

FAZ UM PIX! AVALIANDO O IMPACTO DO MEIO DE PAGAMENTO INSTANTÂNEO PARA A INCLUSÃO FINANCEIRA NA BASE DA PIRÂMIDE

1 INTRODUÇÃO

Como forma de mitigar os efeitos da crise do Coronavírus, programas de renda básica foram introduzidos mundialmente (JACOB; BOYD, 2020). No Brasil, o principal destaque para minimizar os efeitos sociais trazidos pelas medidas restritivas e o distanciamento social foi à criação do Auxílio Emergencial instituído pela Lei nº 13.982, de 2020, também apelidado como *Coronavoucher*, esse auxílio visou beneficiar principalmente as pessoas incluídas no cadastro único, como os trabalhadores informais e beneficiários do bolsa família. Contudo, o auxílio emergencial trouxe novos desafios como a necessidade de inclusão digital e financeira da população, em especial as mais vulneráveis (CARDOSO, 2020; MASTERCARD, 2020).

Em seus trabalhos seminais Pralahad evidencia o termo “base da pirâmide”, mas o que é essa base da pirâmide? O autor no início da década de 2000 refere-se à existência de 4 bilhões de pessoas no mundo que sobrevivem com menos de 2 dólares por dia, desta forma, o mencionado termo classifica esse mercado consumidor ainda pouco explorado (PRAHALAD; HART, 2002; PRALAHAD; HAMMOND, 2002). Partindo para um cenário brasileiro, esse termo é mais popularmente conhecido como “baixa renda”, pois são as pessoas que possuem baixo poder aquisitivo (NOGAMI; PACAGNAN, 2011).

Dentro desse contexto, destaca-se o impacto que esse auxílio ocasionou. Em 5 de agosto de 2020, 66 milhões de pessoas haviam recebido o subsídio, estima-se que 36 milhões delas não tinham conta bancária. Isso significa que mais de 17% da população não-bancarizada da América Latina ingressou no sistema financeiro em poucos meses, ou seja, apesar do cenário em que isso aconteceu estamos se referindo a maior inclusão financeira da história do Brasil (MASTERCARD, 2020). Diniz et al. (2012) define que a inclusão financeira permite o acesso a serviços financeiros formais a um custo acessível por todos os membros de uma economia, se preocupando principalmente com os grupos de baixa renda.

Também se salienta o impulso de digitalização ocasionado pela pandemia do Covid-19, com o grande salto nos meios de pagamentos digitais, devido à quarentena com o fechamento dos comércios e o distanciamento social, aceleraram-se assim as compras online por grande parte da população, aumentando ainda mais os pagamentos online (LEE; RYU; LEE, 2019; DZOGBENUKU et al., 2021). Portanto, entende-se que o cenário pandêmico acelerou a revolução digital e financeira que já vinha acontecendo.

O Banco Central do Brasil já vinha alterando e propondo novas regulações visando ampliar a eficiência do sistema financeiro nacional, inclusive das transações e pagamentos digitais. Em 2013, foi aprovada a Lei 12.865, considerada o marco regulatório das fintechs no Brasil. A lei estabeleceu as instituições e arranjos de pagamento, regulamentando sua atuação e alcance. Apesar disso, faltava algo importante e fundamental para ampliar a eficiência dos serviços financeiros: a interoperabilidade entre diferentes plataformas financeiras, desde fintechs até bancos tradicionais. Ou seja, faltava a possibilidade dos usuários poderem, por exemplo, efetuar pagamentos ou transferir dinheiro para clientes de diferentes instituições de maneira rápida e barata. Afinal, porque a necessidade de tantos intermediários encarecendo a transação, sobretudo para a baixa renda? (CERNEV et al., 2021).

Nesse sentido, diversos países já lançaram através dos seus bancos centrais sistemas de pagamentos mais rápidos, mais baratos ou até mesmo sem custos que estão disponíveis em qualquer horário e dia, a exemplo da Índia, Japão, Reino Unido, Quênia e a União Europeia. Logo, esse movimento de inclusão financeira dos bancos centrais mundiais, alinhado com os bancos tradicionais e as fintechs começam a ser compreendidos como uma responsabilidade social corporativa do sistema financeiro (KHIKMATULLAYEVNA, 2020).

Diante do que foi exposto, o cenário brasileiro de meios de pagamentos digitais também vem passando por profundas mudanças, principalmente em resposta a dois fatos recentes: a pandemia da Covid-19 e o lançamento do sistema de pagamentos instantâneos “Pix”. Ambos estão impulsionando a digitalização e simplificação das transações em ritmo jamais antes visto (LIMA; REZENDE, 2021). Sendo Inspirado em outros países, como o caso de Índia e Japão o sistema de pagamentos instantâneos do Brasil, o Pix, foi lançado em novembro de 2020 pelo Banco Central do Brasil (BCB) no intuito de realizar transferências entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia, sem custos para pessoa física (BRASIL, 2021; SILVA; CRUZ, 2020).

Silva e Cruz (2020) afirmam que o PIX é um meio de pagamento democrático, assim sendo, o Banco Central do Brasil teve como pressuposto em sua criação, alcançar com essa nova forma de pagamento eletrônico uma democratização financeira da população brasileira, pois com o Pix, os usuários terão a liberdade para escolher a melhor forma de fazer a movimentação de valores.

Sua principal vantagem é em relação aos meios usualmente utilizados, como: a Transferência Eletrônica disponível (TED), o Documento de Ordem de Crédito (DOC), o boleto e os cartões crédito e débito. O Pix se diferencia desses meios por ser um meio de pagamento bastante amplo, pois qualquer transferência que utiliza os meios citados pode ser feita pelo Pix, simplesmente pelo celular, a qualquer horário, dia e sem custos para pessoa física (BRASIL, 2021; LIMA; REZENDE, 2021). Assim, já se evidencia na literatura que as grandes empresas e principalmente os pequenos negócios, em que muitos possuem capital de giro escasso, estão se beneficiando positivamente do Pix, pois ele auxilia no capital de giro de cada negócio, uma vez que os custos são reduzidos e a transação é imediata, gerando caixa (RIBEIRO *et al.*, 2020).

Outrossim, os meios de pagamentos digitais e instantâneos vêm se destacando em alguns países, por promoverem uma verdadeira inclusão financeira e digital, proporcionando um bem-estar financeiro para os usuários da base da pirâmide, como na Índia, que conseguiu incluir no sistema financeiro milhares de indianos sem conta em banco. Seu sistema foi criado baseado em dois pilares: (a) inclusão social e (b) sociedade mais justa, conseguindo incluir todas as suas comunidades e um bilhão de pessoas de baixo nível de alfabetização (SALMONY, 2017).

Nesse contexto, surge o seguinte problema de pesquisa: Qual o impacto do Pix para a inclusão financeira na base da pirâmide? Essa pesquisa tem como objetivo geral: Avaliar o impacto do Pix para a inclusão financeira na base da pirâmide, para alcançar esse objetivo esse estudo busca: (a) Analisar os fatores que colaboram para a inclusão financeira na base da pirâmide a partir da utilização do Pix como meio de pagamento; (b) Analisar a percepção de moradores da zona urbana e da zona rural em relação à inclusão financeira promovida pelo Pix; e (C) Analisar o bem-estar financeiro promovido pelo Pix para a BP. Para tanto, foi aplicado um *survey* e realizado entrevistas com alguns moradores da zona urbana e rural de um município do interior do Estado do Ceará, o qual se mostrou adequado para os objetivos do presente estudo.

O estudo se mostra relevante devido alguns aspectos, em primeiro lugar dado a escassez de estudos quanto à temática e o objeto de estudo apresentado, uma vez que ainda é um assunto recente. Em segundo lugar, em razão das peculiaridades presente nessa pesquisa, já que sua amostra se concentra em pessoas da zona urbana e rural que utilizam o Pix, visando assim descobrir o impacto desse meio de pagamento para as pessoas mais vulneráveis socioeconomicamente. O artigo está estruturado da seguinte forma: Além da presente introdução o artigo aborda na fundamentação teórica as subseções: Inclusão financeira na base da pirâmide e pagamentos rápidos, práticos e Pix, em seguida os procedimentos metodológicos, resultados e por fim as considerações finais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Inclusão financeira na base da pirâmide

Para o Banco Mundial “a inclusão financeira significa que indivíduos e empresas possuem acesso a produtos e serviços financeiros úteis e a preços acessíveis, que atendam às suas necessidades” (WORLD BANK, 2018). Roa (2015) trata que a inclusão financeira tem três dimensões, quais sejam: acesso, uso e qualidade. Dentro desse aspecto, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) acabam desempenhando um papel central em promover a inclusão financeira, uma vez que os serviços financeiros digitais podem expandir a oferta de serviços financeiros básicos, principalmente à população de baixa renda, por meio de soluções inovadoras utilizando dispositivos móveis, plataformas de pagamento digital e soluções de dinheiro digital (GONZALEZ et al., 2020).

Prahalad (2005) aborda que a transformação social significa o número de pessoas que acreditam que podem aspirar um estilo de vida de classe média e quando esses consumidores da base da pirâmide têm uma oportunidade de participar e de se beneficiar da escolha de produtos e serviços disponíveis por meio de mecanismos de mercado, a transformação social e econômica que se segue pode ser muito rápida.

Dado o exposto, o Brasil, mesmo diante dos esforços para digitalização do auxílio emergencial, na prática o que aconteceu após a liberação do saque em espécie foi o oposto do que se pretendia num período de pandemia, gerando aglomeração de pessoas em filas em agências da Caixa Econômica Federal (CEF) com o objetivo de realizar o saque do Auxílio Emergencial. A inclusão digital se mostrava como o principal desafio no Brasil e se mostrou um grande inimigo da implementação desse auxílio e dos instrumentos criados para o requerimento de maneira remota, ora por problemas de acesso, ora pela dificuldade em realizar o requerimento, ainda que este tenha sido desenhado a fim de permitir uma experiência simplificada ao usuário (CARDOSO, 2020).

Antes da pandemia do Covid-19 a maior ação de inclusão bancária promovida no país tinha sido por meio do programa iniciado em 2002, com a conta simplificada CAIXA AQUI, que acabou trazendo o ingresso de mais de três milhões de novos clientes. Este tipo de conta permite a abertura simplificada, sem exigência de valor mínimo de depósito, sem necessidade de apresentação de comprovante de renda, isenção de tarifas para até quatro saques e extratos por mês e opção de crédito pré-aprovado (BARROS, 2003).

De acordo com Prahalad (2005) Sonhar com uma nova e melhorada qualidade de vida é uma aspiração universal, não havendo razão para que dela se exclua a BP. Para isso, é necessário desenvolver produtos e serviços acessíveis aos consumidores que compõem a BP, tarefa que tende a demandar tecnologia de ponta e mudanças nos modelos de negócios. Além disso, as empresas devem procurar estabelecer parcerias estratégicas com organizações da sociedade civil e governo.

Nesse contexto, a necessidade de telefones celulares tornou-se inevitável em cenário mundial atual. Os telefones celulares não apenas contribuem para a conveniência e segurança, mas também são considerados uma oportunidade para a maioria das organizações entregar seus serviços. O setor bancário também vem habilitando vários serviços através dos telefones móveis. Celulares estão desempenhando um papel importante na inclusão financeira, uma vez que grandes números ainda não têm conta bancária ou estão excluídos financeiramente (GUPTA; THAKUR, 2007).

Assim, ao dizer base da pirâmide refere-se à maioria da população que em termos gerais é a menos favorecida do processo de desenvolvimento econômico e social. Em termos globais, são bilhões de pessoas que vivem de forma precária, a maioria fora dos países

capitalistas ricos (PRALAHAD; HAMMOND, 2002). Então, O objetivo por trás de melhorar a inclusão financeira é aumentar o acesso financeiro do público em geral e também melhorar os padrões de vida do dia a dia. Conforme as pessoas obtêm acesso a uma conta bancária, eles também começam a acessar outros serviços financeiros, como cartões de débito, cartões de crédito e Pix (GUPTA; THAKUR, 2007). A próxima subseção visa abordar o funcionamento dos pagamentos instantâneos e a funcionalidade do Pix no Brasil.

2.2 Pagamentos rápidos, práticos e Pix

Em um mundo cada vez mais dinâmico, pagamentos mais rápidos se tornaram a norma e não são mais apenas uma opção para participantes do mercado e reguladores. Os pagamentos instantâneos entregam pagamentos na velocidade da luz, e estão disponíveis 24 horas por dia, sete dias na semana e nos 365 dias do ano (KHIKMATULLAYEVNA, 2020). Essas novas tecnologias de pagamento estão transformando os sistemas monetários, comerciais e bancários. Assim, os consumidores estão começando a se beneficiar de maior conveniência, velocidade e custos mais baixos para fazer e receber pagamentos (DUFFIE, 2019).

Por conta disso vários países já lançaram sistemas de pagamentos mais rápidos e outros estão tomando medidas para implantar o seu próprio. Como foi o caso do Reino Unido que em 2008 se tornou um dos primeiros países a oferecer um sistema de pagamentos mais rápido em todo o país com o lançamento de seu Faster Payments Service (FPS). Com o lançamento da rede FPS permitiu que outras ofertas de pagamentos mais rápidos surgissem e alavancassem o serviço. Dessa mesma forma, a Índia lançou seu serviço de pagamento imediato em novembro de 2010 para oferecer aos usuários serviços de transferência eletrônica interbancária de fundos 24 horas por dia, 7 dias por semana. Os recursos podem ser acessados por meio de dispositivos móveis, online, em caixas eletrônicos, por mensagens de texto e em agências bancárias físicas (SALMONY, 2017; KHIKMATULLAYEVNA, 2020).

Outro exemplo foi à criação pelo Banco Central Europeu (BCE) o sistema de pagamentos rápidos e sem custos “Euro Retail Payments Board (ERPB)”. Outros exemplos que são populares incluem o Sistema Bancário Eletrônico Coreano, o Sistema de Pagamentos Eletrônicos Interbancários do Banco México, Swish (um sistema privado de pagamento móvel disponível na Suécia), o Chinês Internet Banking Payment System (IBPS) que é o segundo com maior número de transações, o primeiro é a Índia. Já os Estados Unidos desde 2017 tem um sistema de pagamentos em tempo real, o RTP, mas este não é tão eficiente em comparação com outros países e apresenta custos. Pois existem mais de 10 mil bancos, então isso acaba dificultando a elaboração de um sistema único no país (DARREL, 2019).

Em meio a esse movimento, o Brasil já vinha estudando implementar seu sistema de pagamentos instantâneos, contudo, a pandemia e a crescente necessidade dos usuários acabou acelerando esse processo. Indo nessa direção, o Banco Central do Brasil (BCB) confere alguns atributos ao Pix, como: “rápido”, pois as transações são concluídas em poucos segundos, disponibilizando recursos para o recebedor em tempo real; “disponível” vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana, incluindo feriados; “fácil” para ser utilizado pelos usuários; “barato”, pois gratuito para pessoas físicas pagadoras e com um custo baixo para os demais usuários; “seguro”, pois dotado de mecanismos robustos e medidas para garantir a segurança das transações; “aberto”, pois possibilita transações entre instituições distintas; “versátil”, podendo ser usado para pagamentos entre pessoas, empresas e governos, sem limites de valores e tipos de transação; e “integrado”, agregando às ordens de pagamentos informações que facilitam a automação dos processos e a conciliação dos pagamentos em empresas (BRASIL, 2021; SANTIAGO, 2020).

Segundo o BCB, além de aumentar a velocidade em que pagamentos ou transferências são feitos e recebidos, o Pix também tem o potencial de: Alavancar a competitividade e a eficiência do mercado; Baixar o custo, aumentar a segurança e aprimorar a experiência dos clientes; Incentivar a eletronização do mercado de pagamentos de varejo; Promover a inclusão financeira e preencher uma série de lacunas existentes na cesta de instrumentos de pagamentos disponíveis atualmente à população (BRASIL, 2021).

Diante dos benefícios do Pix, alguns autores, como Ribeiro et al. (2020) e Herbert e Rezende (2021) observam que alguns produtos como maquininha de cartão, TED, DOC, e cartão de débito podem deixar de existir caso não consigam adaptar seus modelos de negócio às mudanças. Já bancos digitais, grandes varejistas e carteiras digitais ganham espaço para potencializar suas propostas de valor com o Pix.

Por conseguinte, destaca-se que a literatura de adoção e uso no campo de pagamentos móveis emergem predominantemente de modelos de adoção de tecnologia de informação como TAM (a tecnologia modelo de aceitação de tecnologia por Davis (1989), UTAUT (a teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia por Venkatesh et al. (2003), e seu aprimoramento, UTAUT2 (VENKATESH et al., 2012) Os fatores identificados por esses modelos são altamente influentes na determinação do uso de determinadas tecnologias. Na literatura evidencia-se que a inclusão financeira está relacionada com o bem-estar financeiro do usuário o que ocasiona um estado de felicidade e conforto. Ou seja, esse bem-estar ocasiona uma experiência positiva nas pessoas da base da pirâmide (DZOGBENUKU et al., 2021).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Essa pesquisa se caracteriza como exploratória e descritiva, uma vez que a pesquisa exploratória consiste no aprofundamento de conceitos preliminares sobre determinada temática que não foi contemplada de modo satisfatório anteriormente. Sua contribuição se deriva no esclarecimento de questões superficialmente abordadas sobre o assunto (RAUPP; BEUREN, 2006).

Enquanto que a pesquisa descritiva, de acordo com Andrade (2002) preocupa-se em observar fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, sem interferência do pesquisador. Quanto a sua natureza é quantitativa, esse método tenta fazer uma mensuração precisa de algo, nas pesquisas da área de administração, metodologias quantitativas normalmente medem comportamento, conhecimento, opiniões ou atitudes, o que corresponde aos objetivos dessa pesquisa (COOPER; SCHINDLER, 2016). E como forma de conseguir uma maior compreensão também foram utilizados métodos de pesquisa qualitativos.

A pesquisa foi aplicada no município de Campos Sales, interior do estado do Ceará, de acordo com o IBGE estima-se que sua população atual é de 27 mil habitantes, divididos em zona urbana e zona rural, o seu salário médio mensal é de 1,4 salários, se mostrando adequado para os objetivos do presente estudo. Para a etapa quantitativa da coleta de dados foi adaptado um questionário *survey*, buscando inserir ao contexto do Pix, sendo utilizada uma escala tipo likert de cinco pontos, que vai de discordo totalmente a concordo totalmente. O *survey* foi aplicado de forma presencial e online durante o mês de agosto de 2021, visto às dificuldades encontradas em sua aplicação online e dificuldade de encontrar respondentes adequados a problemática apontada. A amostra do *survey* foi de 50 moradores da cidade divididos em zona urbana e zona rural, porém, dessa amostra restou 42 respondentes que tinham renda familiar mensal de até 3 salários mínimos, excluindo os demais da amostra.

Os construtos do questionário utilizado foram adaptados de dois estudos ambos utilizaram da UTAUT (a teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia) de Venkatesh et al. (2003). Ao decorrer do estudo, notaram-se algumas limitações no questionário aplicado, o que pode talvez se justificar por alguns pontos: A escala utilizada não era apropriada aos sistemas

de pagamentos instantâneos, a exemplo o Pix, na literatura não foi encontrada uma escala de pagamentos instantâneos, assim como pode ter ocorrido erros de tradução ou o fato de ter sido adaptado de dois estudos, também ao baixo número da amostra, tais limitações foram confirmadas na posterior análise.

Diante disso, também foi preciso uma etapa qualitativa, como forma de minimizar o baixo número de respondentes e também em razão das dificuldades para conseguir respostas por meio do *survey*, foi então realizado entrevistas presenciais semiestruturadas, buscando compreender o impacto do Pix para as pessoas na base da pirâmide como meio de pagamento, assim como os fatores que ainda inibem a sua adoção. Desta forma, foram realizadas algumas perguntas, de acordo com 4 perfis encontrados: Trabalhador autônomo, que utiliza o Pix, nesse caso foi entrevistado uma pessoa que revende produtos de perfumaria, outro perfil encontrado foi de chefe de família que utiliza o Pix, nesse caso, foi um mãe de família que tem como sua principal renda o benefício do bolsa família. Além disso, outros perfis visualizados foram: Sabe o que é, mas não utiliza e não sabe o que é Pix e nem para quê serve, para esse ultimo foi explicado o que era e perguntou-se sua opinião a respeito, todos esses respondentes.

A análise de dados quantitativos ocorreu em duas fases: a estatística descritiva e a estatística multivariada. A primeira etapa se refere à estatística descritiva das variáveis com a finalidade de caracterizar a amostra e descrever a percepção dos indivíduos em relação a cada um dos fatores avaliados. Buscando verificar se a análise fatorial é apropriada para a amostra, foram aplicados dois testes: o teste de esfericidade de Barlett e o teste de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). Para manter as variáveis na análise fatorial utilizou-se o critério das comunalidades, que representam a proporção da variância comum presente numa variável. Foram mantidas as comunalidades com valores maiores ou iguais do que 0,5. Para a estimação das cargas fatoriais, usou-se o método dos componentes principais, e para definir o número de fatores foram utilizados os critérios dos autovalores maiores que 1,0 e porcentagem da variância explicada. Para avaliar o nível de confiabilidade dos fatores gerados através da análise fatorial, usou-se o Alpha de Cronbach, sendo valores superior a 0,6 considerados aceitáveis (HAIR et al., 2009). Por isso, fatores com índice inferior a esse, foram excluídos.

Para estudo dos dados foi utilizado o software Excel e *Statistical Package for Social Science* (SPSS), versão 22. Para a análise dos dados qualitativos foi realizado uma análise de conteúdo da Bardin (2011) buscando descobrir a essência do sentido da comunicação. Todavia, passado por toda a análise descrita, os resultados dessa pesquisa tiveram como foco a estatística descritiva e análise das entrevistas.

4 RESULTADOS

Para apresentação dos resultados primeiro será descrito a etapa de cunho quantitativo, posteriormente a etapa qualitativa. A Tabela 1 apresenta o perfil dos entrevistados em relação ao *survey*, vale salientar que a amostra foi de 42 respondentes que utilizam o Pix. Só foram adicionados nas tabelas os itens que obtiveram respostas, excluindo os demais.

Tabela 1 – Características Demográficas

Variável	Alternativas	Frequência	Percentual
Sexo	Masculino	18	43%
	Feminino	24	57%
Idade	16 a 24 anos	18	43%
	25 a 34 anos	9	21%
	35 a 44 anos	9	21%
	45 a 54 anos	5	12%
	Mais de 54 anos	2	5%
Estado civil	Solteiro (a)	23	55%
	Casado (a)	8	19%
	Divorciado (a)	1	2%
	Em uma união estável	9	21%
Escolaridade	Sem escolaridade	2	4%
	Ensino fundamental incompleto	5	12%
	Ensino médio incompleto	8	19%
	Ensino médio completo	7	16%
	Ensino superior completo	3	7%
	Pós-Graduação completa	2	4%
Ocupação	Empregado(a), trabalhando em expediente integral	8	19%
	Empregado (a), trabalhando em meio expediente.	2	4%
	Desempregado (a), não procurando trabalho	5	12%
	Aposentado (a)	1	2%
	Autônomo	22	52%
Renda	Até R\$1.110,00	32	76%
	Entre R\$1.110,00 e R\$ 3.300,00	10	24%
Zona	Urbana	25	59%
	Rural	17	40%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Nota-se partir da tabela 1 que o sexo que teve maior predominância foi o feminino com 57% da amostra, quanto à idade a categoria que obteve mais respondentes foi de 16 a 24 anos, representando 43%. Ademais, as faixas etária de 25 a 34 e 35 a 44 tiveram ambas 9 respostas, por outro lado, 45 a 54 teve 5 respondentes, representando 12%, enquanto que mais de 54 anos só tiveram dois respondentes. A partir disso, foi possível observar uma tendência mais recorrente pelo uso do Pix e uma maior facilidade e disponibilidade em responder o *survey* pelos grupos mais jovens.

Em relação ao estado civil, 55% foram solteiros (a), 21% em uma união estável e 19% dos respondentes eram casados. Quanto à escolaridade a amostra se concentrou em ensino médio incompleto e completo, representando 19% e 16% respectivamente. Assim como, 4%, ou seja, dois respondentes informaram que não tinham escolaridade e 12% com ensino fundamental incompleto, além disso, 7% informaram possuir ensino superior completo e 4% pós-graduação completa.

Constata-se que ao referir-se a ocupação 52% responderam trabalharem como autônomos, 19% trabalham de forma integral, 12% estão desempregado (a), não procurando trabalho, 4% trabalham em apenas meio período e teve 1 respondente aposentado. Ao tratarmos da renda mensal, faz-se importante mencionar que só foram incluídas as pessoas que possuem uma renda mensal compatível com o que o cadastro único considera como baixa renda, exclusivamente do município de Campos Sales - Ceará, 76% informaram possuírem uma renda de até R\$1.110,00 mensais e 24% entre R\$1.110,00 até R\$ 3.300,00. Desta forma, a amostra dividiu-se em 59% da zona urbana e 41% da zona rural.

Os dados demonstram que no que diz respeito aos moradores da zona rural, apenas um informou possuir uma renda acima de R\$ 1.100,00, o que acaba por indicar que esses respondentes são os mais propícios à base da pirâmide. Na tabela 2 é possível ter uma

compreensão específica sobre o contexto social, especificamente se tratando da pandemia do Covid-19.

Tabela 2 - Características Sociais

Variável	Alternativas	Frequência	Percentual
Cadastro único	Sim	36	86%
	Não	3	7%
	Não sei informar	3	7%
Auxílio emergencial (Covid – 19)	Sim, recebi todas as parcelas do auxílio até o momento.	28	66%
	Em parte, somente parcelas no ano de 2020.	4	9%
	Em parte, somente parcelas no ano de 2021.	2	5%
	Não	8	19%
Benefícios sociais do governo	Bolsa família	25	59%
	Credito fundiário	1	2%
	Programa casa verde e amarela	1	2%
	Nenhum dos benefícios citados	15	35%
Antes da pandemia do (Covid-19) você tinha conta em algum banco?	Sim.	24	57%
	Não	18	43%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Ao analisar a tabela 2 evidencia-se que 86% da amostra estão incluídos no cadastro único, todavia, 7% não souberem informar e também apenas 7% informaram não estarem incluídos. Questionou-se também sobre o recebimento do auxílio emergencial, diante disso, cerca de 66% disseram ter recebido todas as parcelas do auxílio até o momento, ao passo, em que 9% receberam apenas no ano de 2020 e 5% em parte, somente parcelas no ano de 2021, no entanto, 19% responderam que não receberam em nenhum momento.

Sobre os benefícios sociais do governo, a proporção de 25 moradores, ou seja, 59%, recebem bolsa família e 4% recebem outros benefícios dos quais foram citados, 35% não recebem nenhum dos benefícios citados. Por fim, foi questionado se antes da pandemia do (Covid-19) o respondente tinha conta em algum banco, os dados mostram que 43% não tinham conta, ou seja, evidencia-se uma grande inclusão financeira, demonstrando-se também uma correlação com as pessoas que receberam auxílio emergencial, sendo 9 dessas que receberam o subsídio em algum momento da pandemia.

Os resultados dessa pesquisa demonstram que 43% não tinham conta em banco antes da pandemia, evidenciando-se assim uma grande inclusão financeira, essa evidencia vai de encontro à pesquisa de Ragazzo (2021) ao indicar que a pandemia acelerou o processo de digitalização dos pagamentos, a necessidade de implementar auxílios governamentais e fazê-los chegar a população acabou acelerando esse processo de digitalização e por consequência inclusão financeira ao favorecer os mais vulneráveis.

A tabela 3 contém a média dos graus de concordância da escala likert, para isso foi dividido em zona urbana e zona rural no intuito de comparar os dois a fim de verificar como se deu essa inclusão financeira.

Tabela 3 – Fatores que influenciam a Inclusão financeira – Grau de concordância

Conveniência/Facilidade	Zona urbana	Zona rural	Geral
Percepção sobre as razões de utilizar o Pix:			
Não quero levar dinheiro para todo lugar como antes	4,1	3,82	3,97
Retirar dinheiro de caixas eletrônicos de bancos é difícil	3,66	3,70	3,68
O Pix me permite fazer todos os tipos de transações	4,04	4,35	4,16
O serviço de pagamento Pix está sempre disponível em qualquer dia e horário	4,64	4,35	4,52
Não apresenta custos em comparação com o cartão de crédito e debito	4,48	4,23	4,35
As transações são rápidas e sem custos	4,84	4,64	4,74
Segurança percebida			
Percepção em relação a quando você utiliza o Pix em seus pagamentos:			
As transações financeiras são seguras	4,2	4,47	4,33
Seus pagamentos nunca falham	4,08	4,23	4,15
Sinto-me seguro em pagar e receber transferências pelo Pix	4,56	4,53	4,54
Bem-estar financeiro			
Bem-estar financeiro em utilizar o Pix:			
Estou familiarizado com o uso do Pix	4,2	4,41	4,15
Os serviços de pagamentos pelo Pix tem sido bons pra mim	4,44	4,41	4,42
Sinto-me realizado em utilizar pagamentos pelo Pix	4,32	4,59	4,45
Estou confiante no Pix, pois me ajudou a obter pagamentos de amigos/ parentes	4,36	4,70	4,53
O pagamento pelo Pix ajudou a melhorar minha situação financeira	4,32	4,76	4,54

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Com base na tabela 3 é possível visualizar a média da percepção dos respondentes em relação ao Pix, verifica-se que de forma geral todos os três fatores analisados apresentaram uma alta concordância positiva. Assim, infere-se que a dimensão bem-estar financeiro foi a que teve maior média, ou seja, as duas zonas analisadas sentem um bem-estar financeiro em relação ao Pix, entretanto, a zona rural teve uma maior média, bem como, surpreendentemente, o fator segurança foi mais percebido pela zona rural.

A conveniência e facilidade são alguns fatores que são mais sentidos pelos moradores da zona urbana. Destaca-se também a diferença significativa de percepção no item o “pix ajudou a melhorar a situação financeira”, em que em comparação os respondentes da zona rural tiveram um maior grau de concordância, notou-se também que a percepção “Concordo totalmente” foi mais atribuída aos autônomos. Esses dados corroboram com o estudo de Dzogbenuku et al. (2021) que tem como objetivo avaliar as experiências de bem-estar financeiro de sistemas de pagamento digital dos pobres rurais do país de Gana, ao qual foi descoberto que o bem-estar financeiro está relacionado principalmente com a conveniência e segurança, porém possui uma ligação mais forte com a segurança percebida.

Desta forma, esses resultados demonstram a importância do Pix como sistema de pagamentos, sendo uma importante ferramenta para os pobres alcançarem um bem-estar

financeiro, também é possível visualizar uma satisfação maior dos autônomos em comparação com os demais, isso pode ser justificado através do estudo de Ribeiro et al. (2020) que demonstra os resultados positivos do Pix para diferentes segmentos de empresas, em especial, para os pequenos negócios, auxiliando no capital de giro, reduzindo custos e gerando caixa, já que a transação é imediata.

Para que haja um entendimento sobre esse contexto do Pix, a tabela 4 visa tratar da sua usabilidade e utilidade.

Tabela 4 – Uso e utilidade do Pix

Variável	Alternativas	Frequência	Percentual
Utilizo o Pix para uma variedade de transações, como as seguintes:	Pagar e receber dinheiro de outras pessoas	38	90%
	Restaurantes e comida	20	47%
	Pagamentos de contas (água, luz, internet)	16	38%
	Compras em lojas online	15	36%
	Lojas locais (como mantimentos, necessidades diárias)	32	76%
	Serviços em geral	29	69%
Mensalmente, minha frequência de uso do Pix é:	Nunca	6	14%
	Raramente.	4	9%
	Eventualmente	3	7%
	Frequentemente	20	47%
	Muito frequente	9	21%
Meu valor médio para cada transação usando o Pix é, aproximadamente:	10 R\$ ou menos	18	43%
	11 R\$ a 20 R\$	8	19%
	21 R\$ a 50 R\$	4	9%
	51 R\$ a 100 R\$	8	19%
	101 R\$ a 200 R\$	4	9%
Em sua percepção, o quanto a pandemia do (Covid-19) influenciou você utilizar o Pix?	Sem importância	3	7%
	Pouco importante	2	5%
	Razoavelmente importante	5	12%
	Importante	6	14%
	Muito importante	26	62%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Os dados da tabela 4 indicam que os respondentes utilizam o Pix com uma maior frequência para pagar e receber dinheiro de outras pessoas, em seguida ele é muito utilizado para pagar lojas locais, serviços em geral, restaurante e comida, pagamento de contas e compras em lojas online, de modo respectivo. Quanto à frequência de seu uso, é interessante observar que as respostas se concentraram em muito frequente 21% e frequentemente 47%, uma quantidade de 14% responderam que nunca utilizavam, esse grupo faz parte dos que tem a chave cadastrada, utilizaram para fazer uma ou mais transações, contudo, nunca utilizam.

Por conseguinte, 10R\$ foi o valor médio que obteve maior frequência para cada transação usando o Pix, com 43%. Esse dado é importante uma vez que estamos se referindo a BP, logo em seguida, valores como: 11 R\$ a 20 R\$ e 51 R\$ a 100 R\$ foram informados por 9% da amostra.

Por ultimo, questionou-se o quanto a pandemia do (Covid-19) influenciou utilizar o Pix, 62% responderam ‘muito importante’, de forma análoga, 6% responderam importante, tais informações baseadas na percepção da amostra, acabam por indicar o que estudos como o realizado pela Matercard (2020) indicando a aceleração da inclusão financeira durante a pandemia de Covid-19, trazendo a tona oportunidades escondidas.

O Centro de Estudos de Microfinanças e Inclusão Financeira da FGV (FGVcemif), em parceria com a empresa de pesquisas Toluna, realizou um levantamento entre 12/02 e 14/02/2021, alcançando um total de 1.049 respondentes. Nesse estudo identificou-se que a utilização do PIX ainda não é uma prática cotidiana para todos, especialmente para o público de mais baixa renda (CERNEV et al., 2021). Para tanto, se tornaria inviável comparar os resultados do mencionado estudo com a presente pesquisa, diante das diferenças significativas das amostras, porém, percebem-se algumas congruências, a saber: no estudo da FGV quando perguntado a finalidade de uso do sistema PIX, verificou-se que transferências de e para pessoas físicas foram as mais relevantes, seguido por pagamento de serviço, assim, encontra-se uma similaridade quando questionado a mesma pergunta.

Esse mesmo estudo, ao tratar do valor médio para cada transação, verificou-se que os usuários das classes AB puxaram o ticket médio para cima, enquanto o público das classes CDE, comparativamente, realizaram transações com menores valores, o que também pode ser visualizado nessa pesquisa, já que o valor que teve maior frequência foi de R\$ 10,00 ou menos.

No quadro 1 é exposto entrevistas com alguns respondentes, dentro dessas entrevistas foram analisados os fatores que influenciam e inibem a adoção do Pix por tais entrevistados, todos os entrevistados possuem uma renda familiar mensal de até R\$ 1.100,00 e todos estão incluídos no cadastro único, encontrou-se os seguintes perfis de respondentes: E1: (Trabalhador (a) autônomo), que utiliza o Pix, foi entrevistado uma pessoa que revende produtos de perfumaria, outro perfil encontrado foi de E2: (chefe de família) que utiliza o Pix, nesse caso, foi um mãe de família que tem como sua principal renda o benefício do bolsa família. Além disso, outros perfis visualizados foram: E3 (sabe o que é Pix e nem para quê serve), para esse último foi explicado o que era e perguntou-se sua opinião a respeito, por fim, tem-se o perfil do E4: (Sabe o que é, mas não utiliza).

Quadro 1 – Fatores que facilitam e inibem a adoção do Pix por diferentes perfis

Perfil do entrevistado (a)	Transcrição	Fatores
E1: Autônomo	O Pix vem me ajudando muito, sinto que as pessoas estão acostumadas com ele, quase todo mundo tem, por isso coloquei o adesivo que aceitava Pix, e ele tem me ajudado muito em minhas vendas, é a mesma coisa do dinheiro só que pelo aplicativo, acho muito fácil de utilizar, até acho mais seguro.	Influência social; Segurança; Facilidade de uso.
E2: Chefe da família (mãe)	Foi a melhor invenção dos últimos tempos, tudo agora é faz um pix! Utilizo para pagar e receber de amigos, pagar em comércio, vejo que utilizar o Pix, é muito prático, rápido e de graça o que faz quase todas as pessoas que conheço utilizar.	Facilidade de uso; Conveniência; Custo de transação; Influência social.
E3: Não sabe o que é Pix	Ainda não conhecia essa forma de pagamento, tenho receios dessas coisas pelo celular, prefiro utilizar os métodos tradicionais, tenho medo disso, sempre vejo falar de golpes na televisão e prefiro não arriscar.	Risco percebido; Falta de conhecimento.
E4: Sabe o que é, mas não utiliza.	Sempre vejo todo mundo falando, já tentei criar contas nesses bancos pelo celular (Referência aos bancos digitais), e já me perguntaram algumas vezes se eu tinha Pix, mas nunca consegui criar uma conta em banco.	Intenção de uso futuro; conhecimento; Influência social.

Fonte: Elaborado pelos autores (2021).

De acordo com as respostas dos entrevistados 1 e 2 identifica-se que para o caso da pessoa autônoma que está inserida na base da pirâmide, o Pix vem proporcionando alguns fatores que são essenciais para sua adoção, o que acaba alavancando a praticidade sentida pelo usuário e por consequência uma inclusão financeira e digital destes. No caso da chefe de família, a mesma relatou que só começou a utilizar serviços financeiros durante a pandemia, se torna interessante esse olhar, pois ao analisar sua transcrição ela relata que “Foi a melhor invenção dos últimos tempos”, junto com os fatores identificados a partir de sua entrevista, é reparado o quanto o Pix vem ajudando a melhorar sua vida diante dos atributos em que ela relatou.

Sobre os E3 e E4 os fatores identificados indicam que a falta de conhecimento, risco percebido, são alguns fatores que acabam inibindo pessoas na base da pirâmide a adotarem o Pix como meio de pagamento, enxerga-se que uma parte ainda precisa de mais informações, e ainda sentem dificuldades em utilizar meios digitais, sobretudo, as pessoas de baixa renda. O que também foi visto no levantamento realizado pela FGV que se constatou que tais respondentes demandam mais informações. Por outro lado, verificou-se que o grupo que se enquadra na base da pirâmide um aumento significativo na percepção de que o PIX poderá atender suas expectativas.

Os fatores indicados a partir da transcrição, estão descritos na UTAUT (a teoria unificada de aceitação e uso da tecnologia) de Venkatesh et al. (2012), essa teoria é muito utilizada em estudos visando identificar os fatores que podem influenciar e inibir a inclusão financeira digital.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O principal objetivo do presente estudo foi avaliar o impacto do Pix para a inclusão financeira na base da pirâmide, constata-se que tanto esse como os objetivos auxiliares foram alcançados, uma vez que o presente estudo avaliou o impacto positivo do Pix para a base da pirâmide, sendo possível concluir que o Pix proporciona um bem-estar financeiro tanto para a população urbana como a rural da amostra.

Salienta-se que o Banco Central do Brasil, os bancos tradicionais e as Fintechs ao abraçarem o papel significativo de isentar impostos sobre transações, trazendo mais conveniência, praticidade, facilidade e segurança, acabam estimulando a adoção e o uso de serviços de dinheiro digital, impulsionando o aumento do nível de inclusão financeira.

Nesse intuito, o Pix surge como um serviço financeiro facilitador, e levando em consideração os aspectos citados tem-se uma alavancagem da inclusão financeira universal prescrita como um facilitador chave na eliminação da pobreza global de acordo com as metas de desenvolvimento sustentável (ODS) da agenda 2030.

Essa pesquisa contribui para a literatura de pagamentos móveis, em especial, no que trata da inclusão financeira. Como implicação prática sua contribuição se deriva na visualização do impacto que o Pix vem trazendo, atingindo de forma positiva o público de baixa renda e conseguindo chegar a locais que anos atrás era inacessível pensar em todas essas possibilidades, contudo, destaca-se que as comunidades mais isoladas ainda carecem de mais informações.

Além disso, essa pesquisa apresenta algumas limitações, primeiro a amostra foi baixa, dado as dificuldades de encontrar respondentes adequados, uma vez que o perfil da amostra é difícil de ser pesquisada, bem como foram apresentados alguns problemas no questionário adaptado, excluindo assim algumas variáveis. Sugere-se como pesquisas futuras, ampliar a amostra e testar uma escala adequada ao contexto do Pix.

Nesse sentido, esse movimento de criação de inclusão financeira a partir do mercado de pagamentos, em que estruturas de digitalização e liquidação instantânea de pagamentos associadas à universalização de smartphones geram um ambiente de inovação, coordenação

de interesses para equilíbrio do sistema e outras necessidades. Esse estudo demonstrou que o sistema de pagamentos instantâneos “Pix” é um modelo adequado para a inclusão financeira, apresentando um caminho de entrada para não apenas a ampliação do acesso a camadas mais pobres da população, como também para a diversificação dos produtos financeiros que são disponibilizados à população em geral.

Referências

ANDRADE, Maria Margarida de. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções e práticas**. 5. Ed. São Paulo: 2002.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BARROS, F.A.C. **Experiência da Caixa Econômica Federal**, 07 set. 2003. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/htms/Deorf/ISeminarioMicrofinancas/Programação.asp>>. Acesso em: 06 jul. 2021.

BRASIL - BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é pix?**. Banco Central do Brasil. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 16 de Jun. 2021.

CARDOSO, Bruno Baranda. The Implementation of Emergency Aid as an exceptional measure of social protection. **Revista de Administração Pública**, v. 54, p. 1052-1063, 2020.

COOPER, Donald R .; SCHINDLER, Pamela S. **Métodos de Pesquisa em Administração-12ª edição** . McGraw Hill Brasil, 2016.

DAVIS, Cláudia et al. Papel e valor das interações sociais em sala de aula. **Cadernos de pesquisa** , n. 71, pág. 49-54, 1989.

DINIZ, Eduardo; BIROCHI, Rene; POZZEBON, Marlei. Triggers and barriers to financial inclusion: The use of ICT-based branchless banking in an Amazon county. **Electronic Commerce Research and Applications**, v. 11, n. 5, p. 484-494, 2012.

DUFFIE, Darrell. Digital currencies and fast payment systems: Disruption is coming. In: **Asian Monetary Forum, May, mimeo**. 2019.

DZOGBENUKU, Robert Kwame et al. Digital Payments and Financial Wellbeing of the Rural Poor: The Moderating Role of Age and Gender. **Journal of International Consumer Marketing**, p. 1-24, 2021.

HAIR, Joseph F. **Multivariate data analysis**. 2009.

KHIKMATULLAYEVNA, Sharipova Nilufar. THE SUBSTANCE OF INSTANT PAYMENTS, THEIR DEVELOPMENT AT THE GLOBAL LEVEL, PROBLEMS AND SOLUTIONS. **AMultidisciplinary Peer Review Journal**, p. 1123-1130, 2020.

GUPTA, Sapana; THAKUR, K. S. Youths’ **Perception towards Mobile Driven Financial Inclusion** in Gwalior City. 2017.

JACOB, Anupama; BOYD, Reiko. Addressing economic vulnerability among low-income families in America: is the basic income approach a viable policy option?. **Journal of Children and Poverty**, v. 26, n. 1, p. 85-99, 2020.

LEE, JiYoon; RYU, Min Ho; LEE, Daeho. Um estudo sobre a relação recíproca entre a percepção do usuário e a percepção do varejista no serviço de pagamento móvel baseado em plataforma. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 48, p. 15/07/2019.

LIMA, Herbert; DE REZENDE FRANCISCO, Eduardo. Revolução nos meios de pagamento digitais. **GV EXECUTIVO**, v. 20, n. 1, p. 22-25, 2021.

MASTERCARD. A aceleração da inclusão financeira durante a pandemia de Covid-19: Trazendo à tona oportunidades escondidas. **Americas Market Intelligence**, 2020. Disponível em: https://www.mastercard.com/news/media/lzkh3wzo/ami_201016_mastercard_financial_inclusion_during_covid_pt_short_03.pdf. Acesso em: 08 jul 2021.

NOGAMI, VK da C.; PACAGNAN, Mario N. Consumo da base da pirâmide: uma análise bibliométrica do estado da arte na produção acadêmica no Brasil. **XXXV Encontro Anual da ANPAD**, p. 1-17, 2011.

PRAHALAD, C.K. **A riqueza na base da pirâmide**: como erradicar a pobreza com o lucro. São Paulo: Bookman, 2005.

PRAHALAD, Coimbatore K.; HAMMOND, Allen. Serving the world's poor, profitably. **Harvard business review**, v. 80, n. 9, p. 48-59, 2002.

PRAHALAD, C. K.; HART, S. L. Strategy+ business. **The Fortune at the Bottom of the Pyramid**, v. 26, p. 2-14, 2002.

PETER, J. Paul; TARPEY SR, Lawrence X. A comparative analysis of three consumer decision strategies. **Journal of consumer research**, v. 2, n. 1, p. 29-37, 1975.

RAGAZZO, Carlos et al. **O Regulador Inovador: Banco Central e a agenda de incentivo à inovação**. Instituto Propague, 2021.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da pesquisa aplicável às ciências. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, p. 76-97, 2006.

RIBEIRO SANTIAGO, MARIANA; DE PAULA, JAQUELINE; BARROS VITA, JONATHAN. INCLUSÃO FINANCEIRA, INOVAÇÃO E PROMOÇÃO AO DESENVOLVIMENTO SOCIAL E ECONÔMICO ATRAVÉS DO PIX. **Revista Jurídica (0103-3506)**, v. 4, n. 61, 2020.

SILVA, Ricardo Antunes; DA CRUZ, Caroline Quaresma Piccinato. O IMPACTO DO NOVO ECOSISTEMA DEMOCRÁTICO DE PAGAMENTO INSTANTÂNEO (PIX) NO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL. **Unisul de Fato e de Direito: revista jurídica da Universidade do Sul de Santa Catarina**, v. 10, n. 21, p. 195-208, 2020.

SALMONY, Michael. The future of instant payments: Are we investing billions just for mobile peer-to-peer payment?. **Journal of Payments Strategy & Systems**, v. 11, n. 1, p. 58-77, 2017.

VENKATESH, Viswanath; THONG, James YL; XU, Xin. Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. **MIS quarterly**, p. 157-178, 2012.

WORLD BANK. Poverty and shared prosperity 2018: **Piecing together the poverty puzzle**. 2018.