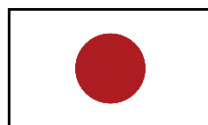


## A oportunidade econômica para a inclusão financeira de **peças desloçadas à força** no setor de serviços financeiros no Brasil

Apoio de



*Creating Markets, Creating Opportunities*

## Agradecimentos

Expressamos nossa gratidão ao ACNUR Brasil e a suas organizações parceiras no Brasil que apoiaram a divulgação da pesquisa *online* e a realização dos debates em grupos focais e das entrevistas individuais com Pessoas Deslocadas à Força (PDF). Merecem menção especial as muitas pessoas que participaram da elaboração deste estudo, inclusive as PDFs que responderam à pesquisa, cujas identidades serão mantidas em sigilo.

Gostaríamos, também, de agradecer aos representantes das instituições financeiras que compartilharam, para o benefício deste estudo, suas experiências, suas ideias e seu interesse em prestar serviços a PDFs.

Este relatório foi liderado por Jeffrey Bower com o apoio de Amanda Thais Rodrigues Franco, Alexandre Haddad Mussa Aebi e Ricardo Garcia Tafur da International Finance Corporation (IFC). O estudo foi elaborado pela equipe de consultoria da *Frankfurt School of Finance and Management* [Faculdade de Finanças e Gestão de Frankfurt], contratada pela IFC.

Direitos autorais da foto de capa: ACNUR/ Dan Magatti

## Sobre a ACNUR

A Agência da ONU para Refugiados (ACNUR) é uma organização humanitária internacional dedicada a salvar vidas, proteger direitos e garantir um futuro digno a pessoas que foram forçadas a deixar suas casas e comunidades devido a guerras, conflitos armados, perseguições ou graves violações dos direitos humanos. Presente em mais de 130 países, o ACNUR atua em conjunto com autoridades nacionais e locais, organizações da sociedade civil, academia e o setor privado para que todas as pessoas refugiadas, deslocadas internas e apátridas encontrem segurança e apoio para reconstruir suas vidas com dignidade. Saiba mais em [www.acnur.org.br](http://www.acnur.org.br) e pelas nossas redes sociais (ACNUR Brasil).

## Sobre a IFC

A IFC, membro do Grupo Banco Mundial, é a maior instituição de desenvolvimento global voltada para o setor privado em mercados emergentes. Trabalhamos em mais de 100 países e usamos nosso capital, conhecimento técnico e influência para criar mercados e oportunidades nos países em desenvolvimento. A IFC investe e apoia empresas privadas e instituições financeiras em desenvolvimento, alavancando o poder do setor privado para erradicar a pobreza extrema e impulsionar a prosperidade compartilhada ao mesmo tempo em que as econômicas enfrentam os impactos das crises globais. Para mais informações visite [www.ifc.org](http://www.ifc.org)

## Isenção de responsabilidades

As conclusões e opiniões expressas neste relatório não representam necessariamente as opiniões da IFC e seu Conselho de Diretores, do Banco Mundial e seus diretores executivos, ou dos países que essas pessoas representam, tampouco devem ser atribuídas a essas pessoas ou instituições. A IFC e o Banco Mundial não garantem a exatidão dos dados contidos nesta publicação e não aceitam qualquer responsabilidade por quaisquer consequências de seu uso.

## Sumário

<b>Resumo executivo .....</b>	<b>1</b>
<b>1 Introdução e contexto.....</b>	<b>12</b>
<b>2 Visão geral da metodologia .....</b>	<b>17</b>
<b>3 Características da demanda .....</b>	<b>19</b>
3.1 O mercado de PDFs no Brasil .....	19
3.2 Perfil demográfico das PDFs .....	21
3.3 Perfil socioeconômico das PDFs .....	22
3.4 Experiência financeira das PDFs .....	24
3.5 Conclusões.....	25
<b>4 Necessidades financeiras .....</b>	<b>27</b>
4.1 Avaliação das necessidades financeiras das PDFs .....	27
4.2 Conclusões.....	32
<b>5 Segmentação de mercado.....</b>	<b>34</b>
5.1 Características do Grupo Bem-Posicionado e segmentos prioritários .....	37
5.2 Características do <i>Grupo em Ascensão</i> .....	43
5.3 Conclusões.....	47
<b>6 Análise da oferta .....</b>	<b>48</b>
6.1 Análise da oferta atual .....	49
6.2 Barreiras e desafios que impedem que as instituições financeiras realizem todo o potencial de mercado das PDFs .....	56
6.3 Conclusões.....	58
<b>7 Oportunidades de negócios identificadas .....</b>	<b>60</b>
7.1 Introdução .....	60
7.2 Oportunidades de negócios .....	61
7.3 Habilitadores transversais para o uso bem-sucedido de produtos atuais direcionados às PDFs .....	74
7.4 Conclusões.....	76
<b>8 Recomendações.....</b>	<b>78</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>91</b>

## Anexos

Anexo 1:	Principais leis que definem o status de PDFs e regulamentos relacionados .....	81
Anexo 2:	Metodologia da pesquisa.....	84
Anexo 3:	Lista de partes interessadas entrevistadas .....	90

## Lista de figuras

Figure 1:	Potencial das PDFs para se tornarem clientes promissores para PSFs .....	2
Figura 2:	Visão geral dos principais grupos e segmentos singulares de PDFs .....	3
Figura 3:	Segmentação de mercado baseada no agrupamento por níveis de estabilidade e independência .....	4
Figura 4:	Visão geral do mercado de PDFs em 31 de dezembro de 2022 .....	13
Figura 5:	Distribuição de PDFs venezuelanas realocadas pelo programa de interiorização nas cinco principais cidades brasileiras (2023).....	15
Figura 6:	Refugiados e migrantes estabelecidos por estados mais comuns, agosto de 2023 .....	19
Figura 7:	Distribuição geográfica das PDFs no momento de chegada ao país e sua localização atual em 2023.....	20
Figura 8:	Intenção de PDFs de permanecer no Brasil .....	20
Figura 9:	Distribuição etária entre PDFs .....	21
Figura 10:	Distribuição das famílias de PDFs por número de membros .....	21
Figura 11:	Detalhes socioeconômicos das PDFs no Brasil.....	22
Figura 12:	Número de PDFs no mercado formal de trabalho por gênero e idade no Brasil .....	23
Figura 13:	Uso de serviços financeiros pelas PDFs em seu país de origem e no Brasil em comparação com a população brasileira.....	24
Figura 14:	Acesso a cartões de crédito e financiamentos.....	25
Figura 15:	Uso de contas digitais por PSFs .....	28
Figura 16:	Valor dos empréstimos (entre as PDFs que informaram ter tido acesso a um empréstimo pessoal) .....	29
Figura 17:	Respostas aos pedidos de empréstimo apresentados por PDFs .....	30
Figura 18:	Desafios enfrentados por PDFs ao solicitar um empréstimo .....	30
Figura 19:	Acesso a empréstimos — razões das PDFs para não solicitarem empréstimos .....	31
Figure 20:	Hábitos de poupança de PDFs .....	32
Figura 21:	Critérios de segmentação.....	34
Figura 22:	Segmentação de mercado baseada nos níveis de estabilidade e independência .....	35
Figura 23:	Agrupamento de segmentos de PDFs em PSFs relevantes.....	36
Figura 24:	Segmentos do Grupo Bem-Posicionado com potencial para absorver serviços financeiros abrangentes .....	37
Figura 25:	Segmentos do Grupo em Ascensão com mercado para serviços transversais e ofertas específicas.....	44
Figura 26:	Potenciais grupos e segmentos de PDF conforme as oportunidades de negócios.....	61

Figura 27:	Uso atual de envio de remessas financeiras por segmento de PDFs .....	62
Figura 28:	Uso atual de contas e transações digitais por segmento de PDFs .....	64
Figura 29:	Uso de empréstimos pessoais e cartões de crédito por segmento de PDFs .....	67
Figura 30:	Soluções de crédito usadas por segmentos de PDFs .....	69

## Lista de tabelas

Tabela 1:	As oportunidades de negócios e potencial de mercado estimado para atender PDFs .....	9
Tabela 2:	Exemplos de produtos transacionais e contas digitais mais utilizados por PDFs .....	50
Tabela 3:	Exemplos de ofertas de cartões de crédito e empréstimos pessoais com potencial de expansão para PDFs .....	52
Tabela 4:	Exemplos de ofertas de crédito para autônomos e micro e pequenas empresas com potencial de expansão para PDFs .....	53
Tabela 5:	Exemplos de produtos de remessas financeiras com potencial de expansão para PDFs .....	55
Tabela 6:	Exemplos de produtos de poupança com potencial de expansão para PDFs .....	56
Tabela 7:	Resumo dos principais produtos utilizados pelos Grupos de PDFs — oferta atual e participação de mercado atendida .....	58
Tabela 8:	As oportunidades de negócios e potencial de mercado estimado .....	60
Tabela 9:	Principais leis que definem o status de PDF e os direitos relacionados .....	81

## Lista de quadros

Quadro 1:	Definição de refugiados e migrantes no âmbito deste estudo .....	12
Quadro 2:	Status migratório e respectiva legislação brasileira .....	14
Quadro 3:	Desafios no acesso a financiamento para microempreendedores brasileiros de baixa renda e PDFs empreendedoras .....	16

## Abreviaturas, siglas e acrônimos

ACNUR	Agência da ONU para Refugiados
ADRA	Agência Humanitária da Igreja Adventista do Sétimo Dia.
ASG	Ambiental, Social e Governança [ <i>Environmental, Social and Governance-ESG</i> ]
AVSI	Organização brasileira, para contribuir na melhoria das condições de vida de pessoas que vivem em situações de vulnerabilidade ou emergência humanitária [ <i>The Association of Volunteers in International Service</i> ]
B2B	De empresa para empresa
BPCS	Banco do Povo Crédito Solidário
Caritas Brasil	Entidade da Conferência Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB)
CDB	Certificado de Depósito Bancário
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
CDI	Certificado de Depósito Interbancário
CLT	Consolidação dos Leis Trabalhista
CMN	Conselho Monetário Nacional
Conare	Comitê Nacional para os Refugiados
CPF	Cadastro de Pessoa Física
CTPS	Carteira de Trabalho e Previdência Social
DPRNM	Documento Provisório de Registro Nacional Migratório
Economia <i>Gig</i>	Mercado de trabalho caracterizado pela prevalência de contratos de curto prazo ou trabalho autônomo/freelance, em oposição a empregos permanentes
GF	Grupo Focal
HBS	<i>Harvard Business School</i> [Faculdade de Negócios de Harvard]
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFC	International Finance Corporation
IMDH	Instituto Migrações e Direitos Humanos
IMF	Instituição de microfinanças
KPI	Indicador-chave de desempenho [ <i>key performance indicator</i> ]
KYC	Conhecer seu cliente [ <i>know your client</i> ]
MEI	Microempreendedor individual
MPE	Micro e pequena empresa
MPME	Micro, pequena e média empresa
OBMigra	Observatório das Migrações Internacionais
OIM	Organização Internacional para as Migrações
Oscip	Organização da Sociedade Civil de Interesse Público
OTM	Operador de Transferência Monetária

P2B	De pessoa para empresa
P2P	De pessoa para pessoa
PDF	Pessoa deslocada à força
PdV	Ponto de venda
PIB	Produto Interno Bruto
PLD	Prevenção à lavagem de dinheiro
PNMPO	Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado
PSF	Prestador de serviços financeiros
RDS	Amostragem baseada no entrevistado [ <i>respondent driven sampling</i> ]
RG	Registro Geral
RNE	Registro Nacional de Estrangeiros
RNM	Registro Nacional Migratório
RSC	Responsabilidade Social Corporativa
SCMEPP	Sociedade de Crédito ao Microempreendedor e à Empresa de Pequeno Porte
Sebrae	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SIG	Sistema de Informação Gerencial
SJMR	Serviço Jesuíta a Migrantes e Refugiados
TED	Transferência Eletrônica Disponível
Toti	Plataforma de ensino e inclusão de pessoas refugiadas e migrantes no mercado de tecnologia
UNFPA	Fundo de População das Nações Unidas
UNICEF	Fundo das Nações Unidas para a Infância

## Resumo executivo

**Este estudo foi comissionado pela International Finance Corporation (IFC) com o objetivo de identificar oportunidades que fomentem a inclusão financeira das Pessoas Deslocadas à Força (PDFs) no Brasil.** O estudo apresenta oportunidades de negócios concretas para a prestação de serviços financeiros sustentáveis a refugiados e migrantes no país. Também oferece recomendações para o setor financeiro e outras partes interessadas que queiram servir à comunidade de PDFs ao nível local. Para os efeitos deste estudo, as PDFs incluem refugiados e, também, migrantes de diferentes nacionalidades que vivem no Brasil há mais de seis meses.<sup>1</sup>

**As análises e *insights* a seguir baseiam-se numa avaliação abrangente do mercado sobre a demanda e oferta atuais de serviços financeiros e não financeiros para PDFs no Brasil.** Uma pesquisa *online* com 1.070 entrevistados capturou dados sobre os perfis socioeconômicos da população de PDFs no Brasil, bem como suas necessidades de serviços financeiros e não financeiros. Do lado da demanda, foram realizadas 20 entrevistas individuais aprofundadas; além disso, foram criados oito grupos focais com refugiados e migrantes, principalmente da Venezuela, Bolívia e Haiti. Do lado da oferta, foram realizadas entrevistas com representantes de 16 Prestadores de Serviços Financeiros (PSFs) brasileiros, entre os quais: grandes bancos privados, instituições financeiras privadas de médio porte, *fintechs* e bancos digitais, instituições de microfinanças (IMFs), instituições financeiras públicas e agências estaduais de desenvolvimento. Entrevistas adicionais foram realizadas com organizações internacionais e locais que apoiam a população de PDFs no Brasil.

**Este estudo fornece os subsídios necessários para a elaboração ou aprimoramento de estratégias institucionais que reconheçam a oportunidade econômica relacionada à inclusão financeira da comunidade de PDFs no Brasil.** Casos de negócios ilustram, de forma realista, o potencial de mercado adicional e as oportunidades estratégicas para os PSFs.

### Motivação para o estudo: Como aumentar o interesse e a conscientização das instituições financeiras sobre o valor de prestar serviços financeiros às populações de PDFs e melhorar a prestação de tais serviços?

**Dados de meados de 2023 indicam que mais de 110 milhões de pessoas em todo o mundo foram forçadas a abandonar seus lares devido a conflitos armados, perseguições ou graves violações de direitos humanos.** Na América Latina, a Venezuela registrou o maior êxodo de pessoas nos últimos anos. Até junho de 2023, mais de 7,3 milhões de pessoas tinham deixado a Venezuela em busca de proteção internacional e melhores condições de vida. O Brasil é o terceiro principal destino para venezuelanos na região. Do total de 1,5 milhão de refugiados e migrantes registrados no Brasil em dezembro de 2022, os venezuelanos representam a grande maioria (79%), seguidos pelos haitianos (6,4%), bolivianos (3,5%) e pessoas de países não latino-americanos, como o Senegal, Angola e Síria (4,3%). De acordo com a pesquisa, 41% das PDFs entrevistadas estabeleceram-se em

---

<sup>1</sup> Os refugiados são definidos como indivíduos que se encontram fora de seu país de origem ou residência habitual e que não podem retornar devido a ameaças graves e indiscriminadas à sua vida, integridade física ou liberdade resultantes de violência generalizada ou de eventos que perturbem gravemente a ordem pública (Declaração de Cartagena). A Lei de Refugiados do Brasil (Lei 9.474/1997) define como refugiado alguém que: "(i) enfrente fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas"; "(ii) não tendo nacionalidade e estando fora do país onde antes teve sua residência habitual, não possa ou não queira regressar a ele, em função das circunstâncias descritas no inciso anterior"; e "(iii) devido a grave e generalizada violação de direitos humanos, é obrigado a deixar seu país de nacionalidade para buscar refúgio em outro país". Os migrantes são pessoas que tomaram uma decisão consciente de deixar sua residência habitual, geralmente cruzando uma fronteira internacional, por uma variedade de razões, tais como instabilidade sociopolítica ou econômica, desastres naturais ou outros motivos, e que podem querer regressar a seu país de origem no futuro. Em outras palavras, o termo migrante refere-se a pessoas em trânsito que vieram voluntariamente para o Brasil.

São Paulo; 36% fixaram residência em estados do Norte do Brasil (Roraima e Amazonas); e 8% se transferiram para estados do Sul em busca de oportunidades econômicas melhores.

**A legislação brasileira sobre PDFs — uma das mais avançadas da América Latina — oferece a essas pessoas acesso a serviços públicos básicos e concede permissões de trabalho de forma relativamente rápida.** Além disso, as PDFs da Venezuela e do Haiti gozam de canais específicos de regularização documental, o que facilita sua permanência no Brasil. Em resposta à grande chegada de refugiados e migrantes da Venezuela em 2018, o governo brasileiro implementou a Operação Acolhida com o propósito de promover a integração social e econômica dessas PDFs. A operação inclui um programa voluntário de interiorização, por meio do qual as PDFs que chegam ao estado de Roraima (na fronteira com a Venezuela) podem ser transferidas voluntariamente para outras cidades e estados do país.

**Embora não haja aspectos regulatórios que impeçam o acesso de PDFs a serviços básicos, essas pessoas (principalmente os solicitantes de refúgio) enfrentam muitos preconceitos.** Não somente, PDFs também enfrentam outras barreiras práticas no acesso a oportunidades de emprego e renda, como por exemplo, a falta de proficiência em português, o não reconhecimento de sua qualificação profissional e a ausência de redes de proteção social, entre outras. Essa realidade limita suas chances de ingressar no mercado de trabalho formal e fazer parte do sistema financeiro.

**Com exceção de alguns PSFs que estabeleceram parcerias com o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR) no âmbito de iniciativas específicas, a maioria das instituições financeiras ainda não reconhece o segmento de PDFs como relevante e distinto, tampouco vê nessas pessoas uma oportunidade de mercado.** Além de todos os preconceitos e estereótipos, a falta de conhecimentos sobre a comunidade de PDFs cria uma percepção de que todas as PDFs apresentam um perfil de risco mais elevado e/ou desconhecido devido à sua renda baixa e circunstâncias de vida instáveis, o que impedem seu acesso aos PSFs.

**Apesar dos equívocos que inibem a integração econômica e financeira das PDFs no Brasil, essas pessoas têm potencial para se tornarem clientes promissores dos PSFs.**

*Figure 1: Potencial das PDFs para se tornarem clientes promissores para PSFs*



*Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa*

**Embora um número grande de PDFs já utilizassem serviços financeiros em seus países de origem, elas se autoexcluem parcialmente do sistema financeiro brasileiro devido à percepção**

de restrições associadas a seu **status documental** e a **questões relacionadas a sua situação financeira**. Além disso, os conhecimentos das PDFs sobre as ofertas atuais dos PSFs são limitados, pois essas pessoas têm dificuldade em encontrar informações sobre produtos e serviços financeiros. Como resultado, tais informações são principalmente compartilhadas por organizações de apoio locais e transmitidas de boca em boca por outras PDFs.

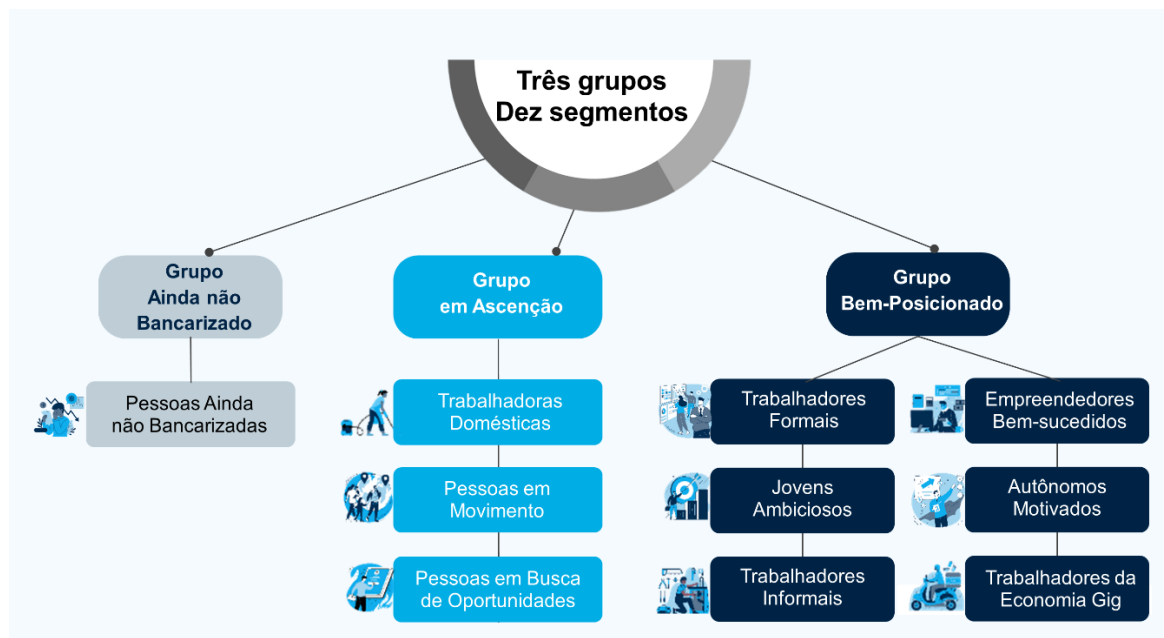
## Segmentação de mercado das PDFs

As PDFs têm uma grande variedade de necessidades financeiras, inclusive em termos de operações bancárias, poupança e crédito para administrar suas atividades pessoais e empresariais. Além disso, frequentemente precisam transferir recursos para suas famílias em seus países de origem. No entanto, essas necessidades financeiras são muito variadas e evoluem com base no *status* demográfico, no tempo decorrido desde a chegada ao país anfitrião, na fonte de renda e nas aspirações de cada pessoa. Para entender as demandas e o uso de produtos e serviços financeiros, bem como dimensionar o potencial de mercado das oportunidades de negócios específicas para os PSFs brasileiros, foram identificados perfis e segmentos específicos de PDFs.

Uma análise dos dados coletados sobre avaliação de mercado identificou dez segmentos distintos e singulares de PDFs. Para identificar os segmentos prioritários para os PSFs brasileiros, foi feito um mapeamento com base em seus índices de estabilidade e independência financeira. O índice de estabilidade reflete a integração e permanência de PDFs no Brasil, ao passo que o índice de independência mede seu nível de autonomia financeira. Isso inclui a quantificação dos segmentos com base no total da população total de imigrantes adultos (incluindo pessoas deslocadas à força e outros imigrantes), de 1,3 milhão de PDFs presentes no Brasil em dezembro de 2022.

Os 3 principais grupos identificados são: (1) o **Grupo Bem-Posicionado**, (2) o **Grupo em Ascensão** e (3) o **Grupo Ainda não Bancarizado**.

*Figura 2: Visão geral dos principais grupos e segmentos singulares de PDFs*



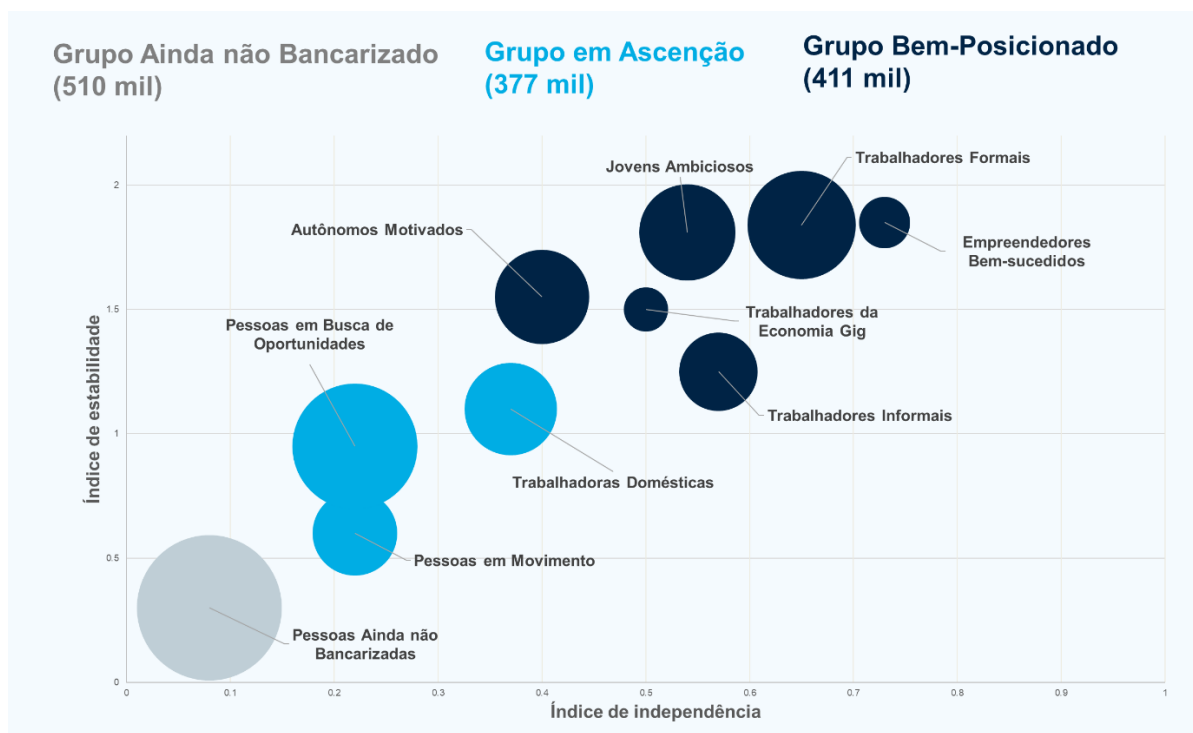
Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

- **O Grupo Bem-posicionado é considerado o segmento prioritário para os PSFs brasileiros** devido a seu alto nível de estabilidade e independência. Como resultado, este grupo representa um segmento de clientes ideal para vários tipos de PSFs numa série de produtos e serviços. O *Grupo Bem-posicionado* representa um mercado potencial estimado de 411 mil PDFs e é

composto por seis segmentos singulares: (1) *Trabalhadores Formais*, (2) *Jovens Ambiciosos*, (3) *Empreendedores Bem-sucedidos*, (4) *Autônomos Motivados*, (5) *Trabalhadores Informais* e (6) *Trabalhadores da Economia Gig*.

- **O Grupo em Ascensão é considerado o segundo grupo prioritário para os PSFs** devido a seus níveis mais baixos de independência e estabilidade financeira. As pessoas deste grupo representam um mercado potencial para os PSFs com uma forte estratégia de responsabilidade social e inclusão, bem como para aqueles que oferecem produtos ou serviços especializados, como, por exemplo, remessas financeiras. O *Grupo em Ascensão* representa um mercado potencial estimado de 377 mil PDFs e é composto por três segmentos singulares: (1) *Trabalhadoras Domésticas*, (2) *Pessoas em Movimento* e (3) *Pessoas em Busca de Oportunidades*.
- **O Grupo Ainda não Bancarizado é considerado o grupo com necessidades mais urgentes**, mas é caracterizado por menor estabilidade e independência financeira. O *Grupo Ainda não Bancarizado* representa um mercado potencial estimado de 510 mil PDFs e oferece uma oportunidade para os PSFs que desejem alavancar suas plataformas de serviços de transação transacionais para fomentar a inclusão financeira.

**Figura 3: Segmentação de mercado baseada no agrupamento por níveis de estabilidade e independência<sup>2</sup>**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

**Os seis segmentos de PDFs do Grupo Bem-posicionado são segmentos prioritários e provavelmente interessam a muitos PSFs.**

- **Trabalhadores Formais (120 mil PDFs):** São principalmente homens com ensino superior, que vivem em famílias de renda alta e trabalham no mercado formal. Eles já alcançaram sua estabilidade econômica e, além de buscar uma melhor qualidade de vida para suas famílias, visam obter uma plena integração social. A maior parte vive em grandes centros econômicos como São

<sup>2</sup> O índice de estabilidade (eixo vertical) reflete a integração e estabilidade das PDFs no Brasil e é determinado pela regularidade da renda, pelo tipo de emprego e pela vontade de permanecer no país. O índice de independência (eixo horizontal) mede o nível de autonomia econômica em termos de renda.

Paulo (49%), Rio Grande do Sul (10%), Rio de Janeiro (8%) e Santa Catarina (6%), mas cerca de 16% residem nos estados de Roraima e Amazonas, na região Norte. Em geral, gozam de inclusão financeira, pois a grande maioria (90%) tem uma conta bancária e/ou digital. Um terço contraiu empréstimos pessoais e quase dois terços têm cartão de crédito, ambos usados predominantemente para fins de consumo.

- **Jovens Ambiciosos (96 mil PDFs):** Segmento formado por mulheres e homens jovens, em sua maioria solteiros, com ensino superior e familiaridade com o mundo tecnológico. Devido ao alto nível de escolaridade, são rapidamente empregados, mas almejam obter melhores oportunidades de trabalho e desenvolver sua carreira profissional com um salário digno e crescente no Brasil. Como resultado, a grande maioria mudou-se para o Sudeste, principalmente São Paulo (59%), Rio de Janeiro (5%), o Distrito Federal (Brasília 9%) assim como para o Rio Grande do Sul (11%) e Santa Catarina (4%), no Sul do país. Assim como os *Trabalhadores Formais*, os *Jovens Ambiciosos* são, em sua maioria, plenamente bancarizados, tendo acesso a contas convencionais e/ou digitais. Apesar de terem acesso a um cartão de crédito e/ou empréstimo pessoal, os limites de crédito são modestos, e a obtenção de um empréstimo pessoal continua a ser problemática.
- **Trabalhadores Informais (57 mil PDFs):** Este segmento é composto principalmente por mulheres com ensino médio. Dois terços vivem com suas famílias no Brasil. Essas pessoas costumam ter um emprego informal e uma renda regular. Este segmento tem interesse em ofertas de capacitação e no desenvolvimento de competências profissionais para aumentar suas oportunidades no mercado de trabalho formal. Alternativamente, algumas pessoas deste segmento desejam abrir sua própria pequena empresa nos setores de hospitalidade e serviços, que requerem um capital inicial mais baixo. No Brasil, os *Trabalhadores Informais* vêm, em grande parte, da Venezuela e da Bolívia e residem em São Paulo (53%). No entanto, 25% deles residem nos estados do Norte. A maioria tem conta bancária e/ou digital e usa serviços bancários móveis para suas transações financeiras. Como a maioria não tem comprovante de renda, o acesso a cartões de crédito e empréstimos pessoais é limitado.
- **Empreendedores Bem-sucedidos (34 mil PDFs):** Este segmento é formado majoritariamente por homens que vivem com suas famílias há mais de dez anos. A maioria abriu seu próprio negócio há mais de cinco anos e mora na região Sudeste (São Paulo 65% e Rio de Janeiro 9%) ou no Distrito Federal (7%), mas cerca de 14% residem em Roraima. A grande maioria tem uma microempresa individual estabelecida e registrada nos termos do registro empresarial simplificado (ou seja, microempreendedor individual [MEI]). Eles buscam expandir seus negócios para gerar mais receitas e pretendem adquirir ativos pessoais e empresariais. Em termos de acesso a finanças, são plenamente bancarizados, com acesso a múltiplas contas bancárias e digitais. A maioria tem acesso a empréstimos pessoais e cartões de crédito, que são frequentemente utilizados para manter seus negócios, pois enfrentam desafios no acesso a empréstimos comerciais. Muitos demonstram interesse em melhorar suas habilidades comerciais e financeiras.
- **Autônomos Motivados (83 mil PDFs):** São principalmente mulheres que moram no Brasil desde 2019 e iniciaram sua atividade empresarial há dois anos. Em geral, atuam nos setores de alimentação e serviços e são informais (ou seja, não têm um CNPJ). Essas pessoas buscam desenvolver suas habilidades empresariais e formalizar seus negócios. Por operarem no setor informal, têm acesso limitado a empréstimos pessoais e cartões de crédito, e um subgrupo ainda menor tem acesso a microcrédito ou a empréstimos comerciais. Como resultado, a maioria reinveste os lucros no próprio negócio. Em comparação com os *Empreendedores Bem-sucedidos*, cerca de metade ainda vive nos estados do Norte do Brasil (Roraima e Amazonas), ao passo que a outra metade se estabeleceu em São Paulo. A maioria espera melhorar suas competências empresariais, financeiras e linguísticas, bem como as competências gerais do mercado de trabalho.
- **Trabalhadores da Economia Gig (21 mil PDFs):** São homens e mulheres, em sua maioria solteiros ou divorciados, que demonstram altos níveis de afinidade tecnológica e dependem da

economia *gig* e de aplicativos. Essas pessoas aspiram a melhorar seu padrão de vida pessoal e expandir sua atividade empresarial. A maioria (59%) se estabeleceu em São Paulo, mas um terço reside nos estados de Roraima e Amazonas, no Norte do país. Como a maior parte já reside no Brasil há mais de dez anos, os membros deste segmento são totalmente bancarizados, ou seja, têm conta bancária e cartão de débito. Embora cerca de um terço tenha contraído um empréstimo pessoal, o financiamento de veículos ou de outros ativos empresariais continua a ser um desafio.

**O Grupo em Ascensão e o Grupo Ainda não Bancarizado poderiam se tornar o público-alvo de fintechs e bancos digitais com modelos de crédito alternativos e dispostos a atender diversos segmentos de clientes.** Além disso, os bancos estatais, as instituições públicas e os órgãos de desenvolvimento também podem estar interessados em alcançar esses segmentos devido a seus mandatos de responsabilidade social.

**Por último, boas práticas internacionais demonstram que a oferta de serviços financeiros a PDFs combinada com o apoio às populações locais desfavorecidas é de vital importância, especialmente quando as populações locais não têm acesso a serviços financeiros.** Nos últimos cinco anos, a inclusão financeira no Brasil observou uma expansão significativa: de 57% em 2017 para 87% em 2022. A maior parte dos brasileiros que ingressaram no sistema bancário formal faz parte dos segmentos C, D e E. No entanto, ainda persistem alguns desafios relacionados ao acesso e uso de serviços financeiros pelos segmentos populacionais de baixa renda, em particular os trabalhadores autônomos e os microempreendedores.

**Os microempreendedores brasileiros dos segmentos de renda mais baixa (C, D e E, com renda *per capita* de até R\$ 2 mil por mês) apresentam características semelhantes às PDFs empreendedoras e, portanto, poderiam ser atendidos com serviços e produtos financeiros semelhantes ou iguais.** Por exemplo, o Banco do Povo Crédito Solidário (BPCS) de São Paulo implementou um programa em parceria com a plataforma Kiva e com o apoio do ACNUR Brasil para oferecer seus produtos de crédito a refugiados, migrantes e microempreendedores brasileiros. Solucionar o problema de serviços financeiros para PDFs e, ao mesmo tempo, promover o empreendedorismo local pode ser uma solução vantajosa para todos, pois contribui para o bem-estar econômico de ambos os grupos e pode criar comunidades mais estáveis e inclusivas. O segmento de microempreendedores brasileiros de baixa renda apresenta um potencial de mercado adicional de 469 mil pessoas no Brasil.

## Acesso e uso de serviços financeiros por PDFs no Brasil

**Um ecossistema financeiro inovador surgiu no Brasil a partir de bancos digitais, *fintech* e iniciativas lideradas pelo Banco Central do Brasil para preencher uma série de lacunas regulatórias e demandas do mercado.** O sistema de pagamentos instantâneos PIX — uma iniciativa capitaneada pelo Banco Central do Brasil — tornou as operações bancárias mais acessíveis às PDFs e à população brasileira em geral. Como resultado, 62% das PDFs têm, agora, uma conta convencional e/ou digital e realizam diversos pagamentos; 55% acessam serviços bancários móveis e 11% acessam serviços bancários pela internet para realizar transações financeiras. A facilidade e simplicidade de abertura de uma conta digital, que permite a realização de diversos tipos de pagamentos e transações, são os principais motivos que contribuem para esses resultados. Além disso, o uso de contas digitais tem sido incentivado pela própria comunidade de PDFs.

**A digitalização dos serviços financeiros já está ajudando a atender às demandas financeiras de refugiados e migrantes no Brasil.** No Brasil, 94% dos migrantes possuem um telefone celular, e 75% têm conexão à internet em casa. Os serviços financeiros digitais permitem que essas pessoas realizem transações, contraiam empréstimos, enviem remessas financeiras, abram uma conta-poupança e contratem produtos de seguros, o que é um indicador do potencial comercial dessas pessoas.

## O acesso e o uso dos seguintes serviços financeiros são essenciais para as PDFs no contexto brasileiro

- **Remessas financeiras continuam a ser uma necessidade fundamental para a população de PDFs.** A maior parte (66%) das PDFs ainda usa fontes informais para enviar dinheiro a familiares em seu país de origem ou em outros lugares.
- **A poupança ocorre por meio de soluções digitais.** Hoje, os bancos digitais oferecem uma remuneração equivalente a 100% da taxa do certificado de depósito interbancário (CDI) sobre o saldo na conta digital, sem a necessidade de abertura de uma conta poupança convencional.
- **O acesso a empréstimos pessoais e cartões de crédito ainda é um desafio para as PDFs.** Entre as PDFs residentes no Brasil, 35% têm acesso a empréstimos pessoais e/ou cartões de crédito. A inteligência artificial (IA) e os recursos de *big data* têm ajudado as instituições financeiras a melhorar os algoritmos de pontuação aplicados a empréstimos pessoais para os segmentos de clientes com renda regular e a população brasileira de baixa renda. Essas evoluções beneficiaram as PDFs, especialmente as que estão formalmente empregadas. No entanto, obstáculos operacionais, como métodos rígidos de avaliação de riscos e dados insuficientes, limitam a capacidade do setor bancário para mapear os perfis das PDFs e satisfazer sua demanda.
- **O acesso a empréstimos comerciais e linhas de microcrédito continua a ser um desafio.** Os trabalhadores autônomos e os microempreendedores têm necessidades de crédito não atendidas, o que lhes impede de expandir seus negócios. Num mercado estimado de 138 mil empresas pertencentes a PDFs, apenas 3% conseguiram ter acesso a microcrédito ou obter um empréstimo empresarial de uma instituição financeira. Parte da demanda não satisfeita tem sido atendida por meio de fontes informais (agiotas, amigos e familiares), o que pode gerar conflitos internos e externos quando essas empresas enfrentam dificuldades na hora de pagar. Consequentemente, muitas PDFs empreendedoras reinvestem totalmente seus lucros para promover o crescimento orgânico de suas empresas. Alguns PSFs (por exemplo, aqueles que atuam no setor de microfinanças) oferecem uma variedade de produtos financeiros a micro e pequenas empresas, inclusive empresas pertencentes a migrantes que cumpram os requisitos de elegibilidade em vigor. Por exemplo, a IMF Banco Pérola digitalizou seus processos para pedidos de empréstimo com o intuito de aprimorar a experiência dos clientes. Por sua vez, o BPCS e o Banco Santander (por meio de seu programa de microfinanças chamada Prospera) oferecem soluções sob medida para micro e pequenas empresas, inclusive empréstimos em grupo. No entanto, pouquíssimos PSFs promovem seus serviços entre as PDFs; como resultado, muitas dessas pessoas não têm ciência dessas oportunidades financeiras.
- **Os PSFs que trabalham com os segmentos brasileiros não atendidos e sub-atendidos por instituições financeiras podem oferecer uma abordagem atraente para promover a inclusão financeira no Brasil.** O atendimento das necessidades de financiamento de microempreendedores locais e de baixa renda (segmentos C, D e E) é uma grande oportunidade uma vez que este público enfrenta desafios semelhantes aos das PDFs no acesso a financiamento. Os dois públicos: (i) desconhecem as alternativas disponíveis no mercado; (ii) não dispõem de conhecimentos financeiros para fazer uso das ofertas financeiras formais existentes; ou (iii) não atendem às exigências das instituições financeiras. Como resultado, são semelhantes às PDFs na medida em que dependem de empréstimos pessoais, cartões de crédito rotativos e financiamento informal.

## Oportunidades de negócios

**As oportunidades de negócios para PDFs emergem de diversas áreas em que os segmentos identificados compartilham necessidades financeiras em comum.** Os mercados potenciais para produtos e serviços específicos são estimados e explorados a partir de diferentes ângulos estratégicos, tendo em vista o foco diversificado de vários PSFs.

**O mercado de PDFs permanece inexplorado apesar das oportunidades estratégicas para o setor financeiro brasileiro.** Os PSFs que pretendem alavancar suas soluções e plataformas atuais associadas à responsabilidade social corporativa ou a estratégias financeiras sustentáveis estão bem-posicionados para explorar essa lacuna de mercado. Além disso, o mercado de PDFs oferece oportunidades de negócios para atores de nicho, como, por exemplo, instituições financeiras de médio porte que se concentram em segmentos específicos (mulheres, micro e pequenas empresas) e para fintechs e bancos digitais que estejam interessados em testar inovações para atender novos segmentos.

**Em conclusão, foi identificado um mercado potencial estimado em mais que 1,7 milhão de PDFs (refugiados e migrantes adultos com mais de seis meses de residência no Brasil) para toda a gama de produtos e serviços e uma receita estimada em R\$ 460 milhões. Esse mercado potencial oferece três oportunidades principais para os PSFs:**

- Servir populações específicas de PDFs dos *Grupos Bem-Posicionado e em Ascensão*, oferecendo crédito na forma de empréstimos pessoais e cartões de crédito, remessas e outros serviços financeiros, como, por exemplo, produtos de poupança e seguros;
- Atender às necessidades de toda a população de PDFs com serviços de transação e remessas financeiras e
- Alavancar as práticas e modelos de negócio vigentes de inclusão financeira no Brasil para atender à comunidade de PDFs.

**Foram identificadas as seguintes cinco oportunidades de negócios para atender os segmentos de PDFs:**

- 1 Remessas financeiras, que representam a maior oportunidade em termos do número de clientes:** Foi estimado um contingente de 653 mil usuários adicionais, que passariam a utilizar canais formais para realizar transferências para seus países de origem. As parcerias com prestadores de serviços de pagamento digital fornecem a esse segmento-alvo soluções seguras, eficientes e transparentes. Se estima uma receita anual de R\$ 74 milhões.
- 2 Expansão das transações digitais voltadas para toda a comunidade adulta de PDFs:** Um mercado potencial estimado de 514 mil usuários e uma receita anual estimada de R\$ 1,9 milhão com a facilitação do acesso a contas e transações digitais.
- 3 Empréstimos pessoais e cartões de crédito, que representa a maior oportunidade em termos de receita estimada.** O atendimento da procura crescente poderia resultar em 228 mil usuários adicionais e uma receita entre R\$ 177 milhões a R\$ 224 milhões. Os segmentos mais promissores do *Grupo Bem-Posicionado* são os de *Trabalhadores Formais, Jovens Ambiciosos e Empreendedores Bem-sucedidos*, devido aos limites mais altos de crédito e à possibilidade de venda de outros produtos.
- 4 Oferta de microcrédito e empréstimos comerciais:** O atendimento de diversas necessidades de micro e pequenos empresários e de trabalhadores autônomos possibilitaria o acesso a 62 mil clientes adicionais e uma receita estimada em R\$ 73 milhões. Os PSFs com foco estratégico nas micro e pequenas empresas têm a oportunidade de alcançar empresas pertencentes a PDFs, inclusive trabalhadores

autônomos, com sua oferta atual de microcrédito e empréstimos comerciais, eliminando lacunas existentes na oferta de financiamento.

- 5** **Aposta nos segmentos de mulheres:** Segundo os achados deste estudo, as mulheres superam os homens em quase todos os segmentos de PDFs. As oportunidades com foco nas mulheres poderiam resultar em 214 mil usuárias adicionais e uma receita estimada entre R\$ 79 milhões a R\$ 86 milhões. Apostando nos segmentos de refugiados e migrantes mulheres poderiam ser interessantes para os PSFs que já tenham, ou estejam pensando em desenvolver, iniciativas de mercado para as mulheres, ou para os PSFs que já atendam uma parcela importante de mulheres. Para esses PSFs, essa poderia ser uma oportunidade para promover o financiamento com viés de gênero por meio de um maior foco no setor varejista, trabalhando com os segmentos de *Trabalhadoras Domésticas* e *Jovens Ambiciosos* (com uma parcela de 62% de mulheres) e/ou com as empreendedoras migrantes do segmento de *Autônomos Motivados*, que tem 69% de participação feminina.

**Tabela 1: As oportunidades de negócios e potencial de mercado estimado para atender PDFs**

Oportunidade de negócios	Usuários potenciais	Grupos (segmentos)	Receita anual estimada
Remessas financeiras — desenvolvimento de uma relação comercial	653,000	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão Grupo Ainda não Bancarizado	R\$ 74 milhões
Aprofundamento financeiro e expansão das transações digitais	514,000	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão Grupo Ainda não Bancarizado	R\$ 1,9 milhão
Empréstimos pessoais e cartões de crédito — atendendo a demanda crescente	228,000 157 mil empréstimos pessoais 71 mil cartões de crédito	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão	R\$ 177 milhões a R\$ 224 milhões
Empréstimos comerciais — o mercado inexplorado	62,000	Empreendedores Bem-sucedidos Autônomos Motivados Trabalhadores da Economia Gig	R\$ 73 milhões
Apostando nos segmentos de mulheres refugiadas e migrantes	214,000	Trabalhadoras Domésticas Jovens Ambiciosas Autônomas Motivadas Trabalhadoras Informais	R\$ 79 milhões a R\$ 86 milhões

Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Além das oportunidades de negócios direcionadas a PDFs, há uma oportunidade simultânea de conceder empréstimos comerciais aos segmentos de microempresários brasileiros sub-atendidos (C, D e E). Isso representa um mercado adicional de 469 mil clientes entre microempreendedores brasileiros e uma receita anual estimada de R\$ 1,06 bilhão.

## Recomendações

Para explorar oportunidades relacionadas à inclusão financeira e econômica de PDFs no Brasil, foram elaboradas diversas recomendações para diferentes atores dentro do ecossistema.

### Recomendações para prestadores de serviços financeiros atenderem a PDFs

---

As recomendações específicas para os PSFs são descritas na forma de um roteiro com 3 fases: (1) revisão e diagnóstico interno dos próprios clientes que sejam PDFs; (2) definição do modelo de negócios e proposta de valor com foco nos segmentos de PDFs; e (3) implementação e outras atividades de entrada no mercado.

#### Fase 1: Diagnóstico interno

- 1. Descobrir quais segmentos de PDFs já são seus clientes:** Dado que muitas PDFs já utilizam produtos e serviços financeiros, os PSFs devem analisar seus próprios dados para compreender quais segmentos de PDFs já são atendidos por eles e quais serviços utilizam. Essas informações embasarão a definição da estratégia de PDFs de cada PSF e subsidiarão as decisões e ajustes relacionados.
- 2. Identificar e enfrentar eventuais barreiras internas para atender PDFs:** É importante avaliar e identificar eventuais impedimentos operacionais internos, bem como quaisquer preconceitos não intencionais em relação às PDFs. Algumas das atividades a serem exploradas incluem a capacitação e sensibilização de funcionários em locais com elevada concentração de PDFs, bem como a contratação de PDFs como funcionários.
- 3. Considerar a incorporação da comunidade de PDFs à agenda Ambiental, Social e Governance (ASG) e/ou comercial da instituição.**

#### Fase 2: Modelo de negócios e proposta de valor com foco em PDFs

- 4. Analisar o portfólio atual de produtos e serviços financeiros e não financeiros do PSF:** As PDFs já usam produtos e serviços que atendem a suas necessidades financeiras. É importante identificar quais produtos e serviços melhor satisfazem as necessidades das PDFs e como o modelo de negócios atual pode ser alavancado para alcançar essas pessoas de forma mais eficiente.
- 5. Adaptar ou criar novos produtos e/ou serviços financeiros e não financeiros relevantes para o(s) segmento(s) identificado(s) de PDFs que sejam o alvo do PSF:** Isso inclui uma revisão dos critérios de elegibilidade para o acesso a produtos e serviços, bem como das condições de tais produtos e serviços.
- 6. Adaptar as práticas e políticas comerciais atuais para melhor servir as PDFs, quando necessário:** É importante revisar e avaliar os procedimentos e políticas atuais, inclusive os modelos de pontuação e as abordagens para atender à população de baixa renda no Brasil.
- 7. Avaliar a necessidade de introduzir ajustes no sistema bancário central para identificar as PDFs:** A coleta de dados sobre essas pessoas como parte do sistema de informação gerencial (SIG) é um elemento central da implementação da estratégia do PSF.

#### Fase 3: Implementação

- 8. Criar campanhas de comunicação e marketing direcionadas a PDFs:** Uma mensagem clara de boas-vindas que reconheça a população refugiada e migrante ajuda a dissipar os equívocos comuns sobre as PDFs, além de abordar as atitudes de autorrejeição.
- 9. Oferecer cursos de sensibilização e conscientização:** A capacitação e sensibilização dos funcionários em locais com altas concentrações de PDFs e a consideração da contratação de PDFs são alternativas para os PSFs. Cursos de sensibilização e atividades de conscientização

poderiam ser apoiados e ministrados por organizações de apoio locais e internacionais ou por meio de um programa de assistência técnica para promover a inclusão financeira das PDFs no Brasil.

- 10. Definir metas comerciais e indicadores-chave de desempenho:** Monitorar e avaliar os resultados e o nível das conquistas com o público de PDFs permitirá avaliar o sucesso da iniciativa.

### Recomendações para organizações de apoio nacionais e internacionais

---

- 1. Segmentação de mercado:** Os segmentos com maior vulnerabilidade podem se beneficiar da oferta de formação profissional e empresarial, educação financeira, informações de mercado e orientações sobre como acessar e utilizar diversos serviços públicos prestados por organizações locais de refugiados, como o ACNUR, organizações parceiras do ACNUR (por exemplo, a Caritas) e agências brasileiras de desenvolvimento de negócios.
- 2. Conexão e interação com o ecossistema financeiro:** As organizações que atuam em contato direto com as populações de refugiados e migrantes podem aproximar o setor financeiro desses segmentos populacionais e, assim, ajudá-los a se preparar para utilizar os produtos e serviços financeiros existentes.
- 3. PDFs como funcionárias de PSFs:** As organizações nacionais e internacionais poderiam desempenhar um papel importante na conscientização das PDFs sobre o setor financeiro como potencial empregador. Isso pode ser especialmente importante para o segmento de *Jovens Ambiciosos*, que inclui pessoas altamente qualificadas que desejam seguir carreira no Brasil. Poderiam ser formadas parcerias entre organizações de apoio nacionais, institutos de formação e PSFs para promover a capacitação das PDFs e torná-las mais atrativas para os PSFs.

### Recomendações para os setores público e privado

---

- 1. Função de coordenação:** O setor público deve reforçar ainda mais seu papel de coordenação no âmbito do ecossistema, promovendo a integração econômica da população de PDFs e fornecendo dados e informações atualizados e precisos sobre a regulamentação e categorização das PDFs, a fim de desenvolver políticas e programas eficazes direcionados a essas pessoas.
- 2. Aprimoramento dos mecanismos de verificação de identidade:** Esta medida oferece aos atores do setor privado garantias de segurança reforçadas para a realização de transações com segmentos de PDFs.
- 3. Articulação intersetorial:** É importante fortalecer e harmonizar as iniciativas das organizações de apoio internacionais e nacionais. Também deve ser considerado o engajamento de partes interessadas dos setores público e privado para que façam contribuições diretas ou indiretas para promover a inclusão econômica e financeira das PDFs.
- 4. Contratação de PDFs:** Devem ser fomentadas oportunidades de emprego para PDFs em várias organizações. Essa tática proporciona múltiplas vantagens que vão desde a incorporação das perspectivas e experiências dos refugiados no que diz respeito a questões técnicas e operacionais, diversidade no local de trabalho e ajuda para superar as barreiras que os migrantes enfrentam no acesso ao emprego.

# 1 Introdução e contexto

Este relatório foi elaborado no âmbito do projeto *Fomento da inclusão financeira de pessoas deslocadas à força no Brasil*, lançado pela International Finance Corporation (IFC), que faz parte do Grupo Banco Mundial. O principal objetivo do estudo é apresentar oportunidades de negócios para a prestação de serviços financeiros e não financeiros sustentáveis a refugiados e migrantes no Brasil, doravante denominados pessoas deslocadas à força (PDFs).

## **Quadro 1: Definição de refugiados e migrantes no âmbito deste estudo**

**Para os fins deste estudo, as PDFs incluem refugiados e migrantes que vivem no Brasil há mais de seis meses.** Segundo a definição da Declaração de Cartagena (ACNUR, 1984), os refugiados são definidos como indivíduos que se encontram fora de seu país de origem ou residência habitual e que não podem retornar devido a ameaças graves e indiscriminadas a sua vida, integridade física ou liberdade resultantes de violência generalizada ou de eventos que perturbem gravemente a ordem pública. A Lei de Refugiados do Brasil (Lei 9.474/1997) define como refugiado alguém que (i) enfrente "fundados temores de perseguição por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas", (ii) "não tendo nacionalidade e estando fora do país onde antes teve sua residência habitual, não possa ou não queira regressar a ele, em função das circunstâncias descritas no inciso anterior" e (iii) "devido a grave e generalizada violação de direitos humanos, é obrigado a deixar seu país de nacionalidade para buscar refúgio em outro país".

De acordo com o ACNUR (ACNUR, 2022 a), para ser reconhecido como refugiado pelo governo brasileiro, o indivíduo deve, primeiramente, solicitar asilo, tornando-se, então, um requerente de asilo. Enquanto o pedido não tiver sido legalmente deferido ou indeferido, a pessoa permanece na condição de requerente de asilo.

Os migrantes, por sua vez, são pessoas que tomaram uma decisão consciente de deixar sua residência habitual, geralmente cruzando uma fronteira internacional, por uma variedade de razões, tais como instabilidade sociopolítica ou econômica, desastres naturais ou outros motivos, e que podem querer regressar a seu país de origem no futuro. Em outras palavras, o termo "migrante" refere-se a pessoas em trânsito que vieram voluntariamente para o Brasil.

Além disso, os imigrantes são pessoas que decidem se mudar para outro país com o objetivo de lá se estabelecerem permanentemente. Imigrantes e migrantes são requerentes de visto ou de autorização de residência.

Para obter informações que apoiem o objetivo de promover a inclusão financeira de PDFs no Brasil, foi realizada uma análise das possibilidades econômicas e financeiras para o segmento-alvo, incluindo:

- Análise da demanda, inclusive tamanho, potencial e segmentação de mercado;
- Avaliação da oferta atual e potencial de produtos financeiros e não financeiros para PDFs; e
- Análise de lacunas para identificar oportunidades de negócios para prestadores de serviços financeiros (PSFs) atenderem PDFs no Brasil.

Dados de meados de 2023 indicam que mais de 110 milhões de pessoas em todo o mundo foram forçadas a abandonar suas casas devido a conflitos armados, perseguições ou graves violações de direitos humanos.<sup>3</sup> Na América Latina, a Venezuela registrou o maior êxodo nos últimos anos. Até junho de 2023, mais de 7,3 milhões de pessoas tinham deixado a Venezuela em busca de proteção internacional e melhores condições de vida.<sup>4</sup>

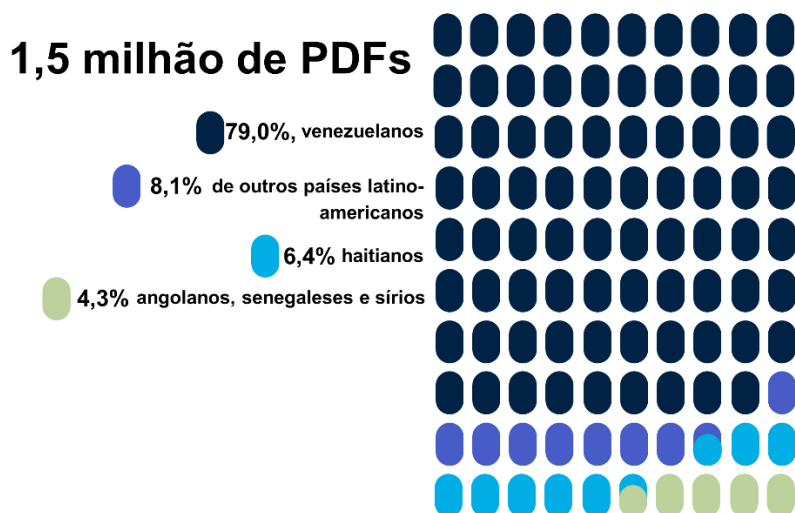
<sup>3</sup> (ACNUR, 2023 a)

<sup>4</sup> (ACNUR EUA, 2023)

Entre janeiro de 2017 e dezembro de 2023, mais de 560 mil venezuelanos foram registrados no Brasil, todos eles documentados na chegada. Além disso, até o final de 2023, cerca de 150 mil refugiados de outros países foram registrados como refugiados, requerentes de asilo ou pessoas com necessidade de proteção internacional ou nacional.<sup>5</sup>

Até dezembro de 2022, de um total de 1,5 milhão de refugiados e migrantes residentes no Brasil<sup>6</sup>, os venezuelanos representavam a grande maioria (79,0%), seguidos pelos haitianos (6,4%), cidadãos de outros países latino-americanos (8,1%) e cidadãos de países não latino-americanos, como Angola, Senegal e Síria (4,3%).<sup>7</sup>

**Figura 4: Visão geral do mercado de PDFs em 31 de dezembro de 2022**



Fonte: (OBMigra, 2023 a), (ACNUR, 2022 b)

O total de 1,5 milhão de imigrantes inclui PDFs e outros tipos de imigrantes

**As regulamentações brasileiras de asilo e migração<sup>8</sup> estão entre as mais avançadas da América Latina.** A legislação local concede a refugiados e migrantes o acesso a serviços básicos, inclusive serviços de saúde e financeiros, e permitem que trabalhem legalmente após a apresentação de um pedido de asilo. Com o registro de requerente de asilo, o refugiado recebe um protocolo de pedido de refúgio (válido por um ano e renovável anualmente) até que o caso seja decidido pelo Comitê Nacional para os Refugiados (Conare). Além disso, a PDF obtém os seguintes documentos brasileiros:

- Documento Provisório de Registro Nacional Migratório (DPRNM);
- Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS); e
- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

<sup>5</sup> (ACNUR, 2023 b)

<sup>6</sup> (OBMigra, 2023 a)

<sup>7</sup> (ACNUR, 2022 b); (ACNUR, 2023 c)

<sup>8</sup> (Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2017); (Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, 2023)

## Quadro 2: Status migratório e respectiva legislação brasileira<sup>9</sup>

**Refugiados** são pessoas que foram forçadas a fugir de suas casas, frequentemente de forma abrupta e inesperada, devido a acontecimentos que poderiam pôr em perigo sua vida, integridade física ou liberdade (por exemplo, guerras, conflitos ou perseguições). A Lei de Refugiados (Lei 9.474/1997) define quem é refugiado e quais são seus direitos. Além disso, cria a entidade responsável por pessoas refugiadas, o Comitê Nacional para os Refugiados (Conare).

**Migrantes** são pessoas que se mudaram voluntariamente. O indivíduo decide se mudar e tem relativa liberdade para organizar e executar seus planos sem arriscar sua vida ou integridade física. A Lei de Migração (Lei 13.445/2017) trata dos princípios, direitos e regras da migração.

**Requerentes de asilo** são pessoas que solicitam asilo no Brasil. Qualquer pessoa que solicite asilo no Brasil não pode ser deportada para a fronteira de um país ou território onde sua vida ou liberdade estejam ameaçadas. O Decreto 9.277/2018 art. 3º determina que o documento provisório de registro nacional migratório constitui o documento de identificação do refugiado até que seja tomada uma decisão final sobre o processo de asilo.

Em resposta ao grande fluxo de venezuelanos chegando ao Brasil, o governo brasileiro lançou a Operação Acolhida em março de 2018 (ainda em vigor). A operação se sustenta em três pilares:

- Organização da entrada de PDFs na fronteira, incluindo a primeira assistência humanitária e sanitária, o registro e o fornecimento de documentação;
- Oferta de abrigo;
- Programa de assentamento baseado em oportunidades de transferência voluntária para mais de 930 localidades em todo o país com o objetivo de aliviar a pressão sobre os serviços públicos em Roraima<sup>10</sup> e promover a integração social e econômica dessas PDFs no Brasil.<sup>11</sup>

A operação é liderada pelo governo brasileiro e conta com o apoio do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), da Organização Internacional para as Migrações (OIM), da sociedade civil e do setor privado. Além disso, outras organizações internacionais, como o Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF), o Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA) e a Cruz Vermelha, entre outras, estão colaborando.

Ademais, em junho de 2019, o governo brasileiro implementou um processo simplificado para análise de pedidos de refúgio de venezuelanos com base no princípio de *prima facie*.<sup>12</sup> Em geral, os pedidos de asilo (ou de residência) de PDFs venezuelanas são bem mais simples. Autorizações de trabalho e CPFs também são facilmente obtidos devido ao processo simplificado descrito acima.

Até julho de 2023, mais de 109 mil venezuelanos foram transferidos do estado de Roraima, no Norte do país, para mais de 930 cidades brasileiras para encontrar melhores oportunidades de emprego formal, moradia e educação (para fins ilustrativos, ver Figura 5).

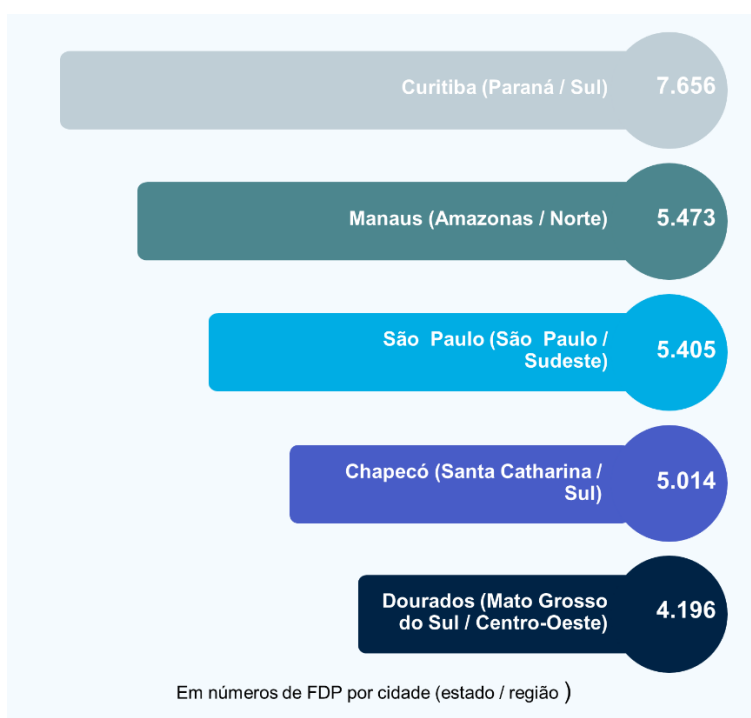
<sup>9</sup> (Ministério da Justiça e Segurança Pública, 1997); (Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2018); (Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2017)

<sup>10</sup> Estado na região Norte do Brasil que serve de principal corredor de PDFs oriundas da Venezuela.

<sup>11</sup> (OIM, 2023)

<sup>12</sup> (Organização das Nações Unidas, 2019); (Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2021); (ACNUR, 2023 e)

**Figura 5: Distribuição de PDFs venezuelanas realocadas pelo programa de interiorização nas cinco principais cidades brasileiras (2023)**



Fonte: (R4V, 2024)

**Em 2012, o governo brasileiro emitiu regulamentos especiais para haitianos recém-chegados ao país.** Assim, reconheceu a necessidade de acolhimento e proteção humanitária a essa população devido às grandes calamidades e desastres ambientais que afetaram seu país de origem. Desde então, instabilidades de diferentes naturezas levaram cada vez mais haitianos a procurar proteção internacional em outros países. No Brasil, os haitianos podem solicitar um visto temporário e residência provisória por 2 anos; posteriormente, podem solicitar a residência permanente ou apresentar um pedido de asilo.<sup>13</sup> Assim como no caso das PDFs venezuelanas, as pessoas provenientes do Haiti podem trabalhar e ter acesso a serviços públicos e serviços financeiros.

**É importante ressaltar que, no Brasil, uma rede robusta de organizações de ajuda humanitária garante que os requerentes recebam apoio durante todo o processo de solicitação de asilo e/ou residência.** A decisão final sobre o pedido de refúgio é do Conare, um órgão colegiado que inclui, além de representantes de diversos órgãos do governo, representantes do ACNUR e da sociedade civil. Após a aprovação do pedido de refúgio, a pessoa recebe uma autorização de residência permanente. Na qualidade de refugiado ou residente, a pessoa tem acesso a todos os direitos previstos na Constituição Federal, na Lei de Refugiados ou na Lei de Migração.<sup>14</sup> Esses direitos garantem acesso igual e gratuito a serviços, programas e benefícios sociais, bens públicos, saúde, educação, assistência jurídica pública plena, trabalho, habitação e seguridade social.

**Apesar das condições favoráveis para seu estabelecimento no país e de uma forte rede de apoio, as PDFs ainda enfrentam vários desafios no acesso a serviços financeiros e não financeiros formais no Brasil.** Preconceitos persistentes contra as PDFs resultam num grau de inclusão financeira inferior àquele registrado entre o resto da população brasileira. Apesar de 87% da população adulta brasileira ser bancarizada, segundo dados de 2022,<sup>15</sup> os dados da pesquisa

<sup>13</sup> (Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2023)

<sup>14</sup> (Ministério da Justiça e Segurança Pública, 2017)

<sup>15</sup> (Gifford & Plano CDE, 2022)

demonstram que apenas 62% da população adulta de PDFs faz uso de produtos financeiros como bancos e/ou contas digitais e serviços transacionais no Brasil.<sup>16</sup>

**Quadro 3: Desafios no acesso a financiamento para microempreendedores brasileiros de baixa renda e PDFs empreendedoras**

De acordo com nossa pesquisa, apenas 3% dos empresários que são refugiados e migrantes têm acesso a empréstimos comerciais. Embora essa parcela seja muito maior entre os empreendedores brasileiros de renda mais baixa (19% nas classes C, D e E)<sup>17</sup>, os 2 segmentos enfrentam desafios no acesso ao financiamento para suas empresas. Ambos os grupos (PDFs empreendedoras e microempreendedores brasileiros de baixa renda) suprem suas necessidades de financiamento por meio de empréstimos de varejo, principalmente na forma de empréstimos pessoais e cartões de crédito rotativos, além de recursos próprios e financiamento informal. Essas formas de financiamento são normalmente mais caras e não correspondem às necessidades de uma empresa, porque são altamente rotativas e caracterizadas por montantes baixos e financiamento de curto prazo. Além disso, as micro e pequenas empresas (MPEs) brasileiras enfrentam obstáculos comparáveis aos das PDFs empreendedoras, o que representa um risco para sua sustentabilidade financeira. Alguns desses obstáculos são a disponibilidade limitada de recursos financeiros, certas barreiras sociais e culturais — especialmente para empresas pertencentes a mulheres e grupos minoritários — e oportunidades limitadas de capacitação e *networking*.

Portanto, há uma oportunidade para os PSFs suprirem essa lacuna de financiamento, tanto para os microempreendedores brasileiros quanto para as PDFs, ajustando suas iniciativas e abordagens atuais e alavancando boas práticas de inclusão financeira e digitalização no Brasil.

*Fontes: Pesquisa própria (Banco Central do Brasil, 2021) e (Gifford & Plano CDE, 2022)*

Este estudo demonstra que, no Brasil, as PDFs têm características vantajosas que contribuem para o desenvolvimento local e para a economia brasileira. Esses achados contradizem os preconceitos existentes em relação à estabilidade, independência e permanência da população refugiada e migrante em seus países de acolhimento, principalmente no Brasil.

Os principais resultados do estudo servem de base para implementar soluções definidas em conjunto com os principais atores do setor financeiro. Em colaboração com a IFC, as instituições financeiras são incentivadas a participar dessas atividades.

O relatório está estruturado da seguinte forma: o capítulo 2 apresenta uma breve visão geral da metodologia de avaliação de mercado; o capítulo 3 descreve as características mais relevantes das PDFs no Brasil e analisa a dimensão e o volume do mercado; e o capítulo 4 avalia as necessidades de produtos financeiros, tais como serviços transacionais, crédito, remessas, poupança e seguros para PDFs no Brasil. Em seguida, o capítulo 5 apresenta uma segmentação de mercado aprofundada, dando prioridade aos segmentos com maior potencial para os atores financeiros. Uma análise abrangente do lado da oferta é apresentada no capítulo 6, examinando os produtos, ofertas de serviços e desafios sistêmicos atuais. Por fim, o capítulo 7 apresenta as oportunidades de negócios identificadas e consideradas comercialmente atraentes e sustentáveis para instituições financeiras que desejem adotar ações concretas. O estudo conclui com recomendações específicas de diversas partes interessadas com foco em PSFs que queiram ampliar sua presença no segmento de mercado de refugiados e migrantes.

<sup>16</sup> Cálculos baseados neste estudo

<sup>17</sup> Os segmentos C, D e E correspondem a 140 milhões de pessoas no Brasil, ou mais de 70% da população (Gifford & Plano CDE, 2022). O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) classifica a população em cinco segmentos (A, B, C, D e E) com base na renda mensal bruta de cada domicílio ou unidade familiar, a saber: segmento A (>20 salários mínimos); segmento B (entre 10 a 20 salários mínimos); segmento C (entre 4 a 10 salários mínimos); segmento D (entre 2 a 4 salários mínimos); e segmento E (até 2 salários mínimos). (VocePerguntaCom, 2021).

## 2 Visão geral da metodologia

**O estudo visa a determinar o potencial de mercado das PDFs como clientes de PSFs.** Para tal, foi realizada uma pesquisa *online* cujos principais métodos incluíam dados demográficos, perguntas de múltipla escolha, classificações e escala Likert.<sup>18</sup> Ademais, foram realizados debates em grupos focais e entrevistas aprofundadas com PDFs. Esses métodos permitiram a coleta de dados demográficos das PDFs, inclusive seus níveis socioeconômicos; suas demandas e necessidades de serviços financeiros e não financeiros; seu uso atual de produtos e serviços financeiros; e suas percepções e desafios no acesso a serviços financeiros e não financeiros no Brasil.

**Um questionário *online* capturou dados de uma amostra de 1.070 PDFs, sendo, portanto, a principal ferramenta quantitativa para investigar a demanda por serviços financeiros.** O estudo coletou dados demográficos das PDFs e informações sobre sua situação socioeconômica, seu *status* de regularização documental e seu grau de integração no Brasil. Outras perguntas tinham como objetivo capturar as diversas origens das PDFs e seus comportamentos financeiros anteriores no país de origem, bem como os atuais comportamentos e aspirações financeiras dessas pessoas no Brasil.

**Como as PDFs costumam manter fortes vínculos com comunidades de refugiados e migrantes o método de amostragem baseada no entrevistado [*respondent driven sampling*] (RDS) foi identificado como a forma mais eficiente de contatá-las.** O método baseia-se numa rede social atual de PDFs, bem como em ajustes estatísticos de aproximação para a amostragem aleatória. Com o apoio do ACNUR, diversas organizações que trabalham com PDFs em todo o Brasil foram contatadas. No total, 18 organizações de oito estados brasileiros compartilharam o *link* da pesquisa em suas redes e comunidades de PDFs.

**Uma análise de agrupamento dos dados de pesquisa identificou padrões semelhantes para a segmentação de mercado.** Para realizar essa análise, pessoas entrevistadas com características semelhantes foram agrupadas em grupos com base numa série de aspectos comuns, tais como gênero, emprego, nível de renda ou desejo de permanecer no Brasil, entre outros.

**Uma pesquisa qualitativa que incluiu 20 entrevistas aprofundadas e 8 grupos focais complementou os dados quantitativos.** A pesquisa qualitativa concentrou-se em PDFs da Venezuela, do Haiti e da Bolívia — os 3 países com o maior número de refugiados e migrantes no Brasil. Reuniões presenciais com grupos focais de refugiados e migrantes do Haiti e da Bolívia foram realizados em São Paulo; e encontros semelhantes foram realizados com PDFs da Venezuela em Boa Vista, Roraima. Ademais, foram realizadas entrevistas individuais aprofundadas via WhatsApp com 20 PDFs. As PDFs entrevistadas foram selecionadas com a assistência de organizações parceiras do ACNUR no Brasil.

**Para obter *insights* sobre a oferta atual de serviços financeiros e não financeiros e sobre o interesse e/ou experiência de PSFs em atender às necessidades das PDFs, entrevistas com representantes de 12 PSFs foram realizadas entre maio e agosto de 2023.** A maioria das entrevistas com PSFs foi realizada *online*, mas algumas foram realizadas presencialmente. Para refletir a diversidade do setor financeiro brasileiro, foram incluídos bancos comerciais privados de grande e médio porte, *fintechs* e bancos digitais, bem como instituições de microfinanças, agências estaduais de desenvolvimento e instituições financeiras públicas. Além disso, os PSFs foram selecionados considerando as principais motivações para servir PDFs:

---

<sup>18</sup> A escala Likert é um método de pesquisa psicométrica em que os entrevistados podem facilmente responder a perguntas e declarar seu nível de concordância, o que ajuda a medir, com mais nuances, as opiniões e percepções do público. Em vez de simples respostas sim ou não, os entrevistados são convidados a responder, por exemplo, concordo plenamente, concordo, não concordo nem discordo, discordo, ou discordo plenamente).

- Missão de ampliar o acesso a serviços financeiros como principal motor de negócios;
- Estratégia de responsabilidade social corporativa (RSC), oferecendo serviços personalizados às PDFs como principal motivador de seu relacionamento com essas pessoas;
- Aproveitamento das soluções e plataformas existentes associadas às estratégias de RSC: PSFs interessados em testar “inovações” dirigidas a novos segmentos, especialmente quando isso puder ser combinado a estratégias de RSC; e
- Mandato e missão de instituições financeiras públicas que poderiam gerar interesse no desenvolvimento de abordagens e serviços direcionados aos segmentos de PDFs.

**Para estimar o potencial de mercado de cada segmento singular de PDFs, foi aplicada a seguinte abordagem metodológica:** os dados identificados na amostra de 1.070 participantes da pesquisa foram extrapolados com base na população total de imigrantes adultos<sup>19</sup> no Brasil, estimado em 1,3 milhão. O número inclui pessoas deslocadas à força e outros imigrantes residentes no Brasil em dezembro de 2022.

O Anexo 2 fornece mais detalhes sobre a metodologia da pesquisa. O Anexo 3 contém uma lista dos PSFs mapeados e entrevistados.

---

<sup>19</sup> Com a finalidade de definir a população adulta de FDPs, a taxa média de refugiados e migrantes com menos de 15 anos foi calculada, deduzindo-a da população total de imigrantes de 1,5 milhão em dezembro de 2022. (OBMigra, 2023 a); (ACNUR, 2023 d)

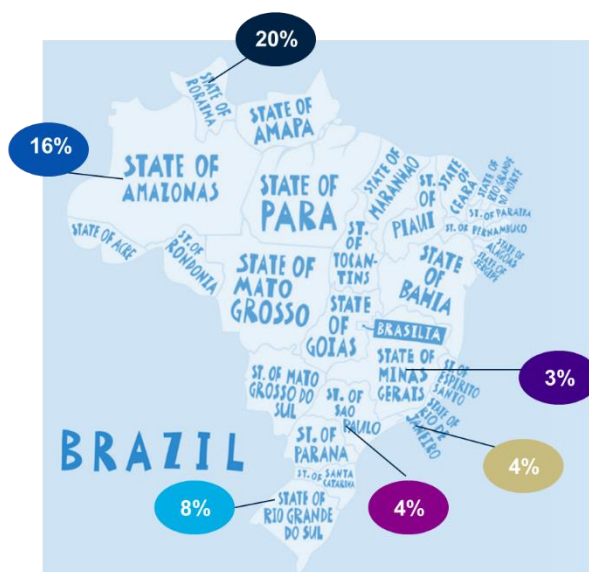
### 3 Características da demanda

A seção a seguir analisa as características da demanda e os principais aspectos da comunidade de PDFs no Brasil. Ela descreve o volume geral do mercado, a distribuição geográfica das PDFs residentes no Brasil, seu perfil demográfico e socioeconômico e suas experiências financeiras anteriores. Essas informações desafiam certos preconceitos e vieses relacionados à comunidade de PDFs.

#### 3.1 O mercado de PDFs no Brasil

Com base em dados de dezembro de 2022, o mercado de PDFs no Brasil é bastante atraente, totalizando 1,5 milhão de indivíduos. Segundo a pesquisa, 99% das PDFs já conseguiram obter sua documentação Brasileira.

**Figura 6: Refugiados e migrantes estabelecidos por estados mais comuns, agosto de 2023**



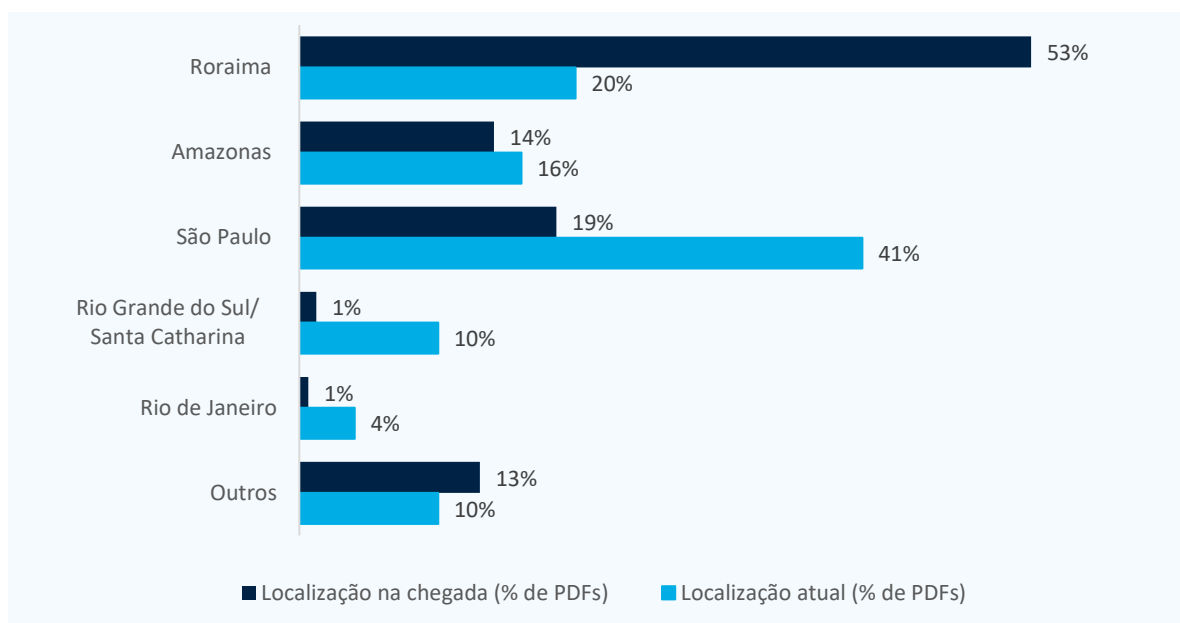
Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa.

Baseada nos dados coletados, a maioria das PDFs residem em São Paulo (41%), seguidas pelo estado de Roraima (20%), a região que constitui o primeiro ponto de entrada de PDFs oriundas de países vizinhos, como a Venezuela, e o estado do Amazonas (16%).

De acordo com nossa pesquisa, com base nas oportunidades econômicas e de emprego, as PDFs (especialmente as de origem venezuelana) costumam deixar o estado de Roraima, no norte do país, rumo às regiões Sudeste (principalmente o estado de São Paulo) e Sul (Paraná, Rio Grande do Sul e Santa Catarina).

A seguinte figura mostra a distribuição geográfica e os padrões de migração das PDFs, destacando o contraste entre o estado de chegada inicial e a localização atual. Embora a maioria das PDFs, especialmente venezuelanos, chegue em Roraima, apenas 20% optam por permanecer no estado. Em comparação, em São Paulo e muitos estados do sul, há mais PDFs residindo nesses estados do que o número que inicialmente chegou ao Brasil por essas regiões.

**Figura 7: Distribuição geográfica das PDFs no momento de chegada ao país e sua localização atual em 2023**

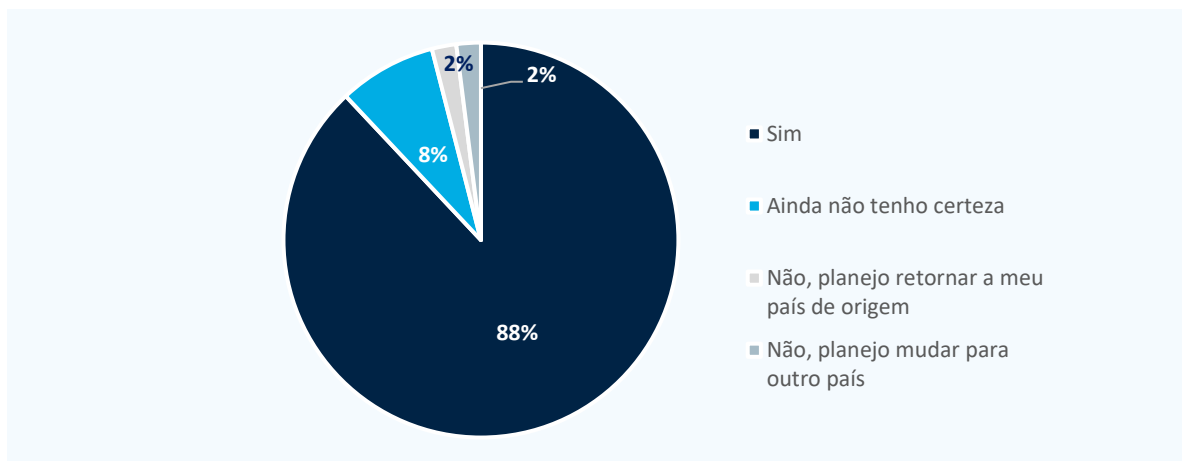


Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Observação: N = 1.070 PDFs pesquisadas

Os dados da pesquisa revelam, ainda, que a grande maioria das PDFs tem intenção de permanecer no Brasil no futuro próximo: 88% descreveram planos de permanecer no país pelos próximos 2 anos, confirmando seu interesse no Brasil nesse sentido.

**Figura 8: Intenção de PDFs de permanecer no Brasil**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

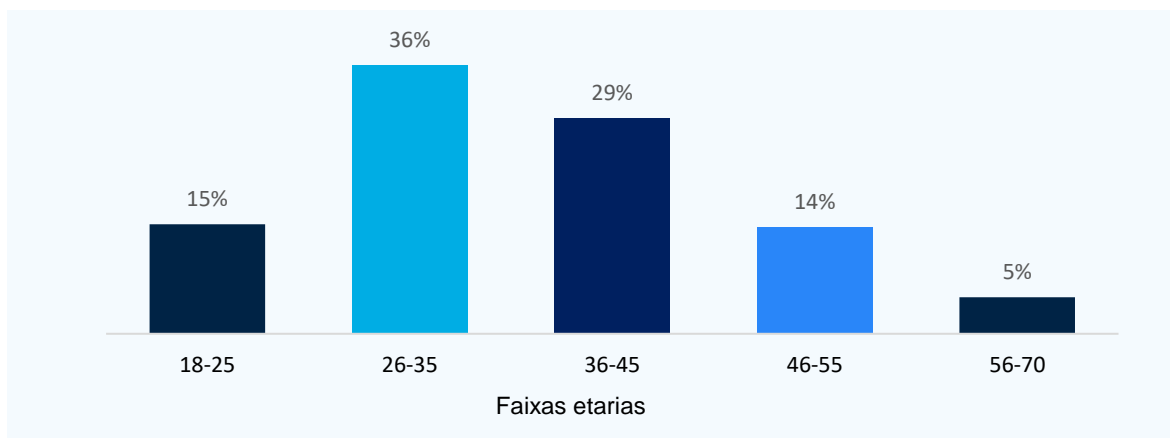
Observação: N = 783 PDFs pesquisadas que moram com suas famílias

Além disso, 69% dessas PDFs afirmaram não ter planos de se mudar para outra cidade brasileira nos próximos seis meses, indicando seu desejo de estabilidade e enraizamento. Adicionalmente, 62% residem no Brasil desde 2020, dissipando a noção de que sua presença é transitória. Esses resultados destacam o fato de os refugiados e migrantes procurarem mais que uma estadia temporária; essas pessoas estão ativamente construindo suas vidas e fazendo do Brasil seu lar. Suas intenções e a duração de sua estadia contrariam a percepção de residência transitória e enfatizam a importância de reconhecer esse grupo como um mercado potencial de longo prazo. Ao contrário da crença popular de que a maioria está no país sem documentos, uma parte significativa das PDFs presentes no Brasil obteve com sucesso toda a documentação necessária para residir e trabalhar.

### 3.2 Perfil demográfico das PDFs

No que diz respeito ao perfil demográfico das PDFs, nossa pesquisa indica que quase metade dessas pessoas (45%) tem menos de 35 anos ou menos. A idade média dos participantes é de 36,5 anos.

**Figura 9: Distribuição etária entre PDFs**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

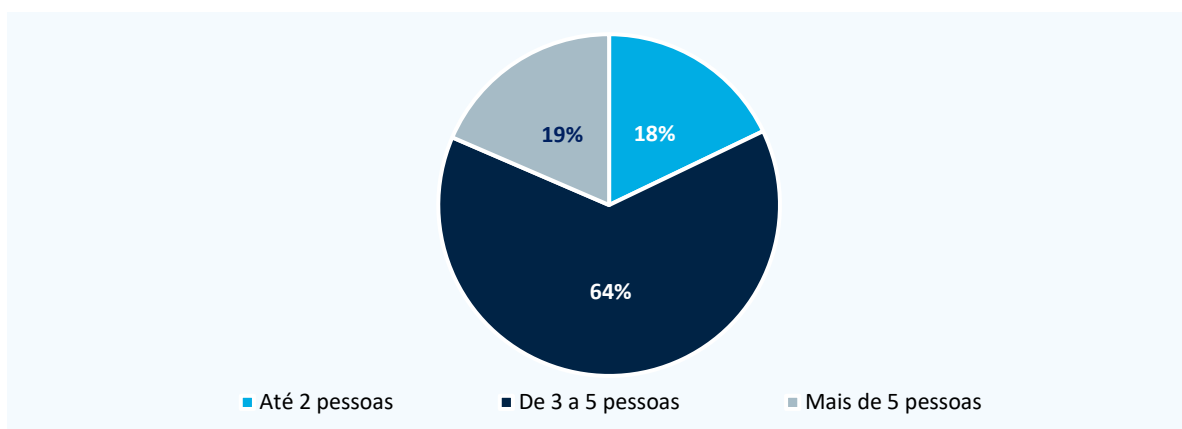
Observação: N = 1.070 PDFs pesquisadas

Dados secundários corroboram a chegada de uma comunidade predominantemente jovem de PDFs em busca de asilo em 2022: as duas coortes nas faixas etárias de 15-24 anos e 25-39 anos foram responsáveis por 52% do total de pedidos de asilo em 2022, o que indica um potencial substancial para o desenvolvimento da força de trabalho.<sup>20</sup>

Mais de dois terços das PDFs pesquisadas são mulheres (68%), o que reflete a tendência de feminização dos deslocamentos observada nos últimos anos. Quanto ao estado civil, 57% das PDFs declararam estar solteiras, 20% relataram estar casadas, e outras 19% vivem em união estável. Uma minoria é divorciada (3%) ou viúva (1%).

A grande maioria (73%) das PDFs vive com sua família no Brasil. O tamanho médio dessas famílias é de 3 a 5 membros (64% das famílias de PDFs relataram viver com esse número de familiares). Além disso, 80% das pessoas entrevistadas declararam ser chefes de família.

**Figura 10: Distribuição das famílias de PDFs por número de membros**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Observação: N = 1.070 PDFs pesquisadas

20 (OBMigra, 2023 b)

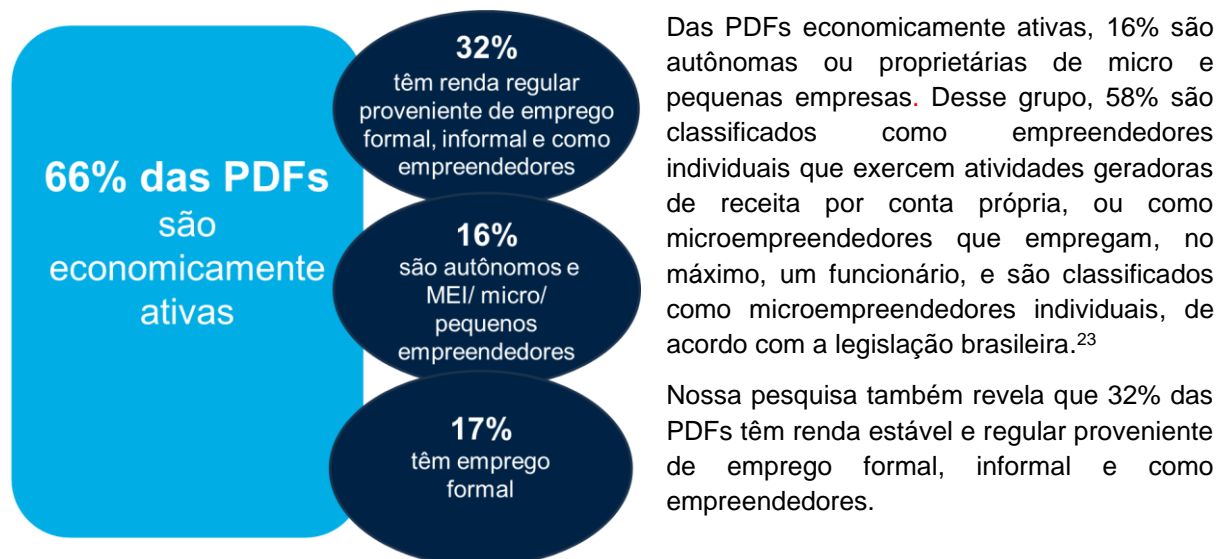
Segundo a pesquisa, as PDFs apresentam níveis de escolaridade mais elevados que a média da população brasileira: 36% das pessoas entrevistadas haviam concluído o ensino superior<sup>21</sup>, em comparação com 21% entre a população brasileira em geral (dados de 2022).<sup>22</sup> Quase metade (46%) das PDFs entrevistadas concluiu o ensino médio.

Esses achados contrariam as crenças comuns sobre o baixo nível educacional dessas pessoas. Considerando sua escolaridade, as PDFs dispõem de capacidades e *expertise* suficientes para enriquecer o mercado de trabalho brasileiro e contribuir com o desenvolvimento local.

### 3.3 Perfil socioeconômico das PDFs

Os dados de nossa pesquisa revelam que dois terços das PDFs residentes no Brasil são economicamente ativas. Essas pessoas atuam nos segmentos de trabalhadores autônomos, empreendedores, trabalhadores formais e trabalhadores informais. Quando comparada à taxa de participação da população brasileira na força de trabalho (63% entre maio e julho de 2023), a participação das PDFs é muito semelhante (66%).

**Figura 11: Detalhes socioeconômicos das PDFs no Brasil**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Esses resultados refletem as contribuições econômicas das PDFs para a força de trabalho do Brasil e destacam sua estabilidade financeira. Essas pessoas não apenas demonstram habilidades e educação de grande valor, mas também contribuem ativamente para a economia local.

Ao buscarem emprego no Brasil, os obstáculos mais frequentes enfrentados pelas PDFs são: as barreiras linguísticas, suas limitadas redes de apoio social, o acesso restrito a informações sobre questões legais e a dificuldade de encontrar boas oportunidades de trabalho. Além disso, 20% das PDFs presentes no Brasil relatam ter enfrentado preconceitos por serem pessoas refugiadas ou migrantes. Outras barreiras incluem a falta de recursos financeiros necessários para procurar emprego.

De acordo com o Relatório Anual de 2022 do Observatório das Migrações Internacionais (OBMigra), a maior parte das PDFs com emprego formal trabalha na produção de bens e serviços industriais (27%), no comércio varejista (22%) ou como profissionais dos segmentos de ciências e artes (15%).<sup>24</sup> Contudo, a informalidade continua a ser uma característica inerente às PDFs economicamente ativas.

21 Incluindo cursos de graduação completos, bem como cursos de pós-graduação incompletos e completos.

22 (OCDE, 2022)

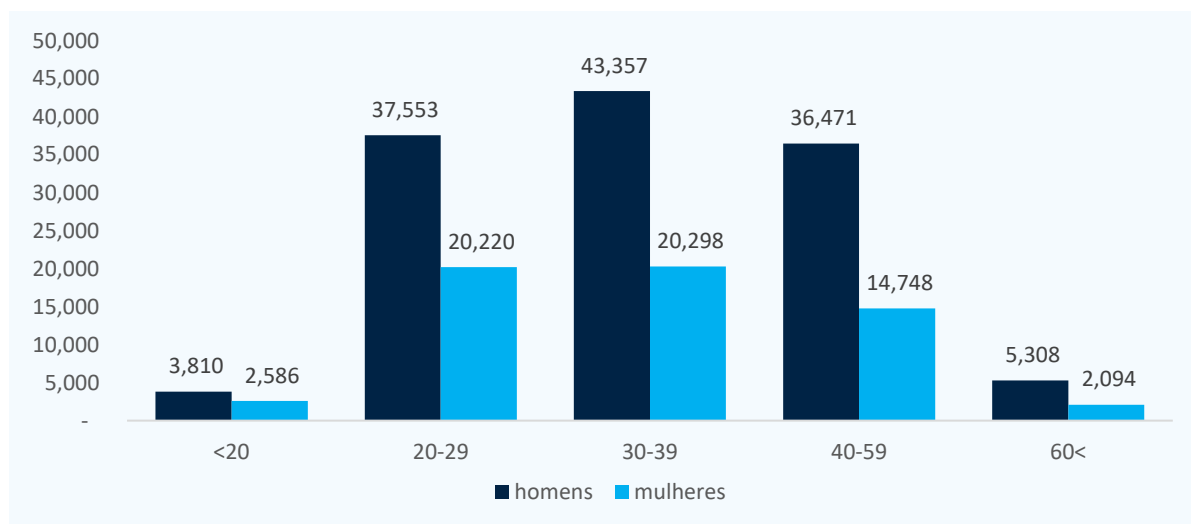
23 Essas pessoas são definidas como microempreendedores individuais (MEIs) conforme a Lei Complementar 123/2006 (Global Regulation, 2006)

24 (OBMigra, 2022)

Com base na pesquisa, 52% das PDFs economicamente ativas desempenham uma atividade informal, e 35% recebem transferências governamentais.<sup>25</sup>

O deslocamento recente de mulheres levou a um aumento do número de crianças e adolescentes no Brasil. Além disso, houve uma expansão substancial da participação de PDFs mulheres no mercado formal de trabalho. De acordo com o Relatório Anual de 2022 do OBMigra, 60.800 PDFs mulheres estavam inscritas no mercado de trabalho formal no início de 2022, em comparação com 19.100 em 2011. Da população feminina de PDFs, 38% tinham menos de 30 anos; 59% tinham entre 30 e 59 anos; e 3% tinham mais de 60 anos. Comparativamente, 32% dos 127 mil homens que fazem parte da população de PDFs no mercado de trabalho formal tinham menos de 30 anos no início de 2022.<sup>26</sup>

**Figura 12: Número de PDFs no mercado formal de trabalho por gênero e idade no Brasil**



Fonte: (OBMigra, 2022)

<sup>25</sup> Elaboração própria com dados da pesquisa

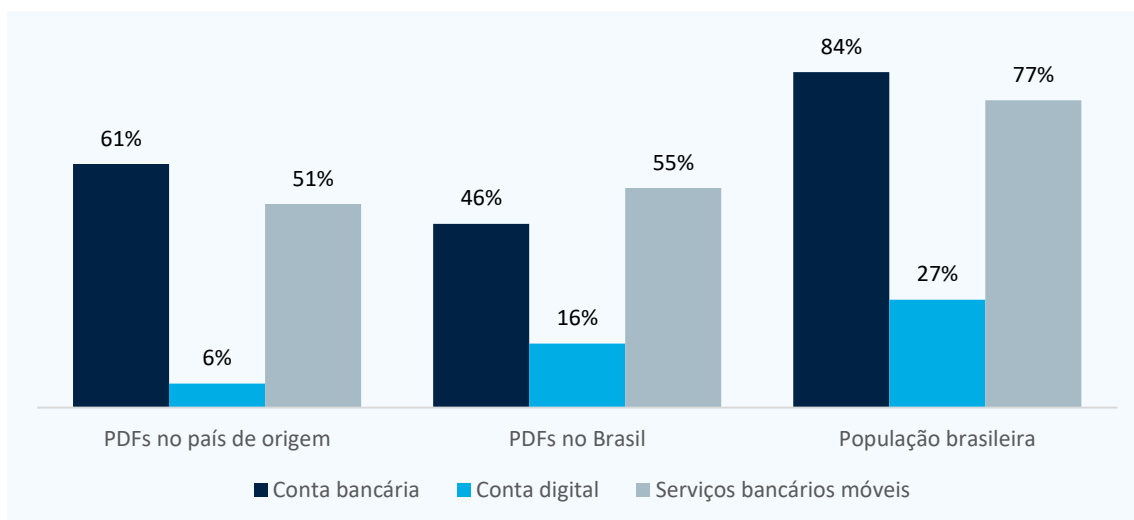
<sup>26</sup> (OBMigra, 2022)

### 3.4 Experiência financeira das PDFs

É digno de nota que a maior parte da população de PDFs tem vasta experiência anterior com produtos financeiros em seus países de origem, o que indica uma familiaridade com sistemas e produtos financeiros. De acordo com a pesquisa, 61% das PDFs têm uma conta bancária em seu país de origem, ao passo que apenas 45% das PDFs residentes no Brasil usam uma conta bancária. Por outro lado, os serviços digitais parecem ter maior aceitação entre as PDFs no Brasil: 16% delas usam uma conta digital, em comparação com 6% em seu país de origem.

Apesar do aumento da adoção de contas digitais entre as PDFs, ainda persiste uma lacuna de 11 pontos percentuais em comparação com a taxa de adoção observada na população brasileira (27%), onde contas bancárias convencionais são mais comumente usadas (84% versus 46%).<sup>27</sup>

**Figura 13: Uso de serviços financeiros pelas PDFs em seu país de origem e no Brasil em comparação com a população brasileira**

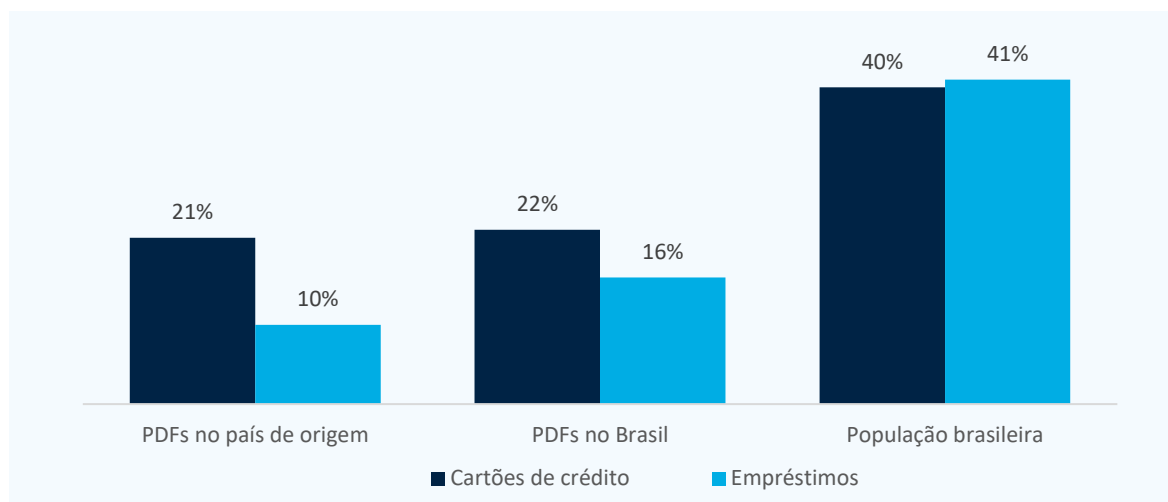


Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa sobre PDFs no Brasil e em seus países de origem a partir de 2023; banco de dados Global Findex de 2021 para a população brasileira

Esse resultado parece indicar que as PDFs podem estar enfrentando desafios na abertura de contas bancárias normais e no acesso a serviços financeiros. De acordo com os dados da pesquisa, aproximadamente 55% das PDFs no Brasil usam seus dispositivos móveis para consultar e realizar transações financeiras, uma proporção ligeiramente superior a 51% em seus países de origem. A pandemia de Covid-19 pode ter sido uma das razões para esse aumento, forçando muitos usuários a depender de serviços digitais. Os dados também revelam uma transição de serviços bancários presenciais para canais digitais, com apenas 21% das PDFs no Brasil utilizando serviços presenciais, em comparação com 24% em seus países de origem. Isso também decorre do aumento na adoção de tecnologias e da evolução do setor bancário brasileiro digital, o que revela o nível de alfabetização digital das PDFs e sua capacidade de usar as tecnologias para realizar transações financeiras.

27 (Banco Mundial, 2021) e elaboração própria com dados da pesquisa

**Figura 14: Acesso a cartões de crédito e financiamentos**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa sobre PDFs no Brasil e em seus países de origem a partir de 2023; banco de dados Global Findex de 2021 para a população brasileira

Embora nossa pesquisa demonstre que apenas 10% dos refugiados e migrantes tivessem acesso a empréstimos em seus países de origem, a porcentagem aumenta em 6 pontos percentuais para PDFs no Brasil (16%). No entanto, as PDFs enfrentam barreiras maiores na obtenção de empréstimos que os cidadãos brasileiros. Segundo o banco de dados Global Findex de 2021, 41% da população brasileira contraiu empréstimos de instituições financeiras.<sup>28</sup>

De acordo com nossa pesquisa, um terço das PDFs havia contratado pelo menos um produto de seguro em seu país de origem (seguro de saúde, de vida ou de automóvel), ao passo que apenas 3% das PDFs têm algum produto de seguro no Brasil. As PDFs não têm uma necessidade primária de contratar um seguro de saúde privado, uma vez que têm acesso à rede de saúde pública. Além disso, a procura por seguros de automóvel é limitada, uma vez que a maioria das PDFs ainda não dispõe de meios financeiros para adquirir um veículo e contar com a licença de dirigir no Brasil.

### 3.5 Conclusões

**As PDFs no Brasil constituem um mercado atrativo e promissor para as instituições financeiras devido às suas características demográficas e socioeconômicas.** No entanto, alguns equívocos relacionados às PDFs podem impedir que os PSFs reconheçam as oportunidades econômicas oferecidas do segmento de refugiados e migrantes.

- **A grande maioria das PDFs residentes no Brasil já conseguiu obter os documentos brasileiros.** A documentação obtida que lhes permite residir legalmente no país e ter acesso a serviços públicos, inclusive serviços financeiros.
- **As PDFs estão presentes em todos os estados brasileiros, mas estão mais concentradas nas regiões Sudeste, Norte e Sul.** A distribuição geográfica das PDFs permite que os PSFs explorem mercados diversos e adaptem seus serviços para atender às necessidades e preferências específicas das diferentes comunidades de PDFs.
- **As PDFs apresentam níveis de escolaridade superior à média da população brasileira.** Além disso, quase metade das PDFs tem menos de 35 anos, o que indica um potencial significativo para o desenvolvimento da força de trabalho.

<sup>28</sup> (Banco Mundial, 2021)

- **A grande maioria das PDFs pretende permanecer no Brasil em um futuro próximo.** Isso indica que os migrantes e refugiados procuram mais que um refúgio temporário; eles estão ativamente construindo suas vidas e fazendo do Brasil seu lar.
- **Um terço das PDFs tem um rendimento estável e regular, e metade dessas pessoas está formalmente empregada.** Esses resultados refletem a contribuição econômica das PDFs para a força de trabalho e para a economia local, além de destacarem sua estabilidade financeira.
- **A maioria das PDFs tem experiência com produtos financeiros em seu país de origem e possuem habilidades digitais.** Embora uma porcentagem maior tivesse contas bancárias tradicionais (61%) em seu país de origem em comparação com o Brasil (45%), a adoção de contas digitais e transações digitais entre as PDFs no Brasil aumentou significativamente, também impulsionada pelos avanços tecnológicos.

**Esses *insights* destacam o potencial de mercado inexplorado das PDFs no Brasil e oferecem uma janela de oportunidade para o setor financeiro, em vista da alta demanda por produtos e serviços dessa natureza.** Ao reconhecer o potencial dessa base de clientes e ao oferecer soluções financeiras inclusivas e acessíveis às PDFs, os PSFs podem simultaneamente satisfazer suas necessidades específicas e promover o crescimento econômico e o empoderamento dessas comunidades.

## 4 Necessidades financeiras

A seção a seguir analisa as necessidades das PDFs relacionadas a produtos financeiros essenciais, inclusive serviços transacionais, crédito, remessas financeiras, poupança e seguros no Brasil.

Os novos bancos digitais, as *fintechs* e as iniciativas lideradas pelo Banco Central do Brasil criaram um ecossistema financeiro inovador no país. O uso intensivo de tecnologias e dados permitiu a criação de produtos e serviços inovadores para eliminar as lacunas existentes. Como resultado, a digitalização e o acesso *online* representam um marco fundamental no acesso a serviços financeiros de PDFs.

### 4.1 Avaliação das necessidades financeiras das PDFs

#### Digitalização dos serviços financeiros — o caminho para produtos financeiros transacionais básicos

A digitalização de serviços e produtos financeiros facilitou muito a inclusão financeira de migrantes e refugiados no Brasil. Em particular, a digitalização viabilizou a abertura de contas bancárias digitais em poucos minutos, reduziu os requisitos de documentação e permitiu o acesso a pagamentos digitais. A implementação do PIX<sup>29</sup>, o método de transferências e pagamentos instantâneos criado pelo Banco Central do Brasil, realiza transações financeiras entre contas em poucos segundos, a qualquer hora do dia. É um método prático, rápido e seguro para a realização de transferências entre contas. O PIX pode ser feito a partir de uma conta corrente, uma conta poupança ou uma conta de pagamento pré-paga. Ele permite transferências de pessoa para pessoa (P2P), de pessoa para empresa (P2B) e de empresa para empresa (B2B), além de pagamentos de contas a partir de qualquer conta bancária. A população de PDFs pode se beneficiar, portanto, de um acesso fácil a produtos transacionais.

A digitalização do setor bancário e a familiaridade da população de PDFs com o mundo digital — 94% têm um celular, e 75% têm conexão à internet em casa — abriram caminho para soluções financeiras e oportunidades de negócios digitais. Entre as PDFs residentes no Brasil, 62% usam produtos e serviços financeiros, sendo que mais da metade o faz por meio de canais digitais (55%) e *internet banking* (11%).<sup>30</sup> Todavia, 38% dessas PDFs não têm uma conta bancária ou digital porque acreditam que não haja necessidade, as consideram são muito caras, ou não têm dinheiro para poupar. Além disso, 9% declararam não possuir uma conta por falta de documentação exigida pela instituição financeira.

Mais de 90% das PDFs fazem pagamentos e transferências dentro do Brasil usando o PIX por ser um método prático, fácil de gerenciar e de baixo custo que não impõe barreiras linguísticas.

**“O PIX é tudo — para pagar e para receber.”**  
(PDF de origem boliviana, gênero masculino, Rio Grande do Sul)

Portanto, os serviços bancários móveis [*mobile banking*] constituem o canal preferido para as transações financeiras de mais de 66% da população de PDFs, independentemente de seu *status* de documentação. Isso significa que cerca de um terço da população de PDFs ainda realiza suas transações financeiras no balcão ou diretamente no banco.

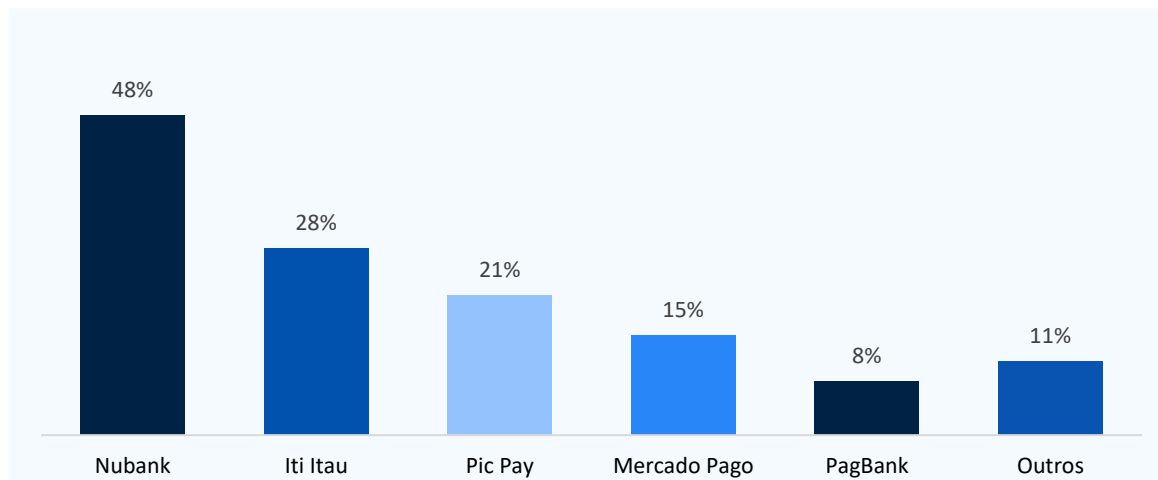
Quase a metade dos PDFs possui uma conta digital no Nubank, seguido pelo Iti Itaú, Pic Pay e Mercado Pago (figura 15). A preferência das PDFs por certas instituições financeiras depende fortemente das recomendações de sua comunidade e de organizações que sejam de sua confiança. Além disso, abrir uma conta digital é algo fácil, simples e rápido. Conforme detalhado no capítulo 6, os bancos

29 (Banco Central do Brasil, 2023)

30 Elaboração própria com dados da pesquisa. Observação: Neste contexto, o termo canais digital refere-se a ter uma conta digital e realizar transações financeiras por meio de um aplicativo bancário num dispositivo móvel, ao passo que *internet banking* refere-se ao acesso a um banco online em outros dispositivos.

digitais/*fintechs* oferecem serviços financeiros adicionais, como cartões de crédito, empréstimos pessoais e produtos de poupança, entre outros.

**Figura 15: Uso de contas digitais por PSFs**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Observação: N = 664 PDFs pesquisadas que usam serviços e produtos financeiros no Brasil; possibilidade de múltiplas respostas

**Apesar do acesso crescente a contas bancárias e digitais, bem como a serviços transacionais básicos, muitas necessidades financeiras desse segmento-alvo ainda não foram atendidas.**

- **Os trabalhadores autônomos e os microempreendedores têm necessidades de crédito não atendidas, o que lhes impede de expandir seus negócios.**

No total, há cerca de 158 mil trabalhadores autônomos e micro e pequenas empresas pertencentes a PDFs. A maioria dos autônomos (95 mil) é constituída por indivíduos que desempenham uma atividade geradora de renda em casa. As principais atividades estão relacionadas à produção de alimentos e à prestação de serviços. No segmento de micro e pequenas empresas, 34% possuem registro empresarial (Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica — CNPJ)<sup>31</sup> como MEI ou alguma forma de empresa. Embora 69% dos trabalhadores independentes e das microempresas sejam de propriedade de mulheres, apenas 46% das empresas registradas são chefiadas por uma mulher (para mais detalhes sobre os perfis do segmento de PDFs, ver capítulo 5).

**Há uma demanda não atendida por empréstimos comerciais para a compra de suprimentos, maquinários e equipamentos.** Com base na pesquisa, apenas 3% dos trabalhadores autônomos e das microempresas propriedade de PDFs satisfazem as necessidades de financiamento de seus negócios com empréstimos formais de instituições financeiras. Algumas das necessidades não atendidas de financiamento são satisfeitas por meio de fontes informais, como amigos e familiares (12%) ou agiotas (3%). A maioria (85%) reinveste seus lucros para fazer o negócio crescer organicamente. No entanto, cerca de um terço dos trabalhadores autônomos, micro e pequenas empresas propriedade de PDFs teriam interesse em obter um empréstimo para expandir seus negócios.<sup>32</sup>

31 O CNPJ é o registro formal de uma atividade empresarial. Há uma regulamentação específica para registro como MEI, com processo simplificado para incentivar o registro. As pessoas jurídicas, também conhecidas como PJs, que cadastraram sua empresa têm acesso a diversas opções bancárias, inclusive financiamentos e empréstimos sob medida para seus empreendimentos. Entre outros benefícios, elas podem negociar condições melhores com seus fornecedores e oferecer a seus clientes opções alternativas de pagamento.

32 Elaboração própria com dados da pesquisa.

- **O financiamento para consumo e para emergências é atendido por meios informais e cartões de crédito.**

Em relação ao financiamento para emergências e necessidades básicas, um terço da população de PDFs recorre a amigos e familiares, e uma minoria (3%) recorre a agiotas. O valor médio dos empréstimos contraídos de amigos e familiares é de R\$ 2 mil.

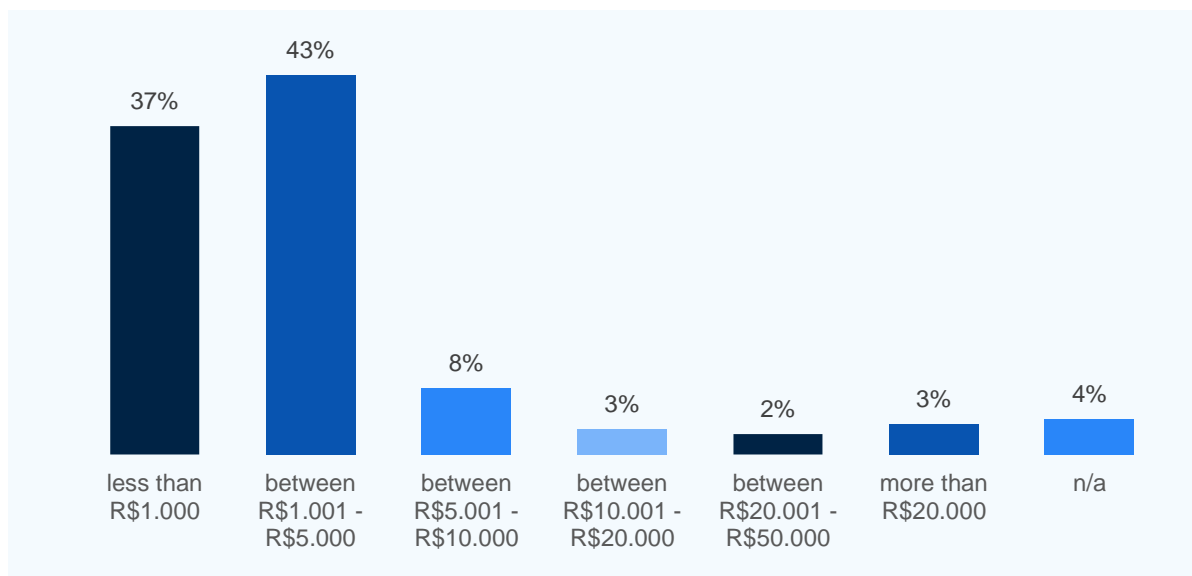
Os cartões de crédito são usados por 22% das PDFs para satisfazer suas necessidades e desejos de consumo, embora a maioria tenha limites de crédito baixos (variando de R\$ 500 a R\$ 1.000).

*“Uso muito os cartões, principalmente devido à conveniência na hora de pagar compras no supermercado etc.”*

*(PDF de origem venezuelana, gênero feminino, São Paulo)*

No Brasil, 26% das PDFs tem acesso a um empréstimo pessoal, que é utilizado principalmente para fins de consumo. Dessas, 80% relataram empréstimos inferiores a R\$ 5 mil; e apenas 20% conseguiram acesso a empréstimos acima de R\$ 5 mil, conforme ilustra a figura 16.

**Figura 16: Valor dos empréstimos (entre as PDFs que informaram ter tido acesso a um empréstimo pessoal)**

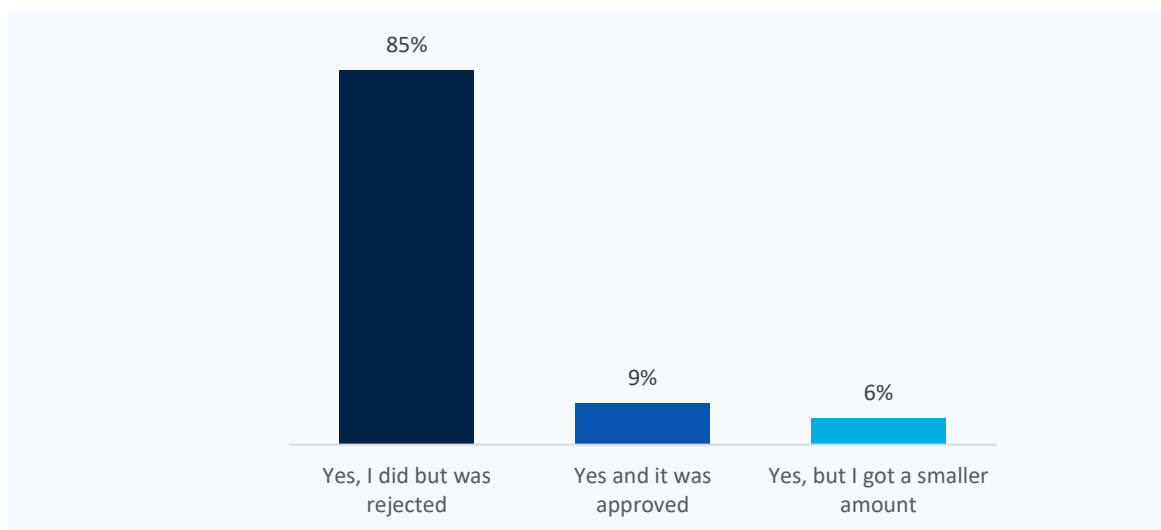


Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Observação: N = 173 PDFs pesquisadas que contraíram um empréstimo

Empréstimos com valores mais altos (>R\$ 10 mil) geralmente são usados para a compra de um ativo ou imóvel. Em geral, o acesso de PDFs a empréstimos apresenta desafios: dos 23% que tentaram obter um empréstimo, apenas 15% tiveram sucesso, enquanto 85% tiveram seus pedidos rejeitados (figura 17).

**Figura 17: Respostas aos pedidos de empréstimo apresentados por PDFs**

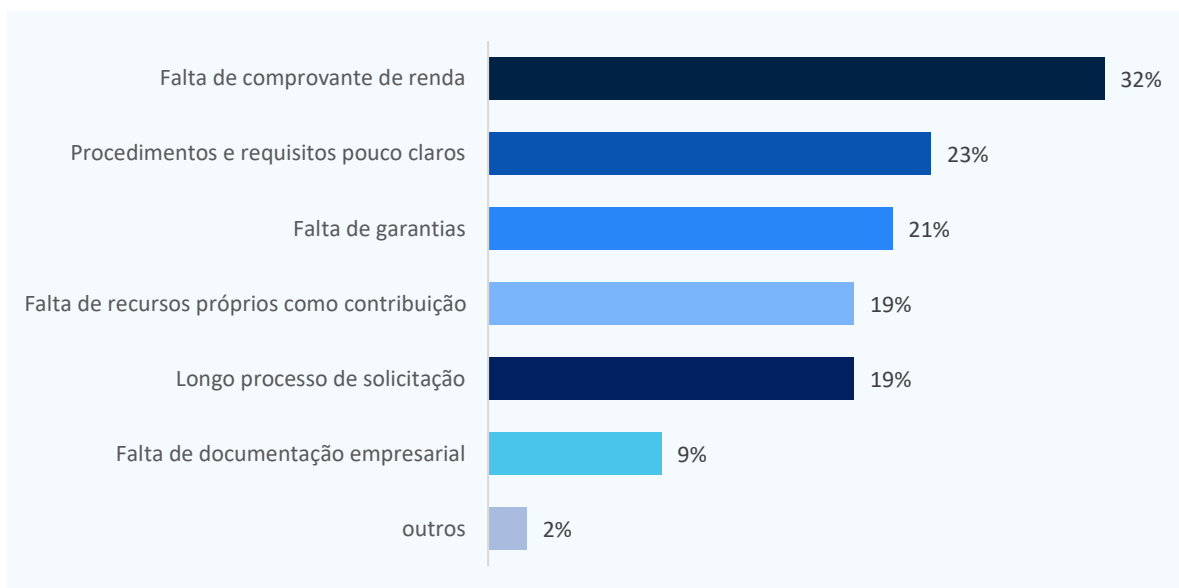


Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Observação: N = 118 PDFs pesquisadas que solicitaram um empréstimo

Os principais motivos de rejeição informados pelas PDFs entrevistadas são percepções negativas relacionadas ao fato de serem migrantes ou refugiadas, à falta de histórico de crédito no Brasil e à dificuldade de comprovar renda suficiente e regular para contrair um empréstimo comercial. O financiamento de veículos ou imóveis é ainda mais desafiador, porque normalmente exige documentação adicional, além de um comprovante de renda (figura 18).

**Figura 18: Desafios enfrentados por PDFs ao solicitar um empréstimo**

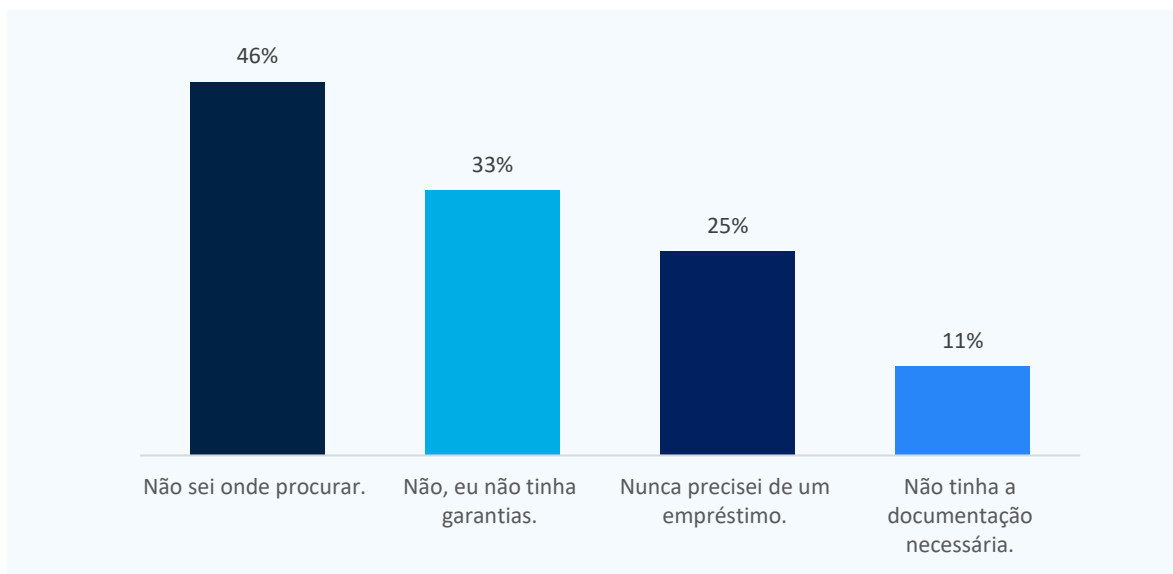


Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Observação: N = 118 PDFs pesquisadas que solicitaram um empréstimo; possibilidade de múltiplas respostas

Entre as PDFs que relataram não ter solicitado um empréstimo, 46% não têm informações sobre onde e como fazê-lo, enquanto outros 33% têm a percepção de que não possuem as garantias e/ou documentação necessárias (11%) para serem atendidas. Um quarto das PDFs declararam não necessitar de empréstimos (figura 19).

**Figura 19: Acesso a empréstimos — razões das PDFs para não solicitarem empréstimos**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Observação: N = 373 PDFs pesquisadas; possibilidade de múltiplas respostas

- **As remessas financeiras para países de origem são uma necessidade para a maioria das PDFs, que dependem principalmente de canais informais.**

O envio de dinheiro para as famílias é uma das principais exigências das PDFs no Brasil. De acordo com a pesquisa, 34% usam canais formais para enviar dinheiro a familiares e amigos em seu país de origem. Isso inclui tanto empresas tradicionais quanto plataformas de pagamento digital regulamentadas pelo Banco Central do Brasil. Há diferenças significativas de acordo com a nacionalidade de cada refugiado ou migrante. Os migrantes bolivianos transferem dinheiro para seu país de origem por meios mais formais, como a Western Union, casas de câmbio e plataformas de pagamentos digitais; os venezuelanos, por sua vez, costumam usar canais informais.

A maior parte das PDFs venezuelanas faz um PIX de sua conta bancária para uma pessoa de confiança no Brasil, que, então, finaliza a transação para o destinatário no país de origem, quase instantaneamente. Contudo, a maior parte das PDFs que usam canais informais não tem conhecimento dos custos envolvidos e da taxa de câmbio aplicada; elas valorizam a simplicidade e a comodidade do serviço.

**“Eu envio dinheiro para alguém com um PIX. É rápido e conveniente. Confiamos nessas pessoas, que conhecemos por meio de recomendações.”**

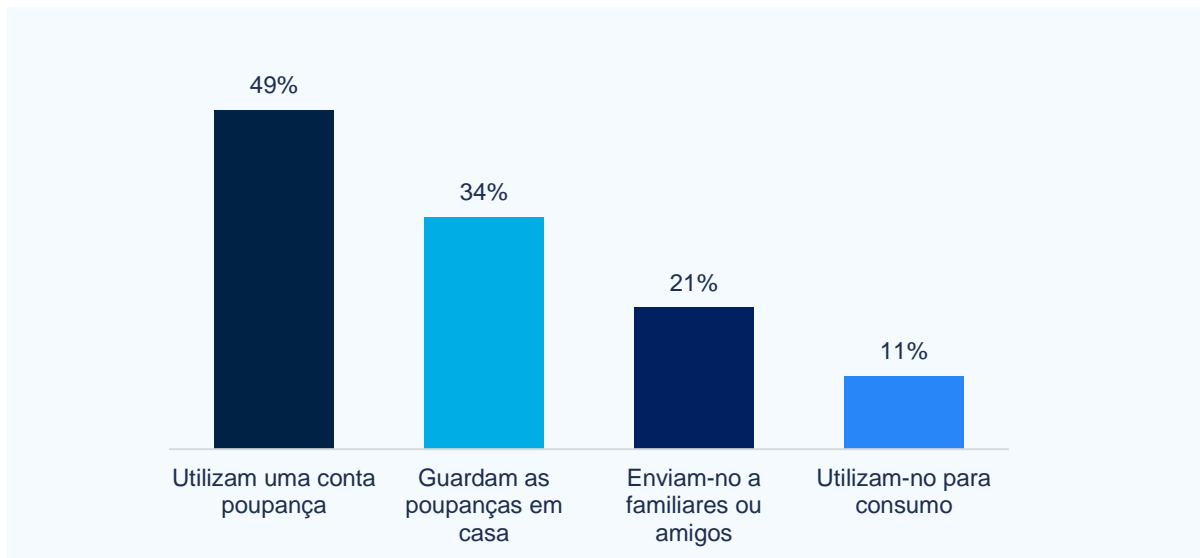
*(PDF de origem venezuelano, gênero masculino, Roraima)*

- **A poupança, meio de segurança para emergências e para atingir metas futuras**

**15% dos refugiados e migrantes poupam, mas a maioria não poupa regularmente, pois enfrenta dificuldades para cobrir seus custos de vida.** Desse total, 85% declaram que não sobra dinheiro depois de cobrir todas as despesas no final do mês.

**Metade das PDFs que poupam mantém seu dinheiro em uma conta poupança de uma instituição financeira.** No entanto, cerca de um terço guarda o dinheiro em casa (34%); 21% enviam o excedente para suas famílias; e 12% gastam as reservas para satisfazer suas necessidades de consumo. Uma pequena minoria empresta o que sobra a amigos ou conhecidos (1%).

Figure 20: Hábitos de poupança de PDFs



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Observação: N = 1.070 PDFs pesquisadas; possibilidade de múltiplas respostas

No entanto, com o aumento das contas/carteiras digitais e a crescente concorrência, os PSFs (principalmente os bancos digitais) estão oferecendo contas digitais com taxas de juros atraentes para incentivar a poupança (ver capítulo 6 para mais detalhes).

#### ▪ Os produtos de seguros garantem segurança e conforto

**Os produtos de seguros não são muito procurados ou utilizados pela população de PDFs no Brasil: apenas 3% têm um produto de seguro.**

As PDFs no Brasil têm o mesmo acesso a serviços básicos que os cidadãos brasileiros, inclusive acesso à rede pública de saúde ou a subsídios governamentais. Logo, a necessidade de contratar um plano de saúde, por exemplo, não é uma prioridade para as PDFs residentes no Brasil.

No entanto, nos médio e longo prazos, a expectativa é que a procura por outros produtos de seguros (além do seguro de saúde) aumente, uma vez que 88% das PDFs planejam permanecer no Brasil por um período mais longo e não pensam em se mudar. Com o aumento da integração e a melhora dos meios de subsistência, deve aumentar a procura por seguros de vida, seguros de responsabilidade civil, seguros de automóveis ou seguros para proteger os ativos empresariais contra roubos, incêndio etc.

## 4.2 Conclusões

Os bancos digitais emergentes, as *fintechs* e as iniciativas capitaneadas pelo Banco Central do Brasil criaram um ecossistema financeiro inovador que busca abordar as lacunas e necessidades existentes. A implementação do PIX ofereceu às PDFs refugiadas e aos microempreendedores brasileiros dos segmentos de renda C, D e E um acesso facilitado a produtos e serviços transacionais.

A afinidade digital da população de PDFs (94% têm um aparelho celular e 75% têm conexão à internet em casa) abre caminho para o aumento do uso de soluções financeiras digitais e oportunidades de negócios. Os serviços bancários móveis constituem o canal preferido das PDFs para transações financeiras (55%).

Ainda há múltiplas necessidades financeiras não atendidas do segmento de PDFs, apesar da crescente acessibilidade a contas bancárias e digitais.

- **O acesso a remessas financeiras, contas bancárias (conta corrente, conta poupança ou conta digital) e produtos transacionais relacionados, como o PIX, são necessidades financeiras comuns entre toda a população de PDFs.** Essas necessidades são amplamente atendidas pela oferta atual.
- **O acesso a empréstimos ainda é um desafio:** apenas 15% das PDFs que tentaram contrair um empréstimo foram bem-sucedidas.
- **Estima-se que 138 mil trabalhadores autônomos e micro e pequenas empresas de propriedade de PDFs tenham uma necessidade de crédito não atendida para expandir seus negócios.** Apenas 3% dessas empresas propriedade de PDF conseguiram obter financiamento por meio de empréstimos de instituições financeiras. Parte das necessidades de financiamento não atendidas é satisfeita por meio de fontes informais, como amigos, familiares e agiotas. Além disso, a maioria das PDFs empreendedoras reinvestem os lucros para fazer crescer seu negócio organicamente.
- **As necessidades de crédito para consumo e emergências também não são atendidas.** Tais demandas são atendidas por amigos, familiares ou agiotas, bem como por meio do uso de cartões de crédito.
- **Embora 15% dos refugiados e migrantes poupem, apenas metade tem uma conta poupança numa instituição financeira.**
- **Apenas 3% das PDFs residentes no Brasil têm produtos de seguros.** No entanto, como 88% dos refugiados e migrantes pretendem permanecer no país, há oportunidades comerciais de médio e longo prazo para produtos de seguros, como seguros de responsabilidade civil, automóveis, vida e bens empresariais.

Em resumo, as PDFs têm diversas necessidades financeiras não atendidas, com o tipo de produto variando conforme o perfil (isto é, fonte e estabilidade de renda). Como resultado, é necessário efetuar uma segmentação da população heterogênea de PDFs para identificar oportunidades de negócios específicas para os PSFs. Isto, por sua vez, pode aprofundar a oferta financeira para diferentes segmentos-alvo e aumentar a inclusão financeira para PDFs não bancarizadas e sub-bancarizadas.

## 5 Segmentação de mercado

Os dados coletados durante a pesquisa sobre a demanda da população de PDFs<sup>33</sup> foram usados para identificar diferentes personas de consumidores de produtos e serviços financeiros dentro de um contingente populacional heterogêneo de PDFs. A segmentação permite uma diferenciação da população de PDFs com base em suas características, necessidades, comportamentos e padrões de uso de produtos e serviços financeiros.

**O objetivo da criação de persona é identificar propostas de valor mais relevantes para cada segmento, auxiliando as instituições financeiras na identificação de segmentos-alvo relevantes.**

A segmentação seguiu uma abordagem de agrupamento em duas etapas. Numa primeira etapa, foram definidos os perfis de persona dos consumidores utilizando os critérios listados abaixo.

**Figura 21: Critérios de segmentação**



*Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa.*

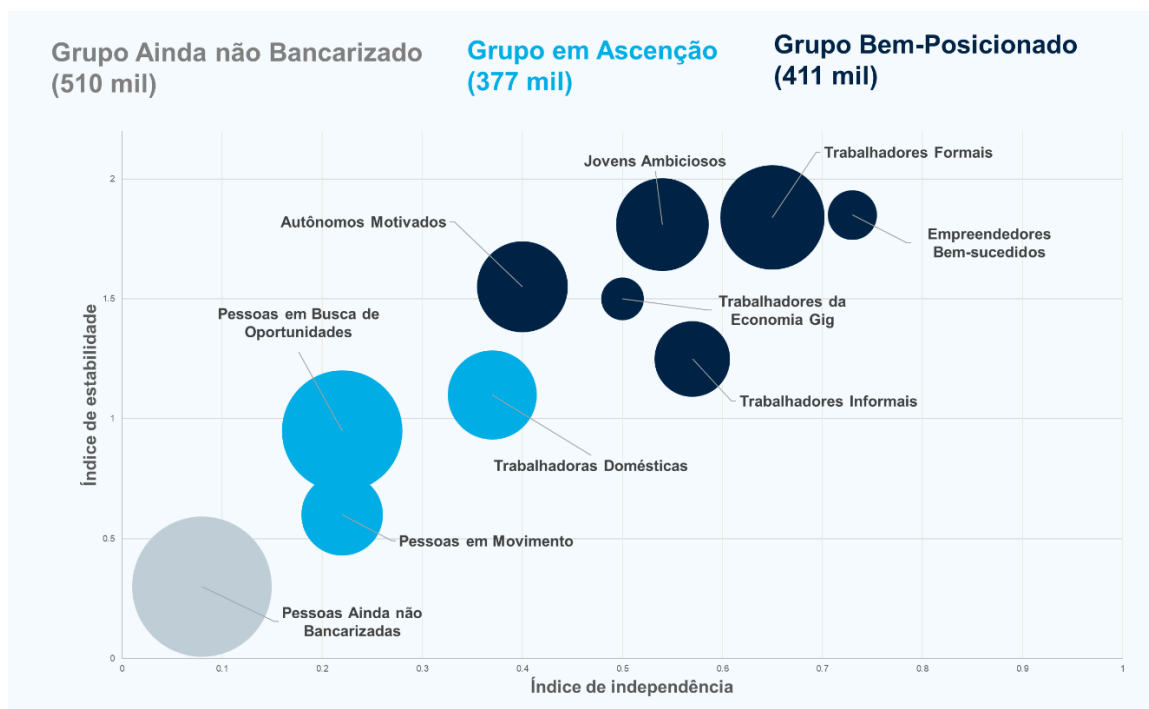
Numa segunda etapa, as personas identificadas foram agrupadas com base em índices de estabilidade e independência para determinar segmentos de potenciais clientes e seu interesse para os PSFs.

No gráfico abaixo, o índice de estabilidade (eixo vertical) mede o nível de integração e estabilidade das PDFs no Brasil, sendo determinado pela regularidade da renda, pelo tipo de emprego e pelo desejo de permanecer no país. O índice de independência (eixo horizontal) mede o nível de autonomia financeira a partir da renda das PDFs – incluindo o apoio governamental recebido por meio de programas sociais. Para mais detalhes, ver Anexo 2.

Com base nessa abordagem, foram identificados 10 segmentos de clientes entre as PDFs – incluindo a dimensão total de cada público. Esses segmentos foram, então, agrupados em três grupos principais (*Bem-Posicionado*, *em Ascensão* e *Ainda não Bancarizado*) com base em sua pontuação de independência e estabilidade.

<sup>33</sup> A atividade baseou-se numa análise aprofundada da população refugiada e migrante realizada por meio de um levantamento abrangente e de uma pesquisa qualitativa sobre a demanda.

**Figura 22: Segmentação de mercado baseada nos níveis de estabilidade e independência**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Observação: O tamanho de cada bolha indica a parcela de mercado de cada segmento. Quanto mais alta a posição da pessoa rumo ao canto superior direito, maior será o mercado potencial para uma vasta gama de produtos e serviços financeiros

O **Grupo Bem-Posicionado** (*Trabalhadores Formais, Jovens Ambiciosos, Trabalhadores Informais, Empreendedores Bem-sucedidos, Autônomos Motivados e Trabalhadores da Economia Gig*) abrange os agrupamentos posicionados no quadrante superior direito. **Com características favoráveis de independência e estabilidade, este grupo contém clientes ideais para a maioria dos PSFs e, portanto, captura as personas priorizadas.**

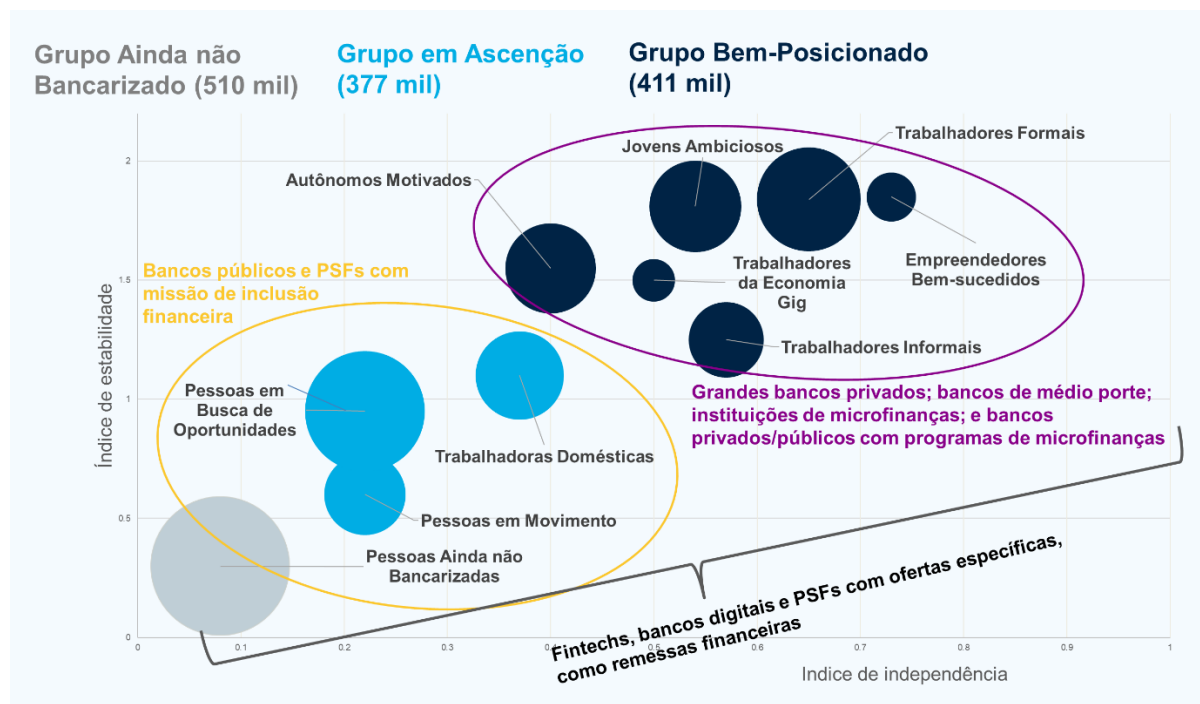
- O *Grupo Bem-Posicionado* é caracterizado por uma elevada estabilidade em termos de emprego estável e renda regular, além de apresentar altos níveis de escolaridade.
- Essas pessoas residem no Brasil há vários anos e pretendem ficar no país. Todos os seis segmentos de PSFs são bancarizados, ou seja, a maioria possui conta bancária e/ou digital e cartão de débito.
- Essas pessoas têm uma elevada demanda por diferentes tipos de serviços, como os transacionais, além de apresentarem potencial elevado para produtos de poupança e seguros (de vida) no médio prazo.
- Os *Trabalhadores Formais*, os *Jovens Ambiciosos* e os *Trabalhadores Informais* têm grande demanda por empréstimos pessoais e cartões de crédito. Os *Empreendedores Bem-sucedidos*, os *Autônomos Motivados* e os *Trabalhadores da Economia Gig* necessitam de acesso a empréstimos comerciais e/ou soluções de microcrédito para expandir seus negócios.
- O *Grupo Bem-Posicionado* é considerado atraente para os PSFs privados de grande porte; os bancos de médio porte com produtos e serviços digitais e apetite por crédito para segmentos de nicho; as *fintechs* com modelos de crédito capazes de aproveitar dados alternativos e dispostas a atender diversos segmentos de clientes; e os PSFs que forneçam soluções de crédito para micro e pequenos segmentos empresariais.

Integrantes do **Grupo em Ascensão** (*Trabalhadoras Domésticas, Pessoas em Movimento e Pessoas em Busca de Oportunidades*) **têm potencial para se tornarem clientes ideais para PSFs nos médio e longo prazos**. Esses três segmentos de PDFs atuam principalmente no setor informal e buscam se estabelecer e obter uma renda maior. Com o intuito de encontrar oportunidades de emprego melhores e mais estáveis no Brasil, essas pessoas estão dispostas a desenvolver ainda mais suas habilidades técnicas e profissionais para que possam se candidatar com sucesso a empregos formais.

O **Grupo em Ascensão** apresenta maior vulnerabilidade devido à sua instabilidade e baixa renda, razão pela qual as pessoas desse grupo não são consideradas prioritárias para a maioria dos PSFs. No entanto, existe um mercado potencial para o oferecimento de contas digitais e serviços transacionais melhorados, o que permitiria ao segmento demonstrar suas capacidades financeiras. No futuro, a construção desse histórico financeiro se converteria em um maior acesso a crédito, empréstimos pessoais e cartões de crédito para eventuais necessidades de consumo. O acesso a canais formais de remessas financeiras é outra oportunidade. Este segmento poderia atrair principalmente *fintechs* com modelos de crédito capazes de usar dados alternativos e dispostas a atender diversos segmentos de clientes, além de PSFs que ofereçam serviços específicos, como, por exemplo, remessas financeiras. O segmento também poderia atrair grandes instituições financeiras privadas com uma abordagem de responsabilidade social.

O **Grupo Ainda não Bancarizado** oferece uma oportunidade de inclusão financeira de PDFs no Brasil. Indivíduos pertencentes a esse segmento têm necessidades financeiras mais prementes, como a abertura de uma conta bancária para ter acesso a transações financeiras básicas, como pagamentos de contas e outras transferências P2P. Atualmente, cerca de 52% das PDFs do segmento *Ainda não Bancarizado* estão desempregadas ou em busca de trabalho. Cerca de 40% recebem benefícios sociais fornecidos pelo governo. Além disso, o *Grupo Ainda não Bancarizado* também constitui um mercado interessante para remessas financeiras, uma vez que a maioria emprega canais informais para enviar dinheiro para suas famílias nos seus países de origem. Como resultado, este segmento poderia atrair PSFs interessadas em alavancar suas plataformas de serviços de transação para promover uma maior inclusão financeira.

**Figura 23: Agrupamento de segmentos de PDFs em PSFs relevantes**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

## 5.1 Características do Grupo Bem-Posicionado e segmentos prioritários

As aspirações, preferências, desafios e necessidades financeiras mais relevantes dos segmentos priorizados são descritos abaixo.

O *Grupo Bem-Posicionado*, que consiste em seis tipos de personas e um mercado potencial estimado em 411 mil clientes, foi identificado como o segmento prioritário e com maior potencial para absorver uma variedade de produtos e serviços financeiros de um grande número de PSFs. As mulheres superam os homens em todos os segmentos, exceto nos de *Trabalhadores Formais* e *Empreendedores Bem-sucedidos*.

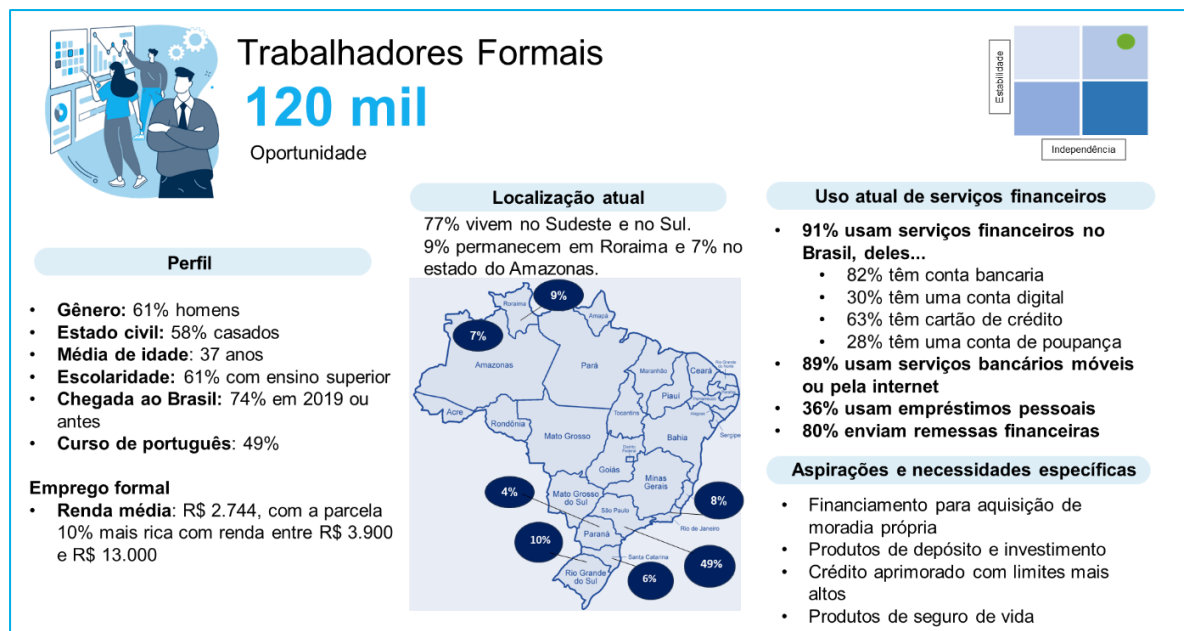
**Figura 24: Segmentos do Grupo Bem-Posicionado com potencial para absorver serviços financeiros abrangentes**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Dos 6 segmentos, os *Trabalhadores Formais*, os *Jovens Ambiciosos* e os *Empreendedores Bem-sucedidos* são os mais estáveis e com níveis de renda mais elevados. Os *Empreendedores Bem-sucedidos* e os *Trabalhadores da Economia Gig* acreditam que os produtos financeiros não atendem às suas necessidades, o que se reflete nos altos níveis de demanda não atendida, em particular no que diz respeito ao acesso a financiamento para suas empresas.

A seguir, as diferentes personas de clientes desses segmentos são descritas de forma detalhada.



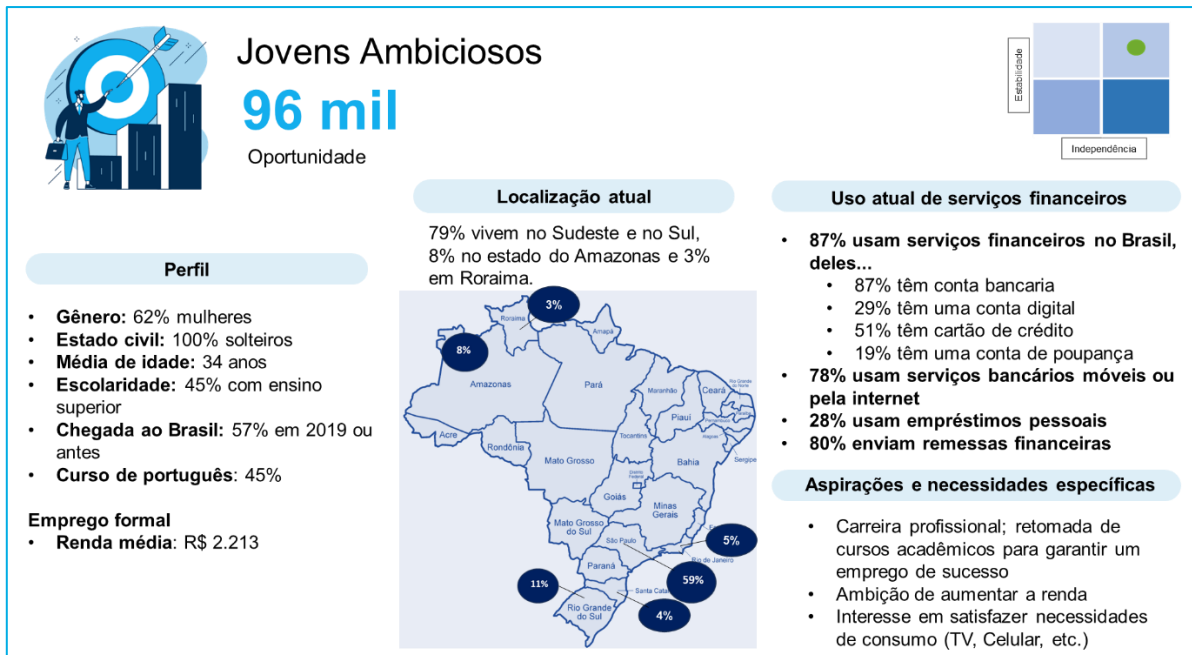
Os **Trabalhadores Formais** são predominantemente do gênero masculino e têm um emprego formal. Sua média de idade é de 37 anos, e eles costumam ter um alto nível de escolaridade.<sup>34</sup> A maioria vive com suas famílias, que geralmente têm de 3 a 5 membros. Mais de 74% residem no Brasil há mais de 4 anos. A maioria (57%) vive no Sudeste (São Paulo e Rio de Janeiro), 16% nos estados do Sul (Rio Grande do Sul e Santa Catarina) e 16% residem nos estados de Roraima e Amazonas, no Norte do país.

**Usos e necessidades financeiras:** Em geral, podem ser considerados incluídos no setor financeiro, pois 90% têm uma conta bancária e/ou digital para satisfazer suas necessidades financeiras básicas. Um terço conseguiu contrair um empréstimo pessoal, e quase dois terços têm cartão de crédito, ambos utilizados predominantemente para despesas pessoais.

**Aspirações:** Conseguir um emprego permanente que lhes proporcione uma renda estável e crescente, adquirir uma casa própria, melhorar seu padrão de vida e adquirir a cidadania brasileira, com plena integração à sociedade.

**Desafios/necessidades não atendidas:** Embora as necessidades financeiras básicas, como o pagamento de contas, compras *online* e outras transações financeiras, sejam atendidas, há possibilidades para melhoria e crescimento. Apesar do segmento ter acesso a cartões de crédito e empréstimos, o limite médio aprovado é inferior a R\$ 2 mil, o que é insuficiente para cobrir todas as despesas (como aquisição de bens e aparelhos eletrodomésticos). Para conseguir realizar seus planos futuros, estão interessados em produtos de poupança e investimentos, seguros de vida e, sobretudo, ofertas de crédito melhoradas.

<sup>34</sup> Incluindo cursos de graduação completos, bem como cursos de pós-graduação incompletos e completos.

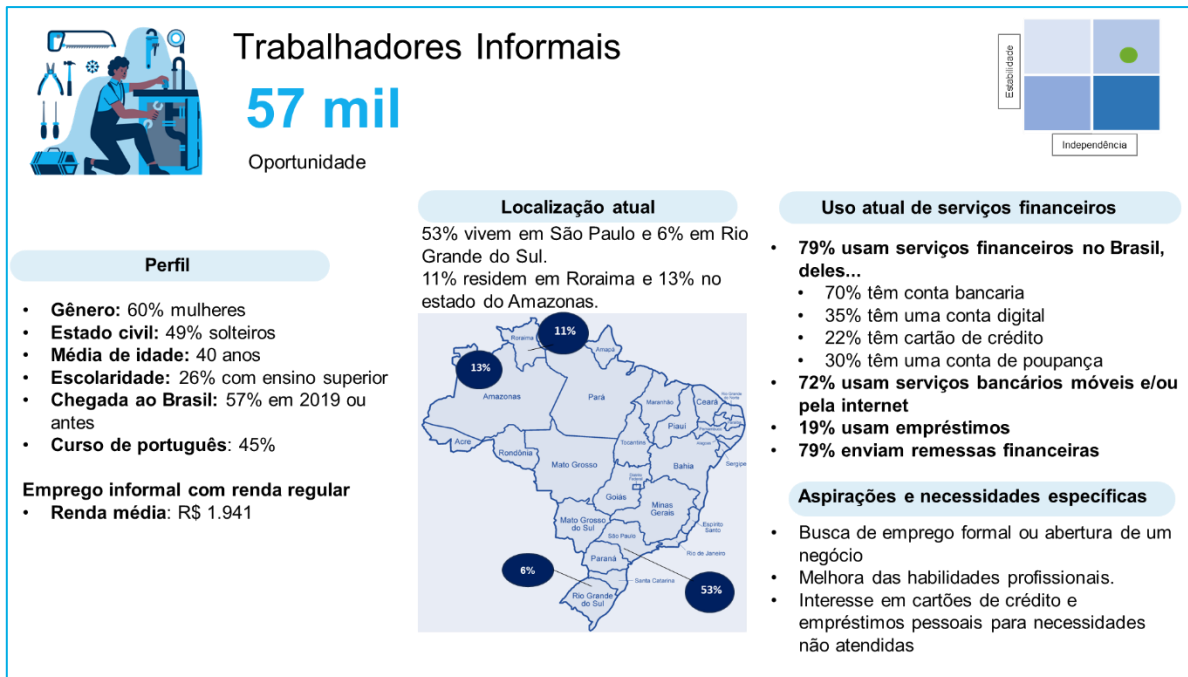


Os **Jovens Ambiciosos** constituem um segmento altamente educado de mulheres e homens jovens que desejam construir uma carreira profissional no Brasil. Devido ao alto nível de escolaridade e interesse em permanecer no país, conseguiram se integrar ao mercado de trabalho formal e se adaptar no Brasil. No entanto, sua renda mensal ainda é relativamente baixa (em média, R\$ 2.213). Frequentemente, eles voltam a estudar para obter um emprego com remuneração melhor. Mais de 57% residem no Brasil há pelo menos 4 anos e pretendem permanecer no país. Para obter melhores oportunidades de emprego, a maioria se muda para os estados do Sudeste e Sul do Brasil.

**Usos e necessidades financeiras:** As necessidades financeiras básicas, como compras e pagamentos *online*, são amplamente atendidas, pois a maioria tem uma conta bancária e/ou digital. Além disso, eles são tecnologicamente alfabetizados e dominam as tecnologias digitais: 78% realizam transações móveis. Ademais, 51% têm cartão de crédito e 28% conseguiram contrair um empréstimo pessoal, embora com valores modestos (abaixo de R\$ 1 mil, em média).

**Aspirações:** Sua motivação é conseguir um emprego melhor e seguir uma carreira profissional que ofereça salários crescentes.

**Desafios/necessidades não atendidas:** Mesmo com emprego formal e a capacidade de comprovar uma renda regular, a obtenção de empréstimos pessoais continua a ser limitada. No médio prazo, estão interessados em produtos de poupança e investimentos assim como em produtos de crédito.



Como o nome indica, os **Trabalhadores Informais** trabalham no setor informal, mas têm renda regular. No Brasil, quase dois terços vivem com familiares e são chefes de família e têm 40 anos de idade em média. O segmento é composto por 60% de mulheres. A maioria vem da Venezuela e da Bolívia. Do total, 53% residem em São Paulo, e 24%, nos estados de Roraima e Amazonas, no Norte do país.

**Usos e necessidades financeiras:** As necessidades financeiras básicas, em particular ligadas a serviços de transações financeiras, costumam ser atendidas, uma vez que 70% têm uma conta bancária. Quase 80% enviam dinheiro para suas famílias por meio de remessas financeiras, o que é feito principalmente por canais não oficiais. Para atender às demandas de consumo, 22% usam um cartão de crédito e/ou empréstimo pessoal (19%). No entanto, por não possuírem comprovante de renda, os montantes dos empréstimos são baixos e insuficientes para suprir suas necessidades.

**Aspirações:** Um emprego formal permitiria que indivíduos pertencentes a este segmento desfrutassem dos benefícios da formalização e aumentassem sua renda. Para ampliar suas possibilidades de emprego, estão dispostos a adquirir competências profissionais adicionais, inclusive capacidades especializadas. Alguns podem até considerar o empreendedorismo.

**Desafios/necessidades não atendidas:** As pessoas neste segmento têm interesse em cartões de crédito e empréstimos pessoais para suprir necessidades pessoais e de consumo não atendidas. O segmento tem capacidade de aumentar a frequência das transações financeiras realizadas em suas contas, confirmando sua capacidade financeira. O uso mais recorrente lhes ajudaria a se qualificar para um cartão de crédito e/ou empréstimo pessoal no futuro. Há também grande demanda por opções que substituam as remessas, hoje feitas de maneira informal e com custos pouco transparentes.



## Empreendedores Bem-sucedidos

# 34 mil

Oportunidade



### Perfil

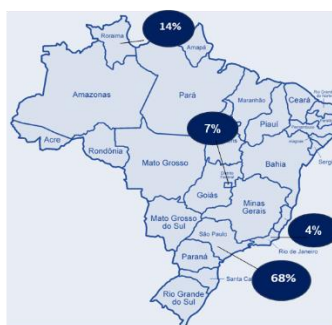
- **Gênero:** 64% homens
- **Estado civil:** 32% casados
- **Média de idade:** 45 anos
- **Escolaridade:** 57% com ensino superior
- **Chegada ao Brasil:** 53% em 2017 ou antes
- **Curso de português:** 54%

### Empresa registrada

- **Renda média:** R\$ 3.590 com a parcela de 21% mais rica com renda entre R\$ 3.900 e R\$ 13.000

### Localização atual

72% vivem no Sudeste e 7% no Distrito Federal (Centro-Oeste);  
14% residem em Roraima



### Uso atual de serviços financeiros

**93% usam serviços financeiros no Brasil, deles...**

- 96% têm conta bancária
- 42% têm uma conta digital
- 65% têm cartão de crédito
- 31% têm uma conta de poupança
- **86% usam serviços bancários móveis e/ou pela internet**
- **53% usam empréstimos, 13% conseguem contrair empréstimos comerciais**
- **54% enviam remessas financeiras**

### Aspirações e necessidades específicas

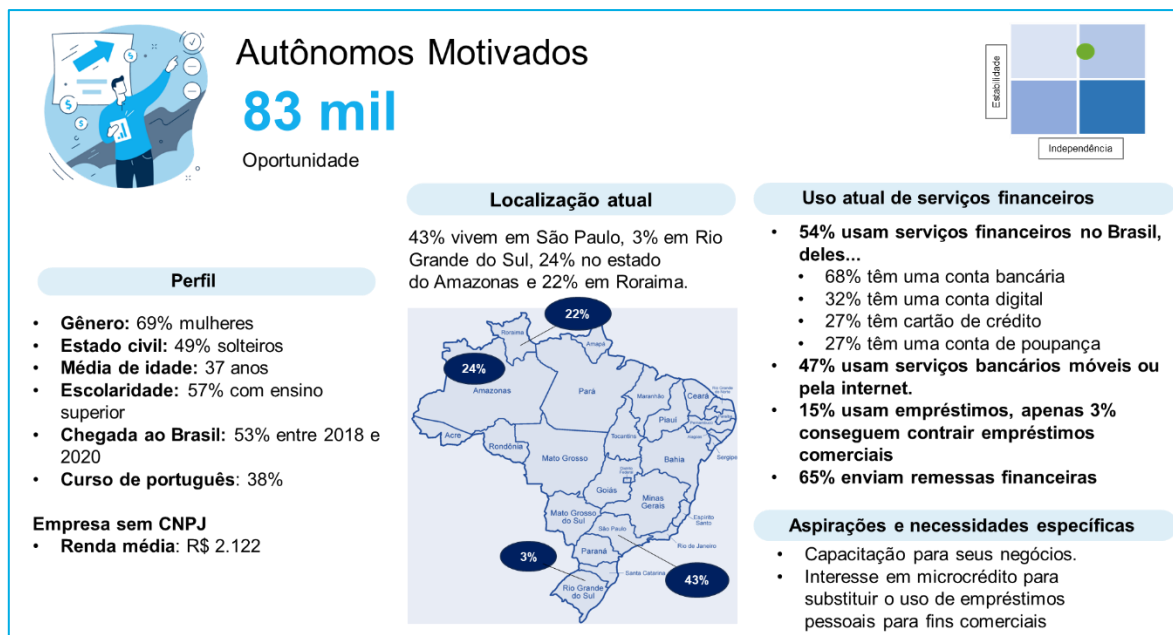
- Expansão do próprio negócio e aquisição de ativos pessoais (casa, automóvel)
- Interesse em poupança, produtos de investimento e produtos de seguros

Os **Empreendedores Bem-sucedidos** apresentam um alto nível de integração no Brasil: a maioria (53%) já conseguiu residência permanente e mora no país há mais de 6 anos. Em geral, são homens casados com idade média de 45 anos. A maioria possui registro comercial como microempreendedor individual (MEI) ou como pequena empresa com até cinco funcionários; e a maior parte reside no Sudeste (68% em São Paulo e 4% no Rio de Janeiro) ou no Distrito Federal (7%).

**Usos e necessidades financeiras:** Atuam em seus negócios há 3 a 5 anos (em média), o que os torna um público-alvo interessante para PSFs. O segmento pode ser caracterizado como plenamente bancarizado, uma vez que normalmente possui de 2 a 3 contas em bancos diferentes, inclusive contas digitais. Devido à renda média regular e estável, estão potencialmente interessados em produtos de poupança e investimentos, bem como em produtos de seguros (por exemplo, seguros de vida e seguros de bens empresariais). Em geral, este perfil é caracterizado por um elevado grau de estabilidade e independência e, portanto, é considerado um segmento de alta prioridade para vários PSFs.

**Aspirações:** Seu principal objetivo é expandir seus empreendimentos com o intuito de aumentar a renda e garantir um padrão de vida seguro para suas famílias. Também consideram a compra de bens pessoais e empresariais, como veículos ou imóveis. Além disso, a maioria demonstra interesse em melhorar suas habilidades comerciais e financeiras.

**Desafios/necessidades não atendidas:** Um grande desafio é o acesso a empréstimos comerciais. Apenas 13% conseguem contrair um empréstimo comercial, o que limita o crescimento e a expansão de seus negócios. Portanto, para financiar suas operações comerciais, usam cartões de crédito e/ou empréstimos pessoais para capital de giro. Os **Empreendedores Bem-sucedidos** esperam de seus bancos uma relação de parceria, com soluções de crédito personalizadas, pacotes bancários melhorados para facilitar suas transações financeiras com fornecedores, bem como outros serviços, tais como gestão da folha de pagamento e de faturas.



O segmento de **Autônomos Motivados** é constituído majoritariamente por mulheres (69%). A maioria chegou ao Brasil entre 2018 e 2022 (53%). O segmento tem 37 anos de idade em média e 49% são solteiros. As empresas são, em grande parte, de propriedade de mulheres e atuam no setor de alimentos e serviços, bem como em atividades comerciais. Costumam ser empresas informais que funcionam em casa. Essas pessoas costumam frequentar cursos de empreendedorismo para melhorar suas capacidades gerenciais, financeiras e comerciais e, em geral, têm grande interesse em serviços não financeiros. A maioria (68%) vem da Venezuela, e um quarto, da Bolívia. Em comparação com o segmento de *Empreendedores Bem-sucedidos*, 46% ainda residem nos estados de Roraima (22%) e no estado do Amazonas (24%), na região Norte, ao passo que 43% se estabeleceram em São Paulo.

**Usos e necessidades financeiras:** Cerca de dois terços têm contas bancárias e cartões de débito (68%): em média, duas contas bancárias por pessoa. No entanto, um terço tem uma conta digital, e menos da metade realiza suas transações financeiros por meio de serviços bancários móveis e pela internet (47%). Portanto, há potencial para ampliar os serviços de transação financeiros para aprimorar seus registros e históricos financeiros. Essas pessoas ainda não se beneficiam plenamente da vasta gama de produtos e serviços disponíveis e, potencialmente, desconhecem a oferta e/ou sentem que não teriam acesso a alguns serviços. Apenas 27% têm cartões de crédito, e 15% conseguem contrair empréstimos — principalmente empréstimos pessoais, frequentemente utilizados para consumo. 27% têm uma conta de poupança, mas não poupam regularmente.

**Aspirações:** Essas pessoas gostariam de melhorar suas competências empresariais por meio de capacitação para estabilizar sua atividade econômica e satisfazer suas necessidades pessoais. Elas estão interessadas em oportunidades de microcrédito para substituir o uso de empréstimos pessoais por empréstimos comerciais.

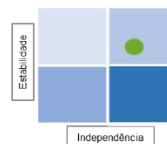
**Desafios/necessidades não atendidas:** O acesso ao crédito para seus negócios é desafiador devido aos seguintes fatores, entre outros: (i) falta de informação sobre oportunidades; (ii) percepção de que não se qualificariam; e (iii) falta de garantias e documentação. Existe uma oportunidade substancial de fornecer microcrédito a essas mulheres empresárias, o que poderia apoiar a expansão de seus negócios e substituir o uso que fazem de empréstimos pessoais e cartões de crédito para fins comerciais. Além disso, o segmento carece de informações sobre outros serviços financeiros, tais como produtos de poupança e pacotes bancários eficientes em termos de custos, inclusive com serviços de transações financeiras. A oferta de capacitação também seria atraente.



## Trabalhadores da Economia Gig

# 21 mil

Oportunidade



### Perfil

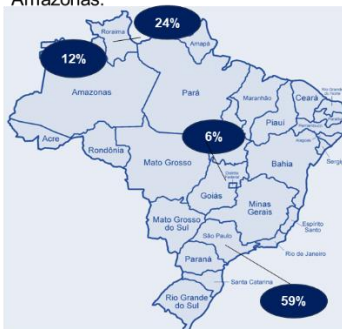
- **Gênero:** 59% mulheres
- **Estado civil:** 35% solteiros
- **Média de idade:** 43 anos
- **Escolaridade:** 35% com ensino superior
- **Chegada ao Brasil:** 65% em 2018 ou antes
- **Curso de português:** 41%

### Empresa sem CNPJ

- **Renda média:** R\$ 3.011

### Localização atual

59% vivem em São Paulo e 6% no Distrito Federal (Centro-Oeste). 24% em Roraima e 12% no estado do Amazonas.



### Uso atual de serviços financeiros

- **88% usam serviços financeiros no Brasil, deles...**
  - 100% têm uma conta bancária
  - 20% têm uma conta digital
  - 47% têm cartão de crédito
  - 13% têm uma conta de poupança
- **71% usam serviços bancários móveis e/ou pela internet**
- **35% usam empréstimos; 16% têm empréstimos comerciais**
- **59% enviam remessas financeiras**

### Aspirações e necessidades específicas

- Melhora da vida pessoal e aquisição de moradia
- Empréstimos pessoais
- Empréstimos para aquisição de veículos para o trabalho

Os **Trabalhadores da Economia Gig** são autônomos e, normalmente, trabalham na economia de serviços de entrega/ aplicativos, muitas vezes de maneira informal. Costumam ter uma carteira de habilitação para automóveis ou motocicletas. Essas pessoas podem ser categorizadas em dois grupos: (i) aquelas com autorização de residência válida, residentes no Brasil há mais de dez anos e com uma extensa rede de clientes; e (ii) pessoas mais jovens que residem no Brasil há mais de cinco anos, mas que só recentemente começaram a oferecer serviços de entrega. Quase todas têm a intenção de permanecer na mesma cidade (82%). A maioria (59%) mora em São Paulo; e 24% residem em Roraima e 12% no estado do Amazonas, no Norte do país.

**Usos e necessidades financeiras:** A maioria dos *Trabalhadores da Economia Gig* é formada por pessoas bancarizadas, com pelo menos duas contas bancárias. Em termos de cobertura digital, 71% usam serviços bancários móveis ou pela internet. Quase a metade (47%) possuem um cartão de crédito. 35% têm acesso ao empréstimos, mas apenas 16% contraem um empréstimo comercial.

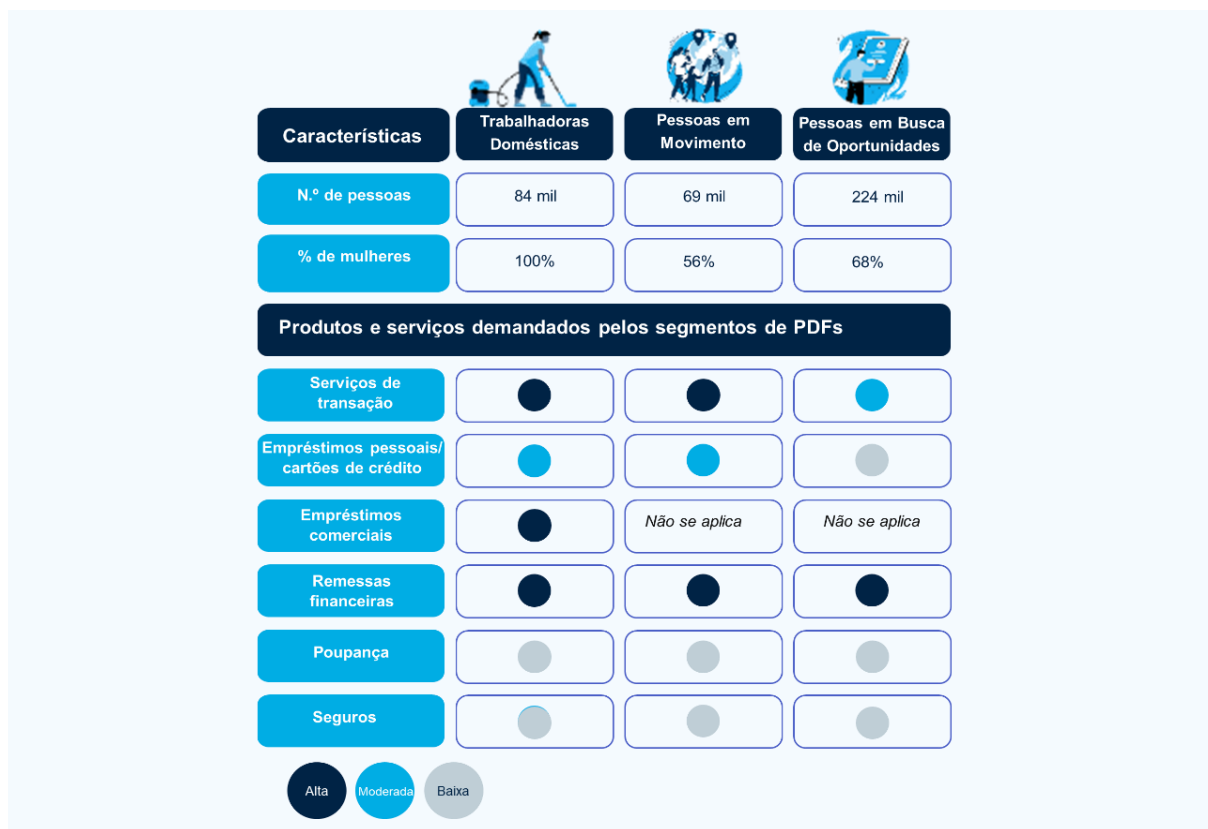
**Aspirações:** Com renda média de R\$ 3.011, aspiram a melhorar seu padrão de vida adquirindo uma motocicleta ou um automóvel e, no futuro, um apartamento. A maioria está buscando desenvolver suas habilidades empresariais.

**Desafios/necessidades não atendidas:** Apenas 20% possuem conta digital, o que revela uma grande demanda não atendida por produtos financeiros digitais. Os empréstimos pessoais, bem como os empréstimos para adquirir veículos para fins comerciais, seriam muito atraentes para ajudar a estabilizar e expandir seus negócios. Além disso, a possibilidade de poupar recursos para fins futuros (atualmente 13% têm uma conta de poupança) e contratar produtos de seguros, como seguros de vida, seriam úteis para que essas pessoas se sentissem mais protegidas.

## 5.2 Características do Grupo em Ascensão

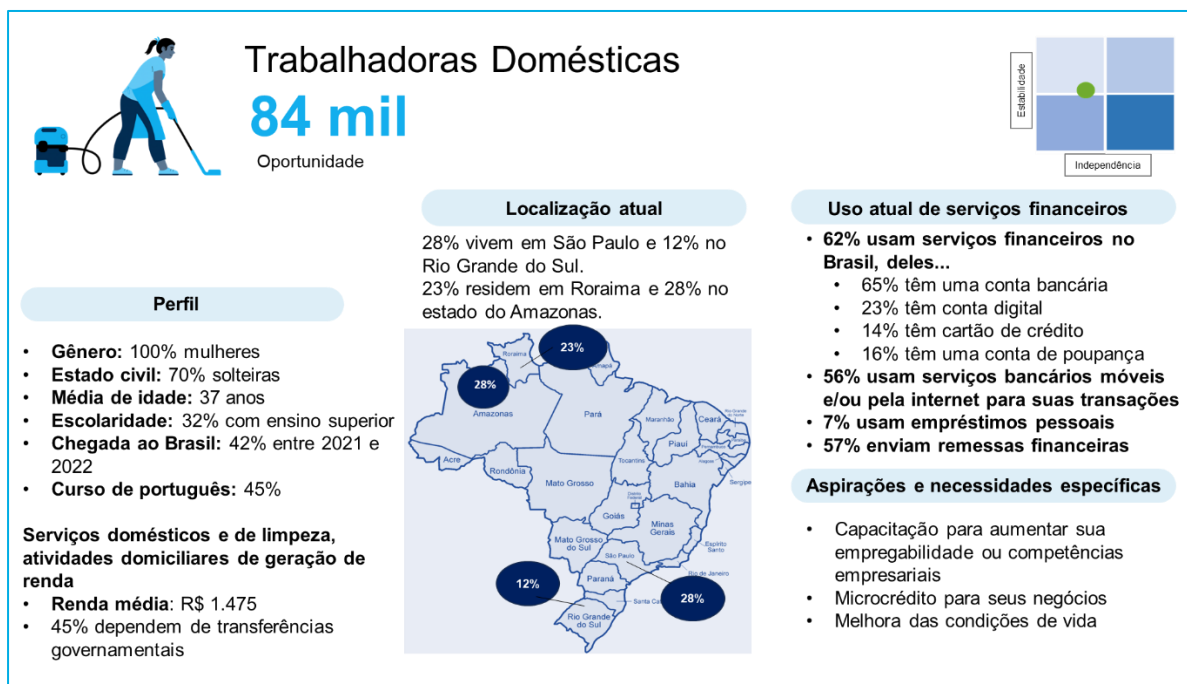
O *Grupo em Ascensão* é composto por três segmentos de PDFs que têm uma elevada capacidade de absorver serviços transversais, como remessas financeiras e serviços financeiros digitais. Devido ao seu menor nível de independência e estabilidade, as oportunidades para produtos de crédito e poupança são limitadas em comparação com o *Grupo Bem-Posicionado*; no entanto, essas pessoas representam um mercado potencial a médio e longo prazo.

**Figura 25: Segmentos do Grupo em Ascensão com mercado para serviços transversais e ofertas específicas**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

As personas de cada um dos três segmentos são descritas em mais detalhes a seguir.



As **Trabalhadoras Domésticas** têm, em média, 37 anos de idade. Muitas são mães solteiras, o que dificulta a obtenção de empregos em tempo integral. Apesar das circunstâncias difíceis, pretendem permanecer no país. A maioria tenta ganhar a vida oferecendo serviços de limpeza, realizando outros

serviços domésticos ou vendendo comida e doces tradicionais venezuelanos em seus bairros. Além disso, 45% são beneficiárias de programas sociais de governo. A renda média mensal é de R\$ 1.475. Sua principal preocupação é encontrar emprego e oportunidades de empreendedorismo para sustentar suas famílias. A grande maioria vem da Venezuela (91%). Pouco mais de metade reside nos estados de Roraima (23%) e do Amazonas (28%), no Norte do país, ao passo que 28% vivem em São Paulo, e 12%, no Rio Grande do Sul.

**Usos e necessidades financeiras:** Aproximadamente dois terços deste segmento têm acesso a uma conta bancária, e 23% têm uma conta digital. Mais da metade (57%) envia dinheiro para seu país de origem. Com uma renda de R\$ 1.475 ao mês e irregular, apenas uma minoria deste segmento consegue poupar ou ter acesso a empréstimos e/ou cartões de crédito. Em termos de percepções, um terço considera que é difícil encontrar informações sobre produtos e serviços financeiros oferecidos no Brasil que atendam às suas necessidades.

**Aspirações:** Essas pessoas gostariam de participar de programas de treinamento e capacitação para melhorar sua empregabilidade ou suas competências empresariais. Em termos de necessidades financeiras, elas têm interesse em empréstimos pessoais e/ou cartões de crédito para suprir suas necessidades de consumo.

**Desafios/necessidades não atendidas:** A maioria ainda depende de transações em dinheiro, especialmente porque são frequentemente compensadas em dinheiro por seus serviços domésticos e de limpeza. Uma melhor educação financeira e incentivos ao uso de contas e transações digitais são fundamentais para desenvolver seus registros e históricos financeiros. Os empréstimos solidários podem ser uma alternativa para quem tem uma pequena atividade empresarial.



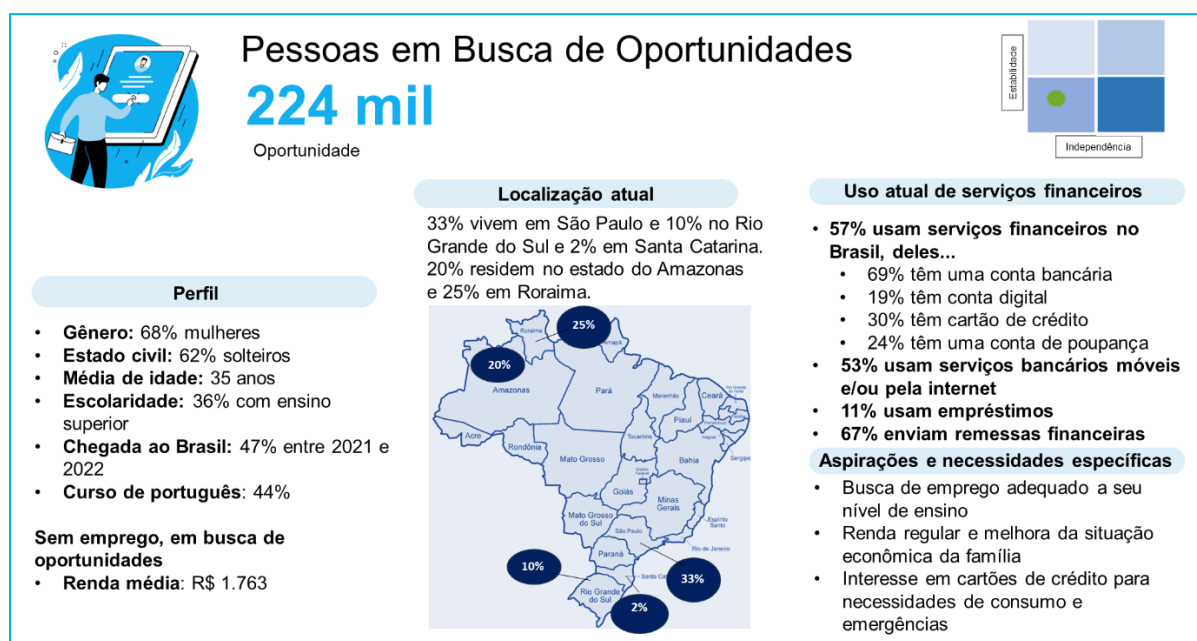
O segmento de **Pessoas em Movimento** é composto por PDFs com empregos informais. A maioria são solteiros (54%) e a metade (54%) estão no Brasil há menos de 2 anos. Eles ainda estão tentando encontrar seu caminho em meio a tantas mudanças substanciais em suas vidas. Como sua renda é irregular e baixa (menos de um salário-mínimo mensal, geralmente no setor informal), eles almejam oportunidades de emprego formal e estão dispostos a se mudar para outros estados para terem uma vida melhor. A maioria tem um elevado nível de escolaridade, com boas qualificações para empregos formais. A grande maioria vem da Venezuela (91%). Um terço ainda vive em Roraima, e 28% residem no estado vizinho do Amazonas; apenas 19% mudaram-se para São Paulo.

**Usos e necessidades financeiras:** 65% têm acesso a uma conta bancária e 34% têm uma conta digital. No entanto, 26% têm uma conta de poupança mas não poupam regularmente. 37% possuem

cartão de crédito, que é utilizado principalmente para fins de consumo. A grande maioria (79%) enviam remessas financeiras para a suas famílias no país de origem, utilizando canais informais.

**Aspirações:** Essas pessoas têm muita flexibilidade, porque vivem sem suas famílias e estão determinados a melhorar sua situação laboral para enviar mais dinheiro para seus países de origem. Eles também aspiram a satisfazer suas necessidades pessoais. Desejam melhorar sua empregabilidade e sua posição no mercado de trabalho, mas também querem melhorar suas competências financeiras e linguísticas.

**Desafios/necessidades não atendidas:** A maior parte de suas necessidades financeiras está ligada às remessas financeiras, ou à satisfação de suas necessidades pessoais. Logo, a oferta de serviços de remessa seguros e econômicos, cartões de crédito e/ou empréstimo pessoal é um caminho viável para melhor atender às necessidades deste segmento.



O segmento de **Pessoas em Busca de Oportunidades** é caracterizado pelo desejo de encontrar um emprego. São, em sua maioria, solteiros (62%) e chefes de família (61%). Quase a metade (47%) estão no Brasil há menos de 2 anos. Essas pessoas querem se estabelecer no Brasil e estão determinadas a ficar. Deixaram seus empregos anteriores devido a um sentimento de insatisfação e agora estão ansiosas por obter um trabalho que ofereça melhores condições, compatível com seu nível educacional mais elevado e com uma renda regular e/ou maior, capaz de melhorar sua situação financeira. Para quem ainda está ocupado, a renda média mensal do segmento é de R\$ 1.763. A maioria (86%) vem da Venezuela. Embora 45% ainda residam em Roraima (25%) e no estado do Amazonas (20%), na região Norte, um terço reside em São Paulo, e 12% se mudaram para o Rio Grande do Sul e Santa Catarina, no Sul do país.

**Usos e necessidades financeiras:** Neste segmento, 69% das pessoas têm conta bancária (sendo 19% têm uma conta digital). Apenas 53% usam serviços bancários móveis e/ou pela internet para suas transações financeiras. 30% das pessoas deste segmento têm um cartão de crédito com limites baixos, e 24% têm uma conta de poupança. O acesso a um empréstimo pessoal é bem limitado; apenas 11% conseguem um empréstimo. A maioria (67%) enviam remessas financeiras para a suas famílias.

**Aspirações:** A maioria espera conseguir uma renda regular e melhorar a situação financeira de suas famílias, encontrando um emprego melhor e mais estável. Em termos de aspirações financeiras, gostariam de ter acesso a um cartão de crédito para necessidades de consumo e emergências.

**Desafios/necessidades não atendidas:** Como o acesso a contas digitais é muito baixo (19%), o segmento apresenta alto potencial para expansão de serviços de transação bancário e digital, que

poderiam ser complementados por produtos de remessas financeiras. Essas pessoas gostariam de ter acesso a empréstimos pessoais para necessidades de consumo e para lidar com emergências. Considerando sua renda baixa, as oportunidades de poupança, empréstimos e cartões de crédito são limitadas, mas podem ser ampliadas por meio de produtos personalizados.

### 5.3 Conclusões

A população de PDFs no Brasil consiste em vários segmentos singulares baseados em diferentes características demográficas e socioeconômicas. Logo, demandam diferentes tipos de serviços financeiros e não financeiros que supram suas necessidades.

- **O Grupo Bem-Posicionado (um mercado potencial estimado de 411 mil pessoas) é considerado o mais atraente e compreende os seguintes seis segmentos de PDFs:** *Trabalhadores Formais, Jovens Ambiciosos, Trabalhadores Informais, Empreendedores Bem-sucedidos, Autônomos Motivados e Trabalhadores da Economia Gig.* Devido ao alto nível de estabilidade e independência deste grupo, os PSFs consideram essas pessoas como clientes ideais, o que lhes permite oferecer uma variedade de produtos e serviços e construir um forte relacionamento com os clientes. Os PSFs que poderiam estar interessados nesses segmentos incluem grandes IFs privadas, bancos de médio porte, *fintechs*, bancos digitais, IMFs ou IFs privadas e públicas com programas de microfinanças.
- **O Grupo em Ascensão (um mercado potencial estimado de 377 mil pessoas) é composto por três segmentos:** *Trabalhadoras Domésticas, Pessoas em Movimento e Pessoas em Busca de Oportunidades.* O Grupo em Ascensão é considerado um mercado interessante de nos médio e longo prazos. Esse grupo interessa a PSFs que tenham uma abordagem robusta de responsabilidade social e/ou inclusão financeira. Também interessa àqueles que pretendam alavancar suas plataformas atuais e que tenham interesse em oferecer produtos ou serviços específicos, como, por exemplo, remessas financeiras.
- **O Grupo Ainda não Bancarizado (um mercado potencial estimado de 510 mil pessoas) é considerado o grupo menos favorável para a maioria dos PSFs devido à maior vulnerabilidade financeira, que reduz sua estabilidade. Contudo, este segmento pode ser interessante por ter as necessidades financeiras mais prementes. Assim, o grupo pode representar uma oportunidade para os PSFs com foco na promoção de inclusão financeira de segmentos vulneráveis.**

## 6 Análise da oferta

Em termos de ativos e fatias de mercado, o setor financeiro brasileiro está altamente concentrado em 5 grandes bancos. No entanto, a indústria é bastante diversificada em termos de número e tipos de PSFs, incluindo grandes bancos comerciais privados, bancos privados de médio porte, bancos digitais, *fintechs*, instituições de microcrédito ou microfinanças,<sup>35</sup> cooperativas financeiras, agências de desenvolvimento e instituições financeiras públicas.

O aumento da digitalização ofereceu novas alternativas aos usuários, inclusive na forma de serviços personalizados para diferentes públicos-alvo. Além disso, o espectro de serviços financeiros digitais aumentou significativamente. Aplicativos bancários móveis e via internet, carteiras eletrônicas e outras soluções móveis são componentes vitais da oferta brasileira de serviços financeiros, especialmente para grupos vulneráveis e de baixa renda. Como resultado, não é surpreendente que 62% da população de PDFs tenha acesso a alguma forma de serviço financeiro.

Os PSFs foram classificados por tipo de instituição para garantir uma amostra representativa que reflita a diversidade do setor financeiro brasileiro. Os 5 grupos emergentes dessa classificação são definidos a seguir:

- **Grupo 1. Grandes bancos privados:** Têm amplas redes de agências físicas e capacidade para fornecer acesso a segmentos carentes com uma abordagem ampliada de responsabilidade social.
- **Grupo 2. Instituições financeiras privadas de médio porte (bancos) e cooperativas financeiras:** Têm uma ampla capacidade e apetite por crédito que poderiam servir as PDFs por meio de uma abordagem ampliada de responsabilidade social.
- **Grupo 3. *Fintechs*/bancos digitais:** Têm modelos de crédito que fazem uso de dados alternativos e têm disponibilidade para atender diversos segmentos de clientes, com uma abordagem ampliada de responsabilidade social.
- **Grupo 4. Instituições de microfinanças (Organizações de Sociedade Civil de Interesse Público — OSCIP):** Fornecem microcrédito a segmentos desfavorecidos de trabalhadores autônomos e microempresários como parte de sua missão.
- **Grupo 5. Instituições financeiras públicas e agências de desenvolvimento estaduais:** Oferecem apoio à população de PDFs através de programas e conhecimento específicos, considerando a capacidade técnica e financeira do público-alvo.

Em relação à estratégia para incentivar os prestadores de serviços financeiros a atender mais PDFs, os seguintes fatores foram explorados num esforço para segmentar os PSFs brasileiros:

- **Missão de expandir o acesso a serviços financeiros:** Este pode ser um motivador-chave para instituições menores, IMFs e cooperativas financeiras, proporcionando uma oportunidade de crescimento e, simultaneamente, ajudando a diversificar seus serviços e segmentos-alvo.
- **Estratégias de RSC:** Atender às necessidades das PDFs com serviços personalizados é considerado, por várias IFs e *fintechs*, como o principal impulsionador para seu engajamento com segmentos-alvo.
- **Aproveitamento das soluções e plataformas atuais associadas às estratégias de RSC:** Várias instituições podem estar interessadas em testar “inovações” para atender novos segmentos, quando isso puder ser combinado a estratégias de RSC.

---

<sup>35</sup> As IMFs são constituídas como organizações da sociedade civil de interesse público (Oscips), ou como sociedades de crédito ao microempreendedor e à empresa de pequeno porte (SCMEPP) — um tipo de sociedade regida pela Resolução 3.567 de 29 de maio de 2008 do Conselho Monetário Nacional (CMN), que consiste numa pessoa jurídica sujeita à autorização e fiscalização do Banco Central do Brasil.

- **Políticas públicas de acesso a crédito e políticas de cooperação internacional:** Conforme suas missões e mandatos, as entidades financeiras públicas podem estar interessadas em desenvolver abordagens e serviços direcionados às necessidades das populações de PDFs.

Dependendo de sua classificação e dos principais motivadores, cada PSF pode estar mais inclinado a atender todo o mercado de PDFs e/ou iniciar com a oferta de produtos e serviços a determinados segmentos.

Para identificar habilitadores e barreiras de acesso a serviços financeiros entre as PDFs, foram realizadas entrevistas com atores-chave de 12 PSFs. Além disso, foram visitadas agências de PSFs selecionados aleatoriamente em Boa Vista, Roraima. Também foram identificadas lacunas em termos de produtos e serviços, bem como oportunidades de mercado, comparando as necessidades, os desafios e as barreiras identificadas por meio da pesquisa do lado da demanda.

## 6.1 Análise da oferta atual

A análise da oferta atual dos PSFs brasileiros é baseada nas principais necessidades financeiras da população de PDFs: serviços de transação, linhas de crédito, remessas financeiras, poupança e seguros.

**Com exceção das IMFs, todos os PSFs oferecem uma gama abrangente de serviços e produtos financeiros.** As *fintechs* e os bancos digitais oferecem soluções e produtos digitais mais especializados e inovadores. As entidades públicas não têm (ou têm poucos) produtos digitais ou serviços de remessas financeiras em suas carteiras. Em contrapartida, as IMFs oferecem produtos de crédito personalizados a micro e pequenos empresários e atendem às suas diversas necessidades.

### 6.1.1 Contas digitais e produtos e serviços de transação como habilitadores de inclusão financeira

**As contas digitais e transações móveis já são utilizadas por 55% da população de PDFs.** No entanto, ainda há espaço para aprofundar as transações financeiras com os usuários atuais e tentar alcançar as PDFs que ainda não utilizam serviços financeiros no Brasil — um terço do total. Produtos e serviços digitais que permitem pagamentos P2P, P2B e B2B por meio do PIX e outros meios de pagamento, bem como pagamentos de contas de serviços públicos, são oferecidos por todas as instituições financeiras e fazem parte do pacote bancário na abertura de uma conta, inclusive contas e carteiras digitais.

**Os bancos digitais ajudam a solucionar problemas ao melhorarem a usabilidade do sistema.** A melhor compreensão das regras, processos e condições de PSFs reduziu os custos de transações financeiras e melhorou a acessibilidade para a população brasileira, em particular para as pessoas de baixa renda, o que também beneficiou a comunidade de PDFs. As vantagens e benefícios da digitalização de serviços financeiros incluem:

- **Acessibilidade para abrir uma conta digital:**
  - Processo de integração simples feito pelo celular.
  - Requisitos de documentação menos rigorosos: para abrir uma conta digital, as PDFs precisam apresentar seu CPF, telefone, e-mail, documento de identidade (DPRNM/ RNM/ RNE)<sup>36</sup> e uma foto. Por outro lado, para abrir uma conta corrente ou conta poupança, o cliente precisa apresentar comprovante de residência e comprovante de renda, dependendo do banco e do tipo de conta.
  - A maioria das contas digitais é gratuita (sem taxa de manutenção).

---

<sup>36</sup> O RNM é o documento brasileiro de identificação para PDFs, que substituiu o anterior RNE.

- **A gestão digital da conta por meio de um aplicativo digital facilita o acesso a transações e produtos** e ajuda a superar potenciais barreiras linguísticas. No entanto, os aplicativos digitais ainda estão disponíveis somente em português (no caso de todos os PSFs).

Os dois recursos abaixo também ajudam a facilitar os serviços financeiros digitais:

- Um cartão de débito vinculado à conta que permite ao usuário fazer pagamentos ou sacar dinheiro (mediante o pagamento de uma taxa); e
- Estimular a poupança: o cliente pode definir o valor que pretende poupar, sendo remunerado com base na taxa do CDI disponível (ou seja, a taxa de juros para depósitos interbancários).<sup>37</sup>

Por fim, o uso generalizado de contas/carteiras digitais e serviços transacionais relacionados entre refugiados, migrantes e cidadãos brasileiros promove o uso de outros produtos e serviços.

**Tabela 2: Exemplos de produtos transacionais e contas digitais mais utilizados por PDFs**

## PIX

A rede de transações instantâneas PIX teve rápida adoção e já conta com 110 milhões de usuários brasileiros, após o lançamento em 2020.<sup>38</sup> Em Fevereiro 2024, já se registro 722 milhões de usuários, maiormente pessoas físicas (95%).<sup>39</sup> As transações via PIX são baratas, instantâneas e simples de gerenciar em comparação com os métodos tradicionais, como a transferência eletrônica disponível (TED).<sup>40</sup> Como resultado, o PIX tornou-se o método de transação preferido para a maioria dos brasileiros e para a população de refugiados e migrantes. Em 2021, 40 milhões de brasileiros realizaram, pela primeira vez, um pagamento digital usando o PIX. O índice foi ainda maior na base da pirâmide (classes de renda D e E), em que 50% dos usuários do PIX realizaram uma transação digital pela primeira vez na vida.<sup>41</sup>

A implantação do PIX teve grande impacto nas micro e pequenas empresas: 89% aceitam o PIX como principal meio de pagamento junto com o dinheiro vivo; o pagamento via cartões de débito e crédito fica em 50%. O PIX também se tornou o método de transação preferido pelos empreendedores, que incentivam seus clientes a usar o PIX.

Fonte: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>

## nu

A **conta digital do Nubank**, com foco em indivíduos e empresas registradas, é econômica e acessível para as PDFs. Entre os entrevistados, 48% possuem uma conta digital no Nubank.

Por meio do aplicativo, os clientes podem solicitar uma vasta gama de serviços, como cartões de crédito, empréstimos pessoais e produtos de seguros. Além disso, como todos os bancos, o Nubank também oferece serviços de transação via PIX, bem como via TED.

Fonte: <https://nubank.com.br/>

<sup>37</sup> O certificado de depósito bancário (CDB) é um dos investimentos mais populares e uma importante fonte de recursos para os PSFs. O CDI é outro produto de investimento. Atualmente, a taxa do CDB equivale a 100% da taxa do CDI, que está atrelada à taxa interbancária. Ambos os investimentos rendem mais que as contas-poupança normais.

<sup>38</sup> (Bloomberg, 2021)

<sup>39</sup> (Banco Central do Brasil, 2024)

<sup>40</sup> O TED permite transferências no mesmo dia se feitas antes das 17h. (Brazil Counsel, 2020)

<sup>41</sup> (Gifford & Plano CDE, 2022)



Em novembro de 2019, o Banco Itaú lançou o Iti Itaú, uma proposta de valor digital com o objetivo de ampliar e promover a inclusão financeira, impulsionar o uso de tecnologias e reter sua liderança em segmentos-chave.

A conta digital é gratuita e pode ser aberta *online* em poucos passos. Após a abertura da conta digital, o cliente tem acesso a diversos serviços financeiros por meio do aplicativo, inclusive operações transacionais (por exemplo, transferências instantâneas para pagamentos e recebimentos via PIX), além de pagamentos de contas de serviços públicos, compras *online* e recarga de crédito no celular.

Entre as PDFs entrevistadas, 28% tinham uma conta digital no Iti Itaú.

Fonte: <https://iti.itau/>

### 6.1.2 Oferta de crédito ampla e altamente diversificada disponível para atender às necessidades da população de PDFs (embora a acessibilidade continue a ser uma barreira)

As instituições financeiras oferecem uma variedade de linhas de crédito para clientes de varejo e empresariais. Isso inclui cartões de crédito e empréstimos pessoais, além de linhas de microcrédito e desconto de recebíveis para micro e pequenas e empresas. No entanto, de acordo com nossa pesquisa, essa disponibilidade não se traduz necessariamente em acesso ao crédito para a população de PDFs, que permanece em 16%.

#### ▪ Acesso a empréstimos pessoais e cartões de crédito

Entre as PDFs, 22% usam cartões de crédito para satisfazer suas necessidades básicas e de consumo, ao passo que 16% têm acesso a empréstimos pessoais. O acesso a cartões de crédito e empréstimos pessoais é determinado pelas movimentações na conta, pela titularidade e pelo histórico de crédito. Os cartões de crédito são oferecidos a clientes que demonstrem estabilidade financeira na forma de fluxos regulares de receitas. Portanto, os PSFs destacam a importância de aumentar a atividade das contas e evitar transações em dinheiro. Frequentemente, cartões de crédito pré-aprovados são oferecidos a clientes com emprego permanente com base em sua renda, histórico de crédito e outros dados. Assim, as PDFs formalmente empregados têm maior propensão para obter um cartão de crédito ou empréstimo pessoal.

O cartão de crédito convencional inclui benefícios específicos na forma de devolução de valores pagos [*cashback*] e descontos em diversas marcas parceiras. Dependendo dos benefícios e do tipo de cartão de crédito, as taxas de manutenção mensais ou anuais podem ser bastante altas. Para oferecer acesso à maioria da população brasileira de baixa renda, os bancos (e principalmente os bancos digitais e *fintechs*) introduziram cartões de crédito sem mensalidade ou com cobrança mensal reduzida, vinculados aos depósitos/investimentos bancários e/ou ao volume de transações mensais de cada cliente. Consequentemente, os cartões de crédito tornaram-se mais acessíveis e baratos para os brasileiros com renda mais baixa, inclusive a população de PDFs.

**Tabela 3: Exemplos de ofertas de cartões de crédito e empréstimos pessoais com potencial de expansão para PDFs**



**O Nubank oferece a seus clientes uma série de produtos de empréstimo digital, acessíveis por meio de seu aplicativo.**

Empréstimos pessoais. O banco oferece vários produtos de empréstimo, inclusive um empréstimo garantido pelos próprios depósitos do cliente. A taxa de juros depende do produto e do perfil do cliente, mas normalmente varia de 2,75% a 9,99% ao mês — ainda abaixo da taxa média de 13,9% ao mês.<sup>42</sup>

Cartões de crédito. O cartão *Ultravioleta* oferece *cashback* de 1% nas compras, além de outros benefícios. A mensalidade é de R\$ 49, mas ela pode ser reduzida dependendo dos investimentos do cliente no banco e de seu volume mensal de compras.

Fonte: <https://nubank.com.br/>



A Neon é uma plataforma de pagamentos totalmente digital autorizada pelo Banco Central do Brasil.

**A Neon oferece uma gama de produtos de crédito para pessoas físicas**, inclusive empréstimos consignados, empréstimos para o consumo e empréstimos garantidos por depósitos fixos/fundos de investimento, denominados *ViraCrédito*<sup>43</sup> — um sistema que vincula o crédito à poupança.

Os empréstimos são solicitados por meio do aplicativo. Todavia, a aprovação está sujeita a uma análise de crédito. Os empréstimos pessoais têm valor máximo de R\$ 15 mil, com taxa média de juros de 5% ao mês.

Fonte: <https://neon.com.br/>



**O Banco Inter, um dos principais bancos digitais do Brasil, oferece uma gama de soluções digitais para seus clientes pessoas físicas e jurídicas, inclusive MEIs.**

A conta pode ser aberta digitalmente e é totalmente gratuita, inclusive para MEIs. Todos os serviços são gerenciados por meio do aplicativo.

O limite do cartão de crédito está vinculado ao produto de poupança. Ao mesmo tempo que o valor poupado aumenta, ele também serve como limite para o cartão de crédito.

Os clientes podem usar o aplicativo para acessar uma série de opções de investimento e poupança adaptadas a suas capacidades e necessidades financeiras.

Fonte: <https://contadigital.inter.co/>

Os **cartões pré-pagos e cartões de crédito *private label*** de farmácias, lojas de alimentos e roupas e redes de varejo são uma opção adicional para compras a crédito.

<sup>42</sup> (Harvard Business School (HBS), 2009)

<sup>43</sup> No *ViraCrédito*, o produto de empréstimo pessoal da Neon, cada R\$ 1,00 investido na Neon se transforma em R\$ 1,00 em crédito.

## ▪ Oferta atual de crédito para micro e pequenas empresas

---

As instituições financeiras e as IMFs oferecem uma variedade de produtos e serviços, inclusive serviços não financeiros, a indivíduos independentes e a micro e pequenas empresas que operam no setor informal, ou que são registradas, mas não se qualificam para o segmento de negócios do banco. **No entanto, os resultados de nossa pesquisa revelam que apenas 3% das PDFs têm acesso a empréstimos comerciais.**

A oferta atual inclui empréstimos parcelados para capital de giro, investimentos para financiamento de recebíveis e empréstimos coletivos/solidários.

**Acessibilidade:** A maioria dos produtos de empréstimo das IMFs são acessíveis para micro e pequenas empresas pertencentes às PDFs se essas cumprirem o pré-requisito de estar em funcionamento por um período mínimo de seis meses a um ano, além de apresentarem documentos pessoais básicos, como CPF, RNM/RNE e comprovante de residência.

A **avaliação de riscos** baseia-se numa avaliação da empresa; do volume de negócios da conta bancária e/ou da renda demonstrável; e do histórico de crédito — algo que muitas PDFs não conseguem demonstrar. Para resolver o problema da falta de histórico de crédito, algumas IMFs empregam o princípio da gradação, que permite que microempresários e trabalhadores autônomos estabeleçam um histórico de crédito a partir da aprovação de montantes modestos que aumentam conforme a utilização e o pagamento em dia.

**Tabela 4: Exemplos de ofertas de crédito para autônomos e micro e pequenas empresas com potencial de expansão para PDFs**

---



**O Banco Daycoval é uma instituição financeira especializada em atender pequenas empresas com uma vasta gama de produtos de crédito.** O *Crédito Digital Daycoval* é uma opção *online* em que o empresário pode solicitar empréstimo em diversas modalidades de crédito, inclusive para capital de giro, descontos de recebíveis, cheque especial sem garantias e outros. No entanto, somente as micro e pequenas empresas registradas (isto é, aquelas com CNPJ) são elegíveis.

Fonte: <https://www.daycoval.com.br/>

---



**O Prospera, o programa de microfinanças do Banco Santander, oferece uma gama de produtos personalizados para micro e pequenas empresas** que ainda não são atendidas pela unidade de pequenas empresas do banco.

Os produtos de crédito incluem empréstimos solidários e empréstimos individuais de até R\$ 20 mil com prazo de 24 meses.

A avaliação de riscos baseia-se numa análise socioeconômica realizada durante uma visita ou reunião com o gestor de crédito para definir a capacidade de pagamento do cliente.

Uma vez aprovado o empréstimo, o cliente precisa abrir uma conta bancária convencional ou digital no Banco Santander, com todas as respectivas vantagens, inclusive um cartão de débito. Além disso, os clientes podem solicitar um dispositivo de ponto de venda (PdV) e acessar serviços não financeiros oferecidos gratuitamente.

Fonte: <https://www.santander.com.co/pg/prospera.html>

---



**Criado em 2009, o Banco Pérola é uma IMF que atende micro e pequenas empresas. O Banco Pérola digitalizou todo seu processo de solicitação e concessão de crédito para ser mais eficiente em termos de custos** e melhorar a experiência dos usuários. As solicitações são feitas *online* por meio do preenchimento de um questionário detalhado e do envio de documentos básicos como CPF, RNM, comprovante de residência e extratos bancários dos últimos 3 meses.

**O Banco Pérola oferece um produto de empréstimo para empresas pertencentes a PDFs, em colaboração com o ACNUR.** O produto, chamado *CrediTodos*, não difere significativamente dos produtos convencionais dessa IMF, embora sejam feitas algumas concessões para facilitar o acesso das PDFs ao produto. O valor máximo dos empréstimos é de R\$ 15 mil.

Fonte: <https://bancoperola.org.br/>



O Mercado Pago oferece uma variedade de dispositivos PdV para empresas com preços diferenciados, dependendo da solução.

Os produtos de crédito incluem:

- Empréstimos parcelados;
- Crédito com base no volume de negócios; e
- Crédito emergencial a ser pago dentro de um mês.

Fonte: <https://www.mercadopago.com.ar/>

### 6.1.3 Remessas financeiras: Uma necessidade transversal para todas as PDFs

**Entre todas as PDFs no Brasil, 67% enviam regularmente dinheiro para seus países de origem, independentemente do segmento.** A maioria faz essas remessas pelo menos a cada 2 ou 3 meses, e os montantes variam significativamente, dependendo da renda de cada um. Os valores mais baixos ficam em torno de R\$ 100, ao passo que os mais altos atingem, em média, R\$ 500. A maior parte das PDFs envia dinheiro para suas famílias por meio de canais informais. Isso é mais comum entre as PDFs venezuelanas, em comparação com aquelas de outras nacionalidades (ver capítulo 4.1). Além disso, a transferência de recursos financeiros para a Venezuela por meio de canais formais é, muitas vezes, limitada devido à taxa de câmbio volátil e às restrições impostas pelo governo venezuelano. Isso empurra as PDFs rumo a soluções informais, inclusive indivíduos que oferecem tais serviços no mercado. A maior parte das PDFs desconhece os custos e as taxas de câmbio envolvidos nessas transações, mas baseiam sua escolha na confiança e conveniência, que consideram características atraentes.

Até recentemente, o Brasil tinha regras cambiais muito rígidas. No entanto, um novo marco jurídico para o mercado cambial introduziu várias alterações, reduziu a burocracia e tornou algumas transações, como o recebimento e o envio internacionais de recursos, mais fáceis para indivíduos e empresas.<sup>44</sup>




Os PSFs oferecem a possibilidade de remessas diretamente pelo sistema SWIFT, ou mediante alianças com um operador de transferência monetária (OTM), como a Western Union. Os custos das remessas financeiras pelo sistema SWIFT dependem da estratégia de preços de cada banco, mas normalmente variam entre R\$ 45 e R\$ 130. Os OTMs normalmente cobram entre R\$ 10 a R\$ 120, dependendo do valor enviado.<sup>45</sup> As transferências internacionais também podem ser realizadas por

<sup>44</sup> (KPMG, 2022)

<sup>45</sup> (Western Union, 2023)

meio de entidades de pagamento especializadas e autorizadas, como Remessa Online e Wise, opções que ainda não alcançam o segmento-alvo deste estudo. São, na verdade, canais muito acessíveis, pois todo o processo é *online*. Além disso, essas entidades têm um custo inferior e uma taxa de câmbio mais competitiva que os OTMs ou os bancos que utilizam o sistema SWIFT.

**Tabela 5: Exemplos de produtos de remessas financeiras com potencial de expansão para PDFs**

	<p>O Banco Daycoval é uma instituição financeira presente há mais de 50 anos no mercado brasileiro que se especializa em oferecer crédito a empresas e pessoas físicas (crédito consignado e financiamento de veículos); produtos cambiais (comércio exterior e remessas financeiras); gestão de recursos; e investimentos.</p>
	<p><b>Por meio de parcerias com OTMs e/ou entidades de pagamentos online, o banco oferece serviços de remessas, inclusive para PDFs.</b></p>
	<p>Fonte: <a href="https://www.daycoval.com.br/">https://www.daycoval.com.br/</a></p>
	<p><b>A Remessa Online é uma instituição independente autorizada pelo Banco Central do Brasil a realizar transferências internacionais pela internet.</b> As transferências normalmente levam de algumas horas até um dia.</p>
	<p>As PDFs podem transferir recursos de suas contas no Brasil usando um dos sistemas de pagamento (por exemplo, PIX ou TED) para uma conta na Remessa Online, a qual finaliza a transferência em algumas horas, dependendo do horário da operação. É cobrada uma taxa administrativa de 1,2% sobre o valor da transação.</p>
	<p>O Nubank e a Remessa Online firmaram uma parceria para facilitar as transferências internacionais de seus clientes.</p>
	<p>Fonte: <a href="https://www.remissaonline.com.br/">https://www.remissaonline.com.br/</a></p>
	<p><b>A Wise foi criada em 2011 com a visão de tornar as transferências internacionais de dinheiro baratas, justas e simples.</b> A plataforma evoluiu ainda mais e, agora, oferece uma conta multimodas com cartão de débito, além de ter segmentado sua oferta para empresas e pessoas físicas. Os pagamentos podem ser feitos por transferência bancária, cartão de débito ou cartão de crédito.</p>
	<p>Contudo, a Wise ainda não opera em todos os países e moedas. Por exemplo, atualmente não estão disponíveis transferências para a Venezuela e a Bolívia.</p>
	<p>Fonte: <a href="https://wise.com/br/">https://wise.com/br/</a></p>

#### 6.1.4 Poupança: Um instrumento para alcançar objetivos futuros e construir uma rede de segurança

Apenas 15% das PDFs têm uma conta poupança, e menos de 3% utilizaram outros produtos de depósito, como investimentos a prazo ou fundos de investimento.

As contas-poupança tradicionais e certos produtos como depósitos fixos são oferecidos por todos os PSFs autorizados. Os bancos digitais têm atraído clientes com alguns produtos inovadores para poupar e investir com foco em objetivos futuros, bem como para necessidades imediatas e emergenciais, concentrando-se na simplicidade dos processos de abertura e de solicitação de diversas oportunidades de investimento. A tabela 7 apresenta alguns exemplos de produtos e abordagens inovadoras para incentivar uma cultura e hábitos de poupança.

**Tabela 6: Exemplos de produtos de poupança com potencial de expansão para PDFs**



**O Iti Itaú oferece uma maneira fácil de economizar por meio de seu aplicativo.** Os investimentos e a poupança para fins específicos ou emergências são incentivados com a oferta de remuneração de 100% da taxa CDI, que é mais atrativa do que as taxas comuns das contas-poupança. Além disso, o cliente especifica o valor que deseja economizar e o prazo para atingir sua meta por meio do aplicativo. O processo é simples e não requer uma visita à agência.

Fonte: <https://iti.itau/>



**O Nubank desenvolveu uma abordagem inovadora para incentivar pequenas poupanças para finalidades diversas: o sistema de “caixinhas” — uma espécie de subpasta para organizar os objetivos de poupança.** O processo é feito pelo aplicativo do banco, sendo simples e prático. A poupança é incentivada com a oferta de uma remuneração equivalente a 100% da taxa CDI.

Fonte: <https://nubank.com.br/>

### 6.1.5 Seguros

O setor segurador e financeiro brasileiro oferece uma gama diversificada de produtos de seguros, especificamente projetados para atender às necessidades e preferências de vários segmentos de clientes.

No entanto, apenas uma pequena proporção de PDFs (3%) contrata produtos de seguros, uma vez que essas pessoas dão prioridade a outras necessidades financeiras e econômicas e que a cobertura básica (por exemplo, de saúde) é fornecida pelo Estado brasileiro. Além disso, uma proporção significativa das PDFs residentes no país ainda não adquiriu ativos como veículos ou imóveis, o que resulta numa procura limitada por produtos de seguros além do seguro de vida.

A acessibilidade dos produtos de seguros é normalmente caracterizada pela documentação exigida e pelos custos dos prêmios. Por exemplo, o Nubank oferece um seguro de vida por meio de seu aplicativo móvel, permitindo que o cliente escolha um plano que se alinhe a suas necessidades específicas e características pessoais. Além disso, o banco oferece alternativas de seguros para dispositivos móveis, cobrindo proteção contra roubo e danos não intencionais, que podem ser abrangentes ou parciais. O aplicativo fornece uma representação gráfica do prêmio mensal antes que o usuário finalize sua solicitação.

Como resultado, as ofertas atuais de produtos e serviços destinados à população brasileira são relevantes para a população de PDFs. No entanto, como a maioria dos PSFs ainda não considera as PDFs como um segmento específico de mercado, a demanda potencial ainda não foi plenamente captada e atendida.

## 6.2 Barreiras e desafios que impedem que as instituições financeiras realizem todo o potencial de mercado das PDFs

Várias barreiras impedem as instituições financeiras de aproveitar a demanda potencial de PDFs.

### Barreiras operacionais internas

- **A falta de conhecimentos e informações** sobre a população de PDFs provou ser um grande impedimento para compreender possíveis diferenças em termos de uso e preferências por produtos e serviços.

O CPF e o RNM/RNE são os principais documentos necessários para o acesso a serviços financeiros. Nenhum desses documentos inclui informações sobre a origem da pessoa. O RNM/RNE não especifica se a pessoa é migrante ou refugiada, mas é possível saber se o titular possui residência permanente ou temporária com base na validade do documento. Assim, os PSFs têm dificuldade em traçar o perfil do segmento-alvo para avaliar os riscos e adaptar produtos e serviços que respondam às necessidades de cada PDF.

- **Agenda de sustentabilidade:** Apesar de a maioria dos PSFs brasileiros terem incorporado aspectos sociais e ambientais em suas estratégias e compromissos, inclusive princípios de não discriminação e igualdade, a maioria dos PSFs ainda não considera as PDFs como um segmento-alvo prioritário. Este estudo pretende alterar tal percepção, lançando luz adicional sobre o potencial e as características do mercado de PDFs. Isso exige o convencimento da Alta Administração e dos Conselhos de Diretores, para que promovam o mercado de PDFs como um segmento distinto, ou que possam oferecer soluções específicas para os diferentes segmentos de PDFs, tais como mulheres, micro e pequenos empresários, jovens empreendedores, *startups*, pessoas de baixa renda, ou grupos mais vulneráveis (por exemplo, indígenas).
- **Preconceitos e estereótipos:** O atendimento ao cliente difere significativamente entre agências da mesma instituição financeira. Por exemplo, as agências localizadas na região fronteira com a Venezuela ou as filiais que cooperam com o ACNUR para servir a população de PDFs demonstram uma compreensão diferente dos desafios e necessidades dessas pessoas devido à sua maior familiaridade com o segmento-alvo que as agências de outras regiões. A falta de familiaridade com o público-alvo e a padronização de requerimento para acessar serviços financeiros contribui para os vieses inconscientes. Essas diferenças reforçam ou transformam as percepções das PDFs sobre os PSFs e sua vontade de pedir apoio e buscar novos produtos.

*“O gerente da minha conta me deu boas dicas sobre como melhorar minha movimentação e conseguir aumentar meu limite de crédito.”*

*(PDF de origem venezuelana, gênero feminino)*

*“Quando perguntei sobre a abertura de uma conta na agência, o gerente da conta respondeu que só posso abrir uma conta online. Não me explicou nada mais.”*

*(PDF de origem venezuelana, gênero masculino)*

- **A avaliação de riscos** requer ajustes para superar a falta de informações sobre os comportamentos creditícios, financeiros e econômicos dos segmentos-alvo. Talvez seja necessário rever e ajustar os modelos de pontuação de crédito em vigor usando dados alternativos, como o uso de celulares, dados de comércio eletrônico e dados sobre pagamentos e transações. Isso ajudaria a evitar altas taxas de rejeição e a garantir decisões de crédito mais bem-fundamentadas.

## Barreiras de comunicação

As barreiras de comunicação surgem tanto do lado da demanda quanto do lado da oferta. Do lado da oferta, a lacuna abrange a compreensão do segmento-alvo, a identificação de áreas onde as PDFs podem estar localizadas e o conhecimento dos meios de comunicação mais eficazes para promover os produtos e serviços disponíveis e mais adequados. Além disso, faltam estratégias de comunicação para transmitir propostas de valor relevantes para as PDFs.

Do ponto de vista da demanda, as PDFs muitas vezes não têm consciência da variedade de produtos e serviços disponíveis. A promoção de produtos e serviços através do boca-a-boca tende a persistir entre as PDFs devido ao baixo nível de conhecimento e compreensão sobre muitos produtos e serviços, que as leva a confiar em opções familiares que já tenham proporcionado experiências positivas.

Embora as organizações assistenciais forneçam explicações sobre o funcionamento do sistema financeiro brasileiro e os requisitos necessários para a abertura de uma conta bancária, em sua maioria, elas transmitem apenas conhecimentos fundamentais sobre produtos e serviços. As decisões, portanto, também são influenciadas por experiências individuais.

Além disso, as barreiras linguísticas dificultam ainda mais a comunicação e a divulgação das ofertas atuais de produtos.

### 6.3 Conclusões

Alguns dos principais fatores que podem encorajar os PSFs a prestar serviços as PDFs são:

- **A missão de expandir a inclusão financeira para grupos-alvo específicos**, inclusive o segmento de micro e pequenas empresas: os PSFs incluem IMFs, bem como bancos públicos e privados com programas de microfinanciamento;
- **Uma sólida estratégia de RSC combinada a uma forte capacidade operacional**, como ocorre nos grandes bancos privados;
- **Interesse em aproveitar as soluções e plataformas existentes, bem como promover uma agenda de inovação**. Isso inclui *fintechs*, bancos digitais e bancos de médio porte com foco em segmentos ou produtos específicos (por exemplo, remessas financeiras); ou
- **Mandatos, políticas públicas e políticas de cooperação internacional**: instituições públicas e agências estaduais de desenvolvimento podem estar interessadas em desenvolver programas que atendam às necessidades das PDFs.

O setor financeiro brasileiro possui uma diversidade de PSFs, além de ser tecnologicamente avançado. Isso viabiliza a oferta de uma vasta gama de produtos e serviços financeiros, inclusive sobretudo aqueles que podem ser adquiridos de maneira digital.

**Tabela 7: Resumo dos principais produtos utilizados pelos Grupos de PDFs — oferta atual e participação de mercado atendida**

Produtos	Oferta atual de PSFs	Mercado de PDFs atendido atualmente (%)	Grupos de PDFs
Contas bancárias e serviços de transação	Contas bancárias, inclusive contas digitais, transferências e serviços de pagamento	62% 55% usam serviços bancários móveis	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão
Serviços de crédito	Cartão de crédito Empréstimo pessoal Empréstimo comercial (microcrédito, empréstimos para pequenas empresas)	22% 16% 3% (micro e pequenos empreendedores)	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão
Poupança	Conta-poupança e produtos que atendam a objetivos emergenciais e futuros	15%	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão
Seguros	Uma série de produtos de seguros é oferecida a diferentes segmentos, mas não foram identificados produtos específicos para as PDFs.	Menos de 3%	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão
Remessas financeiras	Transferências financeiras por meio de parcerias como OTMs e prestadores de serviços de pagamento digital autorizados	34% usam canais formais	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão Grupo Ainda não Bancarizado

Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

As ofertas de produtos e serviços destinados à população brasileira são relevantes para as PDFs, mas os PSFs ainda não capturaram a demanda potencial.

- **As fintechs e os bancos digitais estão abordando os pontos mais problemáticos, melhorando a usabilidade, reduzindo os custos de transação e aumentando a acessibilidade.** O PIX, a plataforma de pagamentos instantâneos, tornou-se a alternativa favorita tanto dos brasileiros quanto das PDFs, pois permite aos usuários realizar transações financeiras baratas, instantâneas e simples. O amplo uso de contas e carteiras digitais entre as PDFs e a população brasileira impulsiona o consumo de produtos e serviços conectados. O Banco Itaú, por exemplo, lançou o Iti Itaú em novembro de 2019, oferecendo uma conta digital para serviços de transação gratuitas, produtos de seguros e empréstimos pessoais. Além disso, as *fintechs* e os bancos digitais estão oferecendo soluções financeiras inovadoras para incentivar a poupança e promover uma cultura de poupança — como, por exemplo, as *caixinhas* (subdivisões da poupança) do Nubank. Devido à facilidade e comodidade de abrir uma conta digital que ofereça acesso a outros produtos financeiros, 55% das PDFs no Brasil já fazem uso de contas digitais e transações móveis.
- **Vários PSFs, inclusive IMFs, atendem micro e pequenas empresas, oferecendo uma gama diversificada de produtos de crédito que também são aplicáveis a empresas operadas por PDFs.** O programa Prospera do Banco Santander oferece soluções sob medida para micro e pequenas empresas, ao passo que o Banco Pérola digitalizou seus processos de solicitação e concessão de crédito para melhorar a eficiência de custos e a experiência dos usuários. Apesar da disponibilidade de microcrédito e empréstimos comerciais, apenas 3% dos trabalhadores autônomos e das micro e pequenas empresas pertencentes as PDFs conseguiram contrair empréstimos para investir no crescimento de seus negócios. Isso revela a necessidade de ajustar e adaptar ainda mais os produtos às necessidades das PDFs empreendedoras e desenvolver uma estratégia de *marketing* direcionada a esse segmento.
- **Vários PSFs oferecem cartões de crédito e empréstimos pessoais ao segmento de varejo, que inclui a população brasileira de baixa renda.** Os PSFs aprimoraram seus modelos de pontuação, aproveitando a inteligência artificial e os recursos de *big data* para facilitar a concessão de empréstimos pessoais a alguns segmentos de clientes. Essas abordagens podem ser utilizadas para alcançar certos segmentos de PDFs e dar-lhes acesso a cartões de crédito e empréstimos pessoais de forma a suprir suas necessidades não satisfeitas.
- **As remessas financeiras são cruciais para todas as PDFs residentes no Brasil, mas 34% ainda usam canais informais para enviar dinheiro a seus países de origem.** Os prestadores de serviços de pagamento desenvolveram soluções inovadoras, ágeis e baratas que permitem às PDFs enviar e receber valores. Isso oferece uma oportunidade para as instituições financeiras interessadas se associarem e expandirem os serviços oferecidos às PDFs.

No entanto, a capacidade do setor financeiro para atender com eficácia à demanda potencial da população de PDFs é limitada por barreiras internas, tais como os modelos de avaliação de riscos e a insuficiência de dados e informações sobre o segmento-alvo. Vieses inconscientes e estereótipos influenciam ainda mais a forma como os produtos e serviços são oferecidos.

Por fim, barreiras de comunicação — tanto do lado da procura quanto do lado da oferta — impedem a prestação eficaz de serviços financeiros para atingir o segmento-alvo e suprir sua demanda.

## 7 Oportunidades de negócios identificadas

### 7.1 Introdução

Esta seção descreve a abordagem para identificar as oportunidades de negócios (bem como o tamanho do mercado e as receitas potenciais) com foco na população de PDFs no Brasil.

A demanda não atendida dessa população por produtos e serviços financeiros essenciais (por exemplo, transações financeiras, crédito, poupança, remessas financeiras e seguros) foi determinada por meio de uma avaliação da lacuna entre a oferta atual e as necessidades da população de PDFs. Também foram identificados os perfis das PDFs para permitir uma compreensão mais aprofundada das demandas e perspectivas específicas para produtos e serviços financeiros.

Como explica a seção anterior, a oferta atual de produtos e serviços já financeiros satisfaz algumas das necessidades da população de PDFs, mas outros produtos e serviços requerem ajustes para atender a toda a demanda potencial desse grupo. Como resultado, a demanda potencial das PDFs representa uma oportunidade a ser explorada para gerar ganhos financeiros para os PSFs brasileiros.

Do ponto de vista dos PSFs, alguns dos segmentos podem ser mais relevantes, elegíveis e/ou compatíveis com seus modelos de negócios e suas estratégias. A população de PDFs foi classificada em três grupos: (1) o *Grupo Bem-Posicionado*, (2) o *Grupo em Ascensão* e (3) o *Grupo Ainda não Bancarizado*. Juntos, esses três grupos representam um total de 10 segmentos específicos de PDFs.

Foram identificadas as seguintes oportunidades de mercado e demanda potencial:

**Tabela 8: As oportunidades de negócios e potencial de mercado estimado**

Oportunidade de negócios	Usuários potenciais	Grupos (segmentos)	Receita anual estimada
Remessas financeiras — desenvolvimento de uma relação comercial	653.000	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão Grupo Ainda não Bancarizado	R\$ 74 milhões
Aprofundamento financeiro e expansão das transações digitais	514.000	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão Grupo Ainda não Bancarizado	R\$ 1,9 milhão
Empréstimos pessoais e cartões de crédito — atendendo a demanda crescente	228.000 157 mil empréstimos pessoais 71 mil cartões de crédito	Grupo Bem-Posicionado Grupo em Ascensão	R\$ 177 milhões a R\$ 224 milhões
Empréstimos comerciais — o mercado inexplorado	62.000	Empreendedores Bem-sucedidos Autônomos Motivados Trabalhadores da Economia Gig	R\$ 73 milhões
Apostando nos segmentos de mulheres refugiadas e migrantes	214.000	Trabalhadoras Domésticas Jovens Ambiciosas Autônomas Motivadas Trabalhadoras Informais	R\$ 79 milhões a R\$ 86 milhões

Fonte: Elaboração própria com dados de entrevistas e pesquisa documental<sup>46</sup>

<sup>46</sup> O mercado potencial e a receita anual estimada foram calculados com base na população total de imigrantes adultos no Brasil (incluindo pessoas deslocadas à força e outros imigrantes), estimado em 1.3 milhões em dezembro 2022.

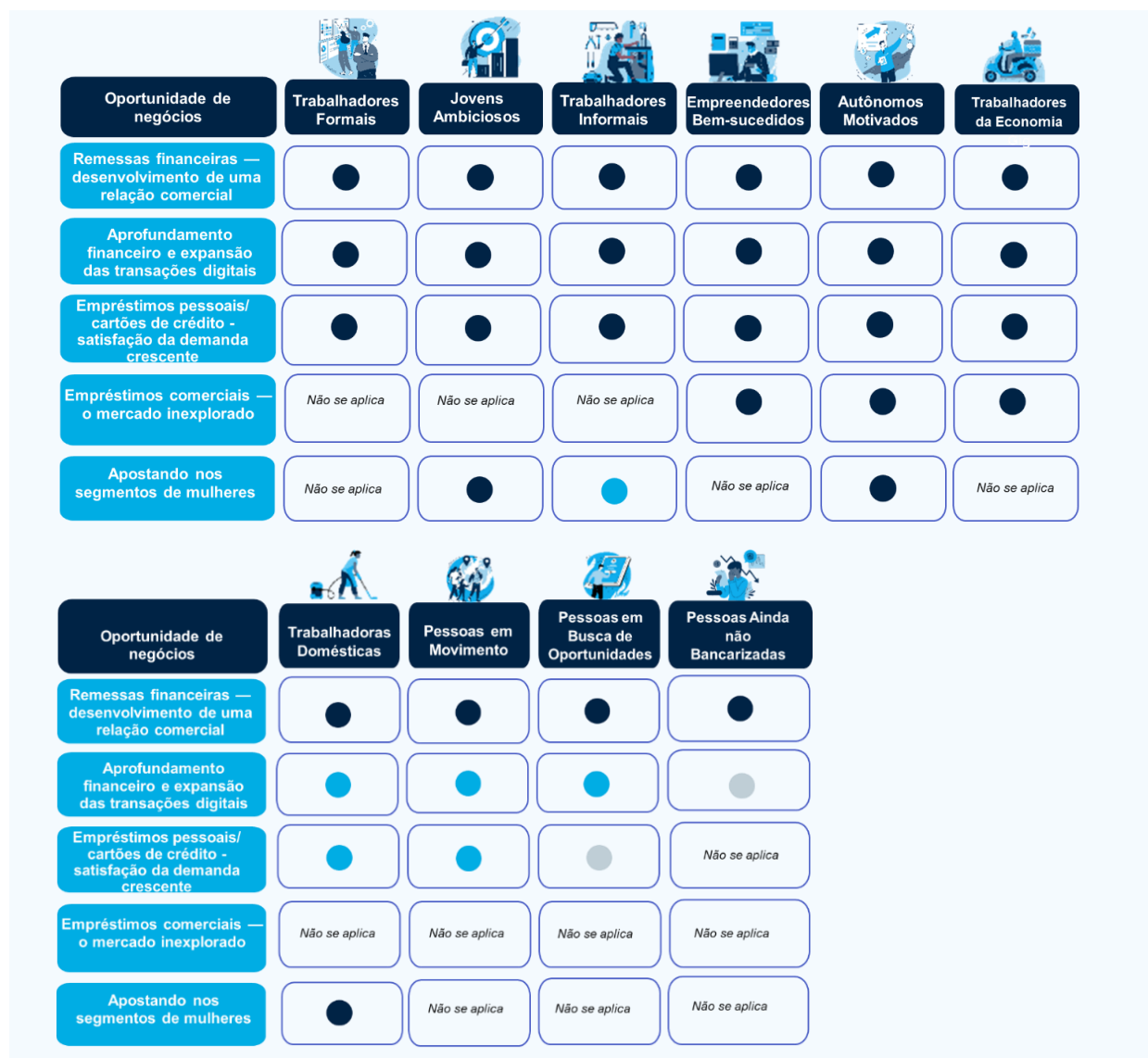
Em geral, identificamos um mercado potencial de 1,7 milhão de PDFs adicionais considerando todo o conjunto de serviços e produtos financeiros e uma receita estimada em R\$ 460 milhões. Algumas oportunidades de negócios se destinam a populações específicas de PDFs nos Grupos Bem-Posicionado e/ou em Ascensão ao passo que outras se dirigem a toda a população de PDFs (por exemplo, transações digitais e remessas financeiras). Embora haja uma oportunidade de negócios considerável para a expansão de transações digitais, créditos e remessas financeiras, o estudo não identificou uma oportunidade significativa para atender PDFs no Brasil com produtos de poupança e seguros com base na demanda da pesquisa com as PDFs.

Além disso, constatamos que os empreendedores dos segmentos de renda C, D e E da população brasileira são, em grande parte, carentes quando aos empréstimos comerciais, o que representa uma oportunidade de 0,5 milhão de clientes em potencial. Logo, há s uma oportunidade para alavancar a inclusão financeira de PDFs e, ao mesmo tempo, aumentar a concessão de empréstimos comerciais a empreendedores brasileiros.

## 7.2 Oportunidades de negócios

A seção a seguir descreve cada oportunidade de negócios e as ações necessárias para capitalizá-la, bem como o tamanho do mercado e das receitas estimadas.

Figura 26: Potenciais grupos e segmentos de PDF conforme as oportunidades de negócios

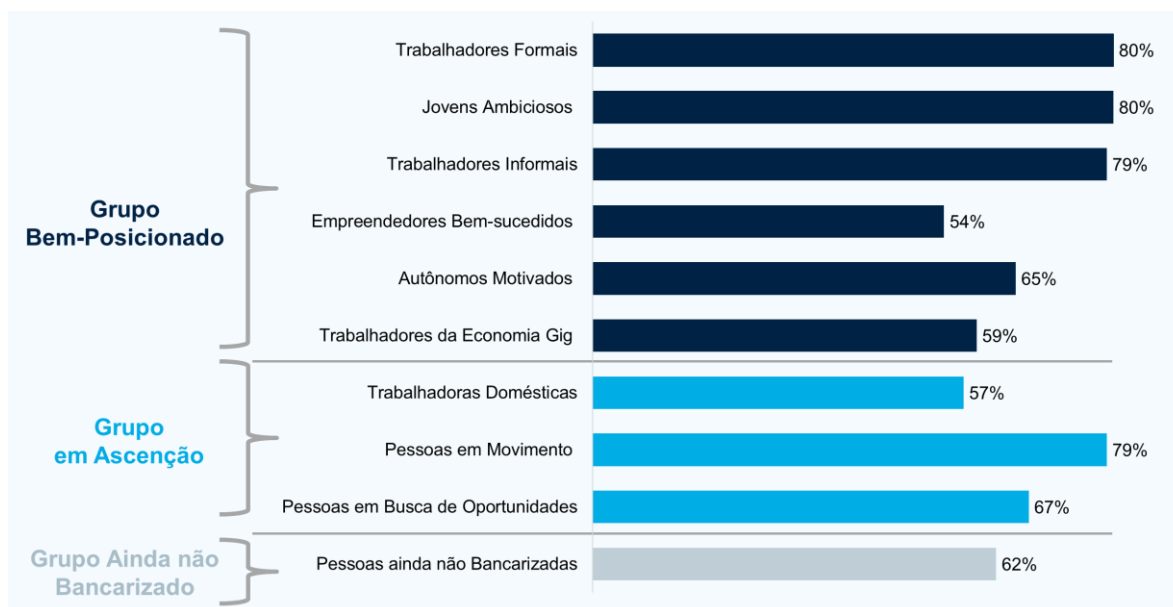


Fonte: Elaboração própria com dados de entrevistas e pesquisa documental

## 7.2.1 Remessas financeiras: Desenvolvimento de uma relação comercial

As remessas financeiras oferecem a maior oportunidade em termos de volume de negócios e mercado potencial. Atualmente, 67% das PDFs no Brasil enviam dinheiro regularmente para seus países de origem. No entanto, apenas 34% dos refugiados e migrantes utilizam os canais formais oferecidos pelas PSFs, OTM ou prestadores de serviços de pagamento. A maior parte das PDFs usa canais informais, em particular por meio de indivíduos que recebem dinheiro da pessoa refugiada ou migrante em espécie ou por meio de uma transferência — principalmente PIX — e depois transferem esses recursos para o país de origem. Essa prática é utilizada principalmente por refugiados e migrantes venezuelanos devido às limitações para as transferências por meio de OTMs. Como os custos e riscos são elevados, os PSFs têm uma enorme oportunidade de negócios para capturar esses fluxos.

**Figura 27: Uso atual de envio de remessas financeiras por segmento de PDFs**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

### ▪ Adaptação da oferta atual às necessidades identificadas

A maioria das PDFs, independentemente de seu perfil, busca rapidez e eficiência em suas remessas financeiras, além de segurança e transparência nos preços.

Para atender à demanda por esses serviços, a tecnologia e as remessas baseadas em aplicativos digitais constituem a melhor solução. No âmbito dos novos regulamentos em vigor, os prestadores de serviços de pagamento desenvolveram soluções inovadoras, tais como a possibilidade de abrir uma conta em várias moedas, o que permite transferências monetárias simples e econômicas.

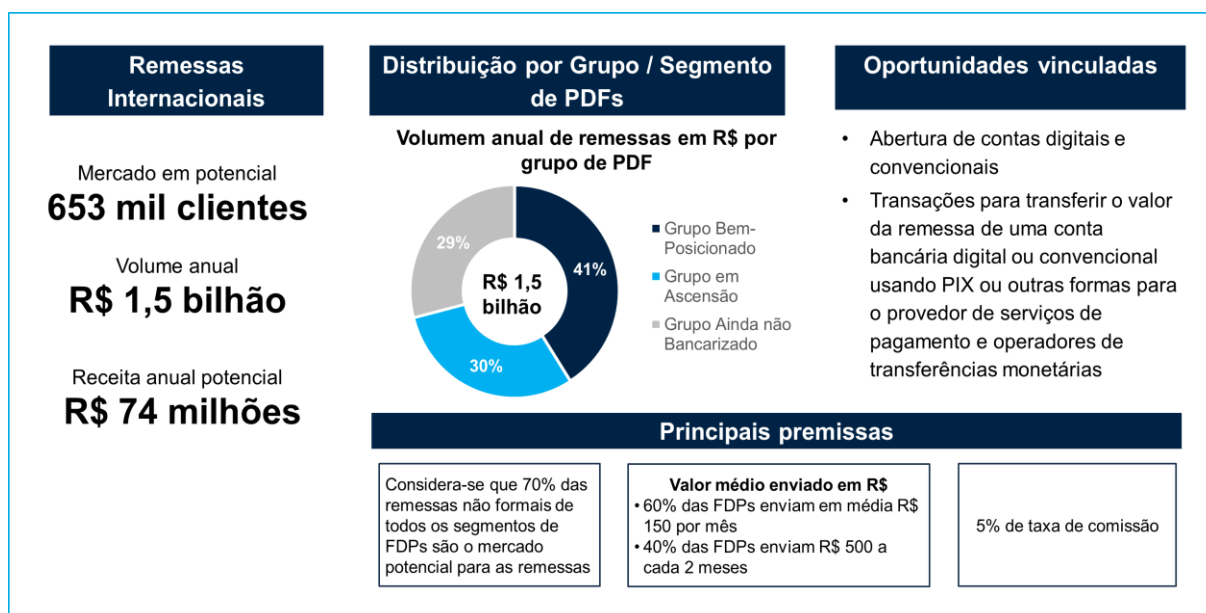
A cooperação com prestadores de serviços de pagamento poderia ser uma opção estratégica para bancos digitais, bancos de nicho e IMFs. Atualmente, 34% das PDFs realizam remessas através de canais formais, o que destaca uma importante oportunidade de mercado para os PSFs atraírem novos clientes e diversificarem sua oferta de produtos. Como as remessas financeiras são um dos serviços mais demandados pelas PDFs e também estão ligadas a um comportamento emocional, a oferta desses serviços poderia fortalecer a lealdade e o relacionamento entre os PSFs e os clientes do segmento de PDFs.

As parcerias entre PSFs e prestadores de serviços de pagamento permitem:

- Aumentar a participação de mercado e obter acesso a dados sobre os padrões de envio de recursos internacionais por parte das PDFs, o que poderia oferecer dados adicionais no desenvolvimento de modelos de crédito.
- Construir relações de confiança com o segmento de PDFs, pois as remessas financeiras constituem uma das necessidades mais importantes (inclusive do ponto de vista emocional) das PDFs.

Os prestadores de serviços de pagamento, como *Wise* e *Remessa Online*, têm parceria com alguns bancos digitais e oferecem soluções de remessas financeiras facilmente acessíveis, convenientes, transparentes e econômicas. Além disso, caso o refugiado ou migrante tenha uma conta bancária, os recursos serão transferidos via PIX para o prestador de serviços, que concluirá a transferência em poucas horas, a depender do valor.

#### ▪ Mercado e receitas potenciais



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

O mercado potencial é estimado em 653 mil clientes adicionais entre as PDFs. Ele é composto por pessoas que usam majoritariamente canais informais com volume potencial anual de R\$ 1,5 bilhão. Com base nas soluções de melhor custo-efetividade, a receita potencial é estimada em R\$ 74 milhões por ano, com oportunidades de crescimento adicional, uma vez estabelecidos laços de confiança com a população de PDFs.

#### ▪ Potenciais desafios e medidas de mitigação

Atuar em parceria com prestadores de serviços de pagamento internacionais para disponibilizar serviços de remessas convenientes, acessíveis e seguros para toda a população de PDFs representa uma oportunidade significativa. O maior potencial para ampliar e expandir as remessas provenientes de transações informais está concentrado nos segmentos mais vulneráveis, particularmente no *Grupo Ainda não Bancarizado*, que não se enquadra nas estratégias e modelos de negócios de vários bancos.

Os preconceitos atuais relativos a esses segmentos potenciais, especialmente do *Grupo Ainda não Bancarizado*, dificultam ainda mais a oferta desses serviços.

Como resultado, desenvolver uma maior sensibilização e melhorar a comunicação com o público-alvo são aspectos cruciais para capitalizar essa oportunidade. Isso requer parcerias com organizações locais e regionais de refugiados e migrantes, bem como a adoção de vários canais de comunicação já utilizados pelo público-alvo, tais como rádio e redes sociais.

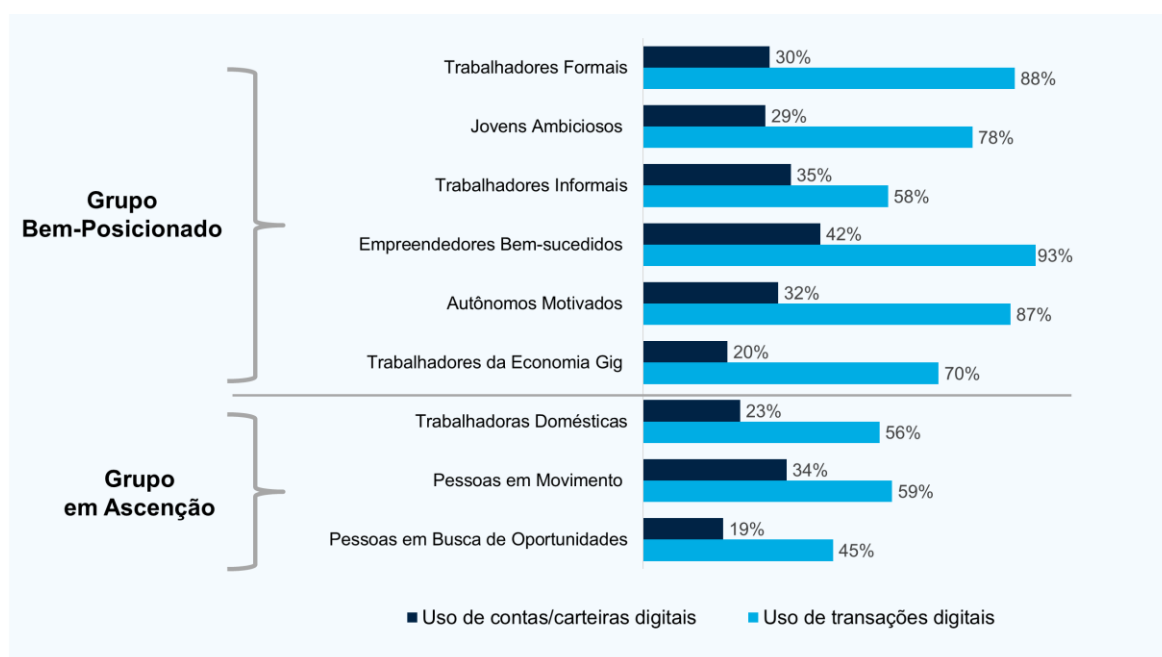
A tecnologia é essencial para oferecer serviços de remessas econômicos, transparentes e rápidos que possam competir com soluções informais caracterizadas por sua alta conveniência e pela confiança na pessoa que recebe o dinheiro.

A integração dos serviços de remessa financeira como parte da oferta de produtos (por exemplo, carteira ou proposta de valor digital) cria um ecossistema que permitiria à instituição financeira desenvolver modelos de riscos que viabilizem a oferta de outros produtos e serviços mais rentáveis, como, por exemplo soluções de crédito e seguros dirigidos a PDFs.

### 7.2.2 Aprofundamento financeiro e expansão de serviços de transação financeiros e digitais

A digitalização dos serviços de transação bancários transacionais facilitou a inclusão financeira da população brasileira e das PDFs para a abertura de contas e carteiras digitais. Como resultado, a maioria dos integrantes do *Grupo Bem-Posicionado* e do *Grupo em Ascensão* usam meios digitais para suas transações financeiras (conforme ilustra a figura a seguir).

**Figura 28: Uso atual de contas e transações digitais por segmento de PDFs**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

**É importante ressaltar que há oportunidades de mercado com foco em toda a comunidade adulta de PDFs, o que poderia expandir significativamente os serviços. Isso poderia resultar em 514 mil usuários adicionais e serviços de transações relacionados**, como pagamentos de contas de serviços públicos, compras pela internet e outros. No total, as estimativas indicam 45 milhões de transações adicionais por ano.

**A oportunidade de negócios para aprofundar os serviços bancários transacionais e digitais baseia-se em duas abordagens:**

- (i) Ampliar o acesso a contas digitais e transações financeiras básicas para as pessoas que não possuem uma conta digital e que, atualmente, não usem serviços bancários móveis e/ou digital para suas transações. Há oportunidades para todos os três grupos de PDFs.
- (ii) Aprofundar as transações financeiras por meio da venda cruzada de outros produtos e serviços, como operações de crédito, poupança e remessas financeiras. Isso aumentará as transações comerciais, principalmente no segmento de empreendedores, devido à expansão dos relacionamentos B2B e P2B.

O crescente volume de transações financeiras pode não se traduzir diretamente num aumento significativo de receitas, já que a maioria das transações financeiras é feita pelo PIX, que é um serviço

gratuito para pessoas físicas. Contudo, o aumento do volume de transações financeiras gera dados adicionais que podem ser usados para traçar os perfis e comportamentos de cada indivíduo em termos de uso de serviços financeiros e, assim, aumentar as capacidades das instituições financeiras para analisar os riscos de crédito dessas pessoas.

#### ▪ Adaptação da oferta atual às necessidades identificadas

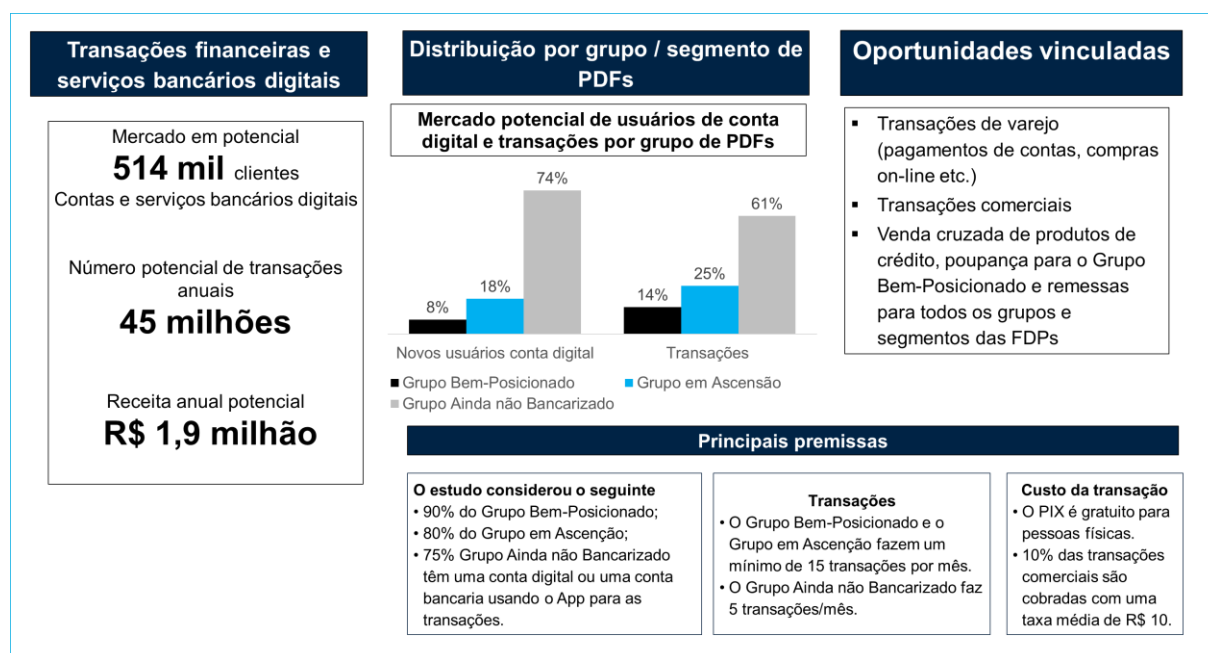
Para ampliar o acesso às contas digitais, não há necessidade de flexibilizar os requisitos de acesso porque elas já atendem às necessidades das PDFs. No entanto, nossa pesquisa indica que os PSFs poderiam usar esse acesso ampliado a contas digitais para fazer vendas cruzadas de outros produtos e serviços financeiros.

A maioria das instituições financeiras e bancos digitais oferece contas digitais com procedimentos de abertura simplificados, requisitos reduzidos de documentação (por exemplo, CPF, celular, RG e foto) e a possibilidade de gerenciar e movimentar a conta via celular com taxas de manutenção mínimas (ou zero). Essas características atendem às necessidades das PDFs e mitigam potenciais obstáculos.

No sistema de pagamentos instantâneos PIX, não há barreiras em termos de documentação, custos ou desafios operacionais que impeçam as PDFs de realizar qualquer tipo de pagamento e transferência entre pessoas físicas e compras *online* (por exemplo, serviços de entrega de alimentos, farmácias etc.). Além disso, todas as transações financeiras realizadas por pessoas físicas por meio do PIX são gratuitas atualmente, o que permite que segmentos de baixa renda ou irregular utilizem o sistema para todos os tipos de transações financeiras. Todas as instituições financeiras oferecem essas soluções.

**Principais segmentos: As soluções digitais são relevantes para todos os segmentos de PDFs, inclusive aqueles que atualmente não usam serviços e produtos financeiros no Brasil.**

#### ▪ Mercado e receitas potenciais



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

**Segundo estimativas, há um mercado potencial adicional de 514 mil PDFs, que poderiam ampliar seu uso de transações digitais.** Esse total inclui 133 mil PDFs nos *Grupos Bem-Posicionado e Potencial* que ainda não exploraram todo o potencial das contas digitais para suas transações financeiras. Além disso, existe a oportunidade de promover a inclusão de pelo menos 75% dos integrantes do *Grupo Ainda não Bancarizado* com a oferta de contas digitais, o que corresponde a 381 mil clientes adicionais entre a população de PDFs. Juntos, esses grupos se tornarão novos usuários

do PIX representando 60% do total de transações adicionais, num total estimado de em 45 milhões de transações financeiras por ano. Se 90% dessas transações financeiras forem realizadas por meio do PIX, que atualmente é gratuito para os usuários, a expectativa de receitas geradas por serviços bancários transacionais seria de R\$ 1,9 milhão.

Também há oportunidades de venda cruzada de vários produtos de crédito e poupança para o *Grupo Bem-Posicionado* e, em escala menor, para o *Grupo em Ascensão*.

#### ▪ Potenciais desafios e medidas de mitigação

**Tecnologia:** A exploração de dados sobre os segmentos de PDFs é um desafio porque, para abrir contas/carteiras digitais e usar o PIX, o CPF é o identificador principal. No entanto, o CPF não indica se o indivíduo é um refugiado ou migrante que permite de designar o *status* de residência da pessoa. No entanto, essa característica também pode ser vista de forma positiva, uma vez que a análise e a decisão serão isentas de quaisquer possíveis preconceitos. No entanto, combinar diferentes pontos de dados como RNE/RNM e nacionalidade pode ajudar a identificar se o cliente pertence à comunidade das PDFs.

O progresso da digitalização e o surgimento de outras inovações ajudarão os PSFs a avaliar perfis, prever comportamentos e compreender tendências financeiras.

**Conscientização e comunicação:** Chegar às PDFs é um desafio para os PSFs. Para entender a necessidade não satisfeita de serviços digitais e transacionais entre as PDFs, PSFs de todos os tipos precisam superar o desafio de identificar os canais de comunicação mais eficientes e a forma de comunicação mais apropriada. As atividades de comunicação podem incluir a participação ou o patrocínio de eventos culturais de PDFs, a construção de parcerias com organizações de apoio locais e regionais, ou a divulgação de seus serviços e produtos na rádio, um canal frequentemente utilizado pela comunidade boliviana, entre outras.

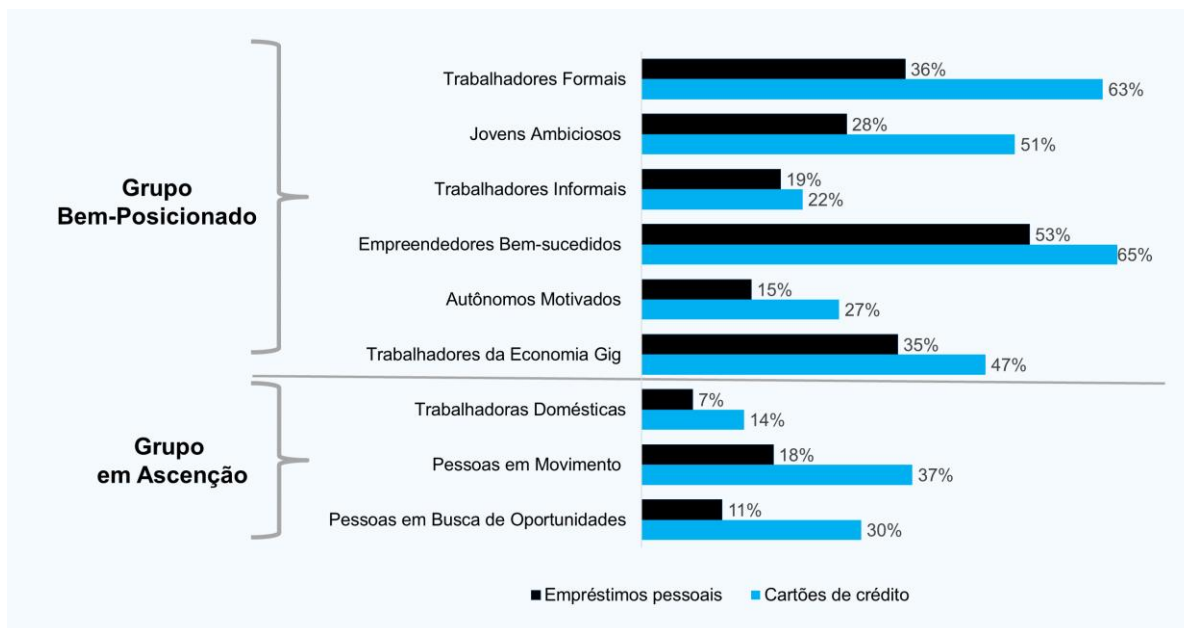
A conscientização e o conhecimento das soluções financeiras relevantes para as PDFs constituem um passo essencial para a expansão dos produtos e serviços financeiros. A falta de conhecimento sobre as ofertas existentes, juntamente com a percepção das PDFs de que são ineligíveis para abrir uma conta e de que os bancos não as querem como clientes, restringe a inclusão financeira dos refugiados e migrantes no sistema bancário brasileiro.

### 7.2.3 Empréstimos pessoais e cartões de crédito: Atendendo à demanda crescente

As PDFs buscam oportunidades de crédito para satisfazer suas necessidades de consumo (como, por exemplo, a compra de bens para sua casa) ou para uso pessoal, com o objetivo de melhorar seu bem-estar e o de suas famílias. Portanto, acesso aos empréstimos pessoais e/ou cartões de crédito é essencial. Os empréstimos pessoais também podem ser usados para investir na educação ou para emergências. Embora essa oportunidade possa incluir vários segmentos de PDFs, alguns segmentos têm um perfil de crédito melhor e, portanto, geram um maior potencial para os PSFs.

Os segmentos mais atrativos são o de *Trabalhadores Formais* e *Jovens Ambiciosos*. Em particular, os *Trabalhadores Formais* costumam ter uma renda média mais alta, o que lhes dá acesso a limites maiores para empréstimos pessoais e/ou cartões de crédito. Além desses, o segmento de *Empreendedores Bem-sucedidos* oferece oportunidades para expandir os empréstimos pessoais e cartões de crédito. Os empreendedores costumam usar empréstimos pessoais e cartões de crédito para operações comerciais, principalmente devido à facilidade de solicitar um cartão de crédito ou empréstimo pessoal em vez de um empréstimo comercial.

**Figura 29: Uso de empréstimos pessoais e cartões de crédito por segmento de PDFs**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

■ **Adaptação da oferta atual às necessidades identificadas**

O sistema bancário brasileiro desenvolveu uma série de produtos de empréstimo pessoal para atender diversos grupos brasileiros, como empregados formais, aposentados e populações de baixa renda. Os empréstimos pessoais garantidos por depósitos fixos são uma forma alternativa de conceder crédito a segmentos vulneráveis, sem emprego formal e/ou renda inconstante. Embora os bancos digitais tenham começado a anunciar empréstimos pessoais garantidos pelo saldo da poupança, obter um cartão de crédito ou empréstimo pessoal continua a ser um desafio para a maioria das PDFs.

A concessão de empréstimos pessoais e o aumento dos limites do cartão de crédito baseiam-se no princípio da gradação, começando com um pequeno valor pelos primeiros 3 ou 6 meses. Volumes e limites mais elevados são concedidos se a pessoa tiver um histórico sólido de pagamentos e estiver buscando ativamente expandir suas operações.

■ **Mercado e receitas potenciais**

**Empréstimos pessoais e cartões de crédito**

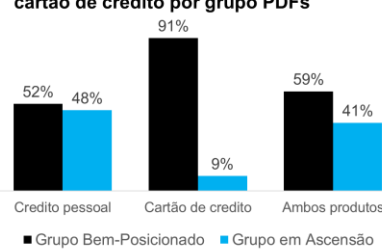
Mercado em potencial  
**228 mil clientes**  
Empréstimos pessoais 157 mil  
Cartões de crédito 71 mil

Potencial de alocação de empréstimos  
**R\$ 581 milhões**  
Empréstimos pessoais R\$ 471 milhões  
Cartões de crédito R\$ 110 milhões

Receita anual potencial  
**R\$ 177 milhões a R\$ 224 milhões**

**Distribuição por grupo / segmento de PDFs**

Mercado potencial para crédito pessoal e cartão de crédito por grupo PDFs



Grupo	Credito pessoal (%)	Cartão de credito (%)	Ambos produtos (%)
Grupo Bem-Posicionado	52%	91%	59%
Grupo em Ascensão	48%	9%	41%

**Oportunidades vinculadas**

- Transações pessoais (pagamentos de contas, compras on-line etc.)
- Produtos de poupança e investimento
- Seguro de vida

**Principais premissas**

<p><b>Valor médio do empréstimo aplicado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empréstimos pessoais: R\$ 3.000</li> <li>• Cartões de crédito: Limite de R\$ 500 usado por 70% do Grupo Bem-Posicionado e em Ascensão, e 30% têm um limite de crédito de R\$ 2.000</li> </ul>	<p><b>Taxa de juros anual aplicada</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empréstimos pessoais: 40% - 60%</li> <li>• Cartões de crédito: 150%</li> </ul>	<p><b>Termos médios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empréstimos pessoais: 12 meses</li> <li>• Cartões de crédito: 12 meses</li> </ul>
--	--	--

Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

A oportunidade total é estimada em 228 mil clientes (157 mil clientes para crédito pessoal e 71 mil clientes para cartão de crédito). Essa oportunidade representa uma receita potencial anual entre R\$ 177 milhões a R\$ 224 milhões, com base nas taxas médias de juros do mercado e nos prazos dos empréstimos.

O *Grupo Bem-Posicionado* (é o maior segmento para empréstimos pessoais e/ou cartões de crédito para atender às necessidades de consumo e outras, o que se traduziria num volume total de R\$ 345 milhões. Além disso, o acesso a empréstimos pessoais e/ou cartões de crédito é mais fácil para as pessoas formalmente empregadas e as que têm acesso a um histórico financeiro (salário) como principal fonte de pagamento do empréstimo. Isso se traduz em cerca de 132 mil clientes somente no *Grupo Bem-Posicionado*.

Por fim, o *Grupo em Ascensão* oferece uma oportunidade de negócios atraente, com 96 mil clientes para empréstimos pessoais e cartões de crédito, o que equivale a um volume estimado de R\$ 236.

#### ■ Potenciais desafios e medidas de mitigação

**A ausência de histórico de crédito e a incapacidade de comprovar a renda**, restringe a capacidade de obtenção de empréstimos pessoais e cartões de crédito. Isso diz respeito especificamente às PDFs que não têm emprego formal e ao segmento de *Autônomos Motivados*. As instituições financeiras vêm formulando estratégias e implementando novas tecnologias e modelos de avaliação de riscos para avaliar os riscos de crédito associados a grupos vulneráveis e de baixa renda no Brasil. Essas práticas e modelos poderiam ser aplicados com nenhum ou poucos ajustes à população de PDFs que não está formalmente empregada e que possui baixa renda e, muitas vezes, irregular.

Ademais, as PDFs devem ser incentivadas a aumentar as transações financeiras realizadas em suas contas como forma de fundamentar seus fluxos de receitas, especialmente quando trabalham por conta própria ou prestam serviços como limpeza, reparos ou transporte. É aconselhável depositar a remuneração recebida em dinheiro por esses serviços na conta bancária e realizar transações subsequentes por meio da conta, em vez de fazer pagamentos em dinheiro.

**Risco de superendividamento:** Os cartões de crédito são um instrumento financeiro amplamente utilizado no Brasil, mas podem levar ao superendividamento. Quase 70 milhões de indivíduos (um terço da população brasileira) estão inadimplentes com algum tipo de dívida, inclusive empréstimos bancários e contas de serviços públicos. Para enfrentar esse desafio, um programa abrangente de renegociação chamado *Desenrola Brasil* foi lançado pelo governo em outubro de 2023 para reestruturar a dívida existente das famílias com credores por meio de um aplicativo digital.<sup>47</sup> O *Desenrola Brasil* fornece uma garantia para a dívida consolidada e reestruturada das famílias de baixa renda no valor de R\$ 10 bilhões (0,1% do produto interno bruto (PIB)). Ademais, prevê a melhoria das habilidades financeiras das famílias, com foco no uso e nas consequências do uso de cartões de crédito.<sup>48</sup>

De acordo com a pesquisa qualitativa, as PDFs costumam ser prudentes no uso do cartão de crédito e frequentemente optam por reservá-lo para imprevistos. No entanto, é fundamental reconhecer os potenciais riscos e consequências associados à incapacidade de controlar as despesas e os pagamentos das faturas do cartão de crédito. Portanto, a educação financeira deve ser considerada como uma medida de apoio.

---

<sup>47</sup> (Ministério da Fazenda do Brasil, 2023)



<sup>48</sup> (FMI, 2023)

## 7.2.4 Empréstimos comerciais: O mercado inexplorado

Esta pesquisa identificou uma demanda não atendida por financiamento empresarial em todos os segmentos de PSFs empreendedoras. Em média, apenas 3% dos autônomos e microempreendedores informais conseguiram obter empréstimos para seus negócios, em comparação com 13% das as micro e pequenas empresas registradas.

Como os empréstimos pessoais e os cartões de crédito são mais acessíveis, esses métodos atendem parcialmente às necessidades financeiras de crescimento de uma empresa, especialmente na forma de capital de giro. No entanto, a maioria dos empreendedores tem interesse em contrair empréstimos comerciais para expandir e ampliar seus negócios.

**Figura 30: Soluções de crédito usadas por segmentos de PSFs**

	Segmentos de empreendedores bem posicionados	Mercado potencial	Uso de produtos de crédito (%)		
			Empréstimos pessoais	Cartões de crédito	Empréstimos comerciais
	<b>Empreendedores Bem-sucedidos</b>	<b>34.000</b>	53%	65%	13%
	<b>Autônomos Motivados</b>	<b>83.000</b>	15%	27%	3%
	<b>Trabalhadores da Economia Gig</b>	<b>21.000</b>	35%	47%	16%

Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

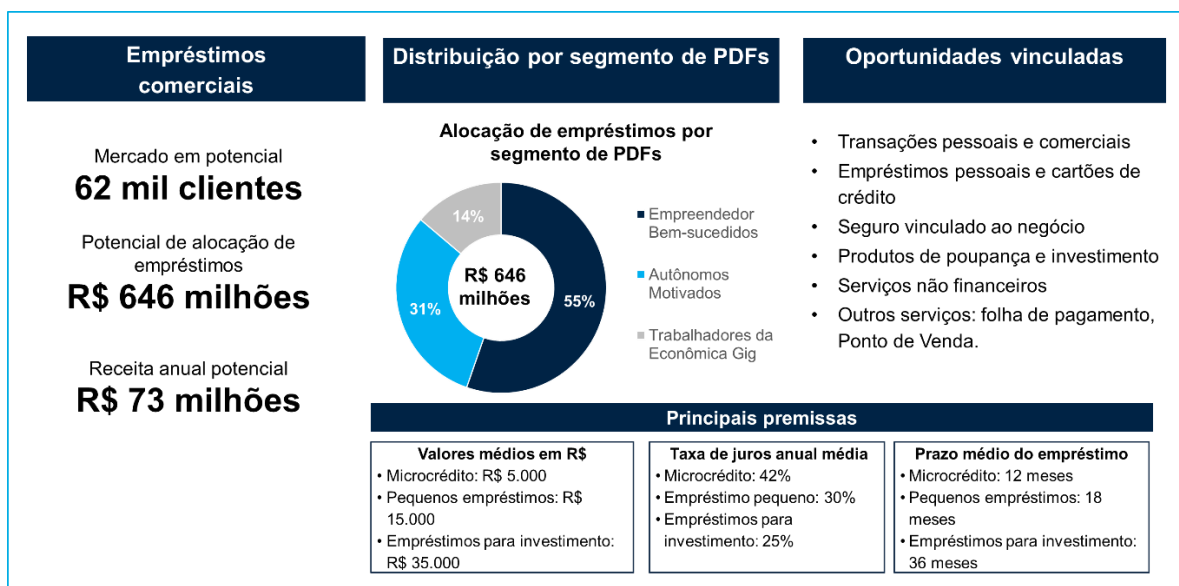
O segmento de *Empreendedores Bem-sucedidos* é composto por empreendedores que já conseguiram registrar suas micro ou pequenas empresas. O CNPJ permite abrir uma conta empresarial e ter acesso a produtos de crédito com taxas de juros diferenciadas e outros serviços financeiros. Por exemplo, alguns bancos digitais oferecem contas empresariais, produtos de crédito específicos e serviços não financeiros a empresários. Os *Autônomos Motivados* realizam seus negócios e operam suas microempresas a partir de casa. Eles são considerados pela maioria dos PSFs como clientes de alto risco devido à falta de documentação, capacidade financeira e volume de negócios. Quando registrados, os *Trabalhadores da Economia Gig* também podem se beneficiar de oportunidades semelhantes às oferecidas aos *Empreendedores Bem-sucedidos*.

### ▪ Adaptação da oferta atual às necessidades identificadas

Vários PSFs oferecem produtos de financiamento específicos, inclusive opções de microcrédito, descontos de recebíveis ou financiamento de ativos para pequenas e microempresas. Há uma ampla oferta de produtos personalizados que atendem às necessidades dos segmentos empreendedores, como, por exemplo, o programa de microcrédito Prospera do Banco Santander; alguns bancos públicos como o Banco do Nordeste e o Banco da Amazônia; IMFs como o Banco Pérola, o Banco Omni e o BPCS; e outros programas de microcrédito regionais e locais.

Os produtos de microcrédito atuais deveriam atender às demandas dos segmentos empreendedores. Como a avaliação de crédito leva em conta a estabilidade, experiência e capacidade de pagamento, a falta de histórico de crédito pode ser compensada por esses fatores. Além disso, a maioria dos empresários possui uma conta bancária para realizar pagamentos e transações financeiras, o que facilita a avaliação de sua capacidade financeira.

▪ **Mercado e receitas potenciais**



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

O potencial de mercado abrange pelo menos 62 mil empreendedores interessados em contratar um empréstimo empresarial para expandir seus negócios. Isso se traduz num volume potencial de alocação de empréstimos de R\$ 646 milhões e uma receita anual estimada em R\$ 73 milhões, aplicando taxas e prazos de juros referenciados para pequenos empréstimos, empréstimos para investimentos (financiamento de equipamentos e veículos) e produtos de microcrédito. Os retornos econômicos para as instituições financeiras podem ser significativos, especialmente se os empréstimos se tornarem recorrentes.

▪ **Potenciais desafios e medidas de mitigação**

No caso de empresas pertencentes a refugiados e migrantes, a falta de um histórico de crédito constitui um desafio fundamental. A falta de informações sobre a utilização de produtos financeiros e o comportamento financeiro dos clientes restringe seu acesso às opções de crédito. Como resultado, a taxa de rejeição de empréstimos comerciais é considerável. Entretanto, a chegada de bancos digitais, dos *smartphones*, da internet e da tecnologia facilitaram a obtenção de dados alternativos, inclusive informações de telecomunicações, comércio eletrônico e pagamentos de serviços públicos, permitindo o desenvolvimento de modelos de risco de crédito inovadores. Os dados baseados no histórico de pagamentos da pessoa têm o potencial de complementar informações financeiras anteriores, oferecendo *insights* sobre a credibilidade e o senso de responsabilidade de cada pessoa.

Como, em grande parte, os *Autônomos Motivados* operam o seu negócio a partir de suas casas e/ou no setor informal, as instituições financeiras são, muitas vezes, relutantes em atender esse segmento devido à falta de familiaridade com ele. A assimetria de informações e/ou a existência de vieses inconscientes diminuem ainda mais o interesse de conceder crédito a esse segmento.

No entanto, os bancos digitais e as *fintechs* estão mais dispostos a experimentar novas abordagens e procuram ativamente oportunidades de expansão de mercado. Alguns bancos digitais adotaram uma estratégia de segmentação adaptando seus serviços para atender clientes individuais e empresariais. Em contraste, as instituições financeiras tradicionais utilizam dados obtidos de dispositivos de PdV para obter informações sobre fluxos e padrões de transações financeiras, o que lhes permite oferecer soluções personalizadas para micro e pequenas empresas.

Outro desafio está relacionado a garantias. Muitas PDFs não conseguem fornecer as garantias necessárias por ainda não dispõem de bens suficientes para hipotecar ou penhorar. Além disso, conseguir um fiador também é um processo difícil, uma vez que os refugiados e migrantes interagem

principalmente com pessoas de sua própria comunidade em condições semelhantes às suas e/ou de seu próprio país. Nesse sentido, as IMFs identificaram alternativas para empréstimos de valores mais baixos, tais como a aceitação de ativos móveis como garantia e a concessão de empréstimos sem garantia nenhuma.

Os procedimentos de solicitação e análise de empréstimos comerciais ainda são complexos e onerosos — tanto para os requerentes quanto para as instituições financeiras, especialmente no caso de montantes mais altos. Como resultado, as PDFs tendem, com frequência, a optar por empréstimos pessoais e cartões de crédito, que podem ser convenientemente solicitados *online*. Isso evita a necessidade de longos processos de coleta de dados e envio de documentos. Nesse contexto, os serviços não financeiros (como o desenvolvimento de competências financeiras e empresariais) constituem um componente-chave para atender às necessidades das PDFs empreendedoras.

### 7.2.5 Apostando nos segmentos de mulheres refugiadas e migrantes

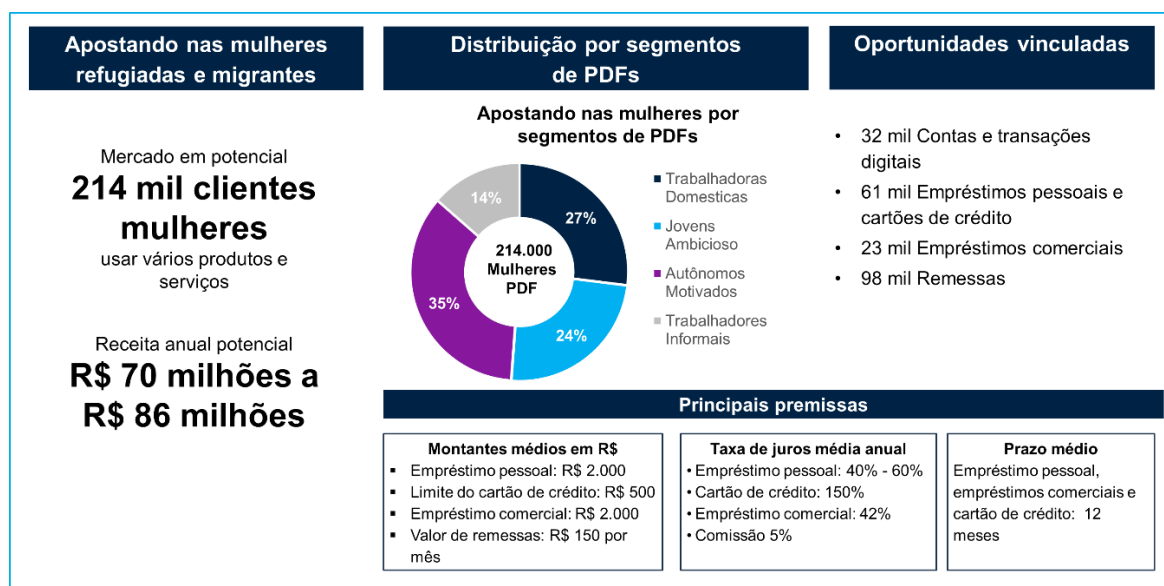
#### O estudo revelou que as mulheres superam os homens em quase todos os segmentos de PDFs.

As oportunidades com foco nas mulheres refugiadas e migrantes podem ser interessantes para os PSFs que já tenham iniciativas, estejam considerando desenvolver programas específicos ou já atendam uma porcentagem grande de mulheres. Para esses PSFs, essa poderia ser uma oportunidade para promover o financiamento com viés de gênero por meio de um foco maior no setor de varejo, oferecendo uma proposta de valor para os segmentos de *Trabalhadoras Domésticas* e *Jovens Ambiciosos* (completamento composto por mulheres e com uma participação de 62% de mulheres respectivamente) e/ou com as empreendedoras migrantes do segmento de *Autônomos Motivados*, que conta com uma participação feminina de 69%.

#### ■ Adaptação da oferta atual às necessidades identificadas

Vários PSFs já contam com uma base significativa de clientes mulheres em suas carteiras. Servir as mulheres tornou-se um objetivo importante, especialmente para os PSFs com uma estratégia robusta de responsabilidade social e/ou ESG. Além disso, promover a inclusão financeira e o empoderamento das mulheres tornou-se um propósito e objetivo estratégico para vários PSFs ao redor do mundo. Logo, atender a comunidade feminina de PDFs representa uma oportunidade de negócios para os PSFs que já tenham uma proposta de valor de serviços financeiros para mulheres ou que estejam interessados em fazê-lo. Para atender o mercado das mulheres, é importante avaliar e, possivelmente, ajustar os produtos e serviços existentes a partir de uma perspectiva de gênero, garantindo que respondam às necessidades e desafios das mulheres no que diz respeito ao acesso ao financiamento.

#### ■ Mercado e receitas potenciais



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

Os segmentos de PDFs que foram considerados para estimar as oportunidades de negócios em apostar na inclusão financeira e empoderamento das mulheres incluem os segmentos de *Trabalhadoras Domésticas* (100% formado por PDFs do gênero feminino), os *Jovens Ambiciosos* (com 62% de mulheres), os *Autônomos Motivados* (69% de mulheres) e os *Trabalhadores Informais* (60% de mulheres).

A oportunidade total é estimada em 214 mil clientes mulheres nos 4 segmentos mais promissores de PDFs para diversos produtos e serviços financeiros. A oportunidade representa uma receita potencial anual que varia de R\$ 70 milhões a R\$ 86 milhões. Ademais, as contas digitais podem habilitar vendas cruzadas de outros produtos e serviços, como empréstimos pessoais, cartões de crédito e remessas internacionais, além de empréstimos empresariais para as 69% de mulheres que integram o segmento de *Autônomos Motivados*. Esse segmento é o que apresenta o maior potencial em número de clientes mulheres (76 mil clientes, ou 36% do mercado feminino total identificado). Além de oferecer empréstimos pessoais e cartões de crédito para consumo e uso pessoal, foi identificado um mercado potencial de 23 mil empréstimos empresariais, o que geraria um volume de empréstimos estimado de R\$ 92 milhões.

O segmento de *Trabalhadoras Domésticas* representa um mercado potencial de 57 mil clientes mulheres (26% do mercado total de mulheres); o segmento de *Jovens Ambiciosos* representa um mercado de 51 mil mulheres jovens e altamente qualificadas; e o segmento de *Trabalhadores Informais* conta com 30 mil clientes mulheres potenciais.

O valor global em termos de volume de crédito, incluindo empréstimos pessoais, comerciais e cartões de crédito, é estimado em R\$ 261 milhões, o que geraria uma receita anual de R\$ 59 milhões a R\$ 75 milhões. As remessas financeiras são consideradas o produto mais relevante para todos os quatro segmentos femininos de PDFs, com valor anual estimado de R\$ 176 milhões e receita estimada em R\$ 11 milhões.

#### ■ Potenciais desafios e medidas de mitigação

**Dados desagregados por gênero:** Os PSFs interessados num programa de serviços financeiros dirigido para mulheres deveriam dispor de dados desagregados por gênero, o que lhes permitiria separar seus clientes e respectivas carteiras por gênero. Esse é um pilar importante de uma iniciativa para promover a inclusão financeira das mulheres, que permitiria aos PSFs acompanhar e avaliar os resultados por gênero. Para tanto, é necessário informar o gênero no momento da abertura da conta, bem como no ato de solicitação de qualquer produto de crédito específico. Esses dados devem ser inseridos tanto no sistema bancário principal quanto nas bases de dados da carteira correspondente.

**Compromisso da Alta Administração:** O desenvolvimento de uma iniciativa com um enfoque nos segmentos femininos de PDF, requer um forte compromisso da Alta Administração para que o programa seja sustentável. A nomeação de um(a) promotor(a) de gênero no âmbito da estrutura organizacional demonstrou-se um elemento importante para o cumprimento desse objetivo.

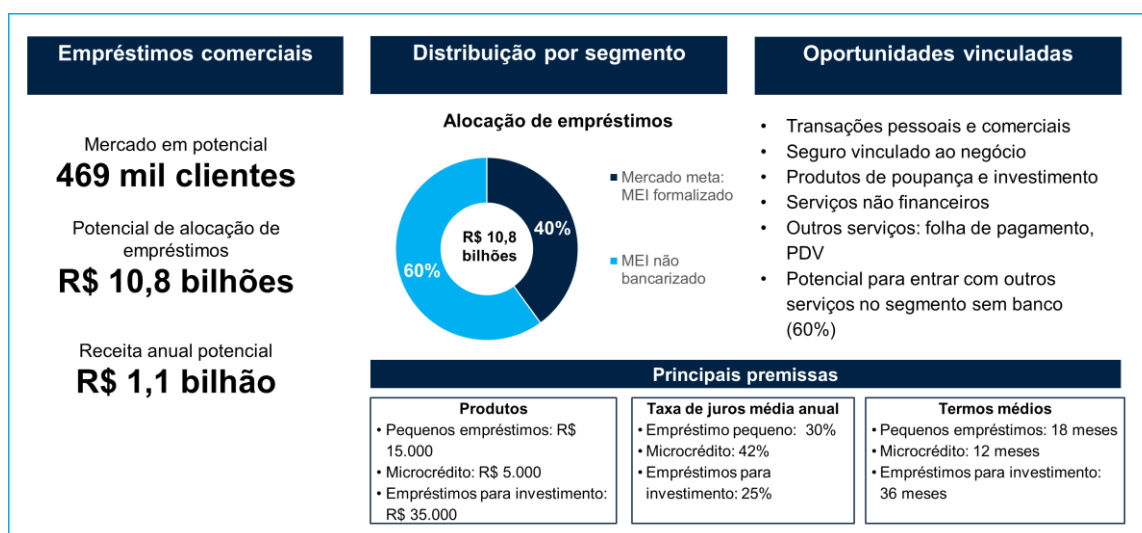
## 7.2.6 Oportunidades de negócios além dos segmentos de PDFs: Alavancagem dos empréstimos comerciais direcionados a segmentos inexplorados de microempreendedores das classes C, D e E no Brasil

Pesquisas recentes<sup>49</sup> confirmam que há uma demanda não atendida por financiamento empresarial para as microempresas no Brasil:

- Um terço do segmento supre suas necessidades de investimento por meio de crédito pessoal (71%), cartões de crédito (46%) e cheque especial (35%).
- Os empréstimos pessoais (também conhecidos como *de varejo*) são caros<sup>50</sup>, têm prazos curtos e visam principalmente a atender às necessidades de capital de giro, o que prejudica as perspectivas de desenvolvimento dessas microempresas.
- Apenas 19% das empresas dos segmentos C, D e E contraíram empréstimos para o seu negócio, embora 40% estejam formalmente registradas como MEIs e tenham uma conta bancária empresarial.
- **Adaptação da oferta atual às necessidades identificadas**

Por meio do Programa Nacional de Microcrédito Produtivo Orientado (PNMPO) lançado em 2005, o governo brasileiro oferece incentivos aos PSFs dispostos a atender micro e pequenas empresas. Vários PSFs, inclusive IMFs, cooperativas financeiras e bancos públicos e privados, desenvolveram uma proposta de valor dirigida aos segmentos de micro e pequenas empresas. No entanto, menos de um quarto desse segmento tem acesso a programas de financiamento empresarial formal. Como resultado, é necessário ajustar ainda mais o modelo de negócios e a oferta de microcrédito para aumentar a eficiência em termos de crescimento e alcance, alavancando a digitalização e a inovação no mercado. Isso beneficiará tanto as micro e pequenas empresas brasileiras quanto as PDFs empreendedoras.

### ▪ Mercado e receitas potenciais



Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa

O potencial de mercado estimado compreende quase 500 mil empreendedores interessados em contratar um empréstimo empresarial para expandir suas atividades, o que se traduz num volume potencial de R\$ 10,8 bilhões e uma receita anual potencial de R\$ 1,06 bilhão, se aplicarmos as taxas de juros e prazos referenciados para pequenos empréstimos, empréstimos para investimentos

49 (Gifford & Plano CDE, 2022)

50 De acordo com dados disponíveis no Relatório de Cidadania Financeira de 2021 do Banco Central do Brasil, no ano de 2020, os MEIs que obtiveram empréstimos por meio de contas normais pagaram taxas de juros 78% superiores (no caso do crédito rotativo) àquelas aplicadas a empréstimos contraídos por meio de contas empresariais.

(financiamento de equipamentos e veículos) e produtos de microcrédito. Os retornos econômicos para as instituições financeiras podem ser significativos, especialmente se os empréstimos se tornarem recorrentes.

### 7.3 Habilitadores transversais para o uso bem-sucedido de produtos atuais direcionados às PDFs

Alguns habilitadores buscam apoiar o ecossistema a fim de melhorar os impactos de uma proposta de valor com foco em PDFs, bem como eliminar as lacunas existentes que dificultam a inclusão financeira de refugiados e migrantes

**Marco regulatório:** As políticas brasileiras de imigração e de refugiados estão entre as mais avançadas da América Latina, pois viabilizam a imigração, protegem os refugiados e permitem que as PDFs permaneçam no país com a devida documentação.

Os desafios relativos à aceitação de documentos de identidade temporários de refugiado e migrante para a abertura de contas bancárias (além do CPF) foram superados. Assim, poucas PDFs veem as exigências de documentação como um desafio para abrir contas bancárias e usufruir de serviços financeiros.

**A tecnologia tornou-se um habilitador essencial e um componente-chave para a prestação de serviços financeiros a populações vulneráveis e de baixa renda.** Os aprendizados e os avanços tecnológicos na digitalização de serviços financeiros, bem como de inovações relacionadas, como as criptomoedas podem vir a ser um divisor de águas no mercado de remessas financeiras, permitindo a oferta de soluções de baixo custo a diferentes públicos.

*Fintechs*, bancos digitais e o PIX, também possibilitaram a inclusão financeira de PDFs por meio da abertura de contas digitais e acesso fácil a outros serviços financeiros. Entre as PDFs residentes no Brasil, 55% usam serviços bancários móveis e *online*, o que destaca a importância e a influência da tecnologia na inclusão financeira.

**Modelo de negócios:** A maioria dos PSFs não considera o atendimento das PDFs como uma prioridade ou oportunidade. A população de PDFs tem sido atendida conforme o modelo de negócios de cada PSF, ou seja, não é vista como um segmento/grupo-alvo distinto. Ademais, não é considerada a oportunidade de desenvolver uma estratégia comercial mais personalizada para alcançar e atender esse segmento. O atendimento das demandas das PDFs, garantindo que os produtos e serviços sejam “adequados à finalidade”, depende da interação com a comunidade de PDFs — seja por meio de organizações de apoio/prestadores de serviços não financeiros, seja diretamente. A forma como os serviços e produtos financeiros são criados e fornecidos deve ser influenciada pelo entendimento de que as PDFs podem ser mais suscetíveis ao uso indevido de serviços financeiros (ou seja, empréstimos e remessas informais) e a questões de segurança pessoal relacionadas à transações em espécie.

A comunicação e a sensibilização das PDFs e dos PSFs constituem importantes desafios a serem superados, pois dificultam o crescimento e a aceleração dos serviços financeiros para os diferentes segmentos de PDFs.

As PDFs carecem de informações e conhecimentos sobre a oferta atual de serviços financeiros e, frequentemente, se autoexcluem com base em suas crenças de que são inelegíveis para serviços financeiros devido a seu *status* documental e suas circunstâncias socioeconômicas. Portanto, evitam muitas instituições financeiras por medo de serem rejeitadas. Esse comportamento é reforçado pelas crenças e experiências (positivas ou negativas) dos indivíduos com quem se relacionam.

Uma estratégia de comunicação personalizada (incluindo canais de comunicação e linguagem apropriados) para chegar à população de PDFs é uma medida habilitadora essencial para expandir e aprofundar sua integração ao setor financeiro.

**Aspectos operacionais:** Atender às diversas necessidades financeiras da população de PDFs requer um ajuste dos critérios internos de avaliação de riscos e uma visão atualizada das percepções de riscos dessa população. Compreender o uso, os padrões e os comportamentos relativos a serviços financeiros da população de PDFs é fundamental para desenvolver modelos de pontuação de crédito ajustados e adaptar as políticas de crédito e de riscos. Os PSFs brasileiros desenvolveram modelos de pontuação de riscos avançados e orientados por tecnologias que se baseiam em dados tradicionais e alternativos, como informações de empresas de telefonia celular, dados de comércio eletrônico e outros, o que lhes permite alcançar a população brasileira vulnerável e de baixa renda. Esses métodos podem ser ampliados e aplicados aos segmentos de PDFs. Além disso, alguns PSFs também têm aplicado dados psicométricos em suas avaliações, especialmente quando faltam dados de agências de crédito e dados históricos.

O Banco Pérola, uma organização brasileira de microfinanças, começou a digitalizar todas as suas operações de microcrédito, inclusive os processos de solicitação e avaliação, exigindo que as microempresas preenchessem um questionário *online*. Com isso, as decisões de crédito são tomadas utilizando um modelo de pontuação para microempresas e uma entrevista *online* com os solicitantes, o que oferece maior flexibilidade e permite ajustes nos processos decisórios e na definição das condições do empréstimo (por exemplo, prazo, valor do empréstimo e das parcelas e garantias). Com base nas primeiras lições do projeto-piloto do Banco Pérola com PDFs, realizado em colaboração com o ACNUR, os microempreendedores venezuelanos obtiveram pontuações semelhantes aos empreendedores brasileiros, especialmente as empresárias venezuelanas. No entanto, a educação financeira, em particular no que diz respeito ao conhecimento das consequências de uma inclusão nos cadastros negativos brasileiros em caso de inadimplência, tem se mostrado um componente-chave para a manutenção de uma carteira de alta qualidade.

**Papel das organizações internacionais, regionais e locais de refugiados:** As organizações internacionais e locais de refugiados desempenham um papel importante na criação de uma oferta de valor dirigida à comunidade de PDFs. Em particular, as organizações regionais e locais têm uma compreensão profunda das necessidades e dificuldades enfrentados pelas PDFs, além de terem acesso aos canais de comunicação utilizados por essas pessoas e conhecimentos sobre onde e como contatar os grupos-alvo (redes sociais, locais de encontro etc.). A contribuição mais significativa, porém, vem da relação de confiança que essas organizações já estabeleceram com a comunidade de PDFs. Ao estabelecer uma parceria estratégica com organizações de refugiados locais e/ou regionais, esses ativos valiosos podem ser aproveitados.

Ao criar uma aliança estratégica que dê acesso a grupos regionais e locais de PDFs, as organizações internacionais de refugiados, em particular o ACNUR, são parceiros fundamentais, sobretudo no mercado de trabalho, na formação de indivíduos e no acesso a produtos e serviços.

## 7.4 Conclusões

O capítulo 7 identifica 5 oportunidades de negócios concretas e mercados potenciais para os PSFs interessados em atender as PDFs no Brasil. Se estima uma receita de R\$ 460 milhões para todo o conjunto de serviços e produtos financeiros, com foco em:

- Atender populações de refugiados e migrantes que fazem parte do *Grupo Bem-Posicionado* e/ou do *Grupo em Ascensão*;
- Atender às necessidades de toda a população de PDFs com serviços de transação e remessas financeiras;
- Aproveitar as práticas vigentes de inclusão financeira para atender a comunidades de PDFs;
- Oferecer financiamento aos microempreendedores brasileiros carentes como um efeito positivo adicional do foco nos micros e pequenos empreendedores propriedade de refugiados e migrantes.

**As remessas financeiras representam a maior oportunidade em termos de volume de negócios e mercado potencial.** Soluções inovadoras baseados em tecnologias e aplicativos digitais, desenvolvidos e ofertados por prestadores de serviços de pagamentos facilitarão a formalização de remessas financeiras oferecendo serviços oportunos e seguros. **O mercado potencial é estimado em 653 mil clientes, com um volume potencial anual de R\$ 1,5 bilhões e receita de R\$ 74 milhões por ano.**

**A parceria com prestadores de serviços de pagamento internacionais para oferecer serviços de remessas a toda a população de PDFs apresenta oportunidades significativas,** especialmente em segmentos vulneráveis como os do *Grupo Ainda não Bancarizado*. Para aproveitar essa oportunidade, as parcerias com organizações locais e regionais de refugiados e migrantes e o uso de vários canais de comunicação são cruciais. A tecnologia é essencial para oferecer serviços de remessas econômicos, transparentes e rápidos. A integração de serviços de pagamento a ofertas de produtos pode dar origem a um ecossistema para o desenvolvimento de modelos de riscos que considerem dados alternativos aos utilizados em modelos tradicionais. **Estima-se que 514 mil PDFs adicionais se beneficiariam da inclusão financeira e do uso de serviços de transação digitais, incluindo 132 mil pessoas nos Grupos Bem-Posicionado e em Ascensão, que ainda não estão explorando todo o potencial de uso de suas contas digitais.** Além disso, seria possível alcançar 75% das pessoas no *Grupo Ainda não Bancarizado*, que poderiam se tornar novos usuários. Isso equivaleria a 61% do total estimado de transações financeiras anuais (R\$ 27 milhões). As oportunidades de venda cruzada incluem diferentes produtos de crédito, poupança e seguros para o *Grupo Bem-Posicionado*. No entanto, os desafios incluem aspectos de tecnologia, conscientização e comunicação.

**Atendendo a demanda crescente para empréstimos pessoais e cartões de crédito das PDFs representa a maior oportunidade em termos de receita estimada.** As PDFs buscam oportunidades de crédito para satisfazer suas necessidades pessoais com o objetivo de melhorar seu bem-estar e das suas famílias. **A oportunidade é estimada em 228 mil clientes e uma receita anual estimado entre R\$ 177 milhões a R\$ 224 milhões, com base nas taxas médias de juros do mercado e nos prazos dos empréstimos.**

**As empresas de propriedade de PDFs enfrentam desafios como a falta de histórico de crédito, conhecimentos limitados sobre produtos financeiros e vieses inconscientes.** Os bancos digitais e as *fintechs* estão explorando métodos alternativos para superar esses problemas, mas o processo de aplicação e análise de empréstimos empresariais permanece complexo e oneroso. Além disso, há uma oferta de linhas de crédito comercial especificamente destinadas a empresas cadastradas, mas os trabalhadores autônomos e os microempreendedores dependem de empréstimos pessoais e/ou cartões de crédito para satisfazer parte de suas necessidades financeiras. Os *Empreendedores Bem-sucedidos*, os *Autônomos Motivados* e os *Trabalhadores da Economia Gig* poderiam se beneficiar de soluções de crédito existentes e ajustadas, bem como de estratégias de comunicação direcionadas a

eles. **Isso poderia abrir um mercado adicional potencial de 62 mil empreendedores, com uma receita anual estimada em R\$ 73 milhões.** Além disso, há uma oportunidade paralela para que os PSFs atendam 0,5 milhão de microempreendedores brasileiros de baixa renda.

**Apostando nos segmentos de mulheres de PDFs** apresenta uma oportunidade para as FSFs interessadas neste segmento. Segundo os resultados deste estudo, as mulheres superam os homens em quase todos os segmentos PDFs.

## 8 Recomendações

As conclusões deste estudo contêm recomendações para diversos atores do ecossistema com o objetivo de promover a inclusão financeira das PDFs no Brasil. As recomendações consideram as oportunidades de mercado identificadas para diversos PSFs.

### Recomendações para PSFs atenderem PDFs

---

O estudo fornece informações sobre os vários segmentos de PDFs, identificando suas necessidades, aspirações e desafios mais prementes, bem com o uso que fazem atualmente de serviços e produtos financeiros e não financeiros. Ademais, descreve oportunidades de negócios para diversos PSFs. Como resultado, surgiram várias recomendações concretas sobre como os PSFs podem atender à comunidade de PDFs. Essas recomendações podem ser tratadas como um roteiro para os PSFs, cujas fases seriam: (1) Começar com uma revisão interna e um diagnóstico de seus próprios clientes que sejam PDFs; (2) Definir o modelo de negócios e a proposta de valor dirigido às PDFs; e (3) Promover a implementação e outras atividades de entrada no mercado.

#### Fase 1: Diagnóstico interno

- 1. Descobrir quais segmentos de PDFs já são seus clientes:** Dado que muitas PDFs já utilizam produtos e serviços financeiros, os PSFs devem analisar seus próprios bancos de dados para determinar quais segmentos de PDFs são atendidos e quais produtos e serviços são atualmente utilizados por essas pessoas. A compreensão de seus comportamentos e padrões financeiros ajudará a expandir o relacionamento com esses grupos e pode oferecer sugestões sobre como alterar produtos e serviços existentes, além de subsidiar estratégias de comunicação direcionadas. Para compreender melhor os pontos problemáticos e os desafios relacionados às PDFs, as instituições poderiam conduzir pesquisas qualitativas com seus próprios clientes pertencentes a estes segmentos.
- 2. Identificar e enfrentar eventuais barreiras internas para atender PDFs:** Isso inclui a identificação de barreiras internas e a atribuição de recursos humanos, financeiros e tecnológicos para implementar eficazmente uma estratégia de inclusão financeira para a população de PDFs. Para enfrentar esses obstáculos, é imperativo reconhecer e abordar os vieses inconscientes relativos a essas pessoas. A capacitação e sensibilização dos funcionários que trabalham em locais com altas concentrações de PDFs, bem como a possível contratação de PDFs para integrar as equipes poderiam ser algumas das atividades a serem consideradas.
- 3. Considerar a incorporação da comunidade de PDFs à agenda ASG e/ou comercial da instituição:** Isso determinará quais oportunidades de negócios devem ser seguidas e/ou quais segmentos de PDFs devem ser o foco das ações do PSF. Além disso, garantirá o apoio e a adesão da liderança e da Alta Administração da instituição.

#### Fase 2: Definição do modelo de negócios e da proposta de valor com foco nas PDFs

- 4. Começar com a oferta atual de produtos e serviços financeiros e não financeiros:** As PDFs já usam produtos e serviços que atendem a suas necessidades financeiras. É importante identificar quais produtos e serviços melhor satisfazem as necessidades das PDFs e como o modelo de negócios atual pode ser adaptado para alcançar essas pessoas de forma mais eficiente. Dessa forma, a necessidade de investimento adicional será mínima para o desenvolvimento das soluções propostas.
- 5. Adaptar ou criar produtos e/ou serviços financeiros e não financeiros** relevantes para o(s) segmento(s) identificado(s) de PDFs. Isso inclui uma revisão dos critérios de elegibilidade para o acesso a produtos e serviços, bem como das condições de tais produtos e serviços. A partir dos aprendizados obtidos com o atendimento a outros segmentos vulneráveis e de baixa renda, seria possível adaptar os produtos e serviços existentes às necessidades das PDFs.

- 6. Adaptar as práticas e políticas comerciais atuais para melhor servir as PDFs**, quando necessário. É importante rever e avaliar os procedimentos e políticas atuais, incluindo modelos de pontuação e abordagens já em uso, a fim de identificar eventuais desafios e riscos que possam limitar os PSFs no atendimento aos segmentos-alvo de PDFs.
- 7. Avaliar a necessidade de fazer ajustes no sistema bancário (*core banking system*):** Isso está principalmente relacionado à possibilidade de identificar as PDFs nas bases de clientes para garantir uma boa coleta de dados sobre essas pessoas como parte do sistema de informação gerencial (SIG).

Fase 3: Implementação e estratégia de entrada no mercado

- 8. Criar campanhas de comunicação e *marketing* direcionadas às PDFs:** Uma mensagem clara de boas-vindas que reconheça a população refugiada e migrante ajuda a dissipar os equívocos comuns sobre as PDFs, além de endereçar a autor rejeição dessa população. Isso também inclui a seleção dos canais de comunicação mais apropriados, como redes sociais, patrocínio de eventos culturais e anúncios na rádio, entre outros. A criação de estratégias de comunicação personalizadas para diversas PDFs também permite considerar o uso de vários idiomas, bem como aspectos e comportamentos culturais específicos, como, por exemplo, a preferência por transações em dinheiro.
- 9. Oferecer cursos de sensibilização e conscientização:** A capacitação e sensibilização dos funcionários de PSFs, especialmente em locais com altas concentrações de PDFs, são importantes para enfrentar visões inconscientes, bem como para conhecer e compreender as necessidades e desafios dessas pessoas. Esses cursos de sensibilização e atividades de conscientização poderiam ser apoiados e ministrados por organizações de apoio locais e internacionais ou por meio de um programa de assistência técnica para promover a inclusão financeira das PDFs no Brasil.
- 10. Definir metas comerciais e indicadores-chave de desempenho (KPIs):** O monitoramento e avaliação de resultados permitirá acompanhar o nível e estágio das conquistas do PSF no atendimento a PDFs.

### Recomendações para organizações de apoio nacionais e internacionais

---

- 1. Segmentação de mercado:** Dividir um mercado-alvo amplo em segmentos menores com base em suas características específicas. Isso permite que os PSFs adaptem seus serviços e produtos às necessidades das PDFs, ao mesmo tempo que fornece *insights* para uma estratégia de *marketing* e distribuição direcionada. Ao segmentar a comunidade de PDFs, este estudo identificou segmentos potenciais e de alta prioridade para os PSFs brasileiros, bem como segmentos com maior vulnerabilidade que podem se beneficiar da oferta atual de serviços não financeiros (como treinamentos vocacionais e empresariais, educação financeira, informações de mercado e orientações sobre como acessar e utilizar diversos serviços públicos). Várias organizações internacionais e locais estão engajadas em esforços de diferentes níveis para integrar economicamente as PDFs no Brasil. É fundamental que os atores do setor financeiro estejam cientes das plataformas colaborativas criadas por entidades como o ACNUR, agências de desenvolvimento de negócios como o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e o governo brasileiro, entre outros. Algumas atividades específicas poderiam ser:
  - Organização de mesas redondas e intercâmbios para compartilhar aprendizados e desenvolver novas abordagens e serviços para integrar ainda mais as PDFs no Brasil; ou
  - Criar atividades promocionais conjuntas para sensibilizar as PDFs sobre opções e alternativas no que diz respeito a emprego, formação e capacitação, bem como acesso a serviços financeiros.
- 2. Conexão e interação com o ecossistema financeiro:** As organizações locais e internacionais que estão em contato direto com a comunidade de PDFs podem desempenhar um papel

importante na conexão entre o setor financeiro e a população de PDFs. Elas podem oferecer apoio e facilitar o acesso a informações sobre o sistema financeiro brasileiro, inclusive uma visão geral dos tipos de instituições. Ademais, podem fornecer orientações iniciais sobre a documentação necessária para abrir uma conta bancária e acessar a oferta existente de serviços e produtos financeiros. Em particular, as organizações locais que apoiam PDFs desempenham um papel importante na disseminação de conhecimentos e informações, uma vez que são o primeiro ponto de contato e, muitas vezes, a organização mais confiável para as PDFs.

- 3. PDFs como funcionárias de PSFs:** As organizações nacionais e internacionais podem desempenhar um papel de destaque na conscientização das PDFs sobre a possibilidade de o setor financeiro se tornar um empregador em potencial. Em particular, os *Jovens Ambiciosos*, um segmento que reúne pessoas altamente qualificadas que gostariam de seguir carreira no Brasil, podem desempenhar um papel particularmente interessante. Ademais, podem ser instituídas colaborações com PSFs para capacitar as PDFs e aumentar sua atratividade para as próprias instituições financeiras. A contratação de PDFs também ajudará os PSFs a entender e se comunicar melhor com seus segmentos-alvo prioritários.

### Recomendações para os setores público e privado

---

- 1. Função de coordenação:** O governo brasileiro já implementou programas para promover a integração econômica da população de PDFs. Nesse sentido, o setor público tem potencial para assumir uma função coordenadora dentro do ecossistema organizacional, visando a aumentar a eficiência e eficácia dos serviços prestados à comunidade de PDFs. Esses atores desempenham um papel importante na prestação de informações atualizadas sobre a regulamentação, regularização e categorização da comunidade de PDFs. Vários atores nos setores público e privado, além de diversos colaboradores estrangeiros, necessitam de informações oportunas e precisas para desenvolver políticas e programas direcionados às PDFs.
- 2. Aprimoramento dos mecanismos de verificação de identidade:** O setor privado precisa de garantias robustas ao celebrar contratos ou realizar transações financeiras e econômicas com PDFs. A ausência de documentação pessoal dos países de origem muitas vezes não permite uma verificação completa dos antecedentes, afetando a taxa de aprovação para diferentes produtos e serviços financeiros e não financeiros.
- 3. Articulação intersetorial:** O fortalecimento das iniciativas de organizações de apoio internacionais e nacionais é de extrema importância para a integração das PDFs no Brasil. As partes interessadas do setor público e privado devem contribuir direta ou indiretamente para promover a inclusão econômica e financeira das PDFs.
- 4. Contratação de PDFs:** As organizações que oferecem apoio às PDFs podem contratar pessoas desse grupo, permitindo sua integração no mercado de trabalho local proporcionando uma série de vantagens para o PSF. Isso permite que as organizações incorporem as perspectivas e experiências dos refugiados e migrantes nas suas questões técnicas e operacionais; promove maior diversidade no local de trabalho; e ajuda a compreender melhor as barreiras que os refugiados e migrantes enfrentam no acesso a serviços públicos, emprego e serviços financeiros.

**Anexo 1: Principais leis que definem o status de PDFs e regulamentos relacionados**

A tabela a seguir resume as diferentes leis por status dos refugiados e migrantes e as implicações importantes em termos de documentação, direitos de acesso ao emprego e outros serviços públicos, incluindo o direito de abrir uma conta bancária no Brasil.

**Tabela 9: Principais leis que definem o status de PDF e os direitos relacionados**

Status do FDP	Lei	Assunto	Informações detalhadas
Solicitantes de asilo/requerentes de refúgio	Decreto nº 9.277/18	Fornece regras e esclarecimentos sobre a identificação de solicitantes de asilo e sobre o Documento Provisório de Registro Nacional de Migração.	A Lei, no art. 3, determina que o <b>Documento Provisório de Registro Nacional de Imigração</b> (anteriormente denominado "protocolo" pela Lei de Refúgio 9.474/97) terá as seguintes características e efeitos: (1) constitui, para todos os fins, o documento de identificação do solicitante de refúgio, até a decisão final do processo no CONARE; e (2) permite que os solicitantes de refúgio obtenham a) a <b>Carteira de Trabalho e Previdência Social provisória para o exercício de atividade remunerada</b> no país; b) a <b>abertura de conta bancária</b> em uma instituição integrante do sistema financeiro nacional; e, c) a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF, no Brasil).
	Decreto 9.199/17		No art. 119, o Decreto define que (no § 2º) o <b>solicitante de asilo terá uma autorização de residência provisória</b> , até que seja obtida uma resposta à sua solicitação. Ele/ela também receberá o Documento Provisório de Registro Nacional de Migração. No parágrafo 3 do mesmo artigo, a Lei especifica que o documento permitirá ao solicitante de asilo usufruir de direitos no país, incluindo: (1) a emissão de uma <b>carteira de trabalho provisória</b> ; e (2) a inclusão no cadastro de contribuintes (CPF).
Refugiados	Lei 9.474/97	Define mecanismos para a implementação do Estatuto do Refugiado de 1951 e determina outras disposições.	No art. 6, a Lei define que o refugiado tem direito, nos termos da Convenção sobre o Estatuto dos Refugiados de 1951, a uma <b>carteira de identidade que comprove</b> sua situação legal, <b>carteira/documento de trabalho</b> e documento de viagem.  No art. 21, a Lei estabelece que, assim que o Departamento de Polícia Federal receber o pedido de asilo, deverá emitir um <b>documento de identidade provisório</b> (esse objeto do documento foi posteriormente regulamentado pelo Decreto 9.277/19) em favor do solicitante e de seu grupo familiar que se encontre no território nacional, o que autorizará a <b>autorização de residência provisória</b> até a decisão final do processo. Adicionalmente, o § 1º estabelece que esse documento provisório (protocolo) permitirá que o Ministério do Trabalho emita uma <b>autorização provisória de trabalho</b> em favor do requerente, para o exercício de atividade remunerada no país.
	Decreto 9.199/2017	Decreto que estabelece regras para a aplicação da Lei de Migração	No parágrafo 4 do art. 119, o Decreto afirma que o <b>reconhecimento de certificados e diplomas</b> , bem como os requisitos para a obtenção do status de residente e o acesso a instituições acadêmicas de todos

Status do FDP	Lei	Assunto	Informações detalhadas
		(Decreto que regulamenta a Lei).	os níveis devem ser facilitados, considerando a situação desfavorável vivida pelos refugiados.
Migrantes (Incluindo refugiados com permissão de residência)	Lei 13.455/17	Direito de trabalhar e abrir uma conta bancária	<p>A Lei de Migração estabelece, no art. 3, os princípios e diretrizes da política migratória brasileira. O inciso XI estabelece o acesso igualitário e gratuito dos migrantes a serviços, programas e benefícios sociais, bens públicos, educação, assistência jurídica pública integral, trabalho, moradia, serviços bancários e previdência social.</p> <p>No art. 4, a Lei especifica que os migrantes têm garantidos, no território nacional, em igualdade de condições com os nacionais, a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. O item XIV afirma que o direito de <b>abrir uma conta bancária</b> está entre os direitos garantidos aos migrantes.</p> <p>O item XI afirma que, entre as garantias oferecidas aos migrantes, está a <b>garantia de cumprimento das obrigações trabalhistas legais e contratuais e a aplicação de normas de proteção ao trabalhador</b>, sem discriminação em razão da nacionalidade e da condição migratória.</p> <p><b>Observação:</b> Em documento interno (Carta Circular 3.813/17) com força de norma interna, o Banco Central do Brasil determinou (art. 1º) que as instituições financeiras aceitem como válidos os documentos de identidade emitidos em favor de estrangeiros, especialmente o antigo RNE, o antigo Protocolo de Solicitação de Refúgio, a Carteira de Identidade de Estrangeiro e o Protocolo de Carteira de Identidade de Estrangeiro. (<a href="#">link</a>). O regulamento, entretanto, foi revogado por outro regulamento interno, que não trata do mesmo assunto. Com o advento da Lei de Imigração e do Decreto (9.199/17) que a regulamenta, bem como do Decreto (9.277/18) que especifica os critérios para o documento provisório para solicitantes de refúgio, <b>a questão não é mais regulada pelo Banco Central do Brasil</b>, mas pela legislação de imigração.</p>

Em 2017, o governo brasileiro promulgou uma lei que protege os direitos humanos de todos os refugiados e migrantes residentes no país, que é considerada uma das mais progressistas da América Latina. Além disso, o governo implementou o chamado "processo simplificado de identificação de refugiados" em junho de 2019, que permite o asilo a qualquer venezuelano que esteja fugindo de seu país de origem sem exigir prova de que esteja sendo perseguido. De acordo com a "Portaria Interministerial MJSP / MRE nº 19, de 23 de março de 2021", os venezuelanos podem obter residência provisória, o que lhes dá o direito de obter uma carteira de trabalho e um número de identificação de

contribuinte individual - CPF, além de permitir que procurem emprego e o direito de abrir uma conta bancária, por exemplo.<sup>51</sup>

Foi estabelecido um regulamento especial que estipula a "concessão de visto temporário e a autorização de residência por meio de abrigo humanitário", que reconhece a necessidade de acolhimento humanitário de haitianos que tenham sido "afetados por uma situação de calamidade grave ou desastre ambiental na República do Haiti". Atualmente, os haitianos podem solicitar visto de viagem ao Brasil e autorização de residência provisória de acordo com a "Portaria Interministerial MJSP/ MRE nº 37, de 30 de março de 2023".<sup>52</sup>

---

<sup>51</sup> (Organização das Nações Unidas, 2019); ( Ministério da Justiça e Segurança Pública, Portaria interministerial mjsp/mre nº 19, de 23 DE MARÇO DE 2021, 2021) Os venezuelanos têm a opção de solicitar residência como refugiado nos termos da lei 9.474/97 ou solicitar residência nos termos da lei especial "Portaria Interministerial MJSP/MRE no. 19, de 23 de março de 2021".

<sup>52</sup> (Ministério da Justiça e Segurança Pública, Interministerial Ordinance MJSP/MRE nº 37, of March 30, 2023, 2023) O Ministério da Justiça e Segurança Pública do Brasil dispõe sobre a concessão de visto temporário e autorização de residência para fins de acolhida humanitária a nacionais haitianos e apátridas afetados por calamidades de grandes proporções, desastres ambientais ou instabilidade institucional na República do Haiti.

## Anexo 2: Metodologia da pesquisa

### 1. Desenho e implementação da pesquisa

Uma pesquisa on-line com 1.070 entrevistados foi selecionada como a ferramenta para investigar a demanda por serviços financeiros de uma perspectiva quantitativa e agregada. Procuramos coletar dados sobre o status socioeconômico, a regularização migratória e o grau de integração no Brasil. As demais perguntas tinham como objetivo capturar informações sobre a diversidade de antecedentes das PDFs, comportamentos financeiros anteriores, comportamentos financeiros atuais e aspirações de clientes refugiados e migrantes em potencial, permitindo que as instituições financeiras atendam melhor às suas necessidades.

**Coleta de dados:** Dados observacionais de corte transversal. Os entrevistados foram recrutados por meio de um método de recrutamento *opt-in* (link da pesquisa).

**Instrumento de pesquisa:** Questionário de pesquisa on-line com perguntas demográficas, de múltipla escolha, de classificação e de escala *Likert*. O tempo para preenchimento era de aproximadamente 12 minutos.

**Projeto de pesquisa:** *Respondent Driven Sampling (RDS)*, método de amostragem amplamente utilizado para recrutar populações ocultas e de difícil acesso uma vez que dados recentes e representativos sobre solicitantes de asilo, refugiados e migrantes não estão disponíveis a nível municipal ou estadual no Brasil. O processo de amostragem se baseou em uma rede social de membros existentes da população que permitiu o acesso ao população-alvo.

**Identificação e recrutamento de participantes:** Utilizamos 2 grupos iniciais para recrutar respondentes da população-alvo: (a) participantes das discussões e entrevistas dos grupos focais; e (b) organizações da sociedade civil que trabalham com refugiados e migrantes em diferentes regiões do Brasil.

No total, 18 organizações em oito estados brasileiros compartilharam os links da pesquisa com sua rede: ACNUR, Caritas São Paulo, SJMR RS, SJMR SC, SJMR MG, SJMR RR, Aldeias Infantis SOS RS, Aldeias Infantis SOS RJ, IMDH, Museu A CASA, Hermanitos, AVSI, Caritas RJ, Adra, Toti, Migraflif.

### 2. Livro de códigos

Após a coleta dos dados da pesquisa, o primeiro passo na análise foi a criação de um livro de códigos em formato Excel. O livro de códigos inclui todas as perguntas da pesquisa, as respostas dos participantes e uma chave de resposta numérica para cada pergunta. Esse passo ajuda a organizar e padronizar os dados da pesquisa. Há uma versão em inglês e em português (*guias separadas dentro do arquivo*).

O livro de códigos contém 4 colunas:

- **Variável:** indica a ordem/número de cada pergunta. No relatório (e nos scripts R), um "P" vem antes de cada número. Por exemplo, a pergunta 10 é referido como "P10".
- **Texto da pergunta:** as perguntas como aparecem na pesquisa.
- **Valor:** as respostas possíveis para cada pergunta da pesquisa.
- **Numérico:** as respostas possíveis (numéricas) para cada pergunta da pesquisa.

Cada pergunta é codificada por cores de acordo com seu tipo.

#### Tipos de perguntas

Opção única
Opção única + Outra
Aberto
Várias opções

### 3. Análise de todas as perguntas da pesquisa

Cada pergunta da pesquisa foi analisada usando o *RMarkdown*, um *software* estatístico de código aberto. Tabelas e gráficos foram criados para cada pergunta da pesquisa para visualizar a distribuição das respostas.

As respostas válidas foram definidas como respostas completas à pesquisa dos entrevistados que concordaram em participar (P10), se identificaram como migrantes ou refugiados (P11), residiram no Brasil por mais de 6 meses (P12) e concluíram toda a pesquisa (P79).

### 4. Análise de agrupamento *K-means*

Para identificar padrões nos dados da pesquisa, foi realizada uma análise de agrupamento *k-means* usando o *RMarkdown*. Esse procedimento agrupou respondentes de pesquisas semelhantes em grupos distintos com base em variáveis selecionadas. A seleção de variáveis em uma análise de cluster *k-means* é crucial, pois afeta diretamente a qualidade e a interpretabilidade dos clusters resultantes. Como resultado, é importante escolher variáveis relevantes e significativas para definir os padrões ou as características subjacentes dos dados. Em resumo, o método é uma abordagem de aprendizado de máquina de cima para baixo que começa atribuindo observações aleatoriamente a um número especificado de clusters e, em seguida, otimiza iterativamente as atribuições de cluster.

O número de clusters para cada análise foi escolhido usando o método do cotovelo, uma técnica comum para determinar o número ideal de clusters em um conjunto de dados. O método calcula a soma das distâncias quadradas entre cada ponto de dados e atribui um centroide para diferentes valores de *k* (o número de clusters). Ao traçar essas distâncias em relação aos valores correspondentes de *k* e observar o gráfico resultante, o ponto "cotovelo" representa um número adequado de clusters em que a taxa decrescente de distâncias diminui significativamente, o que indica retornos decrescentes na precisão do agrupamento.

As variáveis usadas para a análise de agrupamento *k-means* estão detalhadas abaixo. Essas variáveis foram selecionadas com base em sua capacidade de diferenciar ou discriminar entre os possíveis segmentos de clientes refugiados e migrantes

- 1) **Análise de cluster para toda a amostra**. Usa gênero (P13), idade (P14), nível de escolaridade (P20), regularidade da renda (P37), emprego (P42) e uso de produtos financeiros no Brasil (P57) como as variáveis selecionadas para agrupar as observações.
- 2) **Análise de cluster para entrevistados que usam produtos/serviços financeiros**. Usa gênero (P13), idade (P14), nível de escolaridade (P20), regularidade da renda (P37) e emprego (P42) como as variáveis selecionadas para observações de agrupamento.
- 3) **Análise de cluster para entrevistados que não usam produtos/serviços financeiros**. Usa gênero (P13), idade (P14), nível de escolaridade (P20), regularidade da renda (P37) e emprego (P42) como as variáveis selecionadas para as observações de agrupamento.

- 4) **Análise de cluster para aqueles que se declaram microempresários.** Usa gênero (P13), idade (P14), nível de escolaridade (P20), regularidade da renda (P37) e uso de produtos financeiros no Brasil (P57) como as variáveis selecionadas para agrupar as observações.

## 5. Metodologia qualitativa

10 perfis distintos de refugiados e migrantes surgiram da combinação da análise de agrupamento *k-means* com os dados qualitativos de 20 entrevistas individuais e 8 discussões em grupos focais (GFs). A pesquisa qualitativa concentrou-se nas 3 principais nacionalidades de PDFs no Brasil: Venezuela, Haiti e Bolívia. As GFs foram realizadas pessoalmente; as discussões em grupo com refugiados e migrantes venezuelanos foram conduzidas em Roraima, e os GFs com migrantes bolivianos e refugiados e migrantes haitianos foram realizados em São Paulo. 4 grupos focais foram realizados com migrantes e refugiados vindos da Venezuela. Como a maioria dos migrantes bolivianos já tem status de migrante, pois vivem no Brasil há 2 a 5 anos, foram realizados 2 grupos focais. Além disso, 2 GFs foram realizados com refugiados e migrantes haitianos. No total, os GFs incluíram 69 refugiados e migrantes com um perfil de emprego, nacionalidade e migrante ilustrado no quadro abaixo.

Número de GF	Nacionalidade do PDF	Status de migrante / refugiado	Status de emprego
2	<b>Boliviano</b> Homens: 8 Mulheres: 10	Migrante (autorização de residência): todos	Empregados: 4 (H) - 2 (M) Autônomo/ME: 4 (H) - 3 (M) Emprego informal: 4 (M) Sem emprego: 1 (M)
4	<b>Venezuelano</b> Homens: 18 Mulheres: 13	Status de refugiado: 10 (H) - 7 (M) Migrante (autorização de residência): 8 (H) - 6 (M)	Empregado: 6 (H) - 3 (M) Autônomo/ME: 6 (H) - 6 (M) Emprego informal: 5 (H) - 2 (M) Sem emprego: 1 (H) - 2 (M)
2	<b>Haitiano</b> Homens: 10 Mulheres: 10	Status de refugiado: todos	Empregados: 1 (H) - 1 (M) Autônomo/ME: 2 (H) - 4 (M) Emprego informal: 1 (H) Sem emprego: 4 (H) - 3 (M) Aluno: 2 (H) - 2 (M)

Observação: H significa PDF masculino e M significa PDF feminino; ME refere-se a microempresa

Além disso, foram realizadas 20 entrevistas em profundidade através do WhatsApp ou outras plataformas que fossem convenientes para os participantes. A maioria dos participantes entrevistados foi contatada com a ajuda das organizações apoiando PDFs tais como Hermanitos, Aldeias, Caritas e SJMR. Os entrevistados tinham os seguintes perfis:

Nº	Nacionalidade	Gênero	Cidade	Atividade econômica no Brasil
1	Venezuela	Mulher	São Paulo	Desempregado/artista
2	Venezuela	Homem	São Paulo	Microempresário/trabalhador autônomo
3	Venezuela	Mulher	São Paulo	Microempresário/trabalhador autônomo
4	Síria	Mulher	São Paulo	Empresa com CNPJ

N°	Nacionalidade	Gênero	Cidade	Atividade econômica no Brasil
5	Venezuela	Mulher	Santo Ângelo	Formal com CLT
6	Venezuela	Homem	Porto Alegre	Informal sem CLT
7	Venezuela	Mulher	Porto Alegre	Microempresário/trabalhador autônomo
8	Venezuela	Mulher	Manaus	Microempresário/trabalhador autônomo
9	Venezuela	Homem	Porto Alegre	Informal sem CLT
10	Venezuela	Homem	Porto Alegre	Formal com CLT
11	Venezuela	Homem	Porto Alegre	Formal com CLT
12	Venezuela	Mulher	Porto Alegre	Desempregado
13	Venezuela	Mulher	São Paulo	Microempresário/trabalhador autônomo
14	Venezuela	Mulher	Manaus	Microempresário/trabalhador autônomo
15	Venezuela	Mulher	Manaus	Microempresário/trabalhador autônomo
16	Venezuela	Homem	Manaus	Informal sem CLT
17	Peru	Homem	São Paulo	Empresa com CNPJ
18	Venezuela	Mulher	São Paulo	Empresa com CNPJ
19	Venezuela	Mulher	São Paulo	Empresa sem CNPJ Funcionário informal
20	Venezuela	Mulher	São Paulo	Empresa sem CNPJ

Observação: CNPJ refere-se ao registro de empresas no Brasil, CLT refere-se a um conjunto de leis brasileiras que visam formalizar e proteger os funcionários.

Os perfis foram analisados e agrupados de acordo com as principais semelhanças, como o nível de formalidade, o tipo de emprego, o gênero e a aspiração de permanecer no Brasil. Isso nos permitiu entender as características específicas de cada segmento.

Várias entrevistas em profundidade também foram realizadas com atores do lado da oferta, que foram classificados por tipo institucional para garantir que capturássemos uma amostra que refletisse a diversidade do setor financeiro brasileiro. Isso garantiu a inclusão de prestadores de serviços que oferecem serviços financeiros digitais, como bancos digitais e associações de fintechs. Entre maio e agosto de 2023, foram identificados 15 provedores de serviços financeiros brasileiros, dentro os quais 12 estavam disponíveis para uma entrevista presencial ou on-line. Para atores interessados, foi realizada uma entrevista para investigar os respectivos desafios, barreiras, motivações e interesses em atender ao mercado de PDFs no Brasil com uma proposta de valor personalizada e inclusiva.

## 6. Análise de perfil

Com base na análise de clusters, nos resultados e nas informações qualitativas das entrevistas individuais e dos grupos de foco no lado da demanda, foram identificados perfis distintos de PDFs. Esses perfis foram analisados para entender as características e preferências de cada cluster. Um painel foi criado usando o *RMarkdown* para ilustrar as características de cada perfil e permitir uma visão abrangente dos segmentos identificados.

**Índice de estabilidade e independência:** para priorizar os segmentos identificados, um índice de estabilidade e um índice de independência foi proposto. O ranqueamento pressupõe que as instituições financeiras estejam procurando migrantes mais estáveis e/ou independentes como seus clientes ideais.

Cada respondente da pesquisa recebeu uma pontuação correspondente ao nível de estabilidade e de independência, valores calculados a partir de uma média simples para cada componente do índice (por exemplo, regularidade da renda, tipo de emprego etc.). Para calcular o índice para um perfil específico (ou seja, segmento de migrantes), foi calculada a média do índice de estabilidade e do índice de independência dos migrantes que formam esse perfil.

Os componentes de cada índice e como cada índice foi calculado estão especificados abaixo.

### Índice de estabilidade

$$\text{Stability Index} = \frac{\text{Income regularity} + \text{Employment} + \text{Williness to move}}{3}$$

- Regularidade da renda (0-2):
  - o 0 se o respondente não tiver uma fonte de renda regular.
  - o 2 se o entrevistado tiver uma fonte de renda regular.
- Emprego (0-2):
  - o 0 se o entrevistado estiver desempregado ou procurando emprego.
  - o 1 se o entrevistado for: (i) estudante, ou (ii) trabalhador doméstico, ou (iii) trabalhador informal, ou (iv) aposentado.
  - o 2 se o entrevistado for: (i) um trabalhador formal, ou (ii) um empresário de micro/pequena empresa, ou (iii) um profissional autônomo.
- Disposição para mudar (0-2)
  - o 0 se o entrevistado estiver disposto a se mudar dentro de Brasil nos próximos 6 meses.
  - o 1 se o respondente não tiver certeza.
  - o 2 se o entrevistado não estiver disposto a se mudar.

Exemplo: Um migrante com uma fonte de renda regular (2), que esteja formalmente empregado (2) e não esteja disposto a se mudar (2) receberia uma pontuação total de 6. O índice de estabilidade seria então igual a 6/3 (ou seja, 2).

### Índice de Independência

$$\text{Independence Index} = \frac{\text{Income level} + \text{Social program}}{6}$$

- Nível de renda (0-4):
  - o 0 se o entrevistado recebe até 1 salário mínimo.
  - o 2 se o entrevistado receber entre 1 e 2 salários mínimos.
  - o 4 se o entrevistado receber mais de 2 salários mínimos.
- Programa social (0-2):
  - o 0 se o respondente não recebe nenhum apoio.
  - o 1 se o entrevistado estiver recebendo apenas apoio do governo ou apenas apoio humanitário.
  - o 2 se o entrevistado estiver recebendo apoio governamental e humanitário.

Exemplo: Um migrante que esteja recebendo mais de 2 salários mínimos (4) e que esteja recebendo ambos os tipos de assistência (2) receberia uma pontuação total de 6. O índice de independência seria então igual a 6/6 (ou seja, 1).

Esses índices ajudam a determinar quais segmentos são mais confiáveis, consistentes e independentes, auxiliando assim na tomada de decisões e nas estratégias de direcionamento dos prestadores de serviços financeiros.

Por meio dessas etapas, a análise fornece insights sobre as respostas da pesquisa, identifica perfis distintos por meio da análise de agrupamento e propõe um índice para priorizar segmentos para ações adicionais.

### Anexo 3: Lista de partes interessadas entrevistadas

A tabela a seguir lista os PSFs entrevistados e mapeados durante o período de maio a setembro de 2023.

Nº	Nome do prestador de serviço financeiro	Tipo de instituição	Data da entrevista
<b>Prestadores de serviços financeiros que foram entrevistados</b>			
1	ASSAS	Fintech	20.08.2023
2	Banco da Amazônia / Florescer (Programa de Microcrédito)	Instituição financeira pública	08.05.2023 (pessoalmente durante a visita a Boa Vista, Roraima)
3	Banco Daycoval	Instituição financeira de médio porte	06.07.2023
4	Banco Itaú / Iti Itaú	Banco privado	23.06.2023
5	Banco do Povo Crédito Solidário	Instituição de microfinanças (OSCIP)	07.06.2023
6	Banco OMNI	Instituição financeira de médio porte	06.07.2023
7	Banco Pérola	Instituição de Microfinanças (OSCIP)	25.06.2023
8	Banco Santander / Prospera (Programa de Microfinanças)	Banco privado	06.07.2023; 22.09.2023
9	Creditas	Fintech	07.08.2023
10	Koin	Fintech	07.08.2023
11	Mercado Pago	Banco digital	28.06.2023
12	Nubank	Banco digital	29.08.2023
<b>Prestadores de serviço financeiros que foram apenas mapeados</b>			
13	Banco Inter	Banco digital	Não entrevistado
14	Banco Neon	Banco digital	Não entrevistado
<b>Outros</b>			
15	ABCRED	Rede de organizações de microfinanças	10.08.2023

## Bibliografia

- ACNUR. (1984). *Cartagena Declaration on Refugees, adopted by the Colloquium on the International Protection of Refugees in Central America, Mexico, Panama*. Cartagena de Indias, Colombia.
- ACNUR. (2022 a). *Asylum claim, Residence and Naturalization*. Retrieved from <https://help.unhcr.org/brazil/en/asylum-claim/>
- ACNUR. (2022 b). *Country Operations Brazil Populations*. Retrieved from <https://reporting.unhcr.org/operational/operations/brazil?year=2022#toc-populations>
- ACNUR EUA. (2023). *Venezuela Humanitarian Crisis*. Retrieved from <https://www.unrefugees.org/emergencies/venezuela/>
- ACNUR. (2023 a). *Refugee data finder*. Retrieved from <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/>
- ACNUR. (2023 b). *Populações em necessidade de proteção internacional no Brasil*. Retrieved from <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTM3OTgxLTk3OTdiZjctNGQwOC00Y2FhLTgxYTctNDNIN2ZkNjZmMwVlliwidCI6ImU1YzYzM3OTgxLTk3OTdiZjctNGQwOC00Y2FhLTgxYTctNDNIN2ZkNmMiOjh9>
- ACNUR. (2023 c). *Country Operations Brazil Populations*. Retrieved from <https://reporting.unhcr.org/operational/operations/brazil?year=2023#toc-populations>
- ACNUR. (2023 d). *Painel interativo de decisoes sobre refúgio no Brasil*. Retrieved from <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZTM3OTgxLTk3OTdiZjctNGQwOC00Y2FhLTgxYTctNDNIN2ZkNjZmMwVlliwidCI6ImU1YzYzM3OTgxLTk3OTdiZjctNGQwOC00Y2FhLTgxYTctNDNIN2ZkNmMiOjh9>
- ACNUR . (2023 e). *Prima facie approach to recognition of refugee status*. Retrieved from <https://emergency.unhcr.org/protection/legal-framework/prima-facie-approach-recognition-refugee-status>
- Banco Central do Brasil. (2021). *Relatório de Cidadania Financeira 2021*.
- Banco Central do Brasil. (2023). *O que é Pix?* Retrieved from <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>
- Banco Central do Brasil. (2024). *Estatísticas do Pix*. Fonte: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/estatisticaspix>
- Banco Mundial. (2021). *Global Findex Data*. Retrieved from [www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Data](http://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Data)
- Bloomberg. (2021, 10). *Brazil's Central Bank Built a Mobile Payment System With 110 Million Users*. Retrieved from <https://www.bloomberg.com/news/articles/2021-10-06/pix-mobile-payment-how-brazil-s-central-bank-launched-platform#xj4y7vzkg>
- Brazil Counsel. (2020, 11). *Meet TED and DOC*. Retrieved from <https://www.brazilcounsel.com/blog/meet-ted-and-doc>
- FMI. (2023). *IMF Executive Board Concludes 2023 Article IV Consultation with Brazil*. Retrieved from <https://www.imf.org/en/News/Articles/2023/07/31/pr23280-brazil-imf-exec-board-concludes-2023-art-iv-consult#:~:text=IMF%20Executive%20Board%20Concludes%202023%20Article%20IV%20consultation,agricultural%20output%2C%20while%20manufacturing%20and%20services%20>
- Gifford, B., & Plano CDE. (2022). *Financial Inclusion in Brazil 2022*. Retrieved from [https://www.planocde.com.br/eng/wp-content/uploads/2022/12/Relatorio\\_InclusaoFinanceira\\_ENG\\_compressed.pdf](https://www.planocde.com.br/eng/wp-content/uploads/2022/12/Relatorio_InclusaoFinanceira_ENG_compressed.pdf)

- Global Regulation. (2006). *Complementary Law No.123 of December 2006*. Retrieved from <https://www.global-regulation.com/translation/brazil/2919121/complementary-law-no.-123-of-december-14%252c-2006.html>
- Harvard Business School (HBS). (2009, 09). *Digital Innovation and Transformation MBA Student Perspectives. Nubank: Digital Banking*. Retrieved from <https://d3.harvard.edu/platform-digit/submission/nubank-digital-banking/#>
- KPMG. (2022, 01). *Brazil: New legislative measures regarding foreign exchange transactions*. Retrieved from <https://kpmg.com/us/en/home/insights/2022/01/tnf-brazil-legislative-measures-foreign-exchange-transactions.html>
- Migration Policy Institute. (2019). *Explainer: Who is an immigrant?* Retrieved from <https://www.migrationpolicy.org/content/explainer-who-immigrant>
- Ministério da Fazenda do Brasil. (2023). *Desenrola Brasil*. Retrieved from <https://www.gov.br/fazenda/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/desenrola-brasil>
- Ministério da Justiça e Segurança Pública. (1997). *LAW NO. 9,474, OF JULY 22, 1997*. Retrieved from [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9474.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9474.htm)
- Ministério da Justiça e Segurança Pública. (2017). *DECRETO Nº 9.199, DE 20 DE NOVEMBRO DE 2017*. Retrieved from <https://portaldeimigracao.mj.gov.br/pt/nova-legislacao/item/13759-decreto-n-9-199-de-20-de-novembro-de-2017>
- Ministério da Justiça e Segurança Pública. (2021, 03). *Portaria interministerial mjsp/mre nº 19, de 23 DE MARÇO DE 2021*. Retrieved from <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-interministerial-mjsp/mre-n-19-de-23-de-marco-de-2021-310351485>
- Ministério da Justiça e Segurança Pública. (2018). *DECREE NO. 9,277, OF FEBRUARY 5, 2018*. Retrieved from [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/decreto/d9277.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9277.htm)
- Ministério da Justiça e Segurança Pública. (2023). *Interministerial Ordinance MJSP/MRE nº 37, of March 30, 2023*. Retrieved from [https://portaldeimigracao.mj.gov.br/images/portarias/2023/PORTARIA\\_INTERMINISTERIAL\\_MJSP.MRE\\_N%C2%BA\\_37\\_DE\\_30\\_DE\\_MAR%C3%87O\\_DE\\_2023.pdf](https://portaldeimigracao.mj.gov.br/images/portarias/2023/PORTARIA_INTERMINISTERIAL_MJSP.MRE_N%C2%BA_37_DE_30_DE_MAR%C3%87O_DE_2023.pdf)
- Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania . (2023). *Refugees and migrants have the same rights and guarantees provided for the Brazilian population*. Retrieved from <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/migrantes-refugiados-e-apatridas>
- OBMigra. (2022). *OBMigra Relatório Anual 2022*. Brazil: OBMigra.
- OBMigra. (2023 a). *Dados Consolidados da Imigração no Brasil 2022*.
- OBMigra. (2023 b). *Refúgio em Números 2023*. OBMigra.
- OCDE. (2022). *Education at a Glance 2022 Brazil Country Note*. Retrieved from [https://www.oecd-ilibrary.org/education/education-at-a-glance-2022\\_a5ee2d75-en](https://www.oecd-ilibrary.org/education/education-at-a-glance-2022_a5ee2d75-en)
- OIM. (2023, 07). *Operação Alcohida: Subcomitê federal para acolhimento e interiorização de imigrantes em situação de vulnerabilidade - Deslocamentos assistidos de Venezuelanos Abril 2018-Julho 2023*. Retrieved from [https://brazil.iom.int/sites/g/files/tmzbd11496/files/documents/2023-08/informe\\_deslocamentos-assistidos-de-venezuelanos\\_jul23.pdf](https://brazil.iom.int/sites/g/files/tmzbd11496/files/documents/2023-08/informe_deslocamentos-assistidos-de-venezuelanos_jul23.pdf)
- Organização das Nações Unidas. (2019, 12). *UN Agency hails Brazil 'milestone' decision over Venezuelan refugees*. Retrieved from <https://news.un.org/en/story/2019/12/1052921>
- R4V. (2024). *Estratégia de interiorização*. Retrieved from <http://aplicacoes.mds.gov.br/snas/painel-interiorizacao/>

Valor Internacional. (2022). *Two-thirds of workers make up to two minimum wages*. Retrieved from <https://valorinternational.globo.com/economy/news/2022/11/21/two-thirds-of-workers-make-up-to-two-minimum-wages.ghtml>

VocePerguntaCom. (2021, 09). *Como o IBGE define as classes sociais?* Retrieved from <https://vocepergunta.com/library/artigo/read/517838-como-o-ibge-define-as-classes-sociais>

Western Union. (2023, 07). *Tabela de Tarifas Western Union Brasil*. Retrieved from [https://www.westernunion.com/staticassets/R23-07.04.0/media/Tabela\\_de\\_Precos\\_WU\\_Brasil\\_\\_Jul.23.pdf](https://www.westernunion.com/staticassets/R23-07.04.0/media/Tabela_de_Precos_WU_Brasil__Jul.23.pdf)