digitais/electrónicos utiliza? (escolha múltipla)**

- A. Dobra 24
- B. Internet banking
- C. Dobra Digital
- D. Visa
- E. Mbway
- F. Outros

#### **C.4. Usa a sua conta bancária para o quê? (escolha múltipla)**

- A. Domiciliação de salário
- B. Pagamentos de serviços
- C. Depósito
- D. Para ter acesso ao crédito
- E. Para fazer poupança
- F. Outros
- G. Nenhuma
- H. Não responde (Não ler)

#### **C.5. Os produtos e/ou serviços oferecidos pelo seu principal banco satisfazem as suas necessidades?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Parcialmente
- D. Não sabe (não ler)
- E. Não responde (não ler)

#### **C.6. Com que frequência realiza operações na sua principal conta?**

- A. Diariamente
- B. Pelo menos uma vez por semana
- C. Pelo menos uma vez por mês
- D. Algumas vezes por ano

- E. Não sabe (não ler)
- F. Não responde (não ler)

**C.7. Como executa as suas operações financeiras? (escolha múltipla)**

- A. Balcão de uma agência bancária
- B. ATM
- C. POS
- D. Internet Banking
- E. Numerário (dinheiro à vista)
- F. Outro

**C.8. Como avalia o atendimento do seu principal banco?**

- A. Mau
- B. Razoável
- C. Bom

**C.9. Nos últimos 12 meses, enviou dinheiro para outro país?**

- A. Sim
- B. Não (ir para C.13.)
- C. Não responde (não ler) (ir para C.13.)

**C.10. Com que frequência enviou dinheiro para outro país?**

- A. Pelo menos uma vez por semana
- B. Pelo menos uma vez por mês
- C. Pelo menos uma vez por ano
- D. Outra
- E. Não sabe (não ler)
- F. Não responde (não ler)

**C.11. Como enviou o dinheiro? (escolha múltipla)**

- A. Através de uma agência bancária
- B. Através de uma instituição de pagamento não bancária (casa de câmbio, correios)
- C. Através de um familiar/amigo/conhecido
- D. Moneygram
- E. Western union
- F. Através de um agente informal (lojas, etc)
- G. Outro
- H. Não responde (não ler)

**C.12. Qual foi o país de destino? (escolha múltipla)**

- A. Portugal
- B. Inglaterra (Reino Unido)
- C. Angola
- D. Outros

**C.13. Nos últimos 12 meses, recebeu dinheiro de outro país?**

- A. Sim
- B. Não (ir para D.1.1.1.)

C. Não responde (não ler) (ir para D.1.1.1.)

**C.14. Com que frequência recebeu o dinheiro?**

- A. Pelo menos uma vez por semana
- B. Pelo menos uma vez por mês
- C. Pelo menos uma vez por ano
- D. Outra
- E. Não sabe (não ler)
- F. Não responde (não ler)

**C.15. Como recebeu o dinheiro? (escolha múltipla)**

- A. Através de uma Agência bancária
- B. Através de uma instituição de pagamento não bancária (casa de câmbio, correios)
- C. Através de um familiar/amigo/conhecido
- D. Através de ATM
- E. Moneygram
- F. Western union
- G. Através de um agente informal (lojas etc)
- H. Outro
- I. Não responde (não ler)

**C.16. Qual foi o país de origem (de onde veio)? (escolha múltipla)**

- A. Portugal
- B. Inglaterra (Reino Unido)
- C. Angola
- D. Outros

**D – Barómetro de literacia financeira**

**D.1 Impacto económico**

**D.1.1. Conhecimento**

**D.1.1.1. Dos seguintes termos financeiros, quais é que já ouviu falar? (escolha múltipla)**

- A. Seguros
  - a. Sim
  - b. Não
- B. Cartão de débito (dobra 24)
  - a. Sim
  - b. Não
- C. Descoberto
  - a. Sim
  - b. Não
- D. Obrigações
  - a. Sim
  - b. Não
- E. Títulos de tesouro
  - a. Sim
  - b. Não

F. Internet Banking

- a. Sim
- b. Não

**D.1.1.2. O BCSTP é responsável pela estabilidade da Moeda Nacional e do Sistema Financeiro.**

- A. Verdadeiro
- B. Falso
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.1.2. Habilidade**

**D.1.2.1. Considera importante ter uma conta bancária?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.1.2.2. A taxa de inflação influencia (mexe) o seu ‘bolso’?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.1.2.3. A taxa de câmbio influencia (mexe) o seu ‘bolso’?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.1.3. Atitude**

**D.1.3.1. Qual o teu nível de confiança nas seguintes instituições:**

- A. Banco Central
  - a. Muito bom
  - b. Bom
  - c. Baixo
- B. Bancos comerciais
  - a. Muito bom
  - b. Bom
  - c. Baixo
- C. Seguradoras
  - a. Muito bom
  - b. Bom
  - c. Baixo

#### **D.1.4. Comportamento**

##### **D.1.4.1. O que costuma fazer para se proteger do aumento da taxa de inflação (aumento dos preços)? (escolha múltipla) (não ler as opções de respostas)**

- A. Comprar bens duradouros (terreno, casa, viatura)
- B. Adquirir divisa (euro, dólar)
- C. Diminuir as despesas
- D. Não faço nada
- E. Não sabe
- F. Não responde

#### **D.2. Gestão orçamental**

##### **D.2.1. Conhecimento**

##### **D.2.1.1. O orçamento é um plano no qual se coloca as receitas e as despesas.**

- A. Verdadeiro
- B. Falso
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

##### **D.2.2. Habilidade**

##### **D.2.2.1. Porquê compraria um bem?**

- A. Porque está barato
- B. Porque preciso
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

##### **D.2.2.2 Se o rendimento não for suficiente para cobrir as suas despesas, o que se deve fazer? (não ler as opções de resposta) (escolha múltipla)**

- A. Vende bens
- B. Pede avanço de salário
- C. Pede emprestado a partir de um banco ou outra instituição financeira
- D. Pede emprestado a empresas ou cooperativas (exceção de um banco)
- E. Pede emprestado a outras pessoas (exceção de família e amigos)
- F. Pede emprestado a família e/ou amigos
- G. Utiliza o valor de Chiquilá
- H. Reduz algumas outras despesas
- I. Compro bens a crédito
- J. Não sabe
- K. Não responde

##### **D.2.3. Atitude**

##### **D.2.3.1. É importante fazer um orçamento, ou seja, planificar as despesas e as receitas.**

- A. Muito importante
- B. Importante
- C. Não é importante
- D. Não sabe (não ler)

E. Não responde (não ler)

**D.2.3.2. É importante ter um seguro.**

- A. Muito importante
- B. Importante
- C. Não é importante
- D. Não sabe (não ler)
- E. Não responde (não ler)

**D.2.4. Comportamento**

**D.2.4.1. Quando surge um rendimento(dinheiro) que não esperava, o que faz? (não ler as opções de respostas)**

- A. Investe
- B. Poupa no banco
- C. Guarda em casa
- D. Gasta em compras
- E. Outro
- F. Não sabe
- G. Não responde

**D.2.4.2. Habitualmente efectua só as despesas planificadas (no seu orçamento)?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.3.Poupança e Planificação de longo prazo**

**D.3.1. Conhecimento**

**D.3.1.1. A poupança é parte do nosso rendimento que não gastamos com as coisas do dia a dia e é guardado para ser utilizado em um momento futuro.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.3.1.2. A poupança no banco (depósito a prazo) permite no fim de um prazo previamente acordado, receber o valor depositado mais os juros.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.3.2. Atitude**

**D.3.2.1. É melhor ter dinheiro numa instituição financeira (banco, seguro), do que em casa, ou no Chiquilá.**

- A. Discordo
- B. Concordo

- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

### **D.3.3. Comportamento**

#### **D.3.3.1. Costuma fazer alguma poupança?**

- A. Sim (não responde D.3.3.3.)
- B. Não (ir para D.3.3.3)
- C. Não sabe (não ler) (ir para D.3.3.3)
- D. Não responde (não ler) (ir para D.3.3.3)

#### **D.3.3.2. Como faz a sua poupança? (escolha múltipla) (não ler as opções de respostas)**

- A. Chiquilá
- B. Em casa
- C. No banco
- D. No seguro
- E. Outros
- F. Não responde (não ler)

#### **D.3.3.3. Porque razão não fez poupança? (escolha única)**

- A. O rendimento não permite
- B. Não considera uma prioridade
- C. Outro
- D. Não responde (não ler)

### **D.4. Gestão de dívida**

#### **D.4.1. Conhecimento**

##### **D.4.1.1. Um empréstimo é um acordo em que uma instituição de crédito disponibiliza dinheiro a um cliente, que fica obrigado a devolver esse dinheiro no futuro, acrescido de juros e outros custos.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

##### **D.4.1.2. Taxa de juro é o valor que se paga ou recebe por um empréstimo ou depósito.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

#### **D.4.2. Habilidade**

##### **D.4.2.1. Só se deve fazer um empréstimo se tiver a convicção de conseguir pagar as prestações, incluindo todas comissões e despesas.**

- A. Discordo



- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.4.2.2. Antes de fazer um empréstimo analisa o período de pagamento, bem como todos os custos e despesas, incluindo taxas de juros e todas as outras despesas dos diversos bancos.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

#### **D.4.3. Atitude**

**D.4.3.1. É melhor tomar um empréstimo no banco do que fora do banco.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.4.3.2. É correcto pedir um empréstimo para pagar outro empréstimo.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

#### **D.4.4. Comportamento**

**D.4.4.1. Só faz um empréstimo se tiver a certeza que consigo pagar as prestações, incluindo todas comissões e despesas.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.4.4.2. Sabe quanto é que os empréstimos consomem do seu rendimento mensal?**

- A. Sei exactamente
- B. Sei, vagamente
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

#### **D.5. Escolha de produtos e serviços financeiros**

##### **D.5.1. Conhecimento**

**D.5.1.1. Onde se pode obter as informações sobre os produtos e serviços financeiros (depósito, empréstimo, outros) que existem? (escolha múltipla) (não ler as opções de respostas)**

- A. No balcão do banco
- B. Através de desdobráveis

- C. Através de familiares/amigos
- D. Através de entidades especializadas (que não um banco)
- E. Na TV
- F. Na rádio
- G. Na internet
- H. Não sabe
- I. Não responde

#### **D.5.2. Habilidade**

##### **D.5.2.1 Considera várias opções de diferentes bancos antes de escolher o seu produto financeiro (depósito, empréstimo, outros)?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

#### **D.5.3. Comportamento**

##### **D.5.3.1. Nos últimos 12 meses mudou de banco?**

- A. Sim
- B. Não (ir para D.5.4.3.)
- C. Não sabe (não ler) (ir para D.5.4.3.)
- D. Não responde (não ler) (ir para D.5.4.3.)

##### **D.5.3.2. Qual a principal razão pela qual mudou de banco? (não ler as opções de respostas)**

- A. Perda de confiança
- B. Custos de manutenção muito elevados
- C. O actual banco ofereceu melhores condições de empréstimo
- D. A mudança foi imposta pela entidade patronal
- E. Outros
- F. Não sabe
- G. Não responde

##### **D.5.3.3. Por que razão não mudou de banco? (escolha múltipla) (não ler as opções de respostas)**

- A. Tem custos elevados mudar de banco
- B. É necessário muito tempo para proceder à mudança
- C. Considera importante a antiguidade da relação com o actual banco / está habituado à sua forma de funcionamento
- D. Incerteza quanto ao benefício da mudança
- E. Tem confiança no banco
- F. Outra razão
- G. Não responde

## **D.6. Protecção do consumidor**

### **D.6.1. Conhecimento**

#### **D.6.1.1. A quem recorrer em caso de desacordo/desentendimento com o seu banco ou agência de seguro? (escolha múltipla)**

- A. Ao próprio banco ou agência seguradora
- B. Banco Central
- C. Tribunal
- D. Não sabe (não ler)
- E. Não responde (não ler)

### **D.6.2. Comportamento**

#### **D.6.2.1. Lê os contratos de serviços e produtos financeiros antes de assinar.**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

#### **D.6.2.2. Sempre que não está satisfeito (a)em relação a um produto ou serviço financeiro, faz uma reclamação a alguma autoridade competente para este efeito.**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

#### **D.6.2.3. Já tentou alterar as condições (prazo de pagamento, taxa de juros, prazo) de algum dos seus empréstimos com o banco?**

- A. Sim
- B. Não (ir para D.7.1.1.)
- C. Não sabe (não ler) (ir para D.7.1.1.)
- D. Não responde (ir para D.7.1.1.)

#### **D.6.2.4. Conseguiu alterar as condições de algum dos seus empréstimos com o banco?**

- A. Sim (ir para D.7.1.1.)
- B. Não
- C. Não sabe (não ler) (ir para D.7.1.1.)
- D. Não responde (não ler) (ir para D.7.1.1.)

#### **D.6.2.5. O que impediu a alteração das condições? (escolha múltipla) (não ler as opções de respostas)**

- A. Não sabia a quem recorrer
- B. O banco não concordou com a minha proposta
- C. A contraproposta do banco era mais penalizadora
- D. Outro
- E. Não sabe (não ler)
- F. Não responde (não ler)

## **D.7. Salvaguarda**

### **D.7.1. Conhecimento**

**D.7.1.1. Fraude (burla) financeira é um acto financeiro ilegal e consciente realizado com a intenção maliciosa de causar algum tipo de prejuízo para quem está sendo vítima com o objetivo de obter algum tipo de ganho.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

### **D.7.2. Habilidade**

**D.7.2.1. As seguintes situações são consideradas como fraude financeira?**

**D.7.2.1.1. Ser contactado através de e-mail, mensagens ou chamadas telefónicas provenientes de números suspeitos.**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.7.2.1.2. Existência de movimentos estranhos na conta bancária.**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

### **D.7.3. Atitude**

**D.7.3.1. Deve-se desconfiar de promessas de produtos financeiros com rentabilidade alta, rápida e garantida, sem riscos.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

### **D.7.4. Comportamento**

**D.7.4.1. Normalmente conhece o saldo da conta?**

- A. Sim
- B. Vagamente
- C. Não
- D. Não sabe (não ler)
- E. Não responde (não ler)

**D.7.4.2. Não respondo a e-mail, mensagens ou chamadas telefónicas provenientes de números suspeitos ou de fontes desconhecidas.**

- A. Sim
- B. Não

- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

## 2º Inquérito de Inclusão Financeira das Micro e Pequenas Empresas

Bom dia/tarde/noite. O meu nome é ..... e estou ao serviço do BCSTP, na realização de um inquérito, com o objetivo de conhecer o nível de inclusão e literacia financeira da população são-tomense. Desta forma, gostaria de contar com a sua opinião e fazer-lhe algumas perguntas. Só lhe tomarei alguns minutos.

Tem disponibilidade de colaborar connosco respondendo a algumas perguntas? Informamos ainda que, a sua participação é totalmente voluntária, anónima e confidencial. OBRIGADO.

☐

SIM ACEITO PARTICIPAR

Data \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Entrevistador \_\_\_\_\_ Localidade \_\_\_\_\_

### Perfil da Empresa

#### A.1. Actividade principal da empresa

- A. Industrial (padaria massa bruta, açucrinha, pófu pófu, argola, bolo, bula, blêgue, gelado, marcenaria, carpintaria, artesanato, etc.)
- B. Comercial (quiosque, vender lenha, vender bana vender fruta, vender carvão, vender fruta, vender frutos, vender peixe, etc)
- C. Prestação de serviço (mecânico, motoqueiro, taxista)
- D. Agricultura e pesca (agricultores ou pescadores)
- E. Outros

#### A.2. Há quantos anos esta empresa iniciou as suas actividades?

- A. \_\_\_\_\_
- B. Não sabe (não ler)
- C. Não responde (não ler)

#### A.3. Qual é a o número actual de empregados que esta empresa possui?

- \_\_\_\_\_

#### A.4. Quantas mulheres esta empresa emprega?

- \_\_\_\_\_

#### A.5. Esta empresa tem registo no Guiché Único ou no Cartório?

- A. Sim (não responde A8)
- B. Não ( ir para A8)
- C. Não sabe (não ler) ( ir para A8)
- D. Não responde (não ler) ( ir para A8)

#### A.6. Qual é a forma jurídica desta empresa?

- A. Empresa em nome individual (ENI)
- B. Cooperativa

C. Outros

**A.7. Esta empresa possui Alvará?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não responde (não ler)

**A.8. Se esta empresa não possui um registo no Guiché Único ou no Cartório, qual é o motivo? (não ler opções de respostas)**

- A. Não necessita
- B. Complexidade/excesso de burocracia
- C. Falta de informação
- D. Custos elevados
- E. Outro
- F. Não Responde

**Perfil do Gestor**

**B.1. Idade**

- A. \_\_\_\_\_
- B. 18 a 24 anos
- C. 25 a 39 anos
- D. 40 a 54 anos
- E. 55 a 69 anos
- F. 70 a 79 anos
- G. 80 ou mais anos

**B.2. Género**

- A. Feminino
- B. Masculino

**B.3. Nacionalidade**

- A. Santomense
- B. Outro

**B.4. É sócio da empresa?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não responde (não ler)

**B.5. É gestor desta empresa há quanto tempo?**

- A. \_\_\_\_\_
- B. Não responde (não ler)

**B.6. Qual é o nível de instrução mais elevado que atingiu?**

- A. Não tem instrução primária
- B. Tem instrução primária completa (4.º ano)
- C. Tem ensino básico completo (9.º ano)
- D. Tem ensino secundário completo (12.º ano)

- E. Tem licenciatura ou ensino politécnico completo
- F. Tem mais do que a licenciatura completa (Mestrado/Doutoramento)
- G. Não responde (não ler)

**B.7. O Gestor/proprietário desta empresa tem formação nas áreas de gestão, de economia ou afins?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não responde (não ler)

**Acesso**

**C.1. Esta empresa possui pelo menos uma conta bancária em seu nome (nome da empresa)?**

- A. Sim (ir para C.3.)
- B. Não, Não sabe (não ler)
- C. Não responde (não ler)

**C.2. Se esta empresa não possui uma conta bancária em seu nome (nome da empresa), qual o motivo? (não ler opções de respostas)**

- A. Distância do banco
- B. Não é necessário
- C. Excesso de burocracia
- D. Custos elevados
- E. Outro

**C.3. Alguma vez interrompeu o seu negócio?**

- A. Sim
- B. Não (ir para C.5.)
- C. Não sabe (ir para C.5.)
- D. Não responde (não ler) (ir para C.5.)

**C.4. Qual foi o motivo da interrupção do negócio? (não ler opções de respostas)**

- A. Aumento de custos
- B. Má gestão
- C. Falta de financiamento
- D. Concorrência
- E. Outro

**C.5. Considera que o acesso ao financiamento constitui um obstáculo à realização da sua actividade empresarial? (a falta de dinheiro é um problema para o seu negócio)**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**C.6. A empresa tem algum tipo de seguro?**

- A. Sim (ir para D.1.)
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**C.7. Qual é o motivo pelo qual não tem serviço de seguro? (não ler opções de respostas)**

- A. Distância da seguradora
- B. Custos elevados
- C. Rendimento baixo
- D. Empresa não formalizada
- E. Não acha importante/necessário
- F. Outro

**Uso**

**D.1.1. Todas as receitas são depositadas no banco?**

- A. Sim
- B. Não (ir para D.1.1.2.)
- C. Não sabe (não ler) (ir para D.1.1.2.)
- D. Não responde (não ler) (ir para D.1.1.2.)

**D.1.1.1. Com que frequência deposita no banco?**

- A. Sempre
- B. Às vezes
- C. Nunca

**D.1.1.2. Porque motivo não deposita no banco? (não ler opções de respostas)**

- A. Não confio
- B. Distância do banco
- C. A quantidade não justifica
- D. Maior segurança em casa
- E. Falta de tempo
- F. Custos de manutenção
- G. Outros
- H. Não sabe (não ler)
- I. Não responde (não ler)

**D.1.2. Qual a principal razão pela escolha do banco onde a empresa tem a sua principal conta? (não ler opções de respostas)**

- A. Proximidade ao negócio
- B. Custos mais baixos
- C. Maior reputação/confiança
- D. Produtos e serviços adequados às necessidades da empresa
- E. Outro



**D.1.3. Com que frequência é feito o controlo de movimentação (extrato e saldo) da principal conta da empresa?**

- A. Sempre
- B. Às vezes
- C. Nunca

**D.1.4. Como a empresa efectua o pagamento de salários? (escolha múltipla)**

- A. Transferências bancárias
  - a. Sempre
  - b. Às vezes
  - c. Nunca
- B. Com cheques
  - a. Sempre
  - b. Às vezes
  - c. Nunca
- C. Em numerário (dinheiro)
  - a. Sempre
  - b. Às vezes
  - c. Nunca

**D.1.5. Como a empresa efectua pagamento de serviços? (escolha múltipla)**

- A. Transferências bancárias
  - a. Sempre
  - b. Às vezes
  - c. Nunca
- B. Com cheques
  - a. Sempre
  - b. Às vezes
  - c. Nunca
- C. Em numerário (dinheiro)
  - a. Sempre
  - b. Às vezes
  - c. Nunca
- D. Cartão dobra 24
  - a. Sempre
  - b. Às vezes
  - c. Nunca

**D.1.6. Quais são as principais fontes de financiamento desta empresa? (não ler opções de respostas) (escolha múltipla)**

- A. Capital próprio (da empresa ou do proprietário)
- B. Empréstimo bancário
- C. Empréstimo de outras instituições de crédito
- D. Adiantamento salarial (no Banco)
- E. Empréstimo de particulares (excepção de família e amigos)
- F. Empréstimo através de empresas ou cooperativas (excepção de um banco)

- G. Empréstimos de familiares/
- H. Empréstimos de amigos
- I. Adiantamento por compra de bens e serviços (fiou)
- J. Outro
- K. Não responde

**D.1.8. Alguma vez teve acesso a algum material de educação financeira fornecida pelo Banco Central?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**D.1.9. Os produtos e/ou serviços oferecidos pelo seu principal banco satisfazem as suas necessidades?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Parcialmente
- D. Não sabe (não ler)
- E. Não responde (não ler)

**D.1.10. Como avalia o atendimento do seu principal banco?**

- A. Mau
- B. Razoável
- C. Bom
- D. Não sabe (não ler)
- E. Não responde (não ler)

**E. Barómetro de literacia financeira**

Capacidade baseada no conhecimento, habilidades, atitude e comportamento, para gerir os recursos financeiros de forma efectiva.

**E.1. Gestão contabilística e orçamental**

**E.1.1. Conhecimento**

**E.1.1.2. Conhece os conceitos que se seguem:**

**E.1.1.2.1. Um activo é um bem ou direito que a empresa possui.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**E.1.1.2.2. Um passivo é o conjunto de responsabilidades e obrigações de uma empresa.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**E.1.1.2.3. Receita é o pagamento que recebe pelas vendas de produtos e serviços.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**E.1.1.2.4. Lucro é a receita depois de pagos todos os custos.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**E.1.1.3. Como classifica os resultados desta empresa?**

- A. Rentável
- B. Pouco rentável
- C. Não rentável
- D. Não sabe (não ler)
- E. Não responde (não ler)

**E.1.2. Habilidade**

**E.1.2.1. Quais são os principais riscos que esta empresa/negócio enfrenta? (resposta múltipla) (não ler opções de respostas)**

- A. Concorrência
- B. Falta de clientes
- C. Falta de trabalhadores qualificados
- D. Falta de financiamento
- E. Outro

**E.1.2.3. Ao decidir começar um negócio: (resposta única)**

- A. Investe naquele que dá lucro rápido, mas com muito risco de negócio quebrar (falir)
- B. Investe naquele que leva mais tempo a dar lucro, mas com pouco risco de quebrar(falir)
- C. Investe um pouco em cada um dos negócios
- D. Não sabe (não ler)
- E. Não responde (não ler)

**E.1.3. Atitude**

**E.1.3.1. Considera importante ter algum conhecimento de contabilidade para melhor gerir o teu negócio.**

- A. Muito importante
- B. Importante
- C. Não é importante
- D. Não sabe (não ler),
- E. Não responde (não ler)

#### **E.1.4. Comportamento**

##### **E.1.4.1. Antes do início do negócio foi feito algum estudo de mercado e/ou elaborado algum plano de negócios?**

- A. Sim (ir para E.1.4.3.)
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

##### **E.1.4.2. Qual a razão para não ter tido um plano de negócio?**

- A. Não é necessário
- B. Não sei como fazer
- C. Não sei a quem recorrer
- D. É muito caro
- E. Leva muito tempo
- F. Não sabe (não ler)
- G. Não responde (não ler)

##### **E.1.4.3. A empresa separa dinheiro de negócio do dinheiro pessoal.**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

##### **E.1.4.4. Normalmente elabora um orçamento com os detalhes de despesas de aluguer, electricidade, equipamentos, transporte, outros custos do negócio?**

- A. Sim (ir para E.1.4.6.)
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

##### **E.1.4.5. Porque razão não elabora o orçamento?**

- A. Não tenho tempo
- B. Não é útil
- C. Não sei fazer
- D. Outros
- E. Não sabe (não ler)
- F. Não responde (não ler)

##### **E.1.4.6. Traça ou revê os objectivos em termos de lucro, dívida e outros aspectos do negócio?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

## **E.2. Gestão de dívida**

### **E.2.1. Habilidade**

#### **E.2.1.1. Antes de fazer um empréstimo para aumentar o negócio, deve-se:**

- A. Levar algum tempo a refletir e tomar a decisão
- B. Confiar apenas no seu instinto
- C. Ir adiando a tomada de decisão
- D. Decidir rápido
- E. Não sabe (não ler)
- F. Não responde (não ler)

#### **E.2.1.2. Quando tem um empréstimo com prestações em atraso deve:**

- A. Fazer um novo empréstimo para pagar o que está em atraso
- B. Renegociar (negociar de novo) o empréstimo
- C. Não fazer nada
- D. Não sabe (não ler)
- E. Não responde (não ler)

### **E.2.2. Atitude**

#### **E.2.2.1. Antes de contrair (fazer) um empréstimo é importante analisar o prazo para o pagamento, bem como todos os custos e despesas, incluindo taxas de juros e todas as outras despesas dos diversos bancos.**

- A. Discordo
- B. Concordo
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

### **E.2.3. Comportamento**

#### **E.2.3.1. O que faz quando precisa de liquidez (dinheiro disponível para satisfazer as responsabilidades imediatas): (escolha múltipla)**

- A. Diminui as despesas
- B. Baixa o preço dos produtos para aumentar a venda
- C. Recorre a um empréstimo
- D. Usa poupança
- E. Outros
- F. Não sabe (não ler)
- G. Não responde (não ler)

#### **E.2.3.2. Alguma vez esta empresa solicitou um empréstimo bancário?**

- A. Sim (ir para E.2.3.2.2.)
- B. Não (responde a E.2.3.2.1. e termina o questionário)
- C. Não sabe (responde a E.2.3.2.1. e termina o questionário)
- D. Não responde (não ler) ((responde a E.2.3.2.1. e termina o questionário) (não ler))

#### **E.2.3.2.1. Por que motivo esta empresa nunca solicitou um empréstimo bancário? (múltiplas respostas) (não ler as opções de resposta)**

- A. Não necessitou

- B. Excesso de burocracia
- C. Taxas de juros elevadas
- D. Falta de garantia
- E. Ausência de contabilidade organizada
- F. Falta de licenciamento/alvará
- G. Receio de ter o pedido recusado
- H. Outro
- I. Não sabe (não ler)
- J. Não responde (não ler)

**E.2.3.2.2. O seu pedido de empréstimo bancário foi aceite?**

- A. Sim (ir para E.2.3.3.)
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)

**E.2.3.2.3. Se a resposta ao pedido de empréstimo bancário foi negativa, qual foi o motivo apresentado pelo banco?**

- A. Falta de garantias
- B. Ausência de contabilidade organizada
- C. Risco sectorial elevado
- D. Outro
- E. Não sabe (não ler)
- F. Não responde (não ler)

**E.2.3.3. Alguma vez esta empresa não honrou os seus compromissos no que diz respeito ao pagamento de empréstimos bancários (pagamento atrasado ou não pagou)?**

- A. Sim
- B. Não
- C. Não sabe (não ler)
- D. Não responde (não ler)