

# iscte

INSTITUTO  
UNIVERSITÁRIO  
DE LISBOA

---

## **Fatores influenciadores na adoção de operações de transferências eletrónicas entre Portugal e a Guiné-Bissau**

Dilberto lamadú Jau

Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação

Orientador:

Professor Doutor Luís Filipe da Silva Rodrigues, Professor  
Auxiliar Convidado, Iscte-IUL

Junho, 2024



TECNOLOGIAS  
E ARQUITETURA

---

Departamento de Ciências e Tecnologias da Informação

**Fatores influenciadores na adoção de operações de transferências eletrónicas entre Portugal e a Guiné-Bissau**

Dilberto lamadú Jau

Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação

Orientador:

Professor Doutor Luís Filipe da Silva Rodrigues, Professor Auxiliar Convidado, Iscte-IUL

Junho, 2024

Direitos de cópia ou Copyright

©Copyright: Dilberto lamadú Jau

O Iscte - Instituto Universitário de Lisboa tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.



## **Agradecimentos**

Ao meu orientador, Professor Doutor Luís Filipe Rodrigues, agradeço toda a sua orientação, compreensão e atenção ao longo de todo esse trabalho.

À família, e em especial a minha esposa Ivete A. Jau, aos meus filhos (Lordil & Letícia), aos meus pais, aos meus irmãos, as minhas tias (Fatinha e Donita), as minhas primas Carla Quadros, Fulé, Laura, Sali, Safira, Elaine, aos meus tios (Assete, Lai, Julião).

Aos colegas, de turma em diferentes disciplinas, aos meus colegas de trabalho e aos meus colaboradores.

Aos meus amigos, Rute, Miro, Tumane, Samba, Midana Pinhel, Leititia, Oumou Salam...

Aos agentes das empresas de telecomunicações Orange e MTN, mas também aos agentes dos bancos comerciais da Guiné-Bissau.

A todos os que enumerei o meu sincero “Obrigado”.

## Resumo

A necessidade de envio de dinheiro é evidente no caso dos migrantes. Segundo o Banco de Portugal, “para muitos países as remessas representam uma importante fonte de rendimento para as famílias, potenciando o crescimento e o desenvolvimento”. No caso da Guiné-Bissau, a remessas dos migrantes equivale à 9,5% do Produto Interno Bruto. Porém, a população guineense depara com dificuldades de transferência, devido a falta de infraestruturas, ao custo, ao nível de escolaridade da população...

Este estudo visa discernir os fatores mais impactantes que influenciam a adesão ao sistema de transferência eletrónica de Portugal para Guiné-Bissau, por parte dos migrantes guineenses, contribuindo com recomendações para entidades e pessoas que buscam maximizar os benefícios ligados com o envio de dinheiro. Como abordagem metodológica, após revisão bibliográfica, foi lançado um questionário com perguntas maioritariamente fechadas. Por meio da ferramenta SPSS analisou-se quantitativamente respostas de 73 respondentes. Os resultados mostraram três principais fatores: facilidade, custo e legislação. Nisso, o canal de envio de dinheiro por compensação foi catalogado, através da pergunta aberta. A conclusão é que os migrantes guineenses utilizam canais de transferência formal e informal, mas utilizam mais o informal. Este estudo contribui para a teoria com um modelo de conceitos relevantes para a adoção de operações de transferência eletrónicas entre Portugal e a Guiné-Bissau e contribui na prática para a identificação de como melhorar esse processo.

**Palavras-Chave:** Adesão ao sistema de transferências eletrónicas; transferência informal; facilidade de utilização; custo de transferências; políticas sobre as transferências internacionais (entre Portugal e Guiné-Bissau).

## **Abstract**

The need to send money is evident in the case of migrants. According to the Bank of Portugal, “for many countries, remittances represent an important source of income for families, boosting growth and development”. In the case of Guinea-Bissau, remittances from migrants are equivalent to 9.5% of the Gross Domestic Product. However, the Guinean population faces transfer difficulties, due to the lack of infrastructure, the cost, the population's level of education...

This study aims to discern the most impactful factors that influence adherence to the electronic transfer system from Portugal to Guinea-Bissau, by Guinean migrants, contributing with recommendations for entities and people seeking to maximize the benefits linked to sending money. As a methodological approach, after a literature review, a questionnaire was launched with mostly closed questions. Using the SPSS tool, responses from 73 respondents were quantitatively analyzed. The results showed three main factors: ease, cost and legislation. In this, the channel for sending money for compensation was catalogued, through the open question. The conclusion is that Guinean migrants use formal and informal transfer channels, but use informal ones more. This study contributes to theory with a model of concepts relevant to the adoption of electronic transfer operations between Portugal and Guinea-Bissau and contributes in practice to the identification of how to improve this process.

**Keywords:** Adherence to the formal electronic transfer system; informal transfer; ease of use; transfer costs; policies on international transfers (between Portugal and Guinea-Bissau).

# Índice Geral

<b>Agradecimentos</b> .....	<b>i</b>
<b>Resumo</b> .....	<b>ii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice Geral</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de Tabelas</b> .....	<b>vi</b>
<b>Índice de Figuras</b> .....	<b>vii</b>
<b>Glossário de Abreviaturas e Siglas</b> .....	<b>viii</b>
<b>Capítulo 1 – Introdução</b> .....	<b>1</b>
1.1.    Enquadramento do tema .....	1
1.2.    Motivação e relevância do tema .....	2
1.3.    Questões e objetivos de investigação .....	3
1.4.    Abordagem metodológica .....	4
1.5.    Estrutura e organização da dissertação .....	5
<b>Capítulo 2 – Revisão da Literatura</b> .....	<b>1</b>
2.1.    Transferência Eletrónica.....	1
2.1.1.    O aspeto local da transferência .....	2
2.1.2.    O aspeto tempo da transferência.....	2
2.2.    O serviço de transferência na Guiné-Bissau.....	6
2.2.1.    Características da Guiné-Bissau .....	6
2.2.2.    Transferência nos Banco .....	7
2.3.    Transferência informal .....	21
2.3.1.    Transferência informal .....	21
2.3.2.    “ <i>Hawala</i> ” nas transferências entre Portugal e Guiné-Bissau .....	22
2.3.3.    Funcionamento de <i>Hawala</i> .....	22
2.3.4. <i>Hawala</i> e financiamento do terrorismo .....	23
2.4.    Luta contra fraude.....	24
2.4.1.    Diligências dos organismos internacionais/intergovernamentais.....	24
2.4.2.    Combate à fraude em Portugal .....	25

2.4.3.	Combate a fraude na Guiné-Bissau .....	25
2.5.	Modelo conceitual <i>de Aceitação de Tecnologia, proposto por Wu &amp; Wang</i> .....	25
<b>Capítulo 3 – Metodologia .....</b>		<b>28</b>
3.1.	Desenho de investigação .....	28
3.2.	Hipóteses de investigação.....	29
3.3	Recolha de dados.....	30
<b>Capítulo 4 – Análise e discussão dos resultados.....</b>		<b>32</b>
4.1.	Análises dos resultados demográficos.....	32
4.2.	Análise de resultados do modelo conceptual.....	38
4.2.1	Análise exploratória.....	38
4.2.2	Determinantes de intenção de continuação de utilização e de utilizar novos canais..	41
<b>Capítulo 5 – Conclusões e recomendações .....</b>		<b>45</b>
5.1.	Principais conclusões.....	45
5.2.	Contributos para a comunidade científica e empresarial.....	46
5.2.1.	Implicações ao nível académico .....	46
5.2.2.	Implicações ao nível empresarial .....	46
5.3.	Limitações do estudo .....	47
5.4.	Propostas de investigação futura .....	47
<b>Referências Bibliográficas .....</b>		<b>48</b>
Apêndice A – Agências bancárias nas Regiões e nos Setores da Guiné-Bissau .....		51
Apêndice B – Questionário.....		52
Apêndice C – Quadro da matriz das componentes.....		56
Apêndice D – Quadro da estatística de confiabilidade.....		57
Apêndice E - Resumo das respostas de correlação do modelo.....		58
Apêndice F – Referência das questões do questionário .....		59

## Índice de Tabelas

Tabela 1 – Agências bancárias nas Regiões da Guiné-Bissau.....	10
Tabela 2 - Parceria OT – Banco .....	19
Tabela 3 - Quadro de número de transferências efetuadas por ano.....	35
Tabela 4 - Quadro de montante médio por transferência .....	35
Tabela 5 - Quadro de método(s) para enviar dinheiro.....	37
<i>Tabela 6</i> - Quadro das Estatísticas Descritivas .....	38
Tabela 7 - Quadro de teste de Bartlett .....	40
Tabela 8 - Quadro de confiabilidade de dados .....	40
Tabela 9 - Quadro de coeficiente de correlação .....	41
Tabela 10 – Resultados das hipóteses da investigação.....	43

## Índice de Figuras

Figura 1- Diagrama de investigação .....	5
Figura 2 - Comunicação entre Banco central e Operadora de Telecomunicação.....	13
Figura 3 - Criação e distribuição da moeda eletrónica .....	15
Figura 4 - Parceria OT - AETRD .....	20
Figura 5 - Parceria triangular (Banco, OT e AETDR) .....	21
Figura 6 - Sistema hawala .....	23
Figura 7 - Modelo conceitual de Aceitação de Tecnologia, proposto por Wu & Wang	26
Figura 8 - Modelo conceitual de Aceitação de transferência eletrónica.....	28
Figura 9 - Gráfico de género dos respondentes .....	32
Figura 10 - Gráfico da faixa etária dos respondentes .....	33
Figura 11 - Gráfico do nível de escolaridade dos respondentes .....	33
Figura 12- Gráfico do tipo de trabalho dos respondentes.....	34
Figura 13 - Gráfico do método mais utilizado para enviar dinheiro .....	37
Figura 14 - Modelo conceptual validado .....	44

## **Glossário de Abreviaturas e Siglas**

AETRD	- Agências Especializadas em Transferência Rápida de Dinheiro
APD	- Ajudas Externas para o Desenvolvimento
ARN	- Autoridade Reguladora Nacional
BAGB	- Banque Atlantique da Guiné-Bissau
BAO	- Banco da Africa Ocidental
BCEAO	- Banco Central dos Estados da África Ocidental
BDU-SA	- Banco da União -Guiné-Bissau
CBI	- Coris Bank International
CEDEAO	- Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental
CMVM	- Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CTED	- Direção Executiva do Comité Antiterrorismo das Nações Unidas
EFA	- Exploratory Factorial Analysis
ETI	- Ecobank Transnational Incorporated
EU	- União Europeia
FAU	- Fundo de Acesso Universal
Franco CFA	- Franco da Comunidade Financeira Africana
GAFI	- Grupo de Ação Financeira
GSM	- Sistema Global de Comunicações Móveis
IDE	- Investimento Direto Estrangeiro
ME	- moeda eletrónica
MoMo	- Mobile Money
MTN	- Mobile Telephone Networks
OCE	- Online Customer Experience
OIM	- Organização das Nações Unidas para as Migrações
OT	- Operadora de Telecomunicação
PIB	-Produto Interno Bruto
RTGS	- Real Time Gross Settlement
SAS	- Statistics and Data Analysis
SEPA	- Single Euro Payments Area
SPSS	- Statistical Package for the Social Science
UEMOA	- União Monetária e Económica da África Ocidental
UNESCO	- Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura
USSD	- Dados de Serviço Suplementar Não Estruturados
WU	- Wester Union

## Capítulo 1 – Introdução

### 1.1. Enquadramento do tema

Com a globalização, segundo Isabel A. Rodrigues<sup>1</sup> “a mobilidade humana tornou-se elemento basilar para o desenvolvimento social, demográfico, económico e cultural das sociedades globais, e Portugal não é exceção” (Oliveira, 2022, p. 5). Neste contexto, segundo o relatório sobre Indicadores de integração de imigrantes: relatório estatístico anual 2022, “Portugal é um país de imigração”, uma vez que os estrangeiros são 6,4% do total da população residente no país, no ano 2021 (Oliveira, 2022, p. 19). Nesse estatuto, os imigrantes da Guineenses constituem 3% da população estrangeira residente em Portugal (Lopes & Machado, 2023).

Entretanto, Azad Uddin e os seus colegas apontam para as inúmeras dificuldades com que os imigrantes se deparam muitas das vezes, entre as quais, acesso ao serviço financeiro, sobretudo quando se trata da escolha do canal para envio de remessas que fazem periodicamente para o país de origem (Azad Uddin, 2022). Este facto é também vigente na classe dos imigrantes residentes em Portugal (Oliveira, 2022), onde está inserida a comunidade guineense, visada no nosso trabalho.

Este projeto propõe-se abordar o assunto de transferências, em particular as transferências entre Portugal e Guiné-Bissau, efetuadas pelos migrantes guineenses em Portugal.

O objetivo central deste projeto é de ter uma melhor compreensão das razões que levam os migrantes da Guiné-Bissau a optarem por enviar ou por receber o dinheiro num canal e não nos outros, ou seja, o que influencia na escolha de cada um dos canais de envio e de recebimento de dinheiro. Para que no fim, a partir destes estudos, possamos auxiliar com propostas que possam ser duradouras, seguras, legais e benéficas para a comunidade guineense, para as autoridades e também para as instituições que operam no domínio das transferências.

Provenientes de um país subdesenvolvido, os imigrantes guineenses fazem remessas a fim de auxiliarem os familiares e demais pessoas no país de origem, devido a dificuldades com que se deparam a maior parte da população dos países nesta posição. As remessas são tão importantes para a população guineense ao ponto de serem consideradas mais eficazes do que as Ajudas Externas para o Desenvolvimento (APD) e os Investimento Direto Estrangeiro (IDE), mas também a atingirem 9,5% do Produto Interno Bruto (PIB) guineense (Indequi, 2012). Porém estas remessas são efetuadas de várias vias, vias formais (transferências eletrónicas) e vias informais, segundo Jairson Indequi (Indequi, 2012) e Maria João Cordeiro<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup>Isabel Almeida Rodrigues – Secretária de Estado da Igualdade e Migrações, no prefácio do relatório de Observatório das Migrações: Indicadores de integração de imigrantes- relatório estatístico anual 2022. 1ª ed, com autoria da Catarina Reis Oliveira.

<sup>2</sup>E-WORKING PAPER No 26/2007 de Centro de Investigação e Estudos de Sociologia (CIES) de ISCTE

Por parte das autoridades, de um lado, houve políticas que visam dinamizar as transferências, mas do outro lado, houve implementação de mecanismos de combate ao branqueamento de capital e ao financiamento do terrorismo que condicionam as transferências, tendo em conta que as transferências são uma das vias utilizadas para estas práticas fraudulentas (Lederer, 2023).

O objetivo académico também é visado neste trabalho, sendo que este projeto propõe ser um dos pontos de partida ou de referência para os trabalhos na área da transferência entre Portugal e Guiné-Bissau, entre um país desenvolvido e um país menos desenvolvido, entre o país de acolhimento de migrantes e o país de origem de migrante. Mas também, ser uma fonte informativa para os migrantes, para as autoridades, assim como para as entidades que operam no setor das transferências.

A fraca adesão ao sistema de envio formal e o combate a fraude fazem parte dos problemas deste projeto, daí, pretende-se obter informações por poste da população visada através de questionário, que depois de analisadas possamos compreender a realidade do “mundo de transferências” entre Portugal e Guiné-Bissau, para assim propor as nossas soluções.

## **1.2. Motivação e relevância do tema**

A nossa motivação no tema veio, principalmente, do facto dos estudos apontarem as dificuldades na escolha do canal de envio ou de recebimento de dinheiro por parte da comunidade Guineense em Portugal. Para quem está de longe do assunto, a opção do canal para a transferência é muita das vezes vista como sendo fácil e rápida, entretanto, não é bem o que parece, tudo porque, os locais do envio e do recebimento de dinheiro e os intervenientes têm um papel importante na escolha do canal, segundo os estudos (Vermeulen, 2014).

Muito embora houve avanços notórios a nível dos países de origem dos imigrantes, no que diz respeito a inclusão financeira (Ndiaye, 2019), mas as dificuldades ainda prevalecem, devido ao nível de desenvolvimento destes países, destinatários das remessas (MacIssac, 2023).

Entre outros motivos estão:

- Interesse profissional, pelo facto de ser um agente de Tesouro Público da Guiné-Bissau há oito anos;
- O facto de esse tema ser um assunto que estará sempre presente no dia a dia da comunidade na qual estou inserida;
- Inexistência de muita reflexão e produção de conhecimento científico neste domínio.

Com este trabalho identificamos os canais mais utilizados para envio e recebimento de dinheiro, pela comunidade Guineense em Portugal, assim com os motivos/condicionantes de cada opção.

Ao dar respostas à pergunta que colocamos no ponto 1.3 (Questões e objetivos de

investigação), contribui para que:

- A comunidade guineense – fica a saber dos diferentes canais utilizados para recebimento e envio de dinheiro, pelos membros, mas também das inúmeras dificuldades com que se depara, daí poder escolher o canal que lhe convém.
- As autoridades – têm uma evidência e assim, mais um ponto para rever na política relacionada com a comunidade. Sendo uma “voz“ vinda da comunidade, informando das dificuldades com que se depara no ato das transferências e da necessidade de correção, salientadas à muitos anos (Indequi, 2012), poderia suscitar melhorias das políticas relacionadas com o caso, tendo em conta a importância das remessas da comunidade na economia dos países de origem (Junaid, 2021);
- Os empreendedores – para os que não estiveram no negócio teriam assim uma oportunidade para o negócio e para os que já estão no negócio poderiam estar a pensar em corrigir/melhorar alguns aspetos relacionados com o ciclo de transferências (Vivian, 2022);
- Outras instituições ou pessoas que por motivo de estudos académicos, estatísticos ou informativo, poderiam ter acesso às informações deste trabalho, para diversos fins.

### **1.3. Questões e objetivos de investigação**

O objetivo geral deste projeto será de obter a evidência dos canais que os imigrantes Guineenses em Portugal utilizam para o envio e o recebimento de dinheiro, nas transferências entre Portugal e Guiné-Bissau. Mas também, ter visibilidade clara sobre as variáveis condicionantes na escolha de cada via que utilizam para efetuar as transações.

A nossa questão de investigação é: Quais os fatores que influenciam a adoção de transferências eletrónicas dos Guineenses em Portugal?

Sendo que a problemática do nosso estudo reside na franca adesão aos sistemas oficiais e o combate a fraude. No entanto, as medidas dissuasivas têm estado a ser implementadas pelas diversas entidades ligadas a fraude. Em 2006, o Banco Mundial adotou uma série de reformas de seu regime de sanções contra estes crimes<sup>3</sup>. A nível do Governo português, aprovou-se a estratégia Nacional Antifraude para um período de 2023-2027<sup>4</sup>. Com o avanço da tecnologia as autoridades estão cada vez mais atentas para novos tipos de fraude que possam vir a surgir, é o caso de “Banco de Portugal e Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) em alerta com os novos tipos de fraude

---

<sup>3</sup> Documento publicado na página web do Banco Mundial-  
<https://www.worldbank.org/content/dam/documents/sanctions/other-documents/osd/brazil112907.pdf>

<sup>4</sup> Despacho n.º 7833/2023, de 31 de julho, publicado no Diário da República -  
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/7833-2023-216323657>

com Inteligência Artificial”<sup>5</sup>. A nível empresarial a empresa Freedzai é “um unicórnio que caça fraudes financeiras”<sup>6</sup>.

A função de investigação consiste em fazer o levantamento exaustivo dos canais de envio e de recebimento de dinheiro utilizados pela comunidade, assim com, em verificar os condicionantes para a preferência de cada canal, para assim ter uma visão clara sobre o canal mais utilizado e as razões desta primazia.

Para que possamos responder à questão de investigação levantada, delineamos os seguintes objetivos específicos:

1. Identificar quais os canais existentes e o mais utilizado para a transferência;
2. Identificar os motivos da escolha;

#### **1.4. Abordagem metodológica**

A compreensão do motivo da escolha do canal de envio ou de receção de dinheiro passará pela realização de um estudo quantitativo (baseado em questionário), sobre as vereáveis que influenciam na escolha do canal de envio e de recebimento de dinheiro por parte da comunidade Guineense em Portugal.

A obtenção e avaliação dos resultados produzidos contemplam três fases:

- Identificação das perguntas e elaboração de questionário com perguntas de tipo fechada, ao torno da nossa problemática;
- Validação do modelo conceptual de Aceitação de Transferências Eletrónicas através de análises de Análise Fatorial Exploratória (AFE) e de Modelos de Regressão Linear Múltipla;
- Teste e validação do modelo, permitindo assim obter as respostas para os nossos objetivos específicos que tínhamos traçados inicialmente.

---

<sup>5</sup> Publicação na página do ecosapo.pt do dia 29/08/2023 - <https://eco.sapo.pt/2023/08/29/banco-de-portugal-e-cvm-em-alerta-para-os-novos-tipos-de-fraude-com-ia/>

<sup>6</sup> Publicação de Filipe S. Fernandes na página do Jornal de Negócios do dia 30/10/2023 - <https://www.jornaldenegocios.pt/negocios-iniciativas/premios-exportacao---internaci/detalhe/feedzai-um-unicornio-que-caca-fraudes-financeiras>

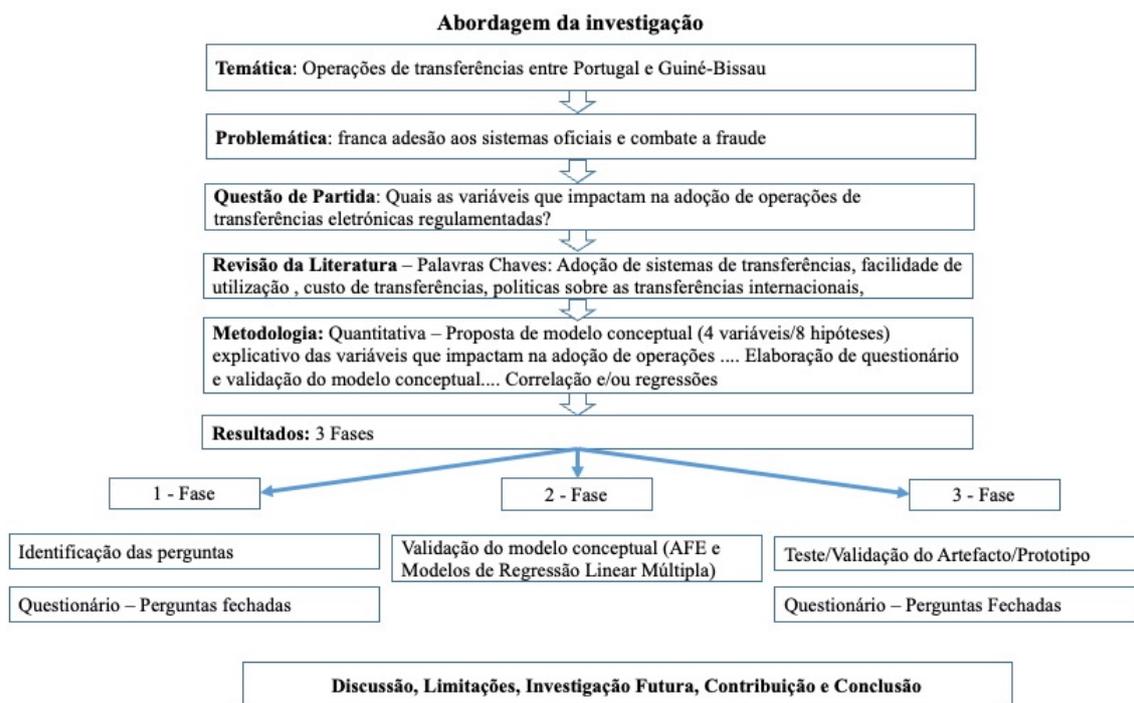


Figura 1- Diagrama de investigação

Fonte: Figura do autor

### 1.5. Estrutura e organização da dissertação

O presente trabalho está organizado em cinco capítulos. Iniciando com o capítulo da introdução dos temas a abordar e do trabalho a ser realizado. É feito um enquadramento, a nível teórico, de práticas e conceitos relacionados com a transferência e os imigrantes, Em seguida, seria as relações entre estes dois conceitos (transferência e os imigrantes) no capítulo dois, de forma a ter uma visão geral do trabalho previamente realizado nos ditos campos.

No capítulo três é detalhada a metodologia adotada na investigação, apresentando o modelo proposto e as hipóteses de investigação.

Já no quarto capítulo seria a revelação da análise e discussão dos resultados do estudo.

Por último, são apresentadas as conclusões da investigação, assim como, as suas limitações e sugestões para investigações futuras.



## Capítulo 2 – Revisão da Literatura

### 2.1. Transferência Eletrônica

A necessidade de enviar dinheiro de uma conta para outra, de um indivíduo para um outro, de um indivíduo para uma instituição, vice-versa, por diversos motivos que vão de simples pagamento de bens e serviços a ajudas, investimentos e mais, dá origem à uma transferência.

Para os migrantes a necessidade de transferência de dinheiro é quase um “dever”, no caso dos migrantes com objetivos de auxiliar os familiares e/ou conhecidos no país de origem ou com objetivos de investimento. Segundo a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), “não existe uma definição universalmente aceita do termo migrante”<sup>7</sup>. Esta dificuldade em definição de migração também foi partilhada pelo José Cunha e Alberto Jacob, “é bem verdade que não existe a melhor definição de migrante, mas sim aquela que melhor se adequa aos objetivos do pesquisador” (Da Cunha & Jakob, 2011, pag. 162). Posto isso, retomemos a definição da Organização das Nações Unidas para as Migrações (OIM) que define o migrante como sendo “qualquer pessoa que tenha residido fora do seu local de residência habitual, seja dentro de um país ou por uma fronteira internacional, independentemente do status jurídico da pessoa”<sup>8</sup>. Das definições constata-se que o fator tempo e o fator local conjugam para a atribuição de estatuto migrante à um indivíduo.

Segundo o Banco de Portugal, a “transferência de dinheiro é um processo pelo qual fundos financeiros são movidos eletronicamente<sup>9</sup> de uma conta para outra, geralmente entre contas bancárias ou de instituições financeiras distintas. Esse procedimento possibilita que pessoas, empresas ou entidades enviem dinheiro a terceiros, independentemente da localização geográfica, de forma rápida e segura”<sup>10</sup>.

Pela definição deduz-se que a transferência de dinheiro é o ato de saída de fundo financeiro de uma conta para a outra conta ou então, saída do fundo financeiro de uma

---

<sup>7</sup> Notícias de UNESCO sobre Migrantes, Refugiados ou Pessoas deslocadas, publicada no dia 30/11/21 na página da própria Organização -<https://www.unesco.org/pt/articles/migrantes-refugiados-ou-pessoas-deslocadas>

<sup>8</sup> Definição tirada do mesmo link que a nota de rodapé precedente (nº7)

<sup>9</sup> O Banco Central dos Estados da África Ocidental (BCEAO) definiu a transferência eletrônica de dinheiro como: *Transfert électronique de fonds : Transfert électronique d'argent d'un compte bancaire à un autre, soit au sein d'une même institution financière, soit entre deux institutions, via des systèmes informatiques, sans intervention directe du personnel de l'institution financière.*

<sup>10</sup> Definição tirada do link do Banco de Portugal <https://www.bportugal.pt/page/transferencias?mlid=893>

pessoa/instituição a favor uma outra pessoa/instituição, independentemente do local e do tempo. Mas também, a transferência pode ser de e para a mesma pessoa/instituição, caso o beneficiário for a mesma pessoa/individuo que o ordenante (quem solicita a transferência), tratando assim de movimentação de fundo financeiro entre as contas da mesma pessoa/instituição.

#### 2.1.1. O aspeto local da transferência

O local e/ou domicílio da conta do ordenante e o local e/ou domicílio da conta do beneficiário são dos aspetos que definem o tipo de transferências. O aspeto local implica atuação “em um determinado limite territorial”, segundo Carolina Pulo, citando Crocco Menezes (Pupo, 2022, p. 66).

De modo geral, segundo Banco de Portugal e o Banco Central dos Estados da África Ocidental (BCEAO), existem dois tipos de transferências:

- transferências intrabancárias: quando a conta de proveniência do dinheiro e a conta de destino forem do mesmo banco, no mesmo país;
- transferências interbancárias: quando a conta de proveniência do dinheiro e a conta de destino forem de bancos diferentes. Quando os dois bancos estiverem no mesmo país trata-se de transferência interbancária nacional e quando os dois bancos estiverem em países diferentes trata-se de transferência interbancária internacional.

Os tipos de transferência vão no aspeto espaço, entretanto, o aspeto tempo também é um outro componente no ato de transferência.

#### 2.1.2. O aspeto tempo da transferência

A duração da transferência, ou seja, o tempo necessário para que o dinheiro esteja disponível na conta do beneficiário, depende do local e/ou da opção do ordenante, o que implica que depende do tipo de transferência. De modo geral existem duas formas de transferência, que vão consoante o tempo:

##### 2.1.2.1 - *Transferência normal*

Com a transferência normal o dinheiro está logo disponível na conta do beneficiário caso a conta do ordenante e a conta do beneficiário forem do mesmo banco (transferência intrabancária).

Caso os dois forem de bancos diferentes, mas no mesmo país, o beneficiário poderá levar até 48h, em dias úteis, para receber o valor, tratando assim de transferência interbancária nacional, porque nesse caso, em Portugal, após 15h, as transferências efetuadas são executadas no dia útil seguinte, na Guiné-Bissau é após 16h.

Entretanto, quando o banco do ordenante e o banco do beneficiário se encontram em países diferentes o tempo de espera para a receção do dinheiro por parte do beneficiário variar segundo a localização geográfica e a política monetária dos dois países. Para os bancos da União Europeia e os bancos fora da União Europeia, mas aderentes a Single Euro Payments Area (SEPA)<sup>11</sup>, o beneficiário poderá levar até 48h, em dias úteis, para receber o valor. Para os bancos que não fazem parte de zonas com a mesma moeda, nem da mesma região e/ou que não pertencem ao mesmo sistema de transferências, o beneficiário pode levar de 1 a 5 dias úteis ou mais para receber o dinheiro que lhe foi transferido, “dependendo dos bancos intermediários e do país de destino” (Pinheiro, 2023, p.1), tratando assim de transferências interbancárias internacionais.

Para encurtar o tempo de transferência há outra modalidade mais rápida que a transferência normal.

#### 2.1.2.2 - *Transferência rápida (imediata)*

Tal como a sua denominação, a transferência imediata é uma solução de transferência eletrónica pela qual o ordenante pode transferir o dinheiro para que o montante esteja disponível ao beneficiário num período inferior ao tempo que leva uma transferência normal entre bancos diferentes. Cada sistema de transferência imediata está disponível para redes de bancos regionais, que partilham a mesma moeda e/ou zona geográfica (Agpaytech, 2022), ou seja, cada zona/região tem o seu sistema de transferência rápida para os bancos aderentes.

Em Portugal, a transferência imediata leva até 10 segundo, no máximo, para que o montante seja creditado na conta do beneficiário, independentemente do banco. Este

---

<sup>11</sup> “A área única de pagamentos de retalho na Europa, mais conhecida pela sigla SEPA, do inglês Single Euro Payments Area, 28 de Janeiro de 2008” (Banco de Portugal). “O Espaço SEPA abrange atualmente os países que integram a União Europeia, os respetivos territórios ultramarinos que tenham aderido ao dito espaço (nomeadamente, Guernsey, Guiana Francesa, Gibraltar, Guadalupe, Ilha do Homem, Jersey, Martinica, Mayotte, Reunião, São Bartolomeu, São Martinho e São Pedro e Miquelon), bem como a Islândia, o Liechtenstein, a Noruega, a Suíça, o Mónaco, S. Marino, Andorra e Vaticano e Reino Unido” (Caixa Geral de Depósitos).

serviço, sendo disponível aos clientes dos bancos via as *homebanking*<sup>12</sup> ou aplicativos do banco para uso nos “dispositivos moveis (telemóvel, *smartphone*, *tablet* ou *smartwatch*)”, pode ser utilizado a qualquer momento “(24 horas / 7 dias por semana / 365 dias por ano)”<sup>13</sup> e a qualquer local, desde que o cliente esteja conectado. Contudo, este serviço está disponível só para os bancos aderentes a SEPA, ou seja, pertencentes à área SEPA, segundo o Banco de Portugal.

No caso da Guiné-Bissau, há uma plataforma de transferência imediata denominada RTGS (*Real Time Gross Settlement*), operacional desde junho de 2004 (Agpaytech, 2022). Mas, para além de estar restrita só para instituições financeiras de zona UEMOA<sup>14</sup>, também comporta algumas particularidades:

- É gerida pelo BCEAO, cada transferência deve ser validada a nível deste Banco Central;
- Só os bancos é que têm acesso à esta plataforma;
- O horário de funcionamento é conforme as horas laborais do banco, se segunda-feira a sexta-feira, das 8 à 16h.

Nas situações acima citadas, tanto o ordenante assim como o beneficiário devem ser detentores de uma conta bancária, segundo as exigências do Banco de Portugal, mas também do BCEAO. Tendo em conta os limites do aspeto temporal da transferência bem como os limites do aspeto geográfico, dos casos acima citados, o ordenante/remetente é muita das vezes confrontado com necessidades de transferência que vão além destes limites, que enquadram com a sua situação ordenante/remetente e com a situação do beneficiário, o que lhe leva a utilizar o serviço de transferência das entidades especializadas em transferência rápida de dinheiro.

### 2.1.2.3- *As Agências Especializadas em Transferência Rápida de Dinheiro (AETRD)*

Atendendo as necessidades de transferência rápida de dinheiro por parte do remetente para o beneficiário, independentemente da moeda, do local e sem obrigatoriedade de ter

---

<sup>12</sup> Banca ao domicílio ("home banking") Serviços bancários aos quais um cliente de uma instituição financeira pode aceder através de telefone, televisão, terminal ou computador pessoal para ligação ao computador central da instituição- (<https://www.bportugal.pt/glossario/b>)

<sup>13</sup> Informações obtidas da pagina <https://cliente.bancario.bportugal.pt/pt-pt/aplicacoes-de-pagamento-o-que-sao> e da pagina <https://www.bportugal.pt/perguntas-frequentes/261>

<sup>14</sup> A UEMOA é uma união económica regional criada em 1994: consiste em oito países membros: Benim, Burkina Faso, Costa de Marfim, Guiné-Bissau, Mali, Níger, Senegal e Togo. - <https://www.uemoa.int/en/about-uemoa>

uma conta bancária por parte do remetente e/ou do destinatário, existe entidades especializadas na transferência rápida de dinheiro, capazes de fazer chegar o dinheiro ao beneficiário em poucos minutos, em regiões e/ou zonas monetárias diferentes e sem necessidade de terem conta bancária.

Estas agências recebem a acreditação do Banco Central para que possam operar num país. No caso de Portugal, as AETRD são classificadas, pelo Banco de Portugal, na categoria de Instituições de Pagamento com Sede na U.E em Regime de Rede de Agências. Após serem autorizadas a opera num país, entram em parcerias com várias entidades do ramo financeiro para poderem disponibilizar os seus serviços, ampliando a rede de agências. Entre as agências mais populares estão:

- Wester Union (WU)- criada em 1871, esta agência norte americana é uma das maiores entidades especializada em transferência rápida de dinheiro. Tem uma vasta rede, composta por “centenas de milhares de locais de agentes em todo o mundo”, repartidas em “mais de 200 países e territórios”<sup>15</sup>. Atualmente os seus serviços estão disponíveis através das agências e online (aplicativos para smartphones e a site web).
- Money Gram - criada em 1988, à Denver (Estados Unidos de América), figura entre as maiores AETRD. Tem uma vasta rede, composta por “mais de 430.000” agentes/colaboradores repartidos “mais de 200 países e territórios”<sup>16</sup>. Atualmente os seus serviços estão disponíveis através das agências e online (aplicativos para smartphones e a site web).
- Ria Money Transfer- criada em 1987, tendo a sua primeira agência em Nova York, conta com uma rede composta por aproximadamente 507.000 locais em 160 países. A semelhança das outras duas agências acima, também tem os seus serviços disponíveis nas agências e online (aplicativos para smartphones e a site web)<sup>17</sup>.

Inicialmente todas estas entidades operavam unicamente através das agências, ou seja, os serviços de transferência que eles prestavam exigia que o remetente e o beneficiário se deslocassem para uma das agências a fim de beneficiar do serviço de transferência,

---

<sup>15</sup> Informações obtidas da página oficial da Wester Union <https://corporate.westernunion.com/>

<sup>16</sup> Informações obtidas da página oficial da MoneyGram <https://www.moneygram.com/intl/acerca-da-moneygram-pt>

<sup>17</sup> Informações obtidas da página oficial Ria Money Transfer <https://www.riamoneytransfer.com/pt-pt/about-ria/>

entretanto, com os avanços tecnológicos e os desafios do dia a dia, as AETRD puseram as opções online (aplicativos para smartphones e a site web) a disposição dos clientes.

#### 2.1.2.4 - *Aplicativos de transferência*

Enviar dinheiro pela Internet, através de plataformas postas a disposição do público pelas AETRD tornou-se uma das opções que as agências especializadas neste domínio têm para o fornecimento do serviço em questão. Entretanto, o uso destes aplicativos pressupõe que o remetente tenha uma conta bancária através da qual seria efetuado o débito do valor para o pagamento do serviço de transferência solicitado, mas também que tenha um dispositivo móvel e que esteja ligada a internet, (Depiné, 2021). Já para o beneficiário não seria obrigatório ter uma conta bancária ao optar por ir recuperar o montante que lhe foi transferido numa das agências da entidade prestadora de serviços ou junto dos seus parceiros.

Segundo explicações do Banco de Portugal, o utilizador acede à *aplicativo de transferência* da agência cria uma conta e “associa uma conta de depósito à ordem ou um cartão de pagamento através do qual os fundos são movimentados”<sup>18</sup>.

Estas opções e condições de transferências dinâmicas, ou seja, as facilidades/possibilidades de transferência bancária (normal e rápida), as transferências via as AETRD com opção online e opção de deslocação para agência, a disponibilidade de várias agências num determinado ponto geográfico etc... são das opções mais vigentes no contexto de Portugal, já no caso da Guiné-Bissau, a realidade é diferente em certos aspetos, no que tange ao serviço de transferências.

## **2.2. O serviço de transferência na Guiné-Bissau**

### 2.2.1. Características da Guiné-Bissau

A Guiné-Bissau é um país com uma superfície de 36 120 km<sup>2</sup>, conta com 88 ilhas e com aproximadamente 2.060.721 de habitantes, (Finanças, 2023). O território está dividido em oito Regiões e um Setor Autónomo que é a capital (Bissau), as regiões estão subdivididas em 38 setores.

Faz parte da Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO), que é uma organização de integração regional que engloba quinze países da África Ocidental. Mas também, a Guiné-Bissau é membro da UEMOA, que têm como moeda

---

<sup>18</sup> Informações obtidas da página <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/aplicacoes-de-pagamento-o-que-sao>

única Franco CFA, tendo como banco central o Banco Central dos Estados da África Ocidental (BCEAO).

É uma nação que figura na categoria dos países subdesenvolvidos. Nesta posição é notável o baixo nível de infraestruturas e défice em prestações de serviços. Segundo o relatório de Nações Unidas (ONU Habitat) do ano 2020, a Guiné-Bissau apresenta restrições em termos de mobilidade, tendo “uma rede de estradas secundárias e terciárias não pavimentadas expondo comunidades a fechamentos sazonais durante a estação chuvosa” (Vasconcelos, 2020, pag. 5). O nível de acesso à eletricidade e comunicação é baixo, “em média, apenas 10% da população tem eletricidade, em sua maioria concentrada em Bissau. Celulares são os principais ativos de comunicação possuído pelas famílias” (Vasconcelos, 2020, pag. 5). A taxa de bancarização é de situava em 15,6%, em 2021 (Finanças, 2023), o que se pode constatar pelo número de bancos à operarem na Guiné-Bissau e pela disposição dos seus balções em termos geográficos.

#### 2.2.2. Transferência nos Banco

As instituições financeiras jogam um papel crucial na atividade da transferência, entretanto, a Guiné-Bissau conta com seis bancos comerciais, atualmente:

1. Banque Atlantique da Guiné-Bissau, com o acrónimo BAGB - é um banco comercial que está a operar na Guiné-Bissau desde outubro de 2016. Faz parte do terceiro maior grupo bancário da Zona Uemoa (Banque Populaire), que tem sucursais em países como Benim, Burkina Faso, Costa de Marfim, Mali, Níger, Senegal e Togo. Por enquanto só tem agências em Bissau e são as quatro: Agência Principal, agência VIP, agência de Bandim e agência da Antula.

Dos bancos a operarem na praça guineense é o quinto a abrir as suas portas, mas dispõe de um leque de serviços, que através das suas parcerias, faz para melhor servir os seus clientes. No âmbito das transferências rápidas, tem parceria com as AETRD e com as operadoras de telecomunicação, mas também tem disponível *Homebanking* e aplicação móvel para transferências, embora limitada em transferências intrabancária, por enquanto, devido aos riscos inerentes.

2. Banco da Africa Ocidental (BAO) - é o primeiro banco nacional e dispõe da maior fatia em termos de clientela e também o mais antigo de todos os bancos comerciais a operarem de momento no país, desde 1998. Não pertence à uma rede

com bancos (sucursais) noutros países, mas tem uma colaboração estreita com o Banco Montepio de Portugal. Dispõe de oito agências em Bissau, sendo do banco com mais balçães em Bissau, conta de sete agências repartidas em as cinco das oito regiões da Guiné-Bissau. Em 2021, pôs ao público o serviço *Homebanking* e a aplicação movel, através dos quais pode-se fazer consulta de saldo, mas também efetuar transferências para contas bancárias no mesmo banco (intrabancária) e transferências para outros bancos da praça guineense (interbancária), por enquanto.

Tem parcerias com Money Gram e Small Word, que são as únicas AETRD com que colabora, por enquanto, mas também, tem parceria com a companhia telefónica MTN no âmbito da moeda digital, alias, além de disponibilizar o serviço de moeda digital/virtual ao público, é também o banco interlocutor/responsável pela operadora MTN perante o BCEAO nos assuntos ligados da moeda virtual.

3. Banco da União -Guiné-Bissau (BDU-SA) – em ativo na praça guineense desde 2006, foi o segundo banco comercial e é também nacional. Conta com três agências e com cinco postes de serviços só em Bissau, mas também conta com três agências no interior do país (Gabu, Bafatá e Canchungo), repartidas entre três regiões. Faz parte do Grupo Banco da União, que é presente em cinco países da sub-região (Senegal, Mali, Costa de Marfim, Burquina Faso e Togo).

Disponibilizou *homebanking* ao publico, através do qual os clientes podem consultar as operações e efetuar transferências entre as contas do mesmo banco (intrabancária).

Tem parceria com as mais conhecidas AETRD (RIA, Wester Union e Money Gram), mas também, com as operadoras de telecomunicação no serviço da moeda eletrónica.

4. Coris Bank Guiné-Bissau - é o mais recente banco a operar na praça guineense, desde março de 2022, conta por enquanto com uma única agência, a principal, localizada em Bissau. Faz parte do grupo Coris Banque Internacional (CBI), criada em 2008, que conta com uma rede de sucursais em nove países (Benim, Burquina Faso, Costa de Marfim, Guiné-Bissau, Guiné-Conacri, Mali, Níger, Senegal e Togo), 160 agências, repartidas em 69 cidades. O Coris Bank International Guiné-Bissau é detida a 80% por uma HOLDING e os restantes 20% pela CBI CÔTE D'IVOIRE. Tem parceria com duas AETRD (RIA e Wester

Union) e está em curso a parceria com as empresas de telecomunicação da Guiné-Bissau para os serviços da moeda virtual.

Dispõe de *homebanking* que possibilita consulta de transações, mas também pode-se efetuar transferência intrabancária, os restantes tipos de transferência (interbancária, para bancos do mesmo grupo, bancos da sub-região e resto do mundo) só podem ser concretizadas com a validação do pessoal do banco.

5. Ecobank Guiné-Bissau– opera no mercado bancário guineense desde 2007, conta com três agências em Bissau e com três agências no interior do país (Gabu, Bafatá e Canchungo), repartidas entre três regiões. Faz parte do grupo pan-africano Ecobank Transnational Incorporated (ETI) que criou a sua primeira filial em 1980, o grupo Ecobank está presente atualmente em 35 países.

Externalizou alguns serviços, entre os quais os serviços de transferências das AETRD, fazendo assim dele um banco com mais subagências no país, mais de 200 subagências onde os clientes podem efetuar depósito, receber e enviar dinheiro das transferências via AETRD. Esta externalização o permitiu estar cada vez mais próximo do cliente em diferentes partes do país.

Está sempre na vanguarda tecnológica, em comparações com os restantes bancos, por ter no seio do grupo, departamento de Pesquisas e Desenvolvimento bem ativo. Pôs a disposição dos clientes vários produtos de *Homebanking* para diferentes tipos de uso, mas também a aplicação movel para consulta de transações e transferência intrabancária, os restantes tipos de transferência (interbancária, para bancos do mesmo grupo, bancos da sub-região e resto do mundo) só podem ser concretizadas com a validação do pessoal do banco.

6. Orabank Guiné-Bissau - na praça guineense desde 2017, este banco conta com quatro agências em Bissau, mas também com quatro agências no interior do país (Gabu, Bafatá, Buba e Safim), repartidas entre quatro regiões.

Pertence ao Grupo Orabank, presente em 12 países, com 188 agências e postos de venda.

Não dispõe de aplicativo movel, mas dispõe de *homebanking* que possibilita consulta de transações, mas também pode-se efetuar transferência intrabancária, interbancária, para bancos do mesmo grupo, para bancos da sub-região, sem necessitar da validação do pessoal do banco, só não se faz operações para o resto do mundo.

Tem parceria com três as AETRD (Money Gram, RIA e Wester Union) e tem Orange Bissau como parceiro de telecomunicação para os serviços da moeda virtual.

Tabela 1 – Agências bancárias nas Regiões da Guiné-Bissau

<b>Banco</b> \ <b>Região</b>	<b>Bafatá</b>	<b>Biombo</b>	<b>Bissau (setor autónomo)</b>	<b>Bolama</b>	<b>Cacheu</b>	<b>Gabú</b>	<b>Oio</b>	<b>Quinara</b>	<b>Tombali</b>
BAGB			1						
BAO	2	1	1		2	1		1	
BDU	1		1		1	1			
CORIS			1						
ECOBANK	1		1		1	1			
ORABANK	1	1	1			1		1	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Fonte: Tabela do autor

Devido as dificuldades em termos de infraestruturadas, bem como o baixo nível de vida socio económico da população guineense, o número de balções disponibilizados pelos bancos centra-se nas grandes cidades, que têm potencial económico.

Há três regiões (Bolama, Oio e Tombali) sem nenhuma agência bancaria, ou seja, 38% das regiões não dispõem de um serviço bancário presente. Em termos de setores, uma vez que o país conta com 39 setores, incluindo o setor autónomo de Bissau, só oito setores dispõem de agências bancárias, 21%. Bissau é único local onde todos os seis bancos estão presentes, em seguida Bafatá e Gabú com quatro bancos presentes cada, depois Canchungo com três bancos, Buba e Safim contam com presença de dois bancos e por último os setores de Bambadinca e de São Domingos com uma agência cada um, (ver Apêndice A). Resumindo, “o setor bancário na Guiné-Bissau, está mais concentrado na capital Bissau, e nos segmentos menos vulneráveis da população”, segundo o documento da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (Finanças, 2023, p. 13).

Um dos condicionantes para a operacionalização dos serviços bancários são os serviços de telecomunicação, a nível da Guiné-Bissau só há duas companhias a operarem, de momento.

### 2.2.3 - Transferência nas empresas de telecomunicação

A Orange Bissau e a Mobile Telephone Networks (MTN) são as duas empresas de telecomunicação a operarem na Guiné-Bissau, de momento, prestando serviços de Internet e de Telefones moveis.

### 2.2.3.1 - Orange Bissau

Começou a operar em 2007, faz parte do Grupo Orange, conta com agências, posto de vendas e lojas sob forma de franquia. Em Bissau, dispõe de três agências, de sete lojas de franquia e de quinze postos de vendas. Nas regiões, dispõe de uma agência na cidade de Buba, de dez postos de venda e de onze lojas sob forma de franquia repartidas entre as regiões.

A política de cobertura nacional dos serviços da telecomunicação e a aproximação dos clientes é sempre vigente na Orange Bissau, que através das suas equipas moveis percorrem todos os sectores do país para proporem produtos e serviços de telecomunicação.

Dez anos após o início das suas atividades, em 2017, a Orange Bissau lançou-se no mercado financeiro, disponibilizando a moeda eletrónica/virtual que denominou “Orange Money”. De momento conta com a colaboração do banco BAGB, BDU e ORABANK, e está em curso a cooperação com o Banco BAO e ECOBANK. Mas também, está em curso parcerias com as AETRD, que prometem pôr a disposição do público brevemente.

### 2.2.3.2 - MTN

A empresa de telecomunicações sul-africana opera desde 2007 na Guiné-Bissau, ao adquirir as ações da Areeba que já estava no mercado desde 2004. Detém 30% da quota de mercado da rede de telefones móveis. Em Bissau, conta com três agências, com três franquias e com um posto de serviços no aeroporto. Nas regiões conta com quatro agências (Buba, Canchungo, Bafatá e Gabú) e com seis lojas sob forma de franquia, repartidas entre diferentes regiões.

A semelhança do seu concorrente, a MTN também visa a cobertura nacional com os seus produtos e serviços, por onde contam imenso com as equipas moveis.

Foi o pioneiro no serviço de moeda eletrónica, à nível da Guiné-Bissau, ao lançar o serviço de *Mobile Money* que denominam de “MoMo” em 2010. Já dispõe de parceria com as AETRD, em termos de transferências rápidas que passam pelas contas da moeda virtual, mas também, tem parceria com os bancos BAO, BDU e ECOBANK, possibilitando assim as transações entre as contas bancarias e a conta da moeda virtual “MoMo”.

Segundo a Autoridade Reguladora Nacional (ARN), que é a entidade encarregue de regularizar o domínio da Tecnologia de Informação e Comunicação na Guiné-Bissau, a taxa de cobertura da rede telefónica à nível da Guiné-Bissau é de aproximadamente 80%

do território guineense, os 20% não cobertos abrangem as zonas insulares (ilhas) que na maior parte não são habitadas, mas também devido ao problema de custos/benefício para as operadoras de telecomunicação, mas também pelo problema da latência<sup>19</sup>. No que diz respeito a cobertura da rede internet a nível do território guineense, a ARN estima que é de aproximadamente 30%, justificando que o sinal da rede internet está no alcance da população mais nas cidades, e nos setores com potencial económico ou nos arredores destas zonas, onde se justifica o fator custo/benefício para as empresas de telecomunicação.

Entretanto, no quadro da política de cobertura nacional, visada pela ARN, existe uma contribuição, de 1% da receita anual líquida, feita por parte das agências de telecomunicação que é destinado para o Fundo de Acesso Universal (FAU). Este fundo é destinado a implementação das antenas de rede telefónica e rede internet nas zonas onde as operadoras de telecomunicação não conseguiram cobrir devido ao problema de custo/benefício. Assim sendo, a cobertura nacional da rede móvel e internet facilitaria a comunicação no território nacional e também dinamizaria vários serviços, entre os quais a operacionalização da moeda eletrónica que é tida como alavanca da inclusão financeira.

#### 2.2.4 - A moeda eletrónica (ME) das operadoras de telecomunicação na Guiné-Bissau -*Mobile Money*

Além dos serviços básicos de telefone móvel (chamadas e mensagens) e da internet, as duas multinacionais do ramo da telecomunicação introduziram no mercado guineense o produto financeiro capaz de ser utilizado pelos seus clientes, a partir de qualquer telemóvel, desde que o cliente se subscreva a este serviço. Trata-se de uma moeda eletrónica (ME) que foi posta a disposição dos utilizadores de telefone móvel desde 2010, após a companhia telefónica MTN ter obtido a licença por parte do Banco Central. Produto este que denominou pelo nome do serviço em inglês “*Mobile Money*” e que deu o pseudónimo de “MoMo”. Em janeiro de 2017, foi a vez da Orange Bissau, a pôr no mercado a sua moeda eletrónica que denominou de “Orange Money”

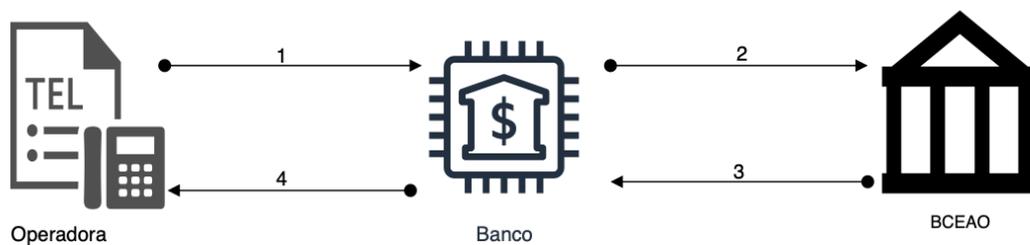
A moeda eletrónica ou moeda virtual, é definida como um valor monetário armazenado eletronicamente, que pode ser utilizado para efetuar operações de pagamento, isto é, depositar, transferir ou levantar fundos, segundo Banco de Portugal.

---

<sup>19</sup> Latência – período de tempo decorrido entre o momento em que é dado um comando e a efetiva execução da respetiva operação. – Definição do dicionário Infopédia

### 2.2.4.1 - Criação e circulação da Moeda Eletrónica (ME)

A Operadora de Telecomunicação (OT) por si só não pode obter a licença junto do BCEAO para a introdução do produto financeiro, porque não faz parte das entidades financeiras e afins. Para operacionalização o serviço da ME, a OT tem de passar por um banco que serviria de garante dela perante o Banco Central, ou seja, sobre o assunto da ME, não há uma comunicação direta entre o BCEAO e a OT, qualquer que seja a comunicação entre as essas duas entidades tem de passar primeiramente pelo banco, em seguida o banco transmite a informação ao destinatário. Sendo assim, o banco trata da criação da moeda, serve de garante da OT perante o Banco Central e a OT se ocupa da parte técnica.



- 1 - Informação da Operadora para BCEAO, enviada para o Banco
- 2 - Informação da Operadora para BCEAO, enviada pelo Banco
- 3 - Informação de BCEAO para Operadora, enviada para o Banco
- 4 - Informação de BCEAO para Operadora, enviada pelo Banco

Figura 2 - Comunicação entre Banco central e Operadora de Telecomunicação

**Fonte:** Figura do autor

Cada OT tem um parceiro Bancário que se encarrega da criação da ME por sua conta e da receção de uma parte do dinheiro da compra desta moeda, mas também de garante perante o Banco Central. Neste âmbito, a Orange Bissau tem como parceiro o banco Ecobank e a MTN escolheu o BAO.

O ato da criação de ME passa pela ordem de transferência que a OT dá ao seu banco para transferir um determinado montante da sua conta corrente, aberta nos livros do banco em questão, para a conta cativa “*trust account*”<sup>20</sup>, onde será cativado o montante equivalente a moeda eletrónica a ser criada. Após esta transferência o banco procede para a criação e a disponibilização de unidades de ME equivalente ao valor cativado. As

20 Trust Account - conta fiduciária é uma conta onde você (como administrador) pode manter dinheiro em nome de outra pessoa (um beneficiário) - <https://www.qld.gov.au/law/laws-regulated-industries-and-accountability/money-tax-and-trust-accounts/trust-accounts/types-of-trust-accounts>

unidades de moeda eletrónica são criadas e mantidas num sistema específico de GSM (Global System for Mobile Communications), o que faria assim o banco o distribuidor principal “main dealer”, (Balotele & Dzaka, 2022, p. 255). Em seguida, a moeda virtual, ora criada, já pode ser vendida aos parceiros/grossistas “cash partenaire” que compram as unidades da ME de que necessitam pagando com a moeda nacional. A partir daí, a ME é disponibilizada segundo a cadeia de distribuição, os grossistas a disponibilizam para o semi-grossistas, estes por sua vez a disponibilizam aos retalhistas “cash point”, (Balotele & Dzaka, 2022, p. 255), por fim os retalhistas disponibilizam a moeda aos detentores da conta de ME. À cada uma destas fases de distribuição pode haver dois tipos de operação:

- Operação de compra – quando uma das partes recebe a ME mediante o pagamento em moeda nacional, do equivalente em ME que lhe seria creditado na conta virtual/eletrónica;
- Operação de venda - quando uma das partes solicita o debito a sua conta da ME e fazendo creditar a conta do comprador, mediante a receção de valor em moeda nacional.

O valor que a OT deve transferir, como caução, para criação da ME seria o equivalente das unidades de ME que ele pretende que sejam criadas, segundo a taxa de conversão que foi estabelecido para a moeda nacional e a moeda eletrónica, unidade de valor (UV), nesse caso é igual, ou seja uma unidade da moeda nacional equivale a uma unidade da moeda eletrónica.

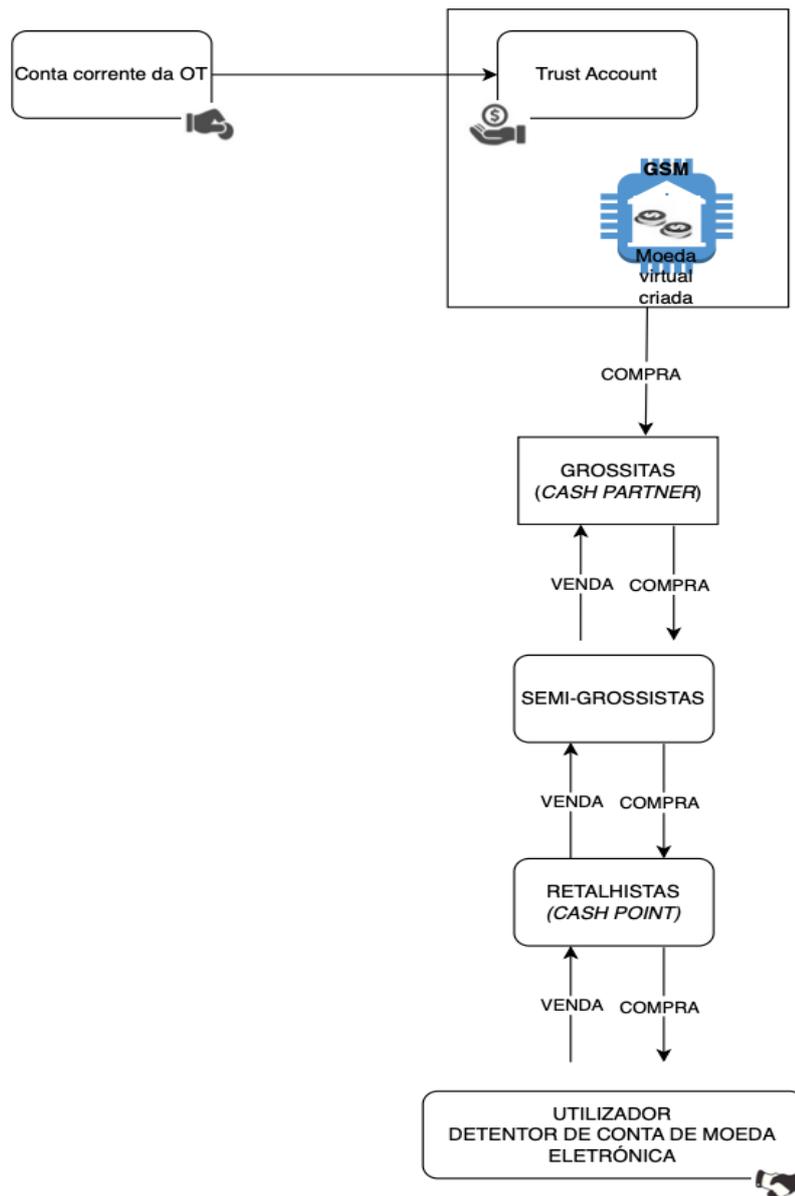


Figura 3 - Criação e distribuição da moeda eletrónica

**Fonte:** Figura do autor, após encontro com os responsáveis da ME das OT da Guiné-Bissau.

#### 2.2.4.2 - Subscrição e acesso ao serviço

Uma vez que se trata de um produto financeiro, embora que esteja a ser fornecido pelas operadoras de telecomunicação, os critérios de subscrição estão alinhados com as políticas do Banco Central. Para ser detentor de uma conta de moeda virtual o cliente deve ser identificado e deve designar o seu número de telefone que seria associado à conta da ME que lhe seria criada, há dois tipos de identificação do cliente:

- A identificação básica – o cliente fornece a sua peça de identificação e preenche uma ficha de abertura da conta de moeda eletrónica/virtual;

- A identificação completa – o cliente fornece mais detalhes sobre a sua pessoa, para além da peça de identificação fornecida.

O nível de identificação é que determina o *plafond* da quantia de ME que o utilizador pode receber e/ou enviar. Com a identificação básica o utilizador tem um *plafond* mensal de movimentos que não pode ultrapassar 200.000 unidades de ME, equivalente de 304,89€, se considerarmos a taxa de conversão normal 1€ = 655,97 Franco CFA (moeda nacional). Com a identificação completa o utilizador pode movimentar:

- Diariamente até 2.000.000 de unidades da ME, o equivalente de 3.048,98€;
- Semanalmente até 3.000.000 unidades da ME, o equivalente de 4.573,47€;
- Mensalmente o acumular das vendas ou das compras de ME deve ser inferior ou igual a 10.000.000 de unidades da ME o equivalente de 15.244,48€;
- Mensalmente o utilizador não pode exceder 250 operações de compra ou de venda da ME.

Estando numa zona económica e monetária, esses limites são aplicáveis tanto para a transferência entre contas da ME no país, assim como para as contas da ME da zona UEMOA. Estas limitações não são aplicáveis aos distribuidores e as instituições. Trata-se de um serviço pré-pago, ou seja, o cliente deve fazer um depósito ou receber uma transferência para poder ter crédito disponível para o seu uso.

Após sua ativação, o serviço da moeda virtual pode ser utilizado através da aplicação *movel* posto a disposição do cliente, compatível para todos os dispositivos, mas também através da composição do código USSD<sup>21</sup> que é indicado pela companhia de telefone móvel. Diferentemente do aplicativo para telemóvel, que para o acesso a conta da moeda virtual é necessário que o dispositivo do utilizador esteja conectado à internet, o código USSD pode ser executado em qualquer telefone móvel, desde que tenha a cobertura da rede telefónica.

Dada a necessidades das instituições em efetuar vários pagamentos, muitas das vezes, a OT, sob instrução da instituição que é seu cliente, pode efetuar pagamentos em serie, desde que lhe seja fornecida a lista de contas de ME a serem creditadas e os respetivos montantes, ou seja, são capazes efetuar pagamentos listadas numa base de dados numa só vez.

---

<sup>21</sup> USSD (Dados de Serviço Suplementar Não Estruturados) é um protocolo de comunicação usado por dispositivos GSM (Sistema Global de Comunicações Móveis) para se comunicar com as operadoras de rede móvel (normalmente conhecidas como simplesmente "MO"). - <https://learn.microsoft.com/pt-br/windows-hardware/drivers/network/mb-ussd-overview>

### 2.2.4.3 - *Convertibilidade e disponibilidade*

Uma unidade da ME é equivalente a uma unidade da moeda nacional Franco CFA, ou seja, por cada quantia da moeda nacional que o cliente entregar ao emissor da moeda ou seu representante deveria receber a mesma quantia na sua conta de ME.

Segundo Banco de Portugal, “O valor monetário deve corresponder ao montante de notas e moedas ou de moeda escritural que é entregue pelo adquirente da referida moeda (o cliente portador de moeda eletrónica) ao emitente da mesma, tendo em vista a realização das operações”<sup>22</sup>.

### 2.2.4.4 - *Disponibilidade da Moeda*

O detentor de uma conta de ME pode a qualquer momento exigir a recuperação do seu saldo na conta, junto da entidade emissora da moeda virtual ou do seu distribuidor, desde que o valor exigido não passe dos limites autorizados pela lei, o valor solicitado lhe será remetido. “O reembolso é efetuado por um distribuidor, o emissor assume a inteira responsabilidade do bom desenrolar da operação” (Ndiaye, 2019, pag. 92).

### 2.2.4.5 - *Custos*

A subscrição do serviço da ME é gratuita. Entretanto, é exigido o depósito inicial que tem um mínimo e um máximo no ato da abertura da conta deste género, junto da companhia telefónica. Não se paga nenhum valor para a manutenção da conta de moeda virtual, diferentemente de uma conta bancária em que é necessária pagar mensalmente um montante para a manutenção da conta.

Mas, há uma taxa que é cobrada ao utilizador do serviço da ME, por cada operação de levantamento (venda da moeda) que efetuar da sua conta. A cobrança é segundo a grelha de taxa de levantamento estipulada pela OT. No caso da transferência de conta a conta, paga-se uma taxa de 50xof, equivalente de 0,08€. O depósito (compra da moeda) e a receção são isentos de cobranças.

### 2.2.4.6 - *Dificuldade operacionais*

No contexto da Guiné-Bissau, com escassez de infraestruturas e de acesso a energia, mas também com dificuldades a nível económico e financeiro, entre outros, estes factos acabam por dificultar na operacionalização eficaz de serviços, e o serviço da ME não é uma exceção.

---

<sup>22</sup> Informação obtida da página <https://clientebancario.bportugal.pt/pt-pt/moeda-eletronica-o-que-e>

Os países subdesenvolvidos apresentam muitas semelhanças em termos de dificuldades, daí, as dificuldades operacionais apresentadas pelo Batotele Selemene e o seu colega sobre Mobile Money na República Democrática de Congo, (Balotele & Dzaka, 2022) são notáveis no caso da operacionalização do serviço da ME na Guiné-Bissau, tendo em consideração as características dos países subdesenvolvidos. As dificuldades são:

- Perturbação de rede movei;
- Cibersegurança;
- Dificuldades na recuperação da moeda em caso de erro no número de destinatário;
- Rutura de liquidez no ato de levantamento de fundo, por parte dos distribuidores/colaboradores das companhias telefónicas;
- Rutura de moeda virtual no ato de depósito de fundo, junto dos distribuidores/colaboradores das companhias telefónicas;
- Indisponibilidade de pontos/locais com ME;
- Exposição à uma forte demanda social devido a fraca taxa de bancarização;
- Inexistência de transferência inter-redes, no seio das redes que detêm as ME.

### **2.2.5 - As parcerias**

Segundo os dados da ARN<sup>23</sup>, o número de usuários da ME teve um aumento de 60% em 2020 e de 64% em 2021, as previsões são boas até 2024, segundo a reguladora. Dada a aceitação no mercado guineense e a facilidade de efetuar operações de compra e venda da ME, vários produtos e serviços já podem ser pagos com esta moeda das companhias de telecomunicação, tantos serviços públicos assim como privados, bem como os impostos. É de salientar que a parceria entre as instituições ligadas a transferência contribuiu para esta dinâmica ao torno da moeda eletrónica.

#### **2.2.5.1 - Parceria OT - Banco**

As empresas de telecomunicação fizeram parceria com alguns bancos da praça, permitindo que um cliente com conta bancária possa transferir o dinheiro da sua conta junto do banco para a conta da moeda virtual, vice-versa. Para além de permitir a liquidez

---

<sup>23</sup> Dados obtidos na página [www.arn.gw](http://www.arn.gw)

a partir de qualquer uma das contas do cliente (conta bancária ou conta da moeda virtual), conforme a necessidade, esta ligação entre o banco e empresa de telecomunicação permite com que a banca atinja o cliente mais remoto em termos geográficos, mas também permite que a empresa de telecomunicação tenha atenção de um cliente de banco que utiliza o seu serviço devido a facilidade que a ME o proporciona. Quanto ao cliente com a conta bancaria e com conta de moeda virtual, pode:

- Debitar a sua conta no banco em qualquer parte, para creditar a sua conta da moeda virtual – comprando assim a moeda virtual, desde que tenha cobertura da rede telefónica e disponibilidade financeira;
- Debitar a sua conta da moeda virtual em qualquer parte, para creditar a sua conta bancaria – vendendo assim a moeda virtual, desde que tenha cobertura da rede telefónica e disponibilidade financeira.

Para usufruir destas condições/serviços, primeiro é preciso que o cliente do banco tenha uma conta de ME, fornecida por uma das OT na Guiné-Bissau, Mobile Money ou Orange Money, mas também, o banco onde o cliente tem a conta aberta deve ser um dos bancos que tem parceria com a empresa telefónica que detém o serviço de MO que o cliente quer utilizar, em seguida tem que ir junto do banco solicitar que a sua conta bancária esteja liquida a conta da ME, só após a ativação por parte do banco é que estes serviços estariam ao dispor do cliente, independentemente do tipo de telemóvel.

Tabela 2 - Parceria OT – Banco

BANCO	OPERADORA DE TELECOMUNICAÇÃO			
	MTN (Mobile Money)		Orange Bissau (Orange Money)	
	<i>Compra</i>	<i>Venda</i>	<i>Compra</i>	<i>Venda</i>
<b>BAGB</b>	em curso	em curso	sim	sim
<b>BAO</b>	sim	sim	-	-
<b>BDU</b>	sim	sim	sim	sim
<b>CORIS</b>	em curso	em curso	em curso	em curso
<b>ECOBANK</b>	-	sim	em curso	em curso
<b>ORABANK</b>	-	-	sim	sim

**Venda**- retirada de dinheiro da conta de moeda eletrónica (débito) para conta bancária (crédito).

**Compra**- retirada de dinheiro da conta bancária (débito) para a conta da moeda eletrónica (crédito).

**Fonte:** Tabela do autor

### 2.2.5.2 - Parceria OT - AETRD

Além da parceria com a banca, as OT da Guiné-Bissau ampliaram o leque de parceiros, ao se juntarem com as entidades especializadas em transferência rápida de dinheiro.

Segundo os responsáveis do serviço da MO que estivemos a entrevistar, as parcerias permitiram que os detentores da conta de MO passem a receber transferências provenientes das AETRD.

As OT não têm contrato direto com as AETRD, mas sim com entidades que operam como intermediários nesse sector. Estas entidades agregam em forma de package os serviços de várias AETRD's com as quais fazem o contrato com as OT, ou seja, o intermediário apresenta uma package composta de serviço de várias AETRD's solicitando que os valores das transferências provenientes dessas AETRD's passem a ser creditadas na conta da ME dos beneficiários. Neste acordo, para além da mensalidade que o Intermediário paga a OT, por estar a utilizar os serviços da moeda virtual, ele detém também uma conta de ME junto da OT.

A conta da ME do Intermediário é aprovisionada com um certo valor. Caso houver uma transferência proveniente de uma das AETRD's, contida no package apresentado no contrato, cujo a opção de pagamento é via conta da ME e que o beneficiário dispõe de uma conta junta da OT, a conta do Intermediário é debitada para creditar a conta da moeda virtual do beneficiário, da transferência iniciada numa das AETRD's.

Neste âmbito, a MTN tem como parceiro Intermediário a empresa Londrina Terrapay e a Orange Bissau têm como parceiro a Thunes.

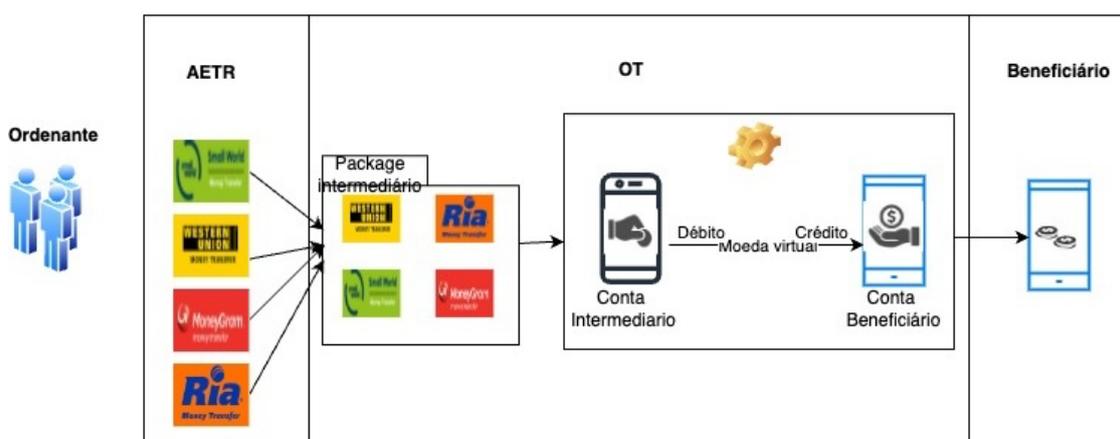


Figura 4 - Parceria OT - AETRD

Fonte: Figura do autor

Esta parceria permite que o remetente/ usuário de uma das AETRD's, que fazem parte do package, transfira dinheiro on-line ou a partir de um dos balções ou da aplicação de uma AETRD para a conta da moeda virtual do beneficiário, aberta junto da OT.

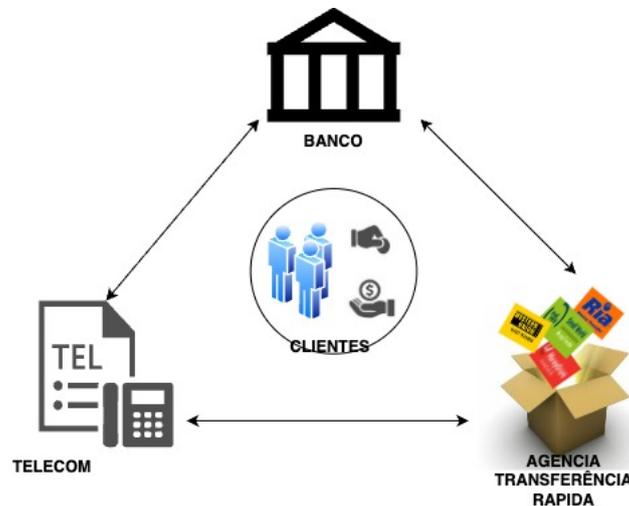


Figura 5 - Parceria triangular (Banco, OT e AETDR)

Fonte: Figura do autor

Perante as facilidades e as dificuldades, acima mencionadas, na transferência de dinheiro entre Portugal e Guiné-Bissau, de forma legal, existe, paralelamente, a via de transferência informal.

### 2.3. Transferência informal

#### 2.3.1. Transferência informal

“*Hawala*” é o nome dado ao sistema financeiro informal do envio de dinheiro, não autorizado pelas autoridades competentes. É uma palavra de origem árabe que significa “confiança” (Aman, 2019, pag. 9). Como o seu nome indica, é um sistema baseado mais na confiança entre as partes interessadas do que num suporte com validade jurídico, ou seja, o engajamento verbal para o envio de dinheiro vale mais do que um comprovativo escrito, não há nenhuma regra formal que regulamenta estas transações (Aman, 2019), só a palavra e a confiança é que servem de contrato.

“Vulgarmente conhecido por *Hawala* e apelidado frequentemente de banca subterrânea, banca paralela, sistema bancário não oficial e, numa outra aceção, de banca étnica, este sistema integra organizações complexas que se implantaram no mercado das transferências de valores e consolidaram posições, a ponto de merecerem a atenção

cuidada quer do Banco Mundial quer do Fundo Monetário Internacional, quer de Interpol” (Cardoso, 2012)<sup>24</sup>.

### 2.3.2. “*Hawala*” nas transferências entre Portugal e Guiné-Bissau

A existência do sistema *Hawala* nas transferências entre Portugal e Guiné-Bissau foi evidenciada na dissertação de mestrado de Jairson Carlos Indequi com o tema “Envio de Remessas Informais de Emigrantes Guineenses” (Indequi, 2012), mas, cinco anos antes, em 2007, o assunto da transferência informal entre estes dois países foi exposto no *working paper* da Maria João Cordeiro sob tema “Dinâmicas transnacionais protagonizadas por Associações de Migrantes Guineenses em Portugal”. É difícil estimar com precisão o volume de negócio de sistema *Hawala*, devido a raridade e exatidão de dados (MacIsaac, 2023), idem para o caso de transferências deste tipo entre Portugal e Guiné-Bissau.

### 2.3.3. Funcionamento de *Hawala*

Segundo (Aman, 2019), há dois aspetos principais a considerar no sistema *Hawala*, o primeiro é o aspeto de envio e de receção de fundos dos clientes que desejam transferir o dinheiro, o segundo aspeto concerne a regularização e compensação das operações.

Independentemente da zona, para enviar e receber via *Hawala*, o procedimento é semelhante em quase todas as partes, facto evidenciado pelo (MacIsaac, 2023), pelo (Aman, 2019) e pelo Cardoso, segundo este último, “*o emigrante dirige-se a um operador do sistema (hawaladar) – uma qualquer lavandaria, pizzaria, casa de câmbios, agência de viagens ou pequena loja numa qualquer esquina da cidade onde trabalha – e aí entrega a quantia que quer remeter. Pelo serviço pagará uma pequena comissão e como garantia recebe um código que remeterá ao destinatário. Mediante uma simples comunicação, por fax, telefone ou, mais modernamente, por mail, é dada ordem ao hawaladar correspondente, localizado no destino, que disponibilizará um valor equivalente a ser entregue à família do emigrante perante a exibição do código respectivo.*” (Cardoso, 2012)<sup>25</sup>.

O acerto de contas entre os *hawaladars* se faz pelo pagamento em compensação de movimentos no sentido inverso, se no início houve alguém do País A enviando para País

---

<sup>24</sup> Informação obtida na página <https://visao.pt/opiniao/2012-07-26-hawala-sistemas-informais-de-remessa-de-valoresf677335/>

<sup>25</sup> Informação obtida na mesma página que a nota precedente (nº24)

B, a compensação poderia ser feita caso houver alguém do país B enviando para país A. Caso os fluxos de capital forem mais importantes numa determinada zona, as diferenças seriam regularizadas segundo meios dos países em questão, que possa ser cheque, transferência bancária, transferência física de dinheiro (cash), segundo (Aman, 2019), citando (Passas, 2005).

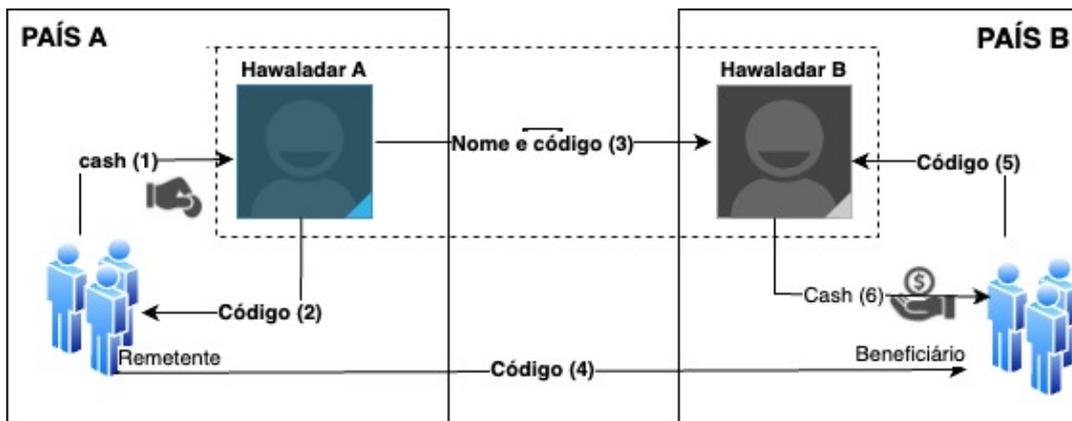


Figura 6 - Sistema hawala

Fonte: Figura do autor

Uma das vantagens do *Hawala* é a rapidez, acessibilidade, anonimato, baixo custo (MacIsaac, 2023). O fator social, consumo e confiança intracomunitário, influencia bastante na adoção do *Hawala* no seio dos migrantes (Sharif et al., 2022). A evolução tecnológica é uma mais-valia para o sistema, os *hawaladars* se aproveitam do avanço tecnológico para tornar as suas operações mais céleres. Eles, os operadores do sistema, têm sempre uma atividade principal e por detrás operam a atividade de *Hawala* (Aman, 2019).

#### 2.3.4. *Hawala* e financiamento do terrorismo

Há muito tempo que a transferência informal é vista como via de branqueamento de capital, mas com os atentados de 11 de setembro de 2001, passou a ser conotada não só como via de branqueamento de capitais, mas também como via de financiamento do terrorismo (Cardoso, 2012). No entanto, a transferência informal existe bem antes destes factos, segundo (Kuntz, 2003), o sistema *Hawala* teve a sua origem na época da Rota de Seda, onde os comerciantes utilizavam este sistema para evitar perdas com os ataques de piratas a que eram sujeitos ao longos dos percursos.

No caso das transferências entre Portugal e Guiné-Bissau, tal como foi descrito nos

dois documentos que falam sobre este tema, tendo em conta que as transferências são mais no sentido de remessa, é vigente “*White hawala*”, apelação dada pela INTERPOL (Organização Internacional da Polícia Criminal) para distinguir as transferências informais cujo a origem de fundo transferido é de carácter legal, em distinção ao “*black hawala*” cujo a origem de fundo transferido é de carácter ilegal, (Jost & Sandhu, 2000, pag. 10), esta apelação também foi mencionada pelo Cardoso na revista Visão, (Cardoso, 2012).

A invisibilidade e o risco do sistema *Hawala* suscitaram atenção e ação por parte das autoridades competentes.

## **2.4. Luta contra fraude**

Pela facilidade com que as transações de *Hawala* passam paralelamente aos sistemas formais de transferência, sem que as autoridades tivessem rastros precisos e sem benefícios para o cofre estatal, assim como os riscos de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo, as ações de *Hawala* suscitaram políticas que visam a combater este tipo de transferência, informal. Sendo um fenómeno internacional, a luta contra este tipo de fraude é travada tanto pelos organismos internacionais/intergovernamentais, assim como pelas autoridades nacionais dos países preocupados com estes riscos, entre os quais o GAFI (Grupo de Ação Financeira)<sup>26</sup> e a Interpol que estão com olhares atentos no sistema *Hawala* (Cardoso, 2012).

### **2.4.1. Diligências dos organismos internacionais/intergovernamentais**

A determinação no combate a fraude suscita encontros de peritos, a nível das Nações Unidas, a Direção Executiva do Comité Antiterrorismo (CTED) participou na Reunião Conjunta de Peritos do Grupo de Ação Financeira (GAFI) de 2023, em Nova Deli, na qual mais de 140 peritos operacionais discutiram temas relacionados com *Hawala* (Unidas, 2023). Houve reformulações de propostas para melhorar a eficácia das investigações e medidas dissuasivas de branqueamento de capitais. Bem antes, em 2006, o Banco Mundial adotou uma série de reformas de seu regime de sanções contra estes crimes.

A complexidade e a estruturação do sistema *Hawala* o tornam flexível ao ponto de contornar as medidas de combate a fraude. Houve resoluções a nível do Conselho de Segurança das Nações Unidas que visam o combate ao financiamento do terrorismo, mas estes dispositivos apresentam lacunas na implementação, segundo a apresentação que a CTED fez no encontro em Nova Deli (Unidas, 2023).

---

<sup>26</sup> O Grupo de Ação Financeira (GAFI) é o órgão fiscalizador global da lavagem de dinheiro e do financiamento do terrorismo. Estabelece padrões internacionais que visam prevenir estas atividades ilegais e os danos que causam à sociedade - <https://www.fatf-gafi.org/>

#### 2.4.2. Combate à fraude em Portugal

A nível de Portugal, houve várias medidas para o combate à fraude, de modo geral. Como ilustra o aviso nº1/2022 de Banco de Portugal, publicado no diário da República nº109 do dia 6 de junho de 2022, “*A Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, estabelece medidas de natureza preventiva e repressiva de combate ao branqueamento de capitais e ao financiamento do terrorismo, transpondo parcialmente para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2015/849 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2015, relativa à prevenção da utilização do sistema financeiro e das atividades e profissões especialmente designadas para efeitos de branqueamento de capitais e de financiamento do terrorismo*” (Diário da República, 2022, pag. 91).

No segundo semestre do ano 2023, houve aprovação da Estratégia Nacional Antifraude para um período de 2023-2027, à nível do governo, pelo despacho n.º 7833/2023, de 31 de julho, publicado no Diário da República.

A luta contra fraude é uma missão abraçada não só pelas autoridades e organismos internacionais/intergovernamentais, mas também pelos profissionais do sector financeiro. No ano 2022, as autoridades francesas receberam 162.708 declarações de suspeita de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo, destes 93,5% foram declaradas pelos profissionais do setor financeiro (Edouard, 2023).

A nível empresarial, a empresa Freedzai viu uma oportunidade de negócio sendo “um unicórnio que caça fraudes financeiras”.

#### 2.4.3. Combate a fraude na Guiné-Bissau

A nível da Guiné-Bissau os esforços na luta contra a fraude são levados a cabo pela Célula Nacional de Tratamento de Informação Financeira (CENTIF), as medidas de luta contra o branqueamento de capitais e de combate ao financiamento de terrorismo emanam das diretivas do Grupo Intergovernamental de Ação contra Branqueamento de Dinheiro (GIABA), sendo uma instituição de CEDEAO especializada neste domínio. A GIABA é um órgão do tipo GAFI, que promove políticas que visam a proteção do sistema financeiro dos estados-membros da CEDEAO contra o branqueamento de capitais, o financiamento do terrorismo e o financiamento da proliferação de armas de destruição em massa, segundo o relatório de GIABA de maio de 2021. Atualmente está-se a aplicar a lei uniforme de luta contra branqueamento de capitais e financiamento de terrorismo, do ano 2018, aguardando a transposição da lei mais recente.

O combate a fraude é um “jogo de gato e rato”, entre as autoridades e os branqueadores de capitais, tal como o Nicholas Ryder intitulou o seu artigo sobre esta luta, demonstrando a árdua tarefa que as autoridades têm para combater a fraude, os fracassos e os sucessos, mas também os desafios (Ryder, 2008).

### **2.5. Modelo conceitual de Aceitação de Tecnologia, proposto por Wu & Wang**

Baseando no Modelo da Aceitação da Tecnologia 2 (TAM2), utilizado em vários trabalhos científicos como referência para aceitação de Tecnologia, os autores (Wu & Wang) adicionaram constructos do modelo da Teoria da Difusão de Inovação (IDT). Por

onde, foi possível desenvolver um novo modelo que incorpora vários aspetos tidos como relevantes, “para compreender as perceções e aceitação do consumidor do comercio através do telemóvel” e assim “validar os fatores que determinam a aceitação do comercio movel do consumidor” (Wu & Wang, 2005, pag. 720).

Segundo Wu e o seu colega Wang, o Modelo da Aceitação da Tecnologia “TAM original” – desenvolvido por Davis em 1989, “consistia em facilidade de uso percebida (PEOU), utilidade percebida (PU), atitude em relação ao uso (ATU), intenção comportamental de uso (BI) e uso real do sistema (AU). PU e PEOU são os dois determinantes mais importantes para o uso do sistema. O ATU prevê diretamente o BI dos usuários, o que determina o AU” (Wu & Wang, 2005, pag. 720). Ou seja, para Davis as pessoas utilizam uma nova tecnologia de acordo com a percepção de utilidade e depois de acordo com a percepção de facilidade de utilização.

No entanto, em 2020, este modelo foi reformulado por Venkatesh e Davis, dando origem ao Modelo da Aceitação da Tecnologia 2 (TAM2), uma extensão do “TAM original”, que incluía processos de influência social (norma subjetiva, voluntarismo e imagem) e processos instrumentais cognitivos (relevância do trabalho, qualidade de produção, demonstrabilidade de resultados e PEOU), mas omitiu ATU devido a preditores fracos de BI ou UA, segundo (Wu & Wang, 2005).

Da Teoria IDT, os constructos risco percebido e custo foram selecionados por Wu & Wang para a composição no modelo que propuseram.

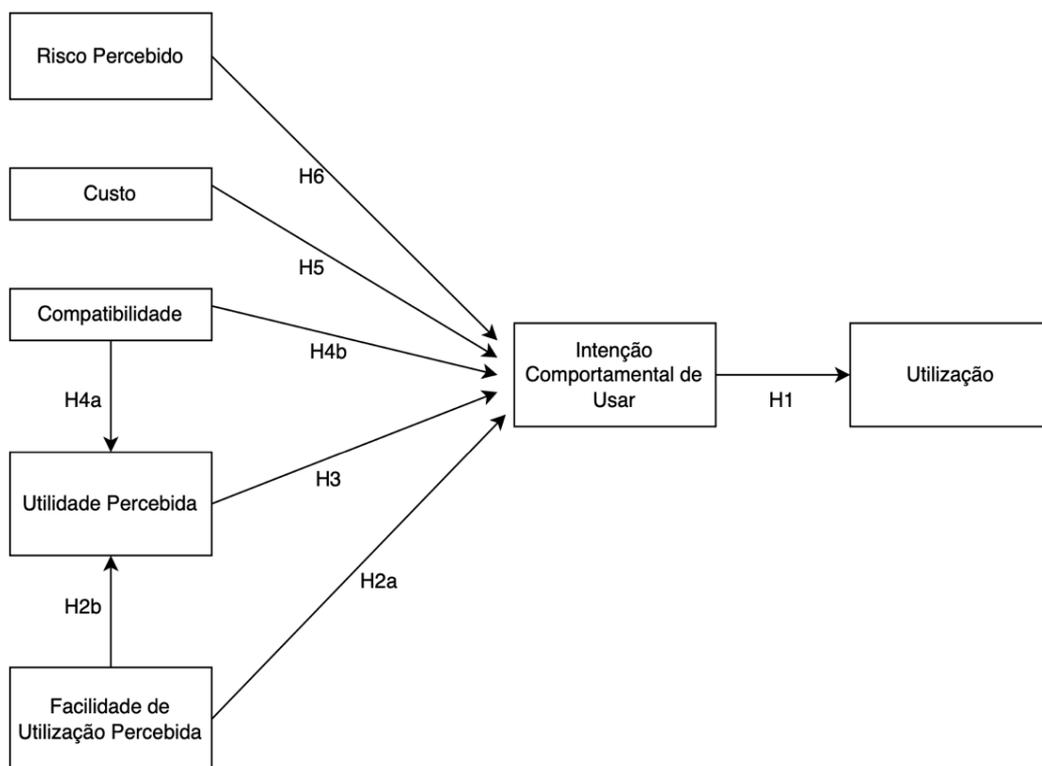


Figura 7 - Modelo conceitual de Aceitação de Tecnologia, proposto por Wu & Wang

**Fonte:** Tradução do autor, adaptado de Jer-Her Wu & Shu-Ching Wang (2005).

Para a validação do nosso modelo, atendendo o nosso caso de estudos pode-se basear na Análise Fatorial Exploratória (AFE) mas também na análise com Modelos de Regressão Linear Múltipla.

## Capítulo 3 – Metodologia

### 3.1. Desenho de investigação

O nosso trabalho se baseia na elaboração de um questionário, ao torno da nossa problemática, com perguntas fechadas, através do qual se extrai dados quantitativos.

Propomos um modelo conceptual explicativo das variáveis que impactam na adoção de operações de transferência eletrónica entre Portugal e Guiné-Bissau. No total são quatro variáveis independentes (facilidade, custo, localização e regulamentação) e duas variável dependente (Intenção de continuação de Utilização e Intenção de Utilizar novos canais). O modelo proposto é baseado no Modelo de Aceitação de Tecnologia (TAM) adaptado por Wu & Wang (2005).

A obtenção e avaliação dos resultados produzidos contemplam três fases:

- Identificação das perguntas e elaboração de questionário com perguntas de tipo fechada, ao torno da nossa problemática;
- Validação do modelo conceptual de Aceitação de Transferências Eletrónicas através de análises de Análise Fatorial Exploratória (AFE) e de Modelo de Regressão Linear Múltipla;
- Teste e validação do modelo, permitindo assim obter as respostas para os nossos objetivos específico que tínhamos traçados inicialmente.

O tratamento dos dados passa pelo programa estatístico SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) e as análises são por via das correlações entre as variáveis do modelo proposto para tratar de responder à questão de partida.

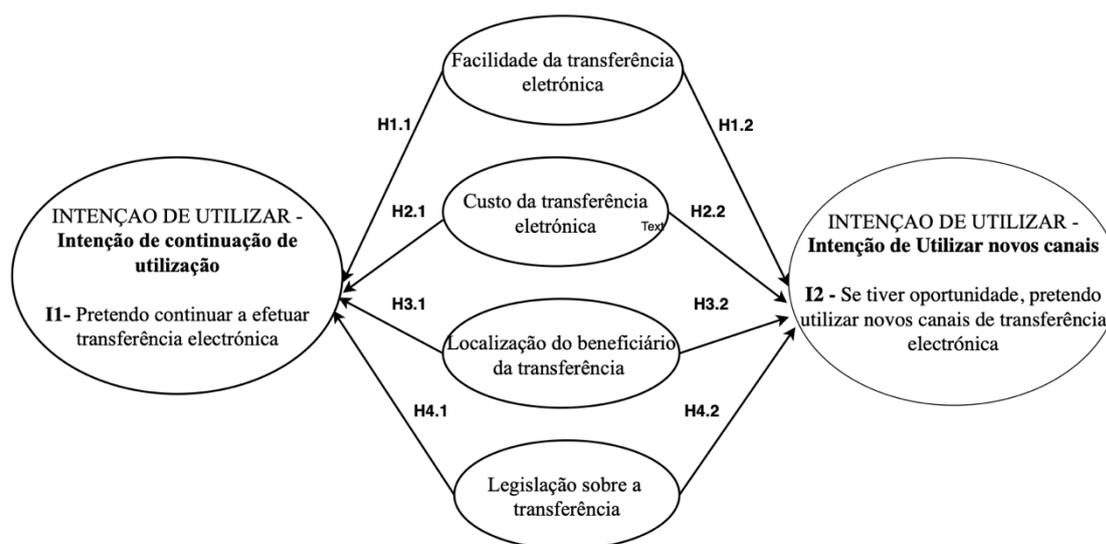


Figura 8 - Modelo conceitual de Aceitação de transferência eletrónica

Fonte: Constituição ao nosso cuidado

### 3.2. Hipóteses de investigação

Com base em algumas características do Modelo TAM adaptado de Wu & Wang em 2005, mas também segundo os objetivos do nosso trabalho propomos as seguintes hipóteses:

Os testes estão a ser feitos contra duas variáveis dependentes, um que visa a intenção de continuação de utilização de transferências eletrónicas e o outro é a intenção de utilização de novos canais.

- H1.1: A facilidade de utilização influencia os membros da comunidade guineense na adoção de operações de transferências eletrónicas entre Portugal e a Guiné-Bissau.
- H1.2: A facilidade de utilização influencia os membros da comunidade guineense na adoção de novos canais de operações de transferências eletrónicas entre Portugal e a Guiné-Bissau.

Nesse caso a facilidade de uso de operações de transferências eletrónicas entre Portugal e a Guiné-Bissau seria “a intensidade com que um indivíduo acredita que o uso de um determinado sistema será feito sem dificuldade ou esforço adicional”, segundo a explicação da facilidade dada pelo Davis em 1989. Além disso, a utilidade desta solução também deve ser levada em conta, uma vez que a facilidade influencia a utilidade, determinando o quão útil é a tecnologia da informação utilizada, segundo (Santos, 2017).

- H2.1: O custo associado a transferência influencia negativamente os membros da comunidade guineense na adoção de operações de transferências eletrónicas entre Portugal e a Guiné-Bissau.
- H2.2: O custo associado a transferência influencia negativamente os membros da comunidade guineense na adoção de novos canais de operações de transferências eletrónicas entre Portugal e a Guiné-Bissau.

Segundo Wu e Wang, do ponto de vista do consumidor, a preocupação com o custo é normalmente uma das questões mais importantes, não negligenciável. No caso do nosso trabalho, o consumidor final acaba por ter outros custos a seu cargo, um dos quais é o custo com o equipamento de comunicação, o que poderia influenciar tanto na adesão a serviços de transferências eletrónicas, tanto no presente e assim como no futuro.

- H3.1: A localização (do remetente e do beneficiário) influencia os membros da comunidade guineense na adoção de operações de transferências eletrônicas entre Portugal e a Guiné-Bissau.
- H3.2 A localização (do remetente e do beneficiário) influencia os membros da comunidade guineense na adoção de novos canais de operações de transferências eletrônicas entre Portugal e a Guiné-Bissau.

As infraestruturas do local onde se encontra o remetente assim como da parte do beneficiário devem estar em condições facilitadoras, que é “o grau em que um indivíduo acredita que existe uma infraestrutura organizacional e técnica para apoiar o uso de um sistema”, segundo Cristiana Santos (Santos, 2017, pag. 16), citando Venkatesh et al., (2003).

- H4.1: A legislação sobre o domínio das transferências contribui negativamente na adoção de operações de transferências eletrônicas entre Portugal e a Guiné-Bissau, por parte da comunidade guineense.
- H4.2: A legislação sobre o domínio das transferências contribui negativamente na adoção de novos canais de operações de transferências eletrônicas entre Portugal e a Guiné-Bissau, por parte da comunidade guineense.

Quando a legislação é vista como numa barreira da tradição pode dificultar a adoção de um sistema, por parte de uma comunidade. Segundo (Santos, 2017), esta barreira surge quando a inovação altera a cultura existente do consumidor e origina um conflito. Um dos maiores fatores do aumento da resistência às ações online são os hábitos desenvolvidos no offline. Quanto maior for a mudança exigida pela adoção da inovação, maior será a resistência dos consumidores, segundo (Santos, 2017)- citando Laukkanen et al. (2007).

### **3.3 Recolha de dados**

Os dados utilizados neste documento provêm de uma pesquisa realizada no seio da comunidade guineense residente em Portugal. O questionário foi lançado on-line, de 18 de abril a 27 de maio de 2024, através do *Google forms* (Plataforma de criação de formulário on-line), mais também no formato papel, contendo 29 questões, ver Apêndice B. Mas, antes de ser lançado, o questionário foi testado com auxílio de dois respondentes experientes, com isso, houve alterações que foram feitas para melhorar a compreensão. Uma vez o questionário lançado, houve interações individuais com a população visada nesta pesquisa, no decorrer do ato de preenchimento do questionário no formato papel, o

que proporcionou a oportunidade de explicar algumas questões a respondentes com baixo níveis de escolaridade. Este método de aproximação serviu de alavanca para assegurar alguns dos respondentes a confidencialidade das informações que respondem e da nossa parte serviu para obtermos precisão dos dados coletados.

Usando amostragem não aleatória por conveniência, tivemos respostas de 73 membros da comunidade guineense, legíveis para preencher o questionário (ser migrante guineense, residente em Portugal, maior de idade, ser trabalhador com ou sem remuneração associada e que efetua transferências de dinheiro para Guiné-Bissau). Os respondentes do questionário em versão papel são guineenses residentes na linha de Sintra, em Lisboa, sendo uma das zonas com mais concentração da comunidade à nível de Portugal. No total foram 19 respondentes a participarem no inquerido via versão papel, correspondente à 26% da população respondente. No entanto, os respondentes da versão on-line do questionário são elementos da mesma comunidade, mas que residem em diferentes partes/cidades de Portugal.

As respostas das 29 questões foram recolhidas, por um lado, por meio questões a caracter sociodemográfico (sexo, idade, habilitação literária, tipo de trabalho, nível de conhecimento informático, meios de envio de dinheiro, a quantia e a frequência de envio), e por outro lado, por questões relacionadas com as variáveis ora mencionadas, cujo as respostas devem ser em forma de uma escala de Likert de cinco pontos, variando de 1 (discordo plenamente) a 5 (concordo plenamente).

## Capítulo 4 – Análise e discussão dos resultados

### 4.1. Análises dos resultados demográficos

Com o questionário lançado obtivemos 73 inqueridos, dos quais 37 são de género feminino (50,7%) e 35 (47,8%) do género masculino, entretanto um (1,4%) inquerido optou por não precisar o seu género. Os dados realçam uma ligeira predominância do género feminino.



Figura 9 - Gráfico de género dos respondentes

Fonte: Constituição ao nosso cuidado

Por normas, há uma exigência em termos de idade das pessoas que devem efetuar transferência referidas neste nosso estudo, “para utilizar o Serviço deve ter pelo menos 18 anos de idade”<sup>27</sup>. Dos respondentes a faixa etária predominante é de 40 a 54 anos com 33 respondentes (45,2%), seguida por 26 indivíduos (35,6%) de idade entre 25 e 39 anos, 7 indivíduos (9,6%) de idade entre 18 e 24 anos, 4 indivíduos (5,5%) de idade superior à 65 anos e por último 3 indivíduos (4,1%) de idade entre 55 e 64 anos.

<sup>27</sup> Termos e condições do serviço de transferência de dinheiro da Western Union no Banco Millennium Bcp <https://ind.millenniumbcp.pt/pt/Particulares/Contas/Documents/TermosCondicoes.pdf>

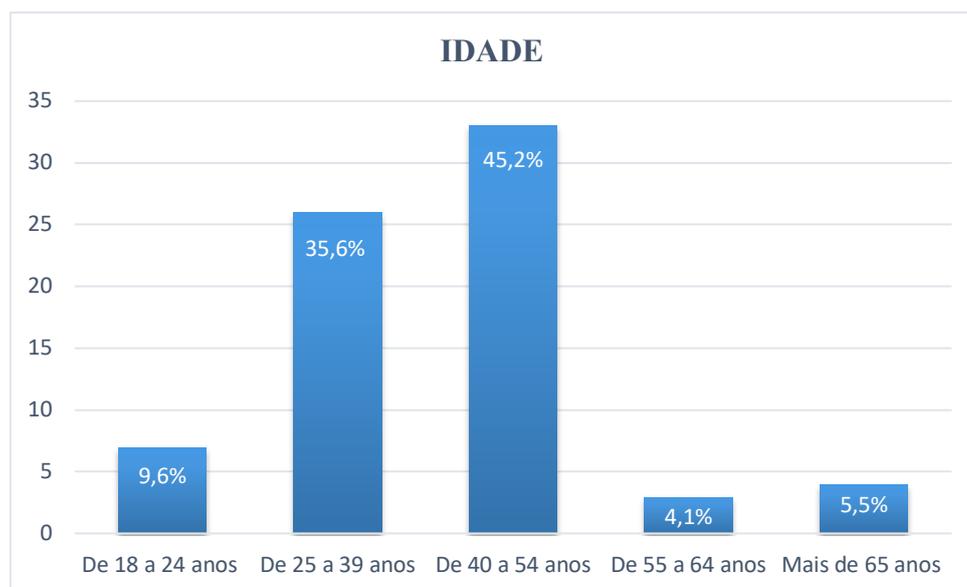


Figura 10 - Gráfico da faixa etária dos respondentes

**Fonte:** Constituição ao nosso cuidado

Dos 73 respondentes ao nosso questionário, 24 (32,9%) responderam ter bacharelato/licenciatura, seguida de 20 inqueridos (27,4%) que responderam ter 12º ano de escolaridade. Entre os respondentes, houve 4 (5,5%) frequentaram o ensino corânico<sup>28</sup>.

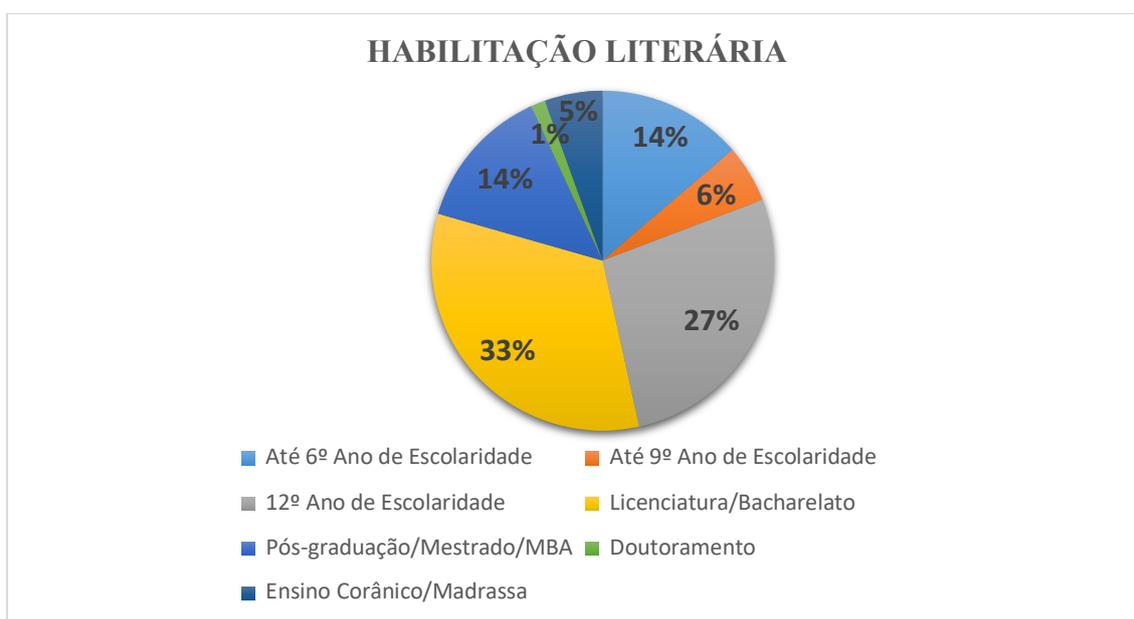


Figura 11 - Gráfico do nível de escolaridade dos respondentes

**Fonte:** Constituição ao nosso cuidado

<sup>28</sup> Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento - O ensino corânico constitui um sistema alternativo ou paralelo ao sistema da Educação Oficial na Guiné. Esse sistema de ensino assenta-se na aprendizagem do Alcorão. <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/etnica-em-gabu>

No que tange a situação laboral, a grande maioria dos 73 respondentes trabalham por conta de outrem, com 61 indivíduos (83,6%), ao passo que 9 (12,3%) respondentes trabalham por conta própria e os restantes 3 (4,1%) responderam que trabalham com familiares, mas sem um salário preciso.

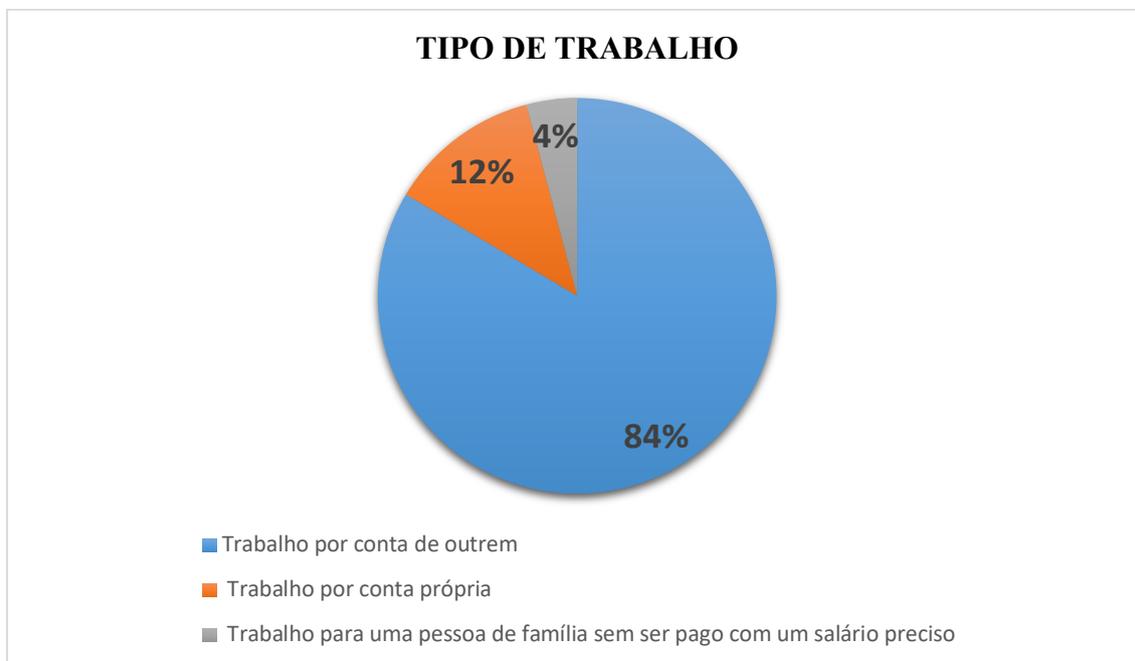


Figura 12- Gráfico do tipo de trabalho dos respondentes

**Fonte:** Constituição ao nosso cuidado

O envio de dinheiro mensalmente é o mais vigente na população dos respondentes, seja 12 envios por ano, a razão de 1 vez por mês. Dos respondentes, 24 (32,9%) apontaram que enviam 12 vezes por ano, 10 (13,7%) indicaram que enviam efetuam o envio 6 vezes por ano, 8 (11%) indicaram que enviam efetuam o envio 8 vezes por ano e 6 (8,2%) indicaram que enviam efetuam o envio quatro vezes por ano. Estas quatro categorias de respondentes acumulam 65,8% da população em questão. Os restantes efetuam transferências segundo o quadro que segue.

Tabela 3 - Quadro de número de transferências efetuadas por ano

Nº de envio por ano	Frequência	Percentagem	Percentagem acumulativa
12	24	32,9%	32,9%
6	10	13,7%	46,6%
8	8	11,0%	57,5%
4	6	8,2%	65,8%
10	5	6,8%	72,6%
14	5	6,8%	79,5%
5	3	4,1%	83,6%
15	3	4,1%	87,7%
24	3	4,1%	91,8%
18	2	2,7%	94,5%
13	1	1,4%	95,9%
16	1	1,4%	97,3%
20	1	1,4%	98,6%
30	1	1,4%	100,0%

Fonte: Constituição ao nosso cuidado

Os montantes de transferência mais comum entre os respondentes variam de 50 a 200€. Dos inqueridos, 16 (21,9%) indicaram que enviam em média 100€ por cada transferência, enquanto 13 respondentes (17,85%) enviam 50€, 12 (16,4%) mencionaram que enviam 80€, entre eles 7 (9,6%) respondentes indicaram que enviam 150€ e outros 7 (9,6%) indicaram que enviam em média 200€ por operação. Estas cinco primeiras categorias das frequências, do quadro que segue, acumulam 75,3% dos respondentes.

Tabela 4 - Quadro de montante médio por transferência

Montante	Frequência	Percentagem	Percentagem acumulativa
100 €	16	21,9%	21,9%
50 €	13	17,8%	39,7%
80 €	12	16,4%	56,2%
150 €	7	9,6%	65,8%
200 €	7	9,6%	75,3%
120 €	3	4,1%	79,5%
250 €	3	4,1%	83,6%
60 €	2	2,7%	86,3%
70 €	2	2,7%	89,0%
75 €	2	2,7%	91,8%
400 €	2	2,7%	94,5%
30 €	1	1,4%	95,9%
130 €	1	1,4%	97,3%
500 €	1	1,4%	98,6%
3 000 €	1	1,4%	100,0%
Total	73	100,0	100,0

Fonte: Constituição ao nosso cuidado

Os métodos de envio foram codificados, de 1 a 7 sendo que:

- 1 - Balção das Agências de Transferência (Wester Union, Money Gram, Ria...);
- 2 - Aplicativo no telemóvel e/ou na página web das Agências de Transferência (Wester Union, Money Gram, Ria...);
- 3 - Ordem de transferência bancária da minha conta para o beneficiário, no balção da agência bancária;
- 4 - Ordem de transferência bancária da minha conta para o beneficiário, no aplicativo do banco no meu telemóvel e/ou na página internet do banco;
- 5 - Pessoas que recebem dinheiro em Portugal e mandam entregar na Guiné-Bissau (Hawala);
- 6 - Viajantes de Portugal para Guiné-Bissau;
- 7 - Outros, método não mencionado nos 6 precedentes.

Numa questão com escolhas múltiplas, o método 1 (balção das Agências de Transferência) e o método 5 (Pessoas que recebem dinheiro em Portugal e mandam entregar na Guiné-Bissau, *Hawala*) são utilizados por 71 (97,26%) respondentes, ao passo que o método 2 (Aplicativo no telemóvel e/ou na página web das Agências de Transferência) é utilizado por 69 (94,52%) dos respondentes. Ou seja, 97,26% utilizam ou já utilizaram canais formais e canais informais para enviar dinheiro.

Dos respondentes, 4 (5,48%) mencionaram outros métodos que não figuram na lista, a forma de envio é um gesto de compensação. O suposto remetente compra bens e serviços em Portugal a favor da pessoa que necessita deste Bens & Serviço na Guiné e pessoa(necessitada) entrega o equivalente em moeda local ao suposto beneficiário da transferência.

A ordem de transferência bancária da conta do emissor para a conta do beneficiário, através do balção da agência bancária (método 3), é o único método que nenhum dos respondentes mencionou como ter utilizado. Sabendo que este tipo de transferência demora, pelo facto de não se tratar de países (Portugal e Guiné-Bissau) com a mesma moeda e nem pertencem ao mesmo núcleo de países de transferência imediata, mas também, exige a presença do emissor na agência bancária e por outro lado o custo não é atrativo.

Tabela 5 - Quadro de método(s) para enviar dinheiro

Métodos de envio	Frequência	Porcentagem	Porcentagem acumulativa
Aplicativo	1	1,37%	1,37%
Hawala	1	1,37%	2,74%
Balção e Aplicativo	1	1,37%	4,11%
Aplicativo e Hawala	4	5,48%	9,59%
Balção, Aplicativo e Hawala	5	6,85%	16,44%
Balção, Hawala e viajante	28	38,36%	54,79%
Balção, Aplicativo, e-banking e Hawala	2	2,74%	57,53%
Balção, Aplicativo, Hawala e viajante	25	34,25%	91,78%
Balção, Aplicativo, Hawala e outros	1	1,37%	93,15%
Balção, Hawala, viajante e outros	2	2,74%	95,89%
Balção, Aplicativo, e-banking, Hawala e viajante	2	2,74%	98,63%
Balção, Aplicativo, Hawala, viajante e outros	1	1,37%	100,00%
Total	73	100%	

**Fonte:** Constituição ao nosso cuidado

Enquanto ao método mais utilizado no ato das transferências, 41 (56,2%) respondentes indicaram o método 5 (Pessoas que recebem dinheiro em Portugal e mandam entregar na Guiné-Bissau, *Hawala*), ao passo que 17 (23,3%) indicaram método 2 (Aplicativo no telemóvel e/ou na página web das Agências de Transferência), seguida de 13 (17,8%) respondentes que mencionaram o método 1 (balção das Agências de Transferência), entretanto, 2 (2,7%) preferiram não responder.

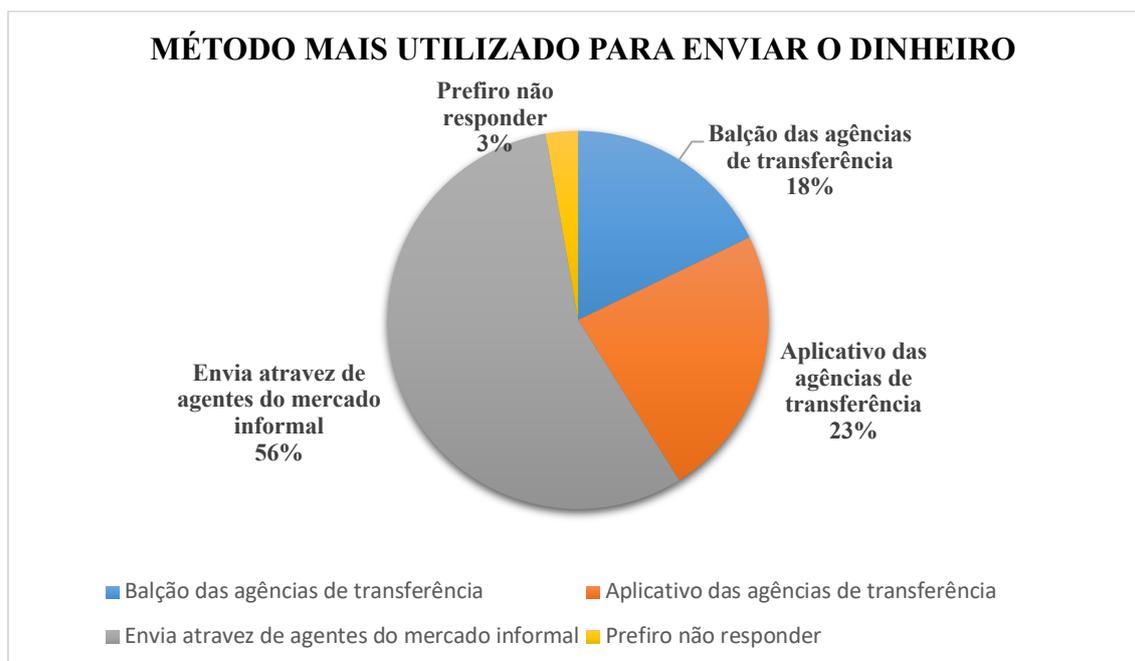


Figura 13 - Gráfico do método mais utilizado para enviar dinheiro

**Fonte:** Constituição ao nosso cuidado

## 4.2. Análise de resultados do modelo conceptual

### 4.2.1 Análise exploratória

A análise fatorial exploratória (AFE) ou “exploratory factor analysis” é uma técnica dentro da análise fatorial cujo objetivo abrangente é identificar as relações subjacentes entre as variáveis medidas, (Hongyu, 2018). Ou seja, esta análise consiste em identificar o número de fatores formados e o conjunto de variáveis existentes em cada fator. Segundo Hougyu, a AFE é uma técnica estatística que estuda correlações entre um grande número de variáveis agrupando-as em fatores. A Tabela 6, que segue, ilustra as variáveis dos fatores e a situação de cada uma das delas.

Tabela 6 - Quadro das Estatísticas Descritivas

Questão	N	Mínimo	Máximo	Média	D. Padrão	Variância	Assimetria		Curtose	
	Estat.	Estat.	Estat.	Estat.	Estatística	Estatística	Estat.	Erro Padrão	Estat.	Erro Padrão
8.1 Continuação de uso de transferência eletrónica	73	2	5	3,97	0,726	.527	-0,406	0,281	0,167	0,555
8.2 Uso de novos canais transferência eletrónica	73	2	5	3,82	0,752	.565	-0,096	0,281	-0,427	0,555
9.1 Transferência eletrónica é fácil	73	2	5	3,78	0,870	.757	0,056	0,281	-1,010	0,555
9.2 Transferência eletrónica é rápido	73	2	5	3,66	0,901	.812	0,156	0,281	-0,934	0,555
9.3 Ajuda da entidade em caso de dúvida	73	2	5	3,49	0,669	.448	0,454	0,281	-0,133	0,555
9.4 Trans. eletrónica convém a emissor e beneficiário	73	1	5	3,70	1,089	1.186	-0,695	0,281	-0,368	0,555
9.5 Uso de transferência eletrónica no futuro	73	3	5	3,99	0,697	.486	0,018	0,281	-0,892	0,555
10.1 Transferências eletrónicas são demasiado caras (retirada)	73	1	5	3,22	1,181	1.396	-0,440	0,281	-0,530	0,555
10.2 Quanto mais cara for a trans. eletrónica, menor é o uso (retirada)	73	1	5	3,95	0,743	.553	-1,998	0,281	6,499	0,555
10.3 Benefícios trans. eletró. são maiores do que os custos envolvidos	73	1	5	3,03	1,080	1.166	-0,464	0,281	-0,818	0,555
10.4 Pagar o que for preciso para efetuar uma transferência eletrónica	73	1	4	2,25	0,940	.883	0,205	0,281	-0,866	0,555
10.5 Ter preferência por vias de envio mais baratas ou grátis	73	3	5	4,10	0,767	.588	-0,166	0,281	-1,265	0,555
11.1 É fácil o beneficiário recuperar o dinheiro transferência eletrónica	73	2	5	2,78	0,870	.757	0,967	0,281	0,276	0,555
11.2 Existe boas condições para o beneficiário recuperar o dinheiro	73	2	5	2,84	0,866	.750	0,724	0,281	-0,318	0,555
11.3 Existe rede de telefónica e internet ao alcance do beneficiário	73	2	5	3,62	0,659	.434	-0,594	0,281	0,279	0,555
11.4 Há a bancaria ou seus parceiros perto do beneficiário (retirada)	73	1	5	3,21	0,706	.499	-0,072	0,281	2,405	0,555
11.5 Receber fundo de tran. eletr. custa lhe tempo e dinheiro (retirada)	73	1	5	3,52	0,766	.586	-0,643	0,281	1,881	0,555
12.1 Benefícios da conformidade/legislação compensam	73	1	5	3,23	0,717	.514	-0,379	0,281	1,768	0,555
12.2 Conhecimento e acesso á informações da legislação de tran. ele.	73	2	5	3,29	0,716	.513	0,441	0,281	0,255	0,555
12.3 Legisla. não tem em conta os interesses dos migrantes (retirada)	73	1	4	3,23	0,791	.626	-0,964	0,281	0,776	0,555
12.4 Legislação limita as remessas dos migrantes	73	2	5	3,59	0,597	.357	-0,354	0,281	-0,134	0,555
12.5 Legislação poderá impactar positivamente migrantes (retirada)	73	1	5	3,21	0,686	.471	-0,289	0,281	2,425	0,555

Fonte: Resultados gerados no SPSS

A Correlação de Pearson é o método escolhido para a análise dos dados do nosso trabalho, porém, há um certo número de requisitos que devem ser preenchidos para que os dados possam ser utilizados para a análise de correlação de Pearson. Segundo (Figueiredo, 2009), os valores observados precisam estar normalmente distribuídos, para tal, “Existem diferentes testes para estimar a normalidade da distribuição dos dados”.

Previamente às análises é necessário garantir o pressuposto da distribuição normal dos dados.

Foram realizados testes de normalidade e verificadas as medidas de Assimetria e Curtose (ver Tabela 6). Segundo Darren George e o seu colega Paul Mallery<sup>29</sup>, os valores de curtose e assimetria devem estar entre -2 e +2 para serem considerados aceitáveis para demonstrar uma distribuição univariada normal. Posto isso, para o nosso caso, retiramos três variáveis por estarem fora destas medidas, a saber: Variável 10.2 com curtose de 6,499, a variável 11.4 com curtose de 2,405 e a variável 12.5 com curtose de 2,425.

A medida estatística Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) mede a adequação dos dados obtidos para detecção de estrutura e sugere a proporção de variância, dadas as variáveis (ou itens) analisadas, que é causada por fatores subjacentes. Segundo Williams e os seus colegas<sup>30</sup>, o KMO indica como os itens são adequados para realizar uma análise fatorial. No nosso caso o valor do KMO é 0,814, que é um valor alto (próximo de 1), segundo Joseph Hair e os seus colegas<sup>31</sup>, o que implica que a nossa amostragem é adequada para uma análise fatorial (ver Tabela 7). Para determinar se este valor apresenta significância estatística comparado a zero, com nível de significância definido em  $p=0,05$ , é necessário o Teste de Esfericidade de Bartlett. O resultado da tabela 7 ilustra que o Qui. Quadrado ( $\chi^2$ ) = 1118,430, a significância  $p < 0,001$ , o que implica que as correlações dentro dos itens foram boas e significativas. Em suma, o conjunto de dados apresentados no quadro deste estudo é adequado para realizar uma AFE. A matriz das componentes correspondente à análise realizada consta no apêndice C.

---

<sup>29</sup> IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A Simple Guide and Reference 14th Edition

<sup>30</sup> Williams, B., Onsman, A., & Brown, T. (2010). Exploratory factor analysis: A five-step guide for novices. *Australasian Journal of Paramedicine*, 8(3), 1–13.

<sup>31</sup> Hair, J., Black, B. Babin, B., Anderson, R. and Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6 th edition). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.

Tabela 7 - Quadro de teste de Bartlett

<b>Teste de Bartlett</b>		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adequação de amostragem.		.814
Teste de esfericidade de Bartlett	Aprox. Qui-quadrado	1118.430
	GI	253
	Sig.	<.001

Fonte: resultados gerados no SPSS

Segundo os resultados da tabela 8, considerando a classificação do Landis & Koch<sup>32</sup>, a análise de todas as variáveis demonstra uma confiabilidade substancial com 0,730 de Alfa de Cronbach. Este valor foi obtido, após a retirada de três variáveis (questão 10.1, 11.5 e 12.5, tabela 7) que estavam a enviesar a variável total do modelo, não podíamos avançar para a correlação sem ter as variáveis com distribuição normal.

Posto isso, nesta fase tivemos de criar a fiabilidade dos dados para que os resultados estatísticos possam ser fiáveis.

Tabela 8 - Quadro de confiabilidade de dados

<b>Estatísticas de confiabilidade</b>	
Alfa de Cronbach	N de itens
.730	16

Fonte: resultados gerados no SPSS

---

<sup>32</sup> Landis, J.R., Koch, G.G. (1977) The measurement of observer agreement for categorical data. *Biometrics*. 33:159.

#### 4.2.2 Determinantes de intenção de continuação de utilização e de utilizar novos canais

O quadro que segue ilustra o nível de consistência em termos de correlação entre o construto dependente (intensão de utilização) e os construtos independentes.

Tabela 9 - Quadro de coeficiente de correlação

INTENÇÃO DE CONTINUAÇÃO DE UTILIZAÇÃO				INTENÇÃO DE UTILIZAR NOVOS CANAIS			
Fatores	Coeficiente de correlação (R)	Significância	Classificação	Fatores	Coeficiente de correlação (R)	Significância	Classificação
H1.1 Facilidade	0,946	<,001	Muito Alta	H1.2 Facilidade	0,797	<,001	Muito Alta
H2.1 Custo	0,508	<,001	Alta	H2.2 Custo	0,568	<,001	Alta
H3.1 Localização do beneficiário	0,252	=,205	Não Confirmada	H3.2 Localização do beneficiário	0,403	=,006	Moderada
H4.1 Legislação	0,599	<,001	Moderada	H4.2 Legislação	0,488	<,001	Moderada

**Fonte:** Constituição ao nosso cuidado

Baseando na classificação do coeficiente de correlação elaborado por Will Hopkins<sup>33</sup>, os resultados do no quadro ilustram que o fator facilidade de utilização tem uma influência muito alta tanto na intenção de continuação de utilização do serviço da transferência eletrônica, tendo o Coeficiente de Correlação de 0,946 (R=0,946), assim como na intenção de utilizar novos canais deste tipo de serviço (R=0,797). Já o fator custo, tem uma influência alta em ambas as intenções de utilização, atual (R=0,508) e futura (R=0,568). O fator localização do beneficiário apresenta uma influência baixa (R=0,252) no que concerne a intenção de continuação de utilização, mas tem uma influência moderada na intenção de utilização de novos canais (R=0,403). O quarto fator independente, a legislação sobre a transferência eletrônica, apresenta uma influência alta na continuação de utilização (R=0,599) e moderada na intenção de utilização no futuro (R=0,488).

É importante lembrar que o nível de confiança mais aceito para publicações científicas é o de 95%. Ou seja, a significância máxima é de 0,005. Entretanto, segundo Marilyn Agranonik e Vânia Naomi Hirakata<sup>34</sup> os três níveis de confiança mais utilizados são 90%, 95% e 99%. Para as autoras, a medida que a margem de erro diminui, o tamanho da amostra aumenta. Ou seja, se quisermos mais precisão, teremos de avaliar um número maior de pessoas. Com base no critério da significância, o nosso quadro apresenta assim

<sup>33</sup> HOPKINS, W. G. Correlation coefficient: a new viewof statistics. 2000. Disponível em: <<http://www.sportsci.org/resource/stats/correl.html>>. Acesso em: 12 jul. 2007, citado Kuang (Hongyu, 2018)

<sup>34</sup> Marilyn Agranonik Vânia Naomi Hirakata, no artigo “Cálculo de tamanho de amostra: proporções” publicado na revista HCPA. 2011;31(3):382-388

uma hipótese fora do padrão (H3.1 sig. =,205), ou seja, a hipótese da localização do beneficiário da transferência (fator independente) foi rejeitada vis-à-vis intenção de continuação de utilização (fator dependente).

Posto isso, das oito hipóteses levantadas no nosso caso de estudos, só uma é que não está em condições de ser confirmada, ou seja, foi rejeitada a hipótese: H3.1 – A localização do beneficiário da transferência eletrônica não influencia na intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrônica, devido ao seu nível baixo nível de coeficiente de correlação <,205.

Baseando no resultado do coeficiente de correlação e na significância de cada uma das hipóteses, do quadro precedente, foi preenchida a tabela 10 - de resultados de hipótese de investigação. A conjugação dos dois elementos serviu de base para determinarmos se cada uma das hipóteses da nossa investigação é confirmada ou não.

Tabela 10 – Resultados das hipóteses da investigação

Hipóteses da investigação	Resultado
H1.1 – A facilidade da transferência eletrónica influencia na intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrónica	Confirmada
H1.2 – A facilidade da transferência eletrónica influencia na intenção de utilização de novos canais de serviços de transferência eletrónica	Confirmada
H2.1 – O custo da transferência eletrónica influencia na intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrónica	Confirmada
H2.2 – O custo da transferência eletrónica influencia na intenção de utilização de novos canais de serviços de transferência eletrónica	Confirmada
H3.1 – A localização do beneficiário da transferência eletrónica influencia na intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrónica	Não Confirmada
H3.2 - A localização do beneficiário da eletrónica influencia na intenção de utilização de novos canais de serviços de transferência eletrónica	Confirmada
H4.1 – A legislação sobre a transferência eletrónica influencia na intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrónica	Confirmada
H4.2 - A legislação sobre a transferência eletrónica influencia na intenção de utilização de novos canais de serviços de transferência eletrónica	Confirmada

Fonte: Elaboração do autor.

Com base na Tabela 9 – de coeficiente de correlação, o nosso modelo conceptual (Figura 8), nesta fase, integra elementos de precisão, tendo em conta os fatores com maior importância que contribuem para intenção de continuação de utilização dos serviços de transferência eletrónica assim como para a intenção de utilizar novos canais, onde se destaca a forte correlação entre utilização e a intenção de continuação de utilização assim como a intenção de utilização de novos canais, sendo que quando o grau de facilidade de utilização aumenta, a intenção de continuação de utilização assim como intenção de utilização de novos canais tendem a aumentar e vice-versa.

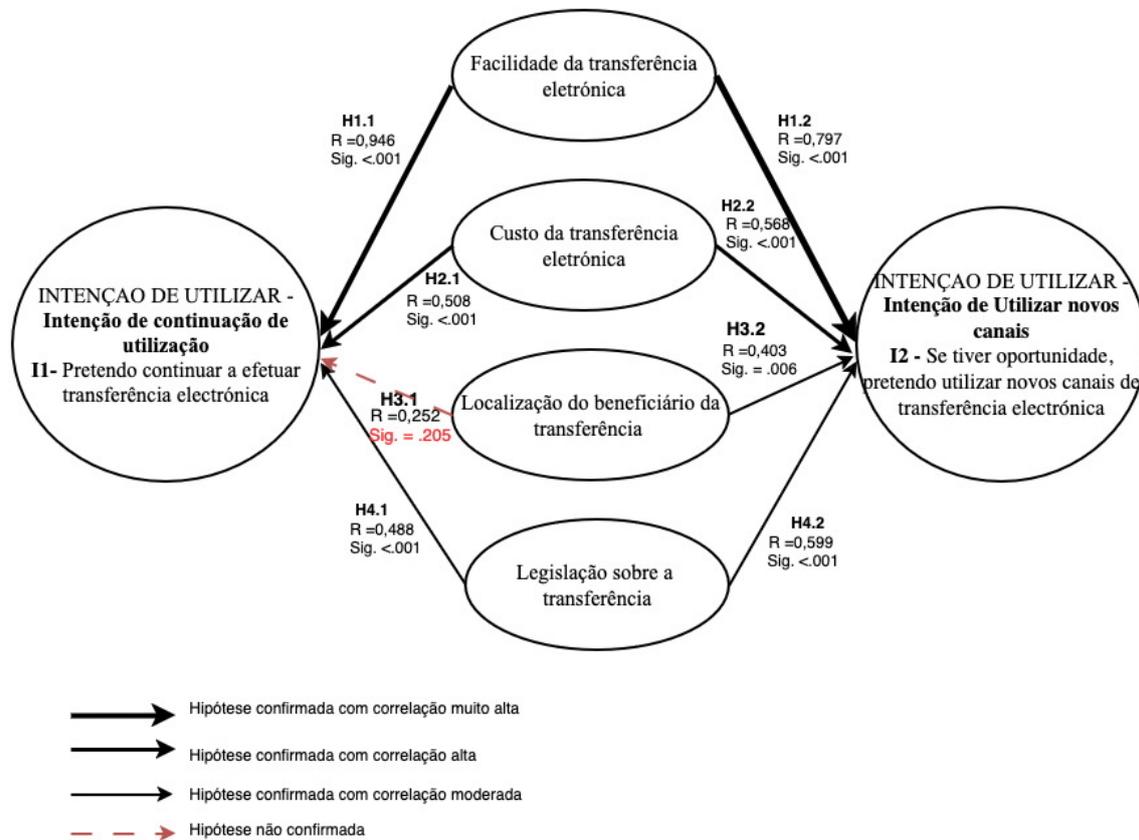


Figura 14 - Modelo conceptual validado

Fonte: Constituição ao nosso cuidado

## Capítulo 5 – Conclusões e recomendações

### 5.1. Principais conclusões

A inclusão financeira digital num país subdesenvolvimento, tal como a Guiné-Bissau, ainda constitui um desafio, tendo em conta a percentagem da população que tem acesso aos serviços financeiros, que tem e/ou utiliza dispositivos digitais, mas também ao estado das infraestruturas.

A transferência eletrónica é e será sempre um dos meios a utilizar pela comunidade dos imigrantes residentes em Portugal quando se trata de remessas para o país de origem. Facto que abrange a comunidade guineense residente em Portugal. Sendo Portugal, um país desenvolvido, e a Guiné-Bissau um país subdesenvolvido, haverá sempre a necessidade de envio de dinheiro por parte dos imigrantes, por diversas razões.

Os nossos estudos revelaram que a comunidade em questão utiliza tanto os canais formais assim como os canais informais para efeito de remessas, o que podemos apelar de utilização “híbrida” de formas de envio. Entretanto, embora ambas as formas de envio são utilizadas por mais de 95% dos respondentes, o método informal predomina em termos de forma mais utilizada no ato de envio de dinheiro, uma vez que proporciona aos imigrantes mais facilidade, é menos custoso e que permite contornar a legislação.

A maior parte dos envios são efetuados em períodos específico (65,8%), que varia de mensal, bimensal, trimestral ou então quinzenal assim como 45 em 45 dias, dada ao nível de rendimento, mas também pelo fato da maior parte (84%) ser assalariado.

Com base nos resultados obtidos após análises fatorial exploratória e análise com modelos de regressão linear múltipla, podemos considerar que o fator dependente da intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrónica é influenciado só por três fatores independentes (facilidade de utilização, custo associado a transferência e legislação sobre a transferência), ao passo que, o fator dependente da intensão de utilização de novos canais é influenciada por quatro fatores independentes (facilidade de utilização, custo associado a transferência, localização do beneficiário e legislação sobre a transferência). Ficando de fora o fator localização do beneficiário da transferência eletrónica que não influencia significativamente na intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrónica.

O avanço da tecnologia, bem como as parcerias entre diferentes entidades (bancos, empresas de telecomunicação e agências especializadas em transferências), dinamizaram o domínio de transferências eletrônicas, no entanto, o nível da adesão ao sistema de transferência eletrônica formal, por parte da comunidade em questão ainda está a quem das expectativas. Nesta investigação deduzimos que a adesão poderia ser um bocado mais do que está, mas o nível de estudos da população visada, a habilidade em lidar com equipamentos eletrónicos e também a falta de informação atualizada inviabilizam a adesão, se bem que as opções de transferência eletrónica apresentam facilidades em termos de envio e muitas das vezes o custo é mais em conta. Ou seja, aprendemos que o “barato custa caro” com o uso do canal informal, muitas das vezes.

Posto isso, as instituições ligadas a transferências eletrónicas deveriam fazer conhecer ainda mais os seus produtos aos potenciais clientes e os imigrantes deveriam se informar sobre as possibilidades de envio, os custos e procurarem utilizar ou saber utilizar os aplicativos das operadoras/instituições de transferências.

## **5.2. Contributos para a comunidade científica e empresarial**

### **5.2.1. Implicações ao nível académico**

No campo académico este projeto propõe ser um dos pontos de partida ou de referência para os trabalhos na área da transferência entre Portugal e Guiné-Bissau, entre um país desenvolvido e um país menos desenvolvido, entre o país de acolhimento de migrantes e o país de origem de migrante.

A investigação contribui academicamente com a proposta e validação de um modelo conceptual explicativo dos fatores que influenciam as transferências interbancárias/internacionais.

De outro modo, este projeto pode servir de referência para o aspeto de envio formal e informal das remessas, tendo em conta que cada um destes aspetos citados podem fazer objeto de um estudo académico.

### **5.2.2. Implicações ao nível empresarial**

No aspeto empresarial, este estudo pode servir de base e/ou de alerta para as entidades que operam no domínio de transferências fazerem estudos mais aprofundados nesta

matéria e tirar ilações com os resultados, procurando corrigir para ganhar espaço perante o envio informal.

Esta projeto pode também servir de inspiração para novos projetos no campo de transferência, com políticas mais ajustadas.

### **5.3.Limitações do estudo**

Este estudo apresenta algumas limitações nomeadamente:

- Devido ao facto de ser online e mesmo com existência de versão papel, depois os dados tiveram de ser introduzidos, o que acarreta tempo e risco de erros no ato de introdução de dados;
- Os inquéritos online excluem indivíduos que não têm computador/telemóvel e/ou acesso à internet e que estejam a distância da zona de inquérito onde haja versão papel;
- Obtenção rápida de retorno/respostas por parte população que está pouca habituada a responder inquéritos;

### **5.4. Propostas de investigação futura**

Para futuros trabalhos apresentam-se as seguintes propostas:

- Seria interessante fazer estudos mais abrangentes sobre o assunto das remessas dos imigrantes, com mais tempo e meios;
- Também seria interessante haver estudos sobre o mercado transferência informal em Portugal;
- Dada a muita dependência da comunidade imigrante a trabalho por conta própria, seria interessante haver estudos sobre o trabalho por conta própria por parte desta população, o que poderia concluir com recomendações e políticas de autoemprego, visando a redução de desempregados na população em questão;
- Um estudo no âmbito das remessas de imigrantes na idade de reforma e dos já reformados, a fim de detetar o nível de esforço dos imigrantes mesmo no linear da reforma ou já na reforma. O que poderia concluir com políticas e incentivos à indivíduos desta faixa etária.

## Referências Bibliográficas

- AdC. (2010). Comunicações Móveis em Portugal. *Autoridade da Concorrência*, Março.
- Agpaytech. (5 de 12 de 2022). RTGS IN AFRICA 05th December 2022 How real-time payment is contributing to Africa's financial ecosystem. Reino Unido, Londres, Inglaterra: Agpaytech.
- Ahmed, J., Mughal, M., & Martinez-Zarzoso, I. (2021). Sending money home: Transaction cost and remittances to developing countries. *The World Economy - Wiley*, 2433-2459.
- Alturas, B. (2013). *Introdução aos Sistemas de Informação Organizacionais*. Lisboa: Sílabo.
- Aman, M. (2019). *Le système informel de transferts de fonds et le Currency Board: complémentarité ou antagonisme? Le cas des hawalas à Djibouti*. França: Editions Universitaires Européennes.
- Azad Uddin, M. I. (2022). Financial Sector Development and the Preference for Informal Remittance Channels: Evidence from Bangladesh. *The Journal of Development Studies*, 1231–1258.
- Banco de Portugal. (2019). *Comercialização de produtos e serviços bancários nos canais digitais em Portugal : Resultados do 2.º questionário às instituições financeiras | 2018*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Barquette, S. M. (16 de Novembro de 2000). Localização de Pequenas Empresas de Base Tecnológica e Surto de Criação de Incubadoras: condicionantes do salto paradigmático. Brasil/ São Paulo.
- Batotele Selemani, P., & Dzaka\_Kikouta, T. (2022). Concurrence ou complémentarité entre Multinationales de télécommunication et sociétés de transfert d'argent en contexte de la République Démocratique du Congo. *Revue Internationale du Chercheur*, 249-271.
- Cardoso, E. (26 de 07 de 2012). *Hawala – Sistemas Informais de Remessa de Valores*. Obtido de <https://visao.pt/>: <https://visao.pt/opiniao/2012-07-26-hawala-sistemas-informais-de-remessa-de-valoresf677335/>
- Chisasa, J. (2014). Nature and characteristics of informal migrant remittance transfer channels: empirical study of remittances from South Africa to Zimbabwe. *Banks and Bank Systems*, 64.
- (2019). *Comercialização de produtos e serviços bancários nos canais digitais em Portugal: Resultados do 2.º questionário às instituições financeiras - 2018*. Lisboa: Banco de Portugal.
- Constantinides, E. (2008). *Survival in the era of the empowered customer: Turning the Web 2.0 menace into a strategic opportunity*.
- Dias, B., Silva, E., Kumar, R., & Ralha, T. (2019). *Acesso dos imigrantes aos serviços Bancários em Portugal*. Lisboa: Alto-Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural.
- Dionísio, P., Pereira, H. G., & Cardoso, M. (2012). *Comportamentos de procura de informação e compra online*. CCP.
- Duarte, P. G. (Outubro de 2014). Antecedentes da instalação e utilização de App móveis. Lisboa, Portugal.
- Da Cunha, J. M., & Jakob, A. A. (2011). *O uso das PNAD's na análise do fenómeno migratório: possibilidades e desafios metodológicos*. Brasil: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD).
- Edouard, L. (2023). Le nombre de soupçons de blanchiment atteint un niveau record. *ProQuest*.

- Figueiredo, D. (2009). Desvendando os Mistérios do Coeficiente de Correlação de Pearson. *Revista Política Hoje*, 115-146.
- Finanças, M. d. (2023). *Estrategia Nacional de Inclusão Financeira 2023-2027*. Guiné-Bissau: Empresa Nacional.
- Frozza, A. M. (2016). Percepção dos agricultores familiares o município de Nova Erechim em relação à legislação ambiental. *RBCIAM*, 70-79.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2008). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Silabo.
- Hongyu, K. (2018). Exploratory Factorial Analysis: theoretical summary, application and interpretati. *E&S - Engineering and Science*, 88-103.
- Indequi, J. C. (Agosto de 2012). Envio de Remessas Informais de Emigrantes Guineenses. Lisboa.
- Jost, P. M., & Sandhu, H. S. (2000). *The Hawala Alternative Remittance System and its role in money laundering*. França: Interpol.
- Junaid Ahmed, M. M.-Z. (2021). Sending money home: Transaction cost and remittances to developing countries. *The World Economy*, 2433–2459.
- Kuntz, C. (03 de 12 de 2003). *infoguerre*. Obtido de <http://www.infoguerre.fr/infolabo/systemes-informels-transfert-fonds>
- Lederer, E. (2 de junho de 2023). Le nombre de soupçons de blanchiment atteint un niveau record. *Les Echos Paris*.
- Leticia, P. S., Danielle, A. G., & Josemeire, A. G. (2017). Experiência de consumo: Um estudo em sites de compra coletiva. *Espacios*, 10.
- Lopes, S., & Machado, R. (2023). *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo 2022*. Portugal: Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.
- Machado, C. (2011). E-Questionários utilizando o Qualtrics Research Suite no contexto académico. *XI Congresso SPCE*, (p. 19). Guarda.
- MacIsaac, S. (2023). Remittance Modality: Unpacking Canadian Money Transfer Mechanism Choices. *International Migration Review*, 1-27.
- Miniel, C. (04 de Maio de 2023). <https://www.questionpro.com>. Obtido de <https://www.questionpro.com/blog/pt-br/pergunta-sobre-genero/>
- Ndiaye, C. A. (2019). *Le transfert électronique de fonds -le transfert rapide d'argent et la monnaie électronique*. Senegal: Harmattan.
- O'Reilly, T. (30 de 09 de 2005). *What is Web 2.0?* Obtido de O' Reilly©: <http://oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html?page=1>
- Oliveira, C. R. (2022). *Indicadores de integração de imigrantes: relatório estatístico anual 2022*. Portugal: Alto Comissariado para as Migrações.
- Oliveira, L. A. (2011). *Dissertação e Tese em Ciência e Tecnologia Segundo Bolonha*. Lisboa: Lidel.
- Público, D. G. (19 de Dezembro de 2008). <https://www.dgaep.gov.pt>. Obtido de [https://www.dgaep.gov.pt/upload/homepage/Noticias/LVCR/TAB\\_LVCR\\_HAB\\_ILITACOES.pdf](https://www.dgaep.gov.pt/upload/homepage/Noticias/LVCR/TAB_LVCR_HAB_ILITACOES.pdf)
- Pardal, L., & Correia, E. (1995). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Porto: Areal Editores.
- Pinheiro, A. M. (19 de 09 de 2023). <https://advocaciapinheiro.com>. Obtido de <https://advocaciapinheiro.com/tempo-que-uma-transferencia-bancaria-demora-em-portugal/>
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*.
- Ray, A. (29 de Junho de 2008). *Social Media is a communications channel and not a marketing tactic*. Obtido de Experience: The Blog: Social Experiences that Build Brands: <http://www.socialmediatoday.com/content/social-media-communications-channel-and-not-marketing-tactic>

- Reabilitação, I. N. (2014). *Relatório de Avaliação Física e Financeira do Financiamento dos Produtos de Apoio 2013*. Lisboa : Instituto Nacional para a Reabilitação.
- República, D. d. (6 de 06 de 2022). Aviso do Banco de Portugal n.o 1/2022. Lisboa.
- Ribeiro, S. A. (29 de 06 de 2009). O que é a Web 3.0? *Público*.
- Ryder, N. (2008). The Financial Services Authority and Money Laundering - A Came of Cat And Mouse. *Cambridge Law Journal*, 635–653.
- Safko, L. (2009). *Extreme Digital Marketing! Social Media...The Impact On You And Your Business!*
- Sander, C., & Barro, I. (1 de 12 de 2003). Etude sur le transfert d'argent des émigrés au Sénégal et les services de transfert en microfinance. Geneva: Employment Sector International Labour Office.
- Santos, Cristiana A. (outubro de 2017). Os Millennials e o Mobile Banking. *Fatores influenciadores da frequência de uso das aplicações móveis bancárias* . Porto.
- Scott, D. M. (2010). *The New Rules of Marketing & PR*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc, Hoboken.
- Sharif, K., Farooqi, N., Kassim, N., & Zain, M. (2022). Analyzing informal value transfer networks through the lens of social exchanges. *Society and Business Review*, 394-420.
- Streck, H. (2011). Social Networks and their Impact on Records and Information Management. *ARMA International Educational Foundation*, (pp. 3-9). Pittsburg, PA 15241 USA.
- Surh, D. (s.d.). <https://support.sas.com/papers/sugi31>. Obtido de support.sas.com: <https://support.sas.com/resources/papers/proceedings/proceedings/sugi31/200-31.pdf>
- Susan , R., Neil, H., & Moira, C. (2011). Online Customer Experience: A Review of the Business-to-Consumer Online Purchase Context. *International Journal of Management Reviews*, 24-39.
- Susan, R., Moira, C., Phillip, S., & Neil, H. (2012). Online Customer Experience in e-Retailing: An empirical model of Antecedents and Outcomes. *Journal of Retailing*, 308-322.
- Uddin, A., Ichihashi, M., & Barua, S. (2022). Financial Sector Development and the Preference for Informal Remittance Channels: Evidence from Bangladesh. *The Journal of Development Studies*, 1231–1258.
- Unesco. (30 de 11 de 2021). [unesco.org](https://www.unesco.org). Obtido de <https://www.unesco.org>: <https://www.unesco.org/pt/articles/migrantes-refugiados-ou-pessoas-deslocadas>
- Unidas, N. (2023). <https://www.un.org/>. Obtido de United Nations: <https://www.un.org/securitycouncil/ctc/news/cted-participates-joint-experts-meeting-financial-action-task-force-fatf-and-fatfunodc-joint>
- Vaconcelos, P. (2020). *Quadro de Desenvolvimento Espacial (QDE) – Experiência de Guiné-Bissau*. Guiné-Bissau: ONU Habitat.
- Vermeulen, A. K. (2014). Migrants’ Choice of Remittance Channel: Do General Payment Habits Play a Role? *World Development*, 213–227,.
- Vivian, M. (2022). Fast Money- transfer business heats up. *ProQuest*.
- Weinberg, T. (2011). *Why Most Social Media Departments Fail*. Obtido de Techipedia: <http://www.techipedia.com/2011/social-media-failure/>
- Wu, J.-H., & Wang, S.-C. (2005). What drivers mobile commerce? *Elsevier*, 719-729.



## Apêndice B – Questionário

Este questionário enquadra-se numa investigação no âmbito de uma tese de Mestrado em Gestão de Sistemas de Informação, realizada na *Escola de Tecnologias e Arquitetura*, do Instituto Universitário Lisboa (ISCTE). Tem como objetivo de estudar as transferências eletrónicas de dinheiro, efetuadas entre Portugal e Guiné-Bissau. Os resultados obtidos serão utilizados apenas para fins académicos (tese de Mestrado).

Este questionário é anónimo, não devendo por isso colocar os dados pessoais e/ou assinar em nenhuma das folhas. É um questionário destinado apenas para pessoas que fazem transferências de dinheiro de Portugal para Guiné-Bissau.

Não existem respostas certas ou erradas. Por isso solicitamos que responda de forma espontânea e sincera todas as questões. Na maioria das questões terá apenas de assinalar com uma cruz a(s) sua(s) opção(ões) de resposta.

Obrigado pela sua colaboração.

### 1. Indique, por favor, o seu género:

- Masculino
- Feminino
- Prefiro não revelar

### 2. Indique, por favor, a sua idade:

- De 18 a 24 anos
- De 25 a 39 anos
- De 40 a 54 anos
- De 55 a 64 anos
- Mais de 65 anos

### 3. Indique, por favor, as suas habilitações literárias:

- Até 6º Ano de Escolaridade
- Até 9º Ano de Escolaridade
- 12º Ano de Escolaridade
- Licenciatura/Bacharelato
- Pós-graduação/Mestrado/MBA
- Doutoramento
- Ensino Corânico/Madrassa

### 4. Assinale, por favor, o tipo de trabalho:

- Trabalho por conta de outrem
- Trabalho por conta própria

Trabalho para uma pessoa de família sem ser pago com um salário preciso (num negócio, gabinete profissional ou exploração agrícola orientado para o mercado, pertencente a um familiar com quem vive)

**5. Indique, por favor, quantas transferências faz anualmente e qual é o valor médio, por cada transferência:**

Transferências por ano \_\_\_\_\_  
 Valor médio que envia por transferência \_\_\_\_\_ €

**6. Como é que considera o seu conhecimento informático?**

- Alto  
 Medio  
 Baixo

**7. Qual é ou quais são o(s) método(s) que utiliza para enviar o dinheiro de Portugal para Guiné-Bissau?**

- 1 - Balção das Agencias de Transferência (Wester Union, Money Gram, Ria... )  
 2 - Aplicativo no telemóvel e/ou na página web das Agências de Transferência (Wester Union, Money Gram, Ria...)  
 3 - Ordem de transferência bancária da minha conta para o beneficiário, no balção da agência bancária  
 4 - Ordem de transferência bancária da minha conta para o beneficiário, no aplicativo do banco no meu telemóvel e/ou na página internet do banco  
 5 - Pessoas que recebem dinheiro em Portugal e mandam entregar na Guiné-Bissau  
 6 - Viajantes de Portugal para Guiné-Bissau  
 7 - Outros, indique \_\_\_\_\_

Entre estes métodos, de 1º a 7º, qual é que utilizas mais para enviar o dinheiro?

\_\_\_\_\_

**8. Classifique por favor as seguintes afirmações de acordo com a sua intenção de utilizar/efetuar transferências eletrónicas para o envio de dinheiro de Portugal para Guiné**

	Discordo totalmente	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
Pretendo continuar a efetuar transferência eletrónica					
Se tiver oportunidade, pretendo utilizar novos canais transferência eletrónica					

**9. Classifique, por favor, as seguintes afirmações de acordo com a sua percepção da facilidade de transferência eletrônica**

	Discordo totalmente	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
Fazer transferência eletrônica é fácil para mim					
Utilizar um sistema de transferência eletrônica é rápido para mim					
Se eu tiver alguma dúvida na utilização do sistema de transferência, eu consigo obter ajuda do meu banco ou da agência de transferência					
Fazer transferência eletrônica vai ao encontro das minhas necessidades e do beneficiário					
Pretendo continuar a efetuar transferência eletrônica no futuro					

**10. Classifique, por favor, as seguintes afirmações de acordo com a sua percepção do custo da transferência eletrônica**

	Discordo totalmente	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
As transferências eletrônicas são demasiado caras					
Quanto mais cara for a transferência eletrônica, menor é o meu interesse em utilizá-la					
Para mim, os benefícios de se utilizar as transferências eletrônicas são maiores do que os custos envolvidos.					
Pago o que for preciso para efetuar uma transferência eletrônica					
Tenho preferência por vias de envio mais baratas ou grátis					

**11. Classifique, por favor, as seguintes afirmações de acordo com a sua percepção da localização do beneficiário da transferência**

	Discordo totalmente	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
É fácil o beneficiário recuperar o dinheiro que lhe foi enviado via transferência eletrónica, no local onde ele se encontra					
Existe boas condições para o beneficiário se deslocar a fim de recuperar o dinheiro					
Existe rede de comunicação telefónica e internet no local onde se encontra o beneficiário					
Existe agência bancaria e/ou parceiro das agências bancarias no local de destino do dinheiro					
Para o beneficiário receber dinheiro, enviado via transferência eletrónica na sua localidade, custa lhe tempo e dinheiro.					

**12. Classifique, por favor, as seguintes afirmações de acordo com a sua percepção da legislação sobre a transferência eletrónica**

	Discordo totalmente	Discordo	Não discordo nem concordo	Concordo	Concordo totalmente
	1	2	3	4	5
Acho que os benefícios da conformidade/legislação compensam					
Tenho conhecimento e acesso á informações sobre a legislação que visa as transferências eletrónicas					
A legislação não tem em conta os interesses dos migrantes					
Acho que a legislação limita as remessas dos migrantes					
Acredito que, futuramente, a legislação poderá impactar positivamente na vida dos migrantes					

## Apêndice C – Quadro da matriz das componentes

**Matriz de componente<sup>a</sup>**

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
8.1 Continuação de uso de transferência eletrônica	0,696					-0,341
8.2 Uso de novos canais transferência eletrônica	0,525		0,554			
9.1 Transferência eletrônica é fácil	0,747					
9.2 Transferência eletrônica é rápido	0,680	-0,339				0,315
9.3 Ajuda da entidade em caso de dúvida	0,723					
9.4 Trans. eletrônica convém a emissor e beneficiário	0,811					
9.5 Uso de transferência eletrônica no futuro	0,786			0,310		
10.1 Transferências eletrônicas são demasiado caras	-0,633	-0,404	0,334			
10.2 Quanto mais cara for a trans. eletrônica, menor é o uso	-0,408		0,573	-0,339		
10.3 Benefícios trans. eletrô. são maiores do que os custos envolvidos	0,706					
10.4 Pagar o que for preciso para efetuar uma transferência eletrônica	0,428	-0,379	-0,591			
10.5 Ter preferência por vias de envio mais baratas ou grátis	-0,317	0,409	0,478	0,462	-0,311	
11.1 É fácil o beneficiário recuperar o dinheiro transferência eletrônica	0,704	0,510				
11.2 Existe boas condições para o beneficiário recuperar o dinheiro	0,577	0,570				
11.3 Existe rede de telefônica e internet ao alcance do beneficiário	0,312	0,369			0,437	-0,455
11.4 Há a bancaria ou seus parceiros perto do beneficiário	0,646	0,311				
11.5 Receber fundo de tran. eletr. custa lhe tempo e dinheiro	-0,628				0,364	0,318
12.1 Benefícios da conformidade/legislação compensam	0,639			-0,540		
12.2 Conhecimento e acesso á informações da legislação de tran. ele.	0,653					
12.3 Legisla. não tem em conta os interesses dos migrantes	-0,640			0,332	0,429	
12.4 Legislação limita as remessas dos migrantes		0,443		0,472	0,490	
12.5 Legislação poderá impactar positivamente migrantes	0,624			-0,406		

Método de Extração: análise de Componente Principal.

a. 4 componentes extraídos.

**Matriz de componente rotativa<sup>a</sup>**

	Componente					
	1	2	3	4	5	6
8.1 Continuação de uso de transferência eletrônica	0,754					
8.2 Uso de novos canais transferência eletrônica	0,690		0,357			
9.1 Transferência eletrônica é fácil	0,792					
9.2 Transferência eletrônica é rápido	0,757					
9.3 Ajuda da entidade em caso de dúvida	0,564	0,436				
9.4 Trans. eletrônica convém a emissor e beneficiário	0,808					
9.5 Uso de transferência eletrônica no futuro	0,832					
10.1 Transferências eletrônicas são demasiado caras		-0,785				
10.2 Quanto mais cara for a trans. eletrônica, menor é o uso		-0,390	0,362	-0,522		
10.3 Benefícios trans. eletrô. são maiores do que os custos envolvidos	0,533		0,353	0,404		
10.4 Pagar o que for preciso para efetuar uma transferência eletrônica				0,760		
10.5 Ter preferência por vias de envio mais baratas ou grátis				-0,851		
11.1 É fácil o beneficiário recuperar o dinheiro transferência eletrônica		0,852				
11.2 Existe boas condições para o beneficiário recuperar o dinheiro		0,807				
11.3 Existe rede de telefônica e internet ao alcance do beneficiário					0,803	
11.4 Há a bancaria ou seus parceiros perto do beneficiário		0,530			0,523	
11.5 Receber fundo de tran. eletr. custa lhe tempo e dinheiro	-0,371	-0,644				0,405
12.1 Benefícios da conformidade/legislação compensam			0,784			
12.2 Conhecimento e acesso á informações da legislação de tran. ele.	0,407	0,312	0,563			
12.3 Legisla. não tem em conta os interesses dos migrantes	-0,301	-0,321	-0,682			0,330
12.4 Legislação limita as remessas dos migrantes						0,755
12.5 Legislação poderá impactar positivamente migrantes			0,583		0,348	

Método de Extração: análise de Componente Principal.

Método de Rotação: Varimax com Normalização de Kaiser.

a. Rotação convergida em 25 iterações.

## Apêndice D – Quadro da estatística de confiabilidade

Estatísticas de confiabilidade	
Alfa de Cronbach	N de itens
.451	19

Estatísticas de item-total				
	Média de escala se o item for excluído	Variância de escala se o item for excluído	Correlação de item total corrigida	Alfa de Cronbach se o item for excluído
8.1 - Pretendo continuar a efetuar transferência eletrônica	61.12	19.610	.494	.366
8.2 - Se tiver oportunidade, pretendo utilizar novos canais transferência eletrônica	61.27	20.674	.303	.404
9.1 - Fazer transferência eletrônica é fácil para mim	61.32	18.524	.538	.339
9.2 - Utilizar um sistema de transferência eletrônica é rápido para mim	61.44	18.972	.449	.359
9.3 - Se eu tiver alguma dúvida na utilização do sistema de transferência, eu consigo obter ajuda do meu banco ou da agência de transferência	61.60	19.604	.550	.362
9.4 -Fazer transferência eletrônica vai ao encontro das minhas necessidades e do beneficiário	61.40	17.632	.491	.328
9.5 - Pretendo continuar a efetuar transferência eletrônica no futuro	61.11	19.682	.508	.367
<b>10.1 - As transferências eletrônicas são demasiado caras</b>	61.88	28.026	-.489	<b>.607</b>
10.3 - Para mim, os benefícios de se utilizar as transferências eletrônicas são maiores do que os custos envolvidos.	62.07	19.537	.273	.398
10.4- Pago o que for preciso para efetuar uma transferência eletrônica]	62.85	22.269	.018	.466
10.5 - Tenho preferência por vias de envio mais baratas ou grátis	61.00	25.000	-.297	.518
11.1 - É fácil o beneficiário recuperar o dinheiro que lhe foi enviado via transferência eletrônica, no local onde ele se encontra	62.32	21.135	.177	.428
11.2 - Existe boas condições para o beneficiário se deslocar a fim de recuperar o dinheiro	62.26	21.667	.111	.443
11.3 - Existe rede de comunicação telefônica e internet no local onde se encontra o beneficiário	61.48	22.003	.141	.437
<b>11.5 - Para o beneficiário receber dinheiro, enviado via transferência eletrônica na sua localidade, custa lhe tempo e dinheiro.</b>	61.58	26.387	-.466	<b>.547</b>
12.1 - Acho que os benefícios da conformidade/legislação compensam	61.86	21.259	.232	.420
12.2 - Tenho conhecimento e acesso á informações sobre a legislação que visa as transferências eletrônicas	61.81	20.296	.387	.389
<b>12.3 - A legislação não tem em conta os interesses dos migrantes</b>	61.86	24.620	-.247	<b>.512</b>
12.4 - Acho que a legislação limita as remessas dos migrantes	61.51	22.726	.040	.453

## Apêndice E - Resumo das respostas de correlação do modelo

### H1.1 – A facilidade da transferência eletrônica influencia na intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrônica

Resumo do modelo									
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Mudança de R quadrado	Mudança F	df1	df2	Sig. Mudança F
1	.946 <sup>a</sup>	.894	.886	.245	.894	113.052	5	67	<.001
a. Preditores: (Constante), 9.5 – Pretendo continuar a efetuar transferência eletrônica no futuro, 9.3 – Se eu tiver alguma dúvida na utilização do sistema de transferência, eu consigo obter ajuda do meu banco ou da agência de transferência, 9.2 – Utilizar um sistema de transferência eletrônica é rápido para mim, 9.1 – Fazer transferência eletrônica é fácil para mim, 9.4 – Fazer transferência eletrônica vai ao encontro das minhas necessidades e do beneficiário									

### H1.2 – A facilidade da transferência eletrônica influencia na intenção de utilização de novos canais de serviços de transferência eletrônica

Resumo do modelo									
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Mudança de R quadrado	Mudança F	df1	df2	Sig. Mudança F
1	.797 <sup>a</sup>	.635	.608	.471	.635	23.304	5	67	<.001
a. Preditores: (Constante), 9.5 – Pretendo continuar a efetuar transferência eletrônica no futuro, 9.3 – Se eu tiver alguma dúvida na utilização do sistema de transferência, eu consigo obter ajuda do meu banco ou da agência de transferência, 9.2 – Utilizar um sistema de transferência eletrônica é rápido para mim, 9.1 – Fazer transferência eletrônica é fácil para mim, 9.4 – Fazer transferência eletrônica vai ao encontro das minhas necessidades e do beneficiário									

### H2.1 – O custo da transferência eletrônica influencia na intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrônica

Resumo do modelo									
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Mudança de R quadrado	Mudança F	df1	df2	Sig. Mudança F
1	.508 <sup>a</sup>	.258	.226	.639	.258	7.996	3	69	<.001
a. Preditores: (Constante), 10.5 – Tenho preferência por vias de envio mais baratas ou grátis, 10.4 – Pago o que for preciso para efetuar uma transferência eletrônica, 10.3 – Para mim, os benefícios de se utilizar as transferências eletrônicas são maiores do que os custos envolvidos.									

### H2.2 – O custo da transferência eletrônica influencia na intenção de utilização de novos canais de serviços de transferência eletrônica

Resumo do modelo									
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Mudança de R quadrado	Mudança F	df1	df2	Sig. Mudança F
1	.568 <sup>a</sup>	.323	.294	.632	.323	10.974	3	69	<.001
a. Preditores: (Constante), 10.5 – Tenho preferência por vias de envio mais baratas ou grátis, 10.4 – Pago o que for preciso para efetuar uma transferência eletrônica, 10.3 – Para mim, os benefícios de se utilizar as transferências eletrônicas são maiores do que os custos envolvidos.									

### H3.1 – A localização do beneficiário da transferência eletrônica influencia na intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrônica

Resumo do modelo									
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Mudança de R quadrado	Mudança F	df1	df2	Sig. Mudança F
1	.252 <sup>a</sup>	.064	.023	.718	.064	1.566	3	69	.205
a. Preditores: (Constante), 11.3 – Existe rede de comunicação telefônica e internet no local onde se encontra o beneficiário, 11.2 – Existe boas condições para o beneficiário se deslocar a fim de recuperar o dinheiro, 11.1 – É fácil o beneficiário recuperar o dinheiro que lhe foi enviado via transferência eletrônica, no local onde ele se encontra									

### H3.2 – A localização do beneficiário da eletrônica influencia na intenção de utilização de novos canais de serviços de transferência eletrônica

Resumo do modelo									
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Mudança de R quadrado	Mudança F	df1	df2	Sig. Mudança F
1	.403 <sup>a</sup>	.163	.126	.703	.163	4.463	3	69	.006
a. Preditores: (Constante), 11.3 – Existe rede de comunicação telefônica e internet no local onde se encontra o beneficiário, 11.2 – Existe boas condições para o beneficiário se deslocar a fim de recuperar o dinheiro, 11.1 – É fácil o beneficiário recuperar o dinheiro que lhe foi enviado via transferência eletrônica, no local onde ele se encontra									

### H4.1 – A legislação sobre a transferência eletrônica influencia na intenção de continuação de utilização de serviços de transferência eletrônica

Resumo do modelo									
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Mudança de R quadrado	Mudança F	df1	df2	Sig. Mudança F
1	.599 <sup>a</sup>	.359	.331	.594	.359	12.857	3	69	<.001
a. Preditores: (Constante), 12.4 – Acho que a legislação limita as remessas dos migrantes, 12.2 – Tenho conhecimento e acesso á informações sobre a legislação que visa as transferências eletrônicas, 12.1 – Acho que os benefícios da conformidade/legislação compensam									

### H4.2 – A legislação sobre a eletrônica influencia na intenção de utilização de novos canais de serviços de transferência eletrônica

Resumo do modelo									
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa	Mudança de R quadrado	Mudança F	df1	df2	Sig. Mudança F
1	.488 <sup>a</sup>	.238	.205	.670	.238	7.182	3	69	<.001
a. Preditores: (Constante), 12.4 – Acho que a legislação limita as remessas dos migrantes, 12.2 – Tenho conhecimento e acesso á informações sobre a legislação que visa as transferências eletrônicas, 12.1 – Acho que os benefícios da conformidade/legislação compensam									

Apêndice F – Referência das questões do questionário

CONSTUTOS / TIPO DE QUESTÕES	QUESTÕES ADAPTADAS	REFERÊNCIA
<b>Généro</b>	Masculino	(Miniel, 2023)
	Feminino	
	Prefiro não revelar	
<b>Idade</b>	De 18 a 24 anos	(Reabilitação, 2014)
	De 25 a 39 anos	
	De 40 a 54 anos	
	De 55 a 64 anos	
	Mais de 65 anos	
<b>Habilitações Literária</b>	Até 6º Ano de Escolaridade	(Público, 2008)
	Até 9º Ano de Escolaridade	
	12º Ano de Escolaridade	
	Licenciatura/Bacharelato	
	Pos-Graduação/Mestrado/MBA	
	Doutoramento	
	Ensino Corânico/Madrassa	
<b>Tipo de trabalho</b>	Trabalho por conta de outrem	(Estatística, 2015)
	Trabalho por conta própria	
	Trabalho para uma pessoa de família sem ser pago com um salário preciso (num negócio, gabinete profissional ou exploração agrícola orientado para o mercado, pertencente a um familiar com quem vive)	
<b>Transferências</b>	Transferências por ano	Ao nosso cuidado
	Valor médio que envia por transferência _____ €	
<b>Conhecimento informático</b>	Alto	(Wanderson, Santana, Braga, & Souza, 2016)
	Medio	
	Baixo	
<b>Método de envio</b>	Balção das Agencias de Transferência (Wester Union, Money Gram, Ria... )	Ao nosso cuidado
	Aplicativo no telemóvel e/ou na página web das Agências de Transferência (Wester Union, Money Gram, Ria...)	
	Ordem de transferência bancária da minha conta para o beneficiário, no balção da agência bancária	
	Ordem de transferência bancária da minha conta para o beneficiário, no aplicativo do banco no meu telemóvel e/ou na página internet do banco	
	Pessoas que recebem dinheiro em Portugal e mandam entregar na Guiné-Bissau	
	Viajantes de Portugal para Guiné	
	Outros, indique _____	
	Entre estes métodos qual é que utilizas mais para enviar o dinheiro	

CONSTUTOS /TIPO DE QUESTÕES	QUESTÕES ADAPTADAS	REFERÊNCIA
<b>Intenção de continuação de Utilização</b>	Pretendo continuar a efetuar transferência eletrônica	(Duarte, Antecedentes da Instalação e Utilização de Apps Móveis, 2014)
<b>Intenção de Utilização de novos canais</b>	Se tiver oportunidade, pretendo utilizar novos canais transferência eletrônica	
<b>Facilidade da transferência eletrônica</b>	Fazer transferência eletrônica é fácil para mim	(Duarte, Antecedentes da Instalação e Utilização de Apps Móveis, 2014)
	Utilizar um sistema de transferência eletrônica é rápido para mim	
	Se eu tiver alguma dúvida na utilização do sistema de transferência, eu consigo obter ajuda do meu banco ou da agência de transferência	
	Fazer transferência eletrônica vai ao encontro das minhas necessidades e do beneficiário	
	Pretendo continuar a efetuar transferência eletrônica no futuro	
<b>Custo da transferência eletrônica</b>	As transferências eletrônicas são demasiado caras	(Duarte, Antecedentes da Instalação e Utilização de Apps Móveis, 2014)
	Quanto mais cara for a transferência eletrônica, menor é o meu interesse em utilizá-la	
	Para mim, os benefícios de se utilizar as transferências eletrônicas são maiores do que os custos envolvidos.	Ao nosso cuidado
	Pago o que for preciso para efetuar uma transferência eletrônica	(Duarte, Antecedentes da Instalação e Utilização de Apps Móveis, 2014)
	Tenho preferência por vias de envio mais baratas ou grátis	
<b>Localização do beneficiário da transferência</b>	É fácil o beneficiário recuperar o dinheiro que lhe foi enviado via transferência eletrônica, no local onde ele se encontra	Ao nosso cuidado
	Existe boas condições para o beneficiário se deslocar a fim de recuperar o dinheiro	(Barquette, 2000)
	Existe rede de comunicação telefónica e internet no local onde se encontra o beneficiário	(Barquette, 2000)
	Existe agência bancaria e/ou parceiro das agências bancarias no local de destino do dinheiro	(Barquette, 2000)
	Para o beneficiário receber dinheiro, enviado via transferência eletrônica na sua localidade, custa lhe tempo e dinheiro.	Ao nosso cuidado
<b>Legislação sobre a transferência eletrônica</b>	Acho que os benefícios da conformidade/legislação compensam	(Rodrigues, 2005)
	Tenho conhecimento e acesso á informações sobre a legislação que visa as transferências eletrônicas	(Frozza, 2016)
	A legislação não tem em conta os interesses dos migrantes	Ao nosso cuidado
	Acho que a legislação limita as remessas dos migrantes	Ao nosso cuidado
	Acredito que, futuramente, a legislação poderá impactar positivamente na vida dos migrantes	(Frozza, 2016)