OBSERVATÓRIO FEBRABAN 2022

NACIONAL

A Inclusão Digital dos Idosos

SETEMBRO 2022

IPESPE 35 anos

FEBRABAN

METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO

OBSERVATÓRIO FEBRABAN 2022

IPESPE 35 anos

FEBRABAN

SOBRE O OBSERVATÓRIO FEBRABAN

Período de realização

29 de agosto a 06 de setembro de 2022.

Amostra

Amostra nacional de 3.000 entrevistados, representativa da população adulta brasileira, de 18 anos e mais, de todas as cinco regiões do País; com cotas de sexo, idade e localidade, e controle de instrução e renda.

Arredondamentos

Os percentuais que não totalizam 100% são decorrentes de arredondamento dos decimais ou de múltiplas alternativas de resposta.

Margem de erro

A margem de erro máximo estimada para o total de 3.000 entrevistados (Nacional) é de 1.8 pontos percentuais para mais ou para menos, com a utilização de um intervalo de confiança de 95,5%, conforme tabela abaixo:

TAMANHO DA BASE	PERCENTUAIS PRÓXIMOS A								
	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
100 entrevistas	6.0	8.0	9.2	9.8	10.0	9.8	9.2	8.0	6.0
200 entrevistas	4.3	5.7	6.5	7.0	7.1	7.0	6.5	5.7	4.3
400 entrevistas	3.0	4.0	4.6	4.9	5.0	4.9	4.6	4.0	3.0
500 entrevistas	2.7	3.6	4.1	4.4	4.5	4.4	4.1	3.6	2.7
800 entrevistas	2.1	2.8	3.3	3.4	3.5	3.4	3.3	2.8	2.1
1.000 entrevistas	1.9	2.6	2.9	3.1	3.2	3.1	2.9	2.6	1.9
1.500 entrevistas	1.6	2.1	2.4	2.5	2.6	2.5	2.4	2.1	1.6
2.000 entrevistas	1.3	1.8	2.0	2.2	2.2	2.2	2.0	1.8	1.3
2.500 entrevistas	1.2	1.6	1.8	2.0	2.0	2.0	1.8	1.6	1.2
3.000 entrevistas	1.1	1.5	1.7	1.8	1.8	1.8	1.7	1.5	1.1

PERFIL DA AMOSTRA NACIONAL

(POPULAÇÃO)

SEXO

Masculino	47%
Feminino	53%

IDADE

18 a 24 anos	18%
25 a 44 anos	43%
45 a 59 anos	24%
60 anos e mais	15%

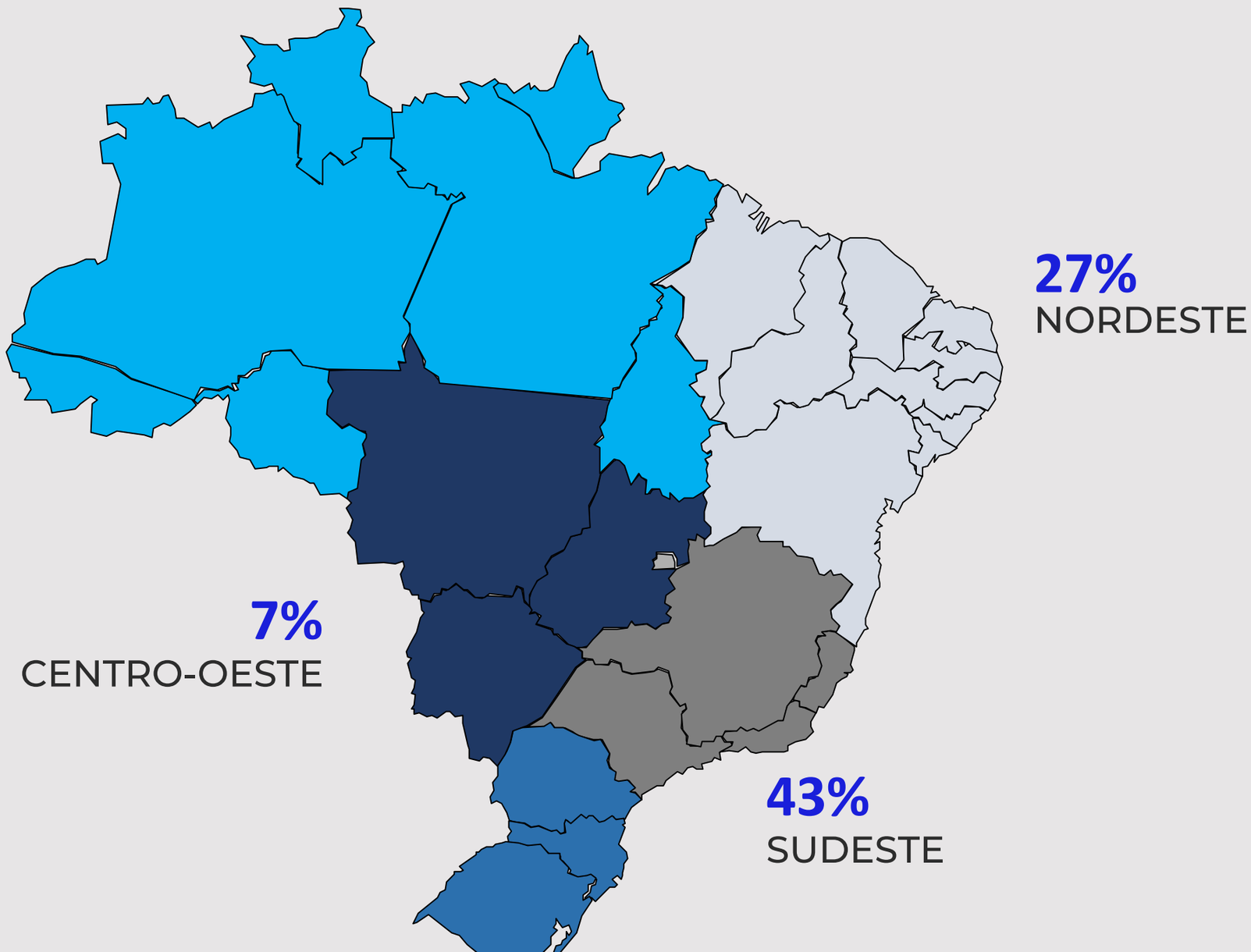
INSTRUÇÃO

Até Fundamental	38%
Ensino Médio	41%
Superior	21%

RENDA FAMILIAR

Até 2 SM	48%
De 2 a 5 SM	33%
Mais de 5 SM	20%

REGIÃO



INTRODUÇÃO

O Brasil está ficando mais velho. É o que indicam as projeções mais recentes do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística): em dez anos (2012 a 2021), o contingente de pessoas com 60 anos ou mais passou de 11% para 15%; e até 2060 um quarto da população brasileira terá mais de 65 anos (58,2 milhões de idosos).

Enquanto nas décadas de 1970 e 1980 as gestões e as marcas se voltavam principalmente para a juventude, as transformações na pirâmide etária chamam a atenção para a crescente necessidade de políticas públicas, produtos e serviços dirigidos ao público mais velho. Num mundo transformado pelas novas tecnologias de informação e comunicação (TICs), essas ações passam necessariamente pela **inclusão digital**.

O **isolamento imposto pela pandemia** já é reconhecido como um marco para a aceleração das mudanças na relação entre os mais velhos e as novas TICs. Historicamente menos propensas a adotar essas novas tecnologias que os nativos da era digital, as pessoas acima dos 60 anos viram na internet uma saída para se manterem conectadas com familiares e amigos, informar-se, ter atendimento médico, pagar contas, pesquisar sobre preços e produtos, consumir. Empresas e marcas aprimoraram seus canais digitais para lidar com as especificidades desse segmento, contribuindo para a maior inclusão no mundo digital.

Diversos levantamentos corroboram o **crescimento da utilização de ferramentas digitais pelos idosos no Brasil e no mundo**. Nos Estados Unidos, pesquisa do Pew Research Center divulgada em janeiro desse ano mostrou que o número de americanos com 65 anos ou mais que possuem smartphone cresceu de 46% para 61%, e os que usam as mídias sociais foram de 37% para 45%, entre 2018 e 2021. No Brasil, a Pesquisa CETIC Domicílios do Cetic.br traz o significativo aumento no acesso: de 34% de usuários de internet na faixa de 60 anos ou mais em 2019; para 54% em 2021. De acordo com o IBGE (2021), o percentual de pessoas no grupo de 60 anos ou mais com acesso à internet é de 57,5%.

INTRODUÇÃO

Esse tema da inclusão digital dos idosos daqueles com 60 anos ou mais foi o escolhido pelo **Observatório Febraban** de setembro, que investiga o assunto não apenas do ponto de vista do acesso mas também busca entender a distância entre os mais velhos e os mais jovens e as oportunidades para o desenvolvimento de competências digitais. O Estudo traz o recorte da população em geral, dos próprios idosos e dos que convivem com esse público na residência.

Os resultados indicam uma ampla percepção de acesso e frequência:

90% opinam que aumentou ou aumentou muito, nos últimos 2 anos, o acesso e o uso da internet, redes sociais e aplicativos pelo público com 60 anos ou mais.

70% acreditam que a maioria das pessoas com 60 anos ou mais no Brasil acessam a internet. Esse número é 64% entre os que têm 60 anos ou mais, e 70% entre os moram com pessoas nessa faixa da idade.

Para grande parcela dos brasileiros (61%), as ferramentas digitais já fazem parte da rotina dos mais velhos, sendo comum a percepção de que esse público idoso - que acessa a internet - transita no ambiente online em várias frentes, com percentuais acima de 70% que usam videochamadas, assistem vídeos, filmes e séries por streaming, fazem pesquisa de preços e promoções, utilizam serviços bancários digitais entre outras atividades. Mas o que se destaca no seu dia a dia é a web como ferramenta de comunicação: **81%** apontam que os mais velhos que estão na internet acessam redes sociais como Facebook, Twitter, Instagram, Tiktok.

INTRODUÇÃO

Estudiosos da temática ressaltam que a relação entre idosos e a tecnologia depende de alguns fatores relevantes como a percepção de importância no dia a dia; a facilidade e usabilidade; a confiança; e a existência de uma rede de apoio em caso de dificuldades no uso. O **Observatório Febraban** investigou alguns desses aspectos e revela boas notícias. Cerca de sete em cada dez entrevistados consideram que as ferramentas digitais são igualmente importantes para os mais jovens e para os mais velhos; afirmam gostar ou acreditar que os idosos gostam de usar as ferramentas tecnológicas; e também têm ou acreditam que esse público tem muito ou algum interesse nas novas ferramentas tecnológicas, novas formas de comunicação e novos aplicativos na internet.

Por outro lado, sentimentos conflitantes ainda perpassam essa relação. Questionados sobre o principal sentimento das pessoas de 60 anos e mais quando têm que lidar com a internet, as redes sociais e ferramentais digitais, os brasileiros citam medo e insegurança (45%). Além disso, a maioria (entre 55% e 65%), e sobretudo entre as pessoas nessa faixa etária acima de 60 anos, observam que os mais velhos têm dificuldade de usar as ferramentas tecnológicas; creem que ainda têm pouco ou nenhum conhecimento e familiaridade com as ferramentas digitais; e que eles não confiam ou não se sentem seguros com as com as mesmas.

Tais opiniões e atitudes remetem diretamente ao conceito de inclusão digital dos mais velhos e à percepção de relevância dessa temática. Metade dos entrevistados conhecem ou ouviram falar na inclusão digital dos idosos; mas chegam a 43% os que nunca ouviram falar – número que passa para 52% entre os que estão na faixa de 60 anos ou mais. Informados a respeito (“oportunidade de as pessoas terem acesso e poderem usar as tecnologias de informação e comunicação como a internet”), a expressiva parcela de 90% defende como muito importante ou importante a inclusão digital dos mais velhos. Para oito em cada dez entrevistados, isso já aconteceu ou vem acontecendo no Brasil, total ou parcialmente.

INTRODUÇÃO

Quanto aos fatores que ainda funcionam como entraves para a inclusão, afastando os mais velhos do mundo digital, os respondentes citam, em primeiro lugar o desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais (38%) que se somado ao “medo” de não saber usar (19%), chega a 57% (38%, caindo para 30% no público de 60 anos ou mais). Os resultados sinalizam a importância de políticas públicas de inclusão, a necessidade da maior participação das famílias e, ainda, a questão da segurança.

Especificamente quanto a este tópico do apoio, 30% dos entrevistados acreditam que os mais velhos encontram muito apoio ao precisarem acessar e usar a internet e as redes sociais, 54% citam algum apoio, e para 14% não há apoio algum. Entre os próprios idosos, a percepção é menos favorável: 23% se sentem muito apoiados; 46% recebem algum apoio; e 30% afirmam não ter qualquer apoio.

A percepção de insegurança na web se apresenta como uma barreira importante à inclusão digital. Embora seja majoritária a opinião (48%) de que o risco de golpes e fraudes independe da idade (51% entre os que têm 60 anos ou mais), outros 40% (45% entre os que têm 60 anos ou mais) creem que idosos são os mais vulneráveis. Soma-se a isso a ampla percepção (78%) de que os golpes e as fraudes contra idosos na internet aumentou ou aumentou muito nos últimos dois anos.

A existência de iniciativas e políticas públicas voltadas à inclusão digital dos mais velhos é amplamente reconhecida como muito importante ou importante pelo público em geral (85%) e por esse segmento etário (88%). A atual oferta de programas ou políticas públicas relacionadas ao tema no País tem avaliação positiva: 47% avaliam como ótima ou boa; 32% como regular; e 18% como ruim ou péssima. Essa avaliação é bastante próxima entre os respondentes com 60 anos ou mais.

INTRODUÇÃO

Em consonância com as preocupações anteriormente assinaladas, em pergunta estimulada sobre aspectos que poderiam contribuir para ampliar a inclusão digital dos mais velhos no País, é citado em primeiro lugar “maior apoio e ajuda da família” (30%). Na sequência aparecem: preços mais acessíveis para o público mais velho (18%); cursos e treinamentos voltados a esse público (17%); aparelhos e dispositivos mais adaptados às necessidades de visão, audição e motoras dos mais velhos (12%); maior segurança contra golpes e fraudes (9%); canais de atendimento das empresas e bancos específicos para os mais velhos (6%); e, por último, novas leis relacionadas à inclusão digital (2%).

Entre os maiores interessados no assunto – aqueles com 60 anos ou mais – esse ranking tem mudanças consideráveis, expressando outra visão sobre entraves e caminhos para a inclusão: cursos e treinamentos voltados a esse público vêm em primeiro lugar (24%); em segunda posição são citados maior apoio e ajuda da família (19%) e maior segurança contra golpes e fraudes (19%); seguindo-se aparelhos e dispositivos mais adaptados às necessidades de visão, audição e motoras dos mais velhos (16%); preços mais acessíveis para o público mais velho (10%); e canais de atendimento das empresas e bancos específicos para os mais velhos (8%). Também nesse caso, a menção à legislação voltada para a inclusão digital comparece em último lugar (4%).

1. HÁBITOS DE USO DA INTERNET

OBSERVATÓRIO FEBRABAN 2022

IPESPE 35 anos

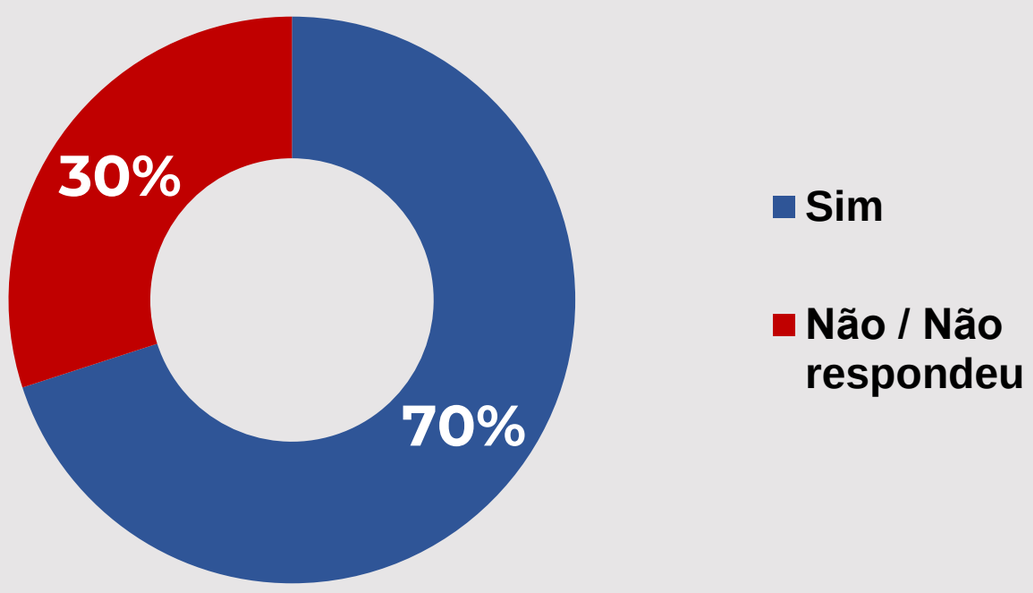
FEBRABAN

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

As percepções sobre a inserção dos mais velhos no mundo digital no País são preponderantemente favoráveis: 70% dos brasileiros afirmam, pela própria experiência ou pelo que ouvem falar, que a maioria das pessoas com 60 anos ou mais têm acesso à internet, seja em casa, no trabalho ou no celular.

Esse percentual fica acima de 60% em todos os estratos demográficos, chegando a 64% entre os que têm 60 anos ou mais, e a 70% entre os moram com pessoas dessa faixa etária.

PESSOAS DE 60 ANOS E MAIS TÊM ACESSO A INTERNET? (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Sim	70	75	66	80	71	65	64	69	71	71	65	76	69
Não / NR	30	25	34	20	29	35	36	31	29	29	35	24	31

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Sim	70	64	70	72
Não / NR	30	36	30	28

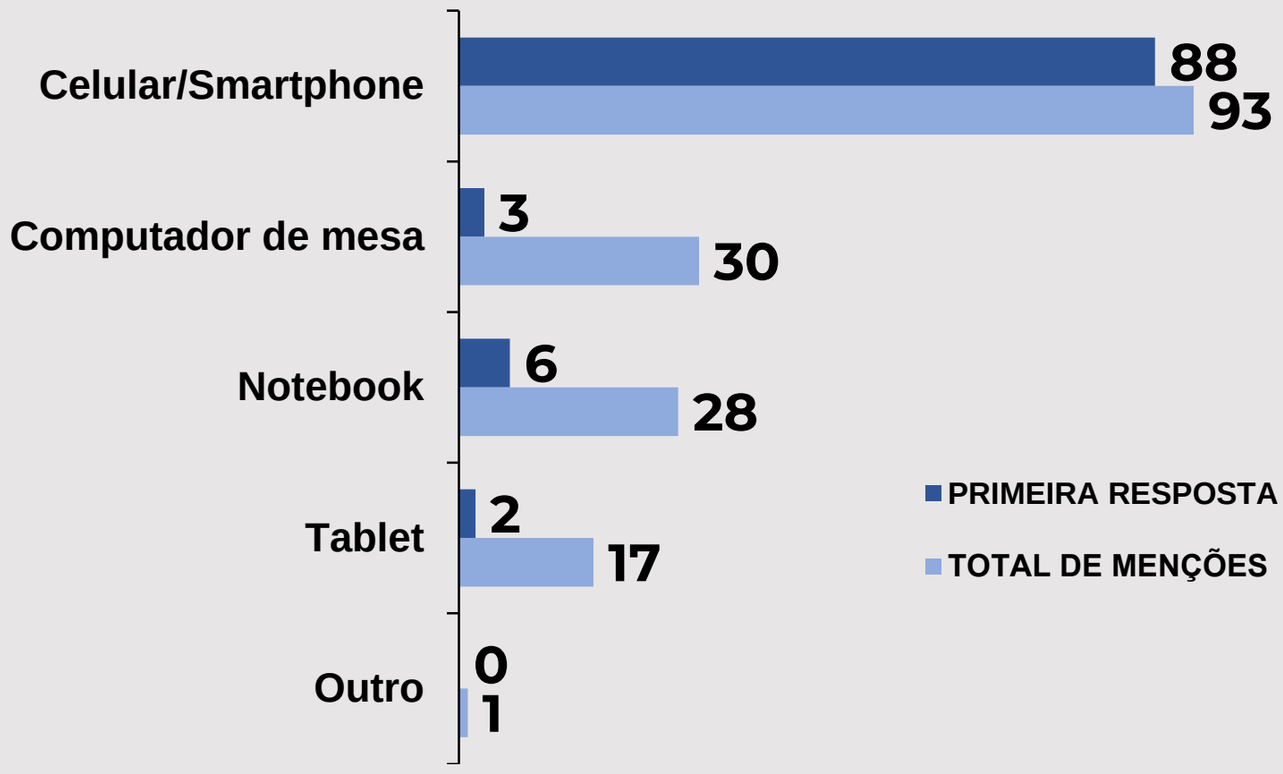
Pergunta: Pelo que sabe ou ouve falar, as pessoas com 60 anos na sua maioria têm acesso à internet, seja em casa, no trabalho ou no celular?

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

O celular ou smartphone é indicado pela população como o principal dispositivo de acesso dos mais velhos, com 88% das menções (primeira resposta). Entre os respondentes com 60 anos ou mais, esse número é de 85%. Entre os que convivem mais de perto com esse segmento, 86%.

Esse número é ainda mais expressivo (acima de 90%): entre as mulheres; nas faixas de idade de 25 a 44 anos e 45 a 59 anos; entre os que possuem ensino médio e superior; e nas faixas de renda de até 2 SM e mais de 2-5 SM.

OPINIÃO SOBRE DISPOSITIVO MAIS UTILIZADO PELAS PESSOAS COM 60 ANOS PARA ACESSAR A INTERNET E AS REDES SOCIAIS (%)
- Entre os que acham que os idosos acessam/ entre os idosos que acessam -



- PRIMEIRA RESPOSTA -

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Celular/Smartphone	88	84	92	78	92	93	85	80	94	91	91	91	86
Computador de mesa	3	4	3	3	4	3	3	3	3	5	1	5	4
Notebook	6	9	4	14	3	3	12	14	2	2	6	1	8
Tablet	2	3	1	6	1	1	0	3	1	2	2	3	2

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Celular/Smartphone	88	85	86	91
Computador de mesa	3	3	5	1
Notebook	6	12	6	6
Tablet	2	0	2	2

Pergunta: Por meio de qual dispositivo o(a) Sr(a) acha que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar mais a internet e as redes sociais? E em segundo lugar? (PARA QUEM ACHA QUE OS IDOSOS ACESSAM/ PARA OS IDOSOS QUE ACESSAM) (ESTIMULADA - PRIMEIRA RESPOSTA/TOTAL DE MENÇÕES)

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

A frequência de acesso é alta: 85% dos idosos dizem acessar a internet todos ou quase todos os dias da semana, e somente 14% dizem acessá-la algumas vezes na semana.

A percepção é distinta do que foi declarado pelos mais velhos, dos demais contingentes – dos que moram com pessoas dessa faixa etária e dos que não moram – com a menção de acesso diário abaixo de 70%: 69% e 68%, respectivamente.

OPINIÃO SOBRE A FREQUÊNCIA COM QUE AS PESSOAS COM 60 ANOS OU MAIS COSTUMAM ACESSAR A INTERNET (%)
- Entre os que acham que os idosos acessam/ entre os idosos que acessam -

Pergunta: Pelo que sabe ou ouve falar, com que frequência as pessoas com 60 anos e mais acessam a internet? (PARA QUEM ACHA QUE OS IDOSOS ACESSAM/ PARA OS IDOSOS QUE ACESSAM) (ESTIMULADA)

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

Quanto mais jovens os respondentes, menor essa percepção de frequência. Entre aqueles que têm de 18 a 24 anos, cai para 51% os que acreditam que os idosos acessam a internet todos ou quase todos os dias; e sobem para 37% os que acreditam que o acesso só acontece algumas vezes na semana.

Essa atribuição de frequência é menor, também, nas faixas de instrução e de renda mais baixas: a opção "todos os dias ou quase todos os dias" recebe 67% das menções entre os que têm o fundamental, o ensino médio ou renda até 2 SM. Nas faixas mais altas de instrução e renda, essa menção atinge ou ultrapassa 70%.

OPINIÃO SOBRE A FREQUÊNCIA COM QUE AS PESSOAS COM 60 ANOS OU MAIS COSTUMAM ACESSAR A INTERNET (%)
- Entre os que acham que os idosos acessam/ entre os idosos que acessam -

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Todos os dias ou quase todos os dias	69	68	70	51	74	70	85	67	67	75	67	76	70
Algumas vezes na semana	23	24	23	37	18	26	14	23	26	20	27	17	20
Uma vez por semana	5	5	4	6	6	2	0	5	4	4	2	4	7
uma vez por mês	1	2	1	4	1	0	0	2	1	0	3	1	0
Menos do que uma vez por mês	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Não sabe / Não respondeu	2	1	2	2	1	2	1	2	2	0	1	1	2

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Todos os dias ou quase todos os dias	69	85	69	68
Algumas vezes na semana	23	14	22	26
Pelo menos uma vez por semana	5	0	6	3
Pelo menos uma vez por mês	1	0	1	2
Menos do que uma vez por mês	1	0	1	1
Não sabe / Não respondeu	2	1	1	1

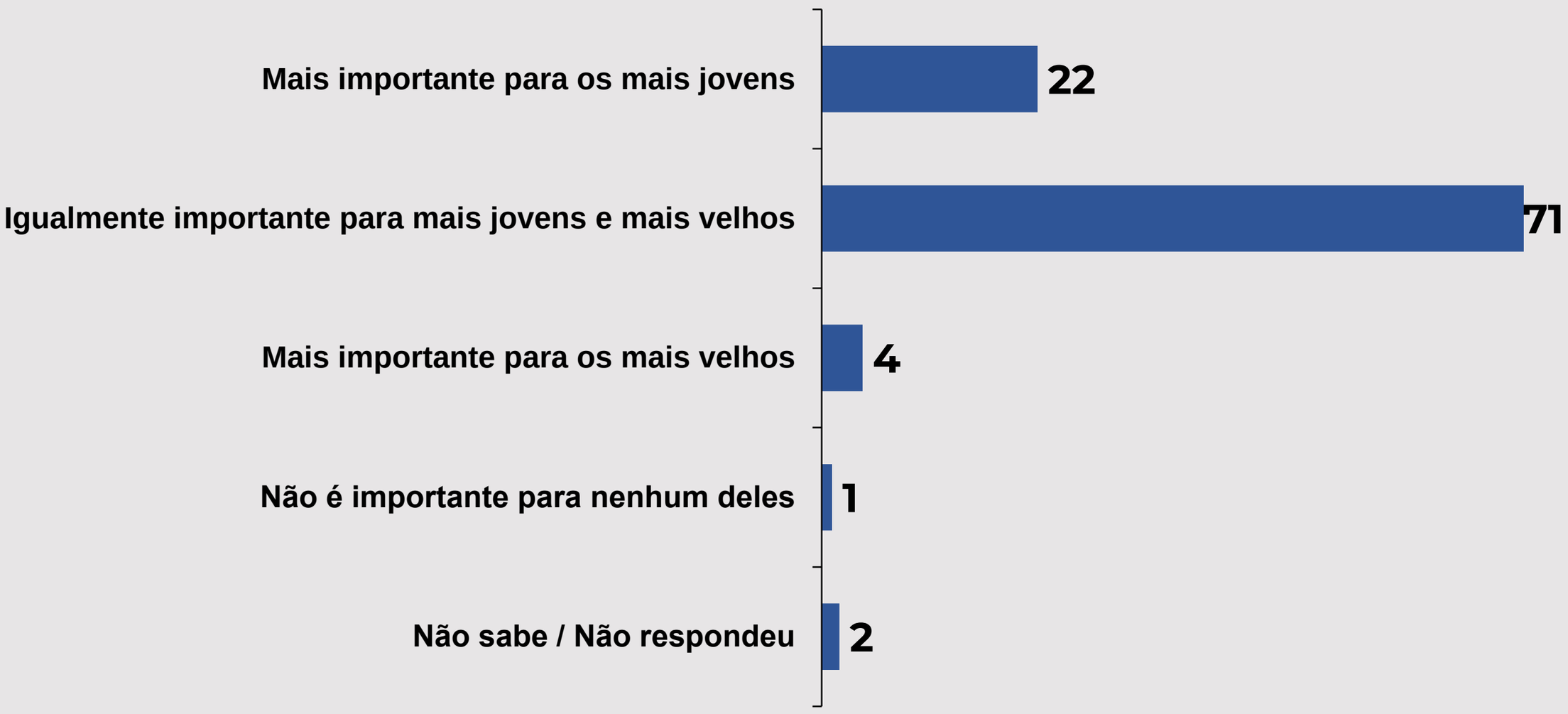
Pergunta: Pelo que sabe ou ouve falar, com que frequência as pessoas com 60 anos e mais acessam a internet? (PARA QUEM ACHA QUE OS IDOSOS ACESSAM/ PARA OS IDOSOS QUE ACESSAM) (ESTIMULADA)

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

Um passo fundamental para a inclusão é o reconhecimento, por parte dos mais velhos e de todos, da importância das inovações tecnológicas na vida dessas pessoas.

Embora 22% considerem que as ferramentas digitais, como aplicativos e outros, são mais importantes para os mais jovens, somam 71% os avaliam que elas são tão importantes para estes quanto para os mais velhos.

OPINIÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA DA INTERNET E DAS FERRAMENTAS DIGITAIS PARA AS PESSOAS DE 60 ANOS OU MAIS (%)



Pergunta: Pensando na importância da internet e das ferramentas digitais, como aplicativos e outros, o(a) Sr(a) diria que o acesso e o uso da internet no dia a dia é:

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

Essa equiparação de importância para jovens e idosos é:

- Similar entre os de 60 anos ou mais e entre os que moram com pessoas dessa idade (68% e 67%, respectivamente).
- Mais frequente entre as mulheres (75%); na faixa de 45 a 59 anos (82%); entre os de maior escolaridade (78%); e na faixa de 2 a 5 SM (80%).
- E menos frequente na faixa de 18 a 24 anos (61%); entre os que têm nível fundamental (63%); e na faixa de renda cima de 5 SM (62%).

OPINIÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA DA INTERNET E DAS FERRAMENTAS DIGITAIS PARA AS PESSOAS DE 60 ANOS OU MAIS (%)

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Mais importante para os mais jovens	22	24	20	28	21	14	26	27	18	19	22	17	28
Igualmente importante para mais jovens e mais velhos	71	67	75	61	73	82	68	63	76	78	70	80	62
Mais importante para os mais velhos	4	6	3	7	2	2	5	6	4	1	4	2	7
Não é importante para nenhum deles	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	1	0	1
Não sabe / Não respondeu	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	0	2

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Mais importante para os mais jovens	22	26	23	21
Igualmente importante para mais jovens e mais velhos	71	68	67	74
Mais importante para os mais velhos	4	5	7	2
Não é importante para nenhum deles	1	1	-	1
Não sabe / Não respondeu	2	1	2	2

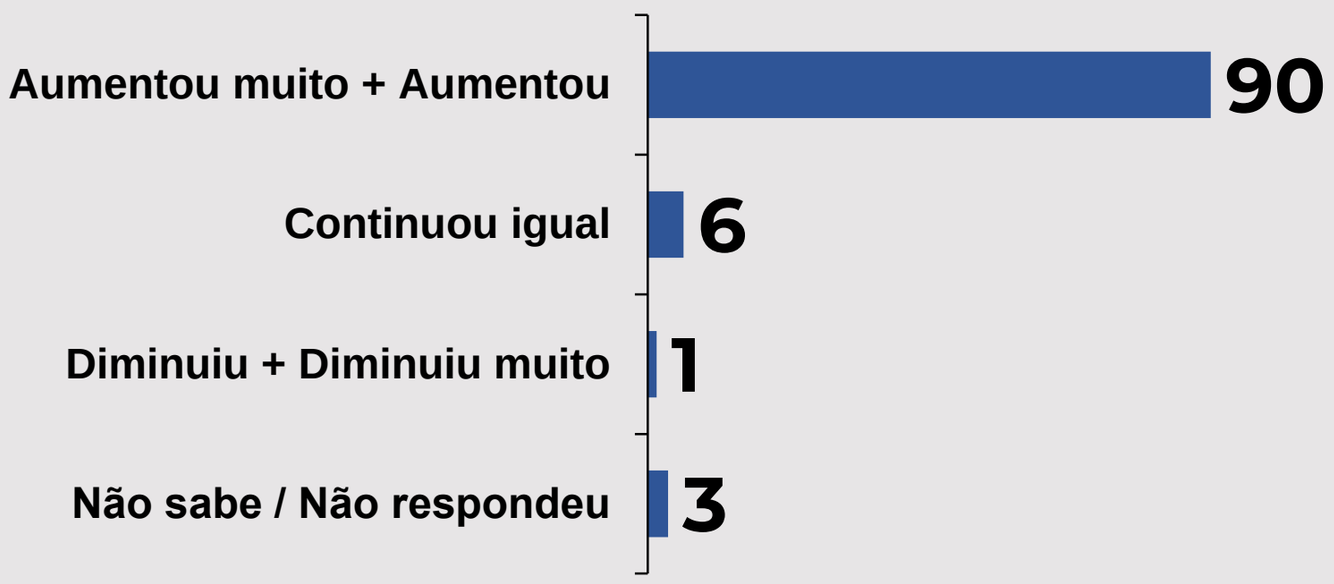
Pergunta: Pensando na importância da internet e das ferramentas digitais, como aplicativos e outros, o(a) Sr(a) diria que o acesso e o uso da internet no dia a dia é:

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

A expressiva maioria dos brasileiros (90%) avalia que, nos últimos dois anos, o acesso e o uso da internet, redes sociais e aplicativos pelo público com 60 anos e mais no Brasil aumentou muito ou aumentou.

Entre aqueles com 60 anos ou mais, esse número sobe para 93%, resultado que se repete na faixa de idade de 25 a 44 anos e na faixa de renda de 2 a 5 SM. O menor percentual é observado na faixa de 18 a 24 anos (81%).

PERCEPÇÃO DA EVOLUÇÃO DO ACESSO E DO USO DA INTERNET PELO PÚBLICO COM 60 ANOS E MAIS NO BRASIL (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Aumentou muito + Aumentou	90	89	90	81	93	89	93	88	89	95	88	93	90
Continuou igual	6	6	5	10	4	5	6	6	7	3	7	4	6
Diminuiu + Diminuiu muito	1	2	1	5	0	0	0	2	1	1	1	0	2
Não sabe / Não respondeu	3	3	3	4	2	6	1	4	3	1	4	3	2

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Aumentou muito + Aumentou	90	93	89	89
Continuou igual	6	6	6	6
Diminuiu + Diminuiu muito	1	0	2	1
Não sabe / Não respondeu	3	1	3	4

Pergunta: Pelo que o(a) Sr(a) sabe ou ouve falar, nos últimos 2 anos o acesso e o uso da internet, redes sociais e aplicativos pelo público com 60 anos e mais no Brasil:

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

Na percepção dos brasileiros, os idosos no País já são bastante ativos no ambiente digital, realizando com assiduidade uma gama de atividades que envolvem comunicação, informação, consumo, autocuidado, entre outras.

No ranking das atividades que os respondentes acreditam ser realizadas pelos idosos na internet com mais frequência (frequentemente ou algumas vezes), obtêm-se os seguintes resultados:

- **70% ou mais das menções:** acesso às redes sociais (81%); videochamadas (78%); serviços bancários digitais (72%); pesquisa de preços e promoções na internet ou em aplicativos (72%); download de aplicativos no celular (71%); assistir vídeos via streaming (70%).

- **Entre 66% e 61% das menções**: usar aplicativos de transporte (66%); fazer compras online (63%); ler jornais ou revistas online (62%); acessar serviços de saúde através do aplicativo do plano de saúde (61%).

- **Abaixo de 60% das menções:** fazer consultas online (51%); seguir influenciadores (48%); fazer atividade física via aplicativos (42%); fazer cursos e aulas online (40%); trabalhar online (39%).

Entre os respondentes com 60 anos ou mais, são citadas como mais frequentes (acima de 70%): acessar as redes sociais (85%); baixar aplicativos no celular (78%); usar serviços bancários digitais (75%); assistir a vídeos via streaming (75%).

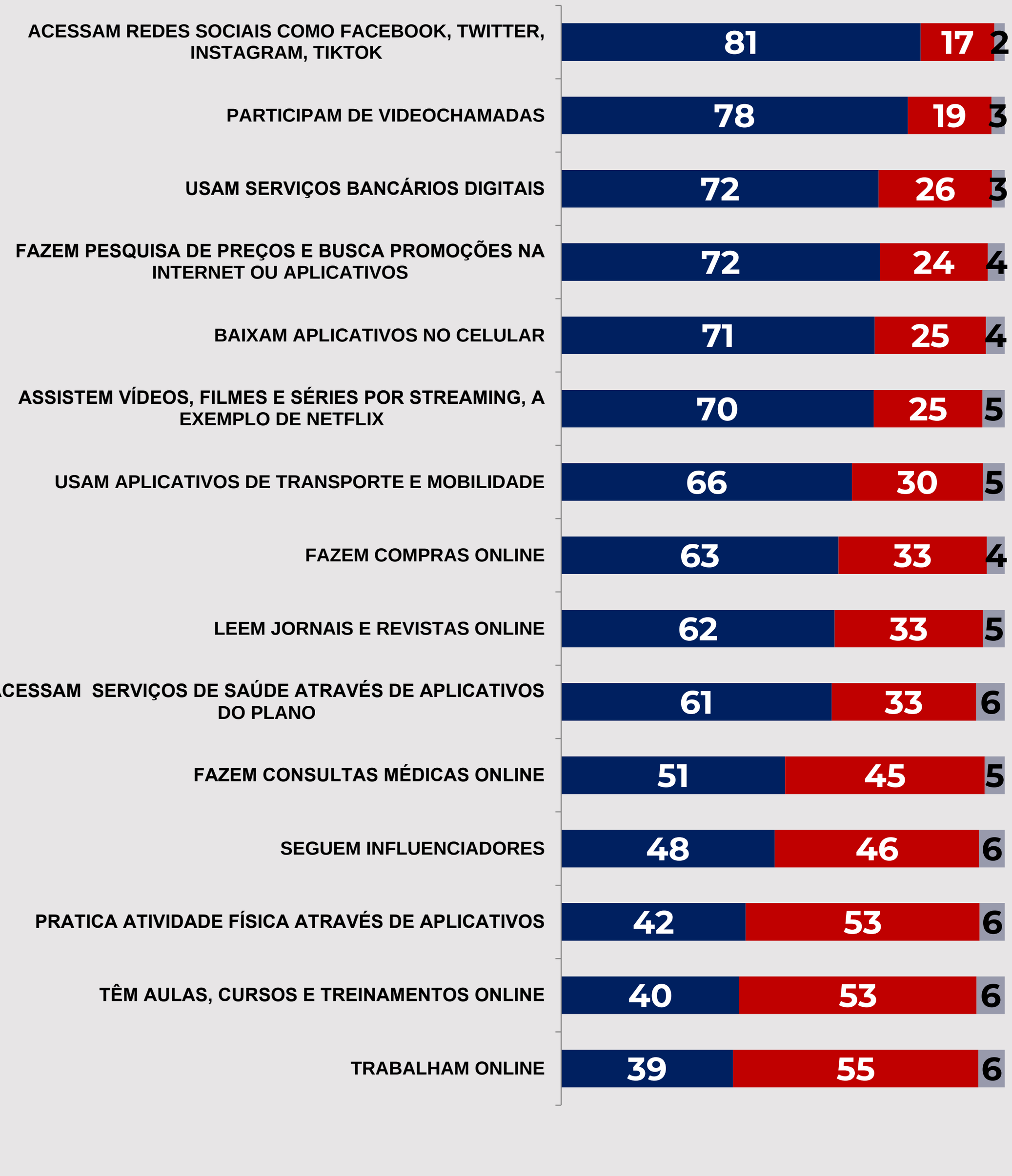
Contrariando o que imaginam os demais segmentos (que apontam com maior percentual o uso desses serviços de saúde), apenas um terço (34%) dos mais velhos declaram fazer frequentemente ou algumas vezes consultas online. Quanto a acessar serviços de saúde através de aplicativos do plano, esse número é de 48%.

As atividades com percentuais mais baixos de menção (abaixo de 50%): são o trabalho e o estudo online, a prática de atividade física através de aplicativo e seguir influenciadores.

Pergunta: Com que frequência o(a) Sr(a) acha ou tem experiência ,que as pessoas com 60 anos e mais realizam as atividades abaixo:

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

OPINIÃO SOBRE A FREQUÊNCIA COM QUE AS PESSSOAS DE 60 ANOS OU REALIZAM ATIVIDADES NA INTERNET (%)
- Entre os que acham que os idosos acessam/ entre os idosos que acessam -



Pergunta: Com que frequência o(a) Sr(a) acha que as pessoas com 60 anos e mais realizam/ ou o(a) Sr(a) realiza as atividades abaixo: (PARA QUEM ACHA QUE OS IDOSOS ACESSAM/ PARA OS IDOSOS QUE ACESSAM)

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

OPINIÃO SOBRE A FREQUÊNCIA COM QUE AS PESSSOAS DE 60 ANOS OU REALIZAM ATIVIDADES NA INTERNET (%)
- Entre os que acham que os idosos acessam/ entre os idosos que acessam -

	(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
			M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
ACESSAM REDES SOCIAIS COMO FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, TIKTOK	Frequentemente + algumas vezes	81	77	85	73	81	88	85	74	84	88	80	88	79
	Raramente + nunca	17	20	14	23	18	8	14	21	15	11	18	10	19
	Não sabe/não respondeu	2	4	1	4	1	4	1	4	1	1	2	2	2
PARTICIPAM DE VIDEOCHAMADAS	Frequentemente + algumas vezes	78	76	80	72	81	80	72	72	81	85	76	82	80
	Raramente + nunca	19	19	19	22	16	18	28	22	18	14	21	18	18
	Não sabe/não respondeu	3	5	1	5	3	2	1	6	1	1	3		2
USAM SERVIÇOS BANCÁRIOS DIGITAIS	Frequentemente + algumas vezes	72	70	73	66	71	78	75	67	75	74	71	74	72
	Raramente + nunca	26	26	25	28	27	20	24	28	23	25	28	23	24
	Não sabe/não respondeu	3	4	2	5	2	2	2	5	2	1	1	2	4
FAZEM PESQUISA DE PREÇOS E BUSCA PROMOÇÕES NA INTERNET OU APLICATIVOS	Frequentemente + algumas vezes	72	67	76	59	75	81	70	67	73	78	70	74	72
	Raramente + nunca	24	28	21	36	22	13	29	26	25	21	28	23	23
	Não sabe/não respondeu	4	5	3	5	3	6	1	7	2	1	2	3	5
BAIXAM APLICATIVOS NO CELULAR	Frequentemente + algumas vezes	71	69	72	70	71	67	78	67	71	77	67	75	74
	Raramente + nunca	25	26	25	21	27	28	21	26	26	22	30	23	22
	Não sabe/não respondeu	4	6	3	9	2	6	1	7	3	1	3	2	4
ASSISTEM VÍDEOS, FILMES E SÉRIES POR STREAMING, A EXEMPLO DE NETFLIX	Frequentemente + algumas vezes	70	68	72	62	73	75	68	61	75	79	68	75	71
	Raramente + nunca	25	26	24	31	24	18	27	29	23	19	30	20	24
	Não sabe/não respondeu	5	6	4	7	3	7	6	10	2	1	2	4	5
USAM APLICATIVOS DE TRANSPORTE E MOBILIDADE	Frequentemente + algumas vezes	66	62	68	56	67	67	79	62	67	69	63	67	67
	Raramente + nunca	30	31	28	38	28	27	20	29	30	30	35	28	26
	Não sabe/não respondeu	5	7	3	6	4	6	1	9	3	1	2	5	7
FAZEM COMPRAS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	63	59	65	55	65	69	57	60	64	66	61	65	62
	Raramente + nunca	33	35	32	39	31	29	42	33	34	32	37	33	32
	Não sabe/não respondeu	4	6	3	6	4	2	1	7	2	2	2	2	6
LEEM JORNAIS E REVISTAS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	62	59	64	62	66	54	53	52	65	73	57	65	63
	Raramente + nunca	33	34	33	31	30	40	41	38	33	26	41	32	31
	Não sabe/não respondeu	5	7	4	7	3	6	5	10	2	1	3	4	6
ACESSAM SERVIÇOS DE SAÚDE ATRAVÉS DE APLICATIVOS DO PLANO	Frequentemente + algumas vezes	61	60	62	54	64	67	48	55	64	67	60	66	60
	Raramente + nunca	33	31	34	37	32	26	40	33	33	31	35	28	34
	Não sabe/não respondeu	6	9	4	9	4	7	12	12	3	1	5	6	7

Pergunta: Com que frequência o(a) Sr(a) acha que as pessoas com 60 anos e mais realizam/ ou o(a) Sr(a) realiza as atividades abaixo: (PARA QUEM ACHA QUE OS IDOSOS ACESSAM/ PARA OS IDOSOS QUE ACESSAM)

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

OPINIÃO SOBRE A FREQUÊNCIA COM QUE AS PESSSOAS DE 60 ANOS OU REALIZAM ATIVIDADES NA INTERNET (%)
- Entre os que acham que os idosos acessam/ entre os idosos que acessam -

	(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
			M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
FAZEM CONSULTAS MÉDICAS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	51	49	52	46	54	54	34	45	54	55	48	53	51
	Raramente + nunca	45	46	44	50	42	37	60	48	43	43	50	42	44
	Não sabe/não Respondeu	5	5	4	4	3	8	5	7	3	2	2	5	6
SEGUEM INFLUENCIA-DORES	Frequentemente + algumas vezes	48	46	50	46	51	50	33	41	50	58	47	51	50
	Raramente + nunca	46	48	44	44	46	45	55	50	46	40	49	45	44
	Não sabe/não Respondeu	6	6	5	10	3	4	12	9	4	2	4	4	6
PRATICA ATIVIDADE FÍSICA ATRAVÉS DE APLICATIVOS	Frequentemente + algumas vezes	42	39	43	41	42	44	37	42	41	42	41	36	46
	Raramente + nunca	53	53	53	49	54	51	61	48	55	56	55	60	48
	Não sabe/não Respondeu	6	8	4	10	4	5	2	10	4	2	4	4	7
TÊM AULAS, CURSOS E TREINAMENTOS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	40	39	41	34	44	39	39	32	43	49	39	41	42
	Raramente + nunca	53	54	53	58	52	53	49	56	53	49	57	52	51
	Não sabe/não Respondeu	6	7	6	8	4	8	12	12	4	2	4	7	8
TRABALHAM ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	39	39	38	35	40	38	42	38	39	41	37	36	42
	Raramente + nunca	55	55	56	53	57	53	55	53	57	57	60	59	51
	Não sabe/não respondeu	6	6	6	12	2	9	3	9	5	2	3	5	7

Pergunta: Com que frequência o(a) Sr(a) acha que as pessoas com 60 anos e mais realizam/ ou o(a) Sr(a) realiza as atividades abaixo: (PARA QUEM ACHA QUE OS IDOSOS ACESSAM/ PARA OS IDOSOS QUE ACESSAM)

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

OPINIÃO SOBRE A FREQUÊNCIA COM QUE AS PESSSOAS DE 60 ANOS OU REALIZAM ATIVIDADES NA INTERNET (%)
- Entre os que acham que os idosos acessam/ entre os idosos que acessam -

	(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
			IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
ACESSAM REDES SOCIAIS COMO FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, TIKTOK	Frequentemente + algumas vezes	81	85	80	81
	Raramente + nunca	17	14	18	15
	Não sabe/não respondeu	2	1	1	4
PARTICIPAM DE VIDEOCHAMADAS	Frequentemente + algumas vezes	78	72	77	82
	Raramente + nunca	19	28	20	17
	Não sabe/não respondeu	3	1	3	2
USAM SERVIÇOS BANCÁRIOS DIGITAIS	Frequentemente + algumas vezes	72	75	67	75
	Raramente + nunca	26	24	30	22
	Não sabe/não respondeu	3	2	3	3
FAZEM PESQUISA DE PREÇOS E BUSCA PROMOÇÕES NA INTERNET OU APLICATIVOS	Frequentemente + algumas vezes	72	70	69	73
	Raramente + nunca	24	29	26	24
	Não sabe/não respondeu	4	1	5	3
BAIXAM APLICATIVOS NO CELULAR	Frequentemente + algumas vezes	71	78	71	71
	Raramente + nunca	25	2	25	26
	Não sabe/não respondeu	4	1	5	4
ASSISTEM VÍDEOS, FILMES E SÉRIES POR STREAMING, A EXEMPLO DE NETFLIX	Frequentemente + algumas vezes	70	68	70	70
	Raramente + nunca	25	27	25	26
	Não sabe/não respondeu	5	6	5	5
FAZEM COMPRAS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	63	57	57	66
	Raramente + nunca	33	42	37	31
	Não sabe/não respondeu	4	1	6	3
LEEM JORNAIS E REVISTAS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	62	53	60	62
	Raramente + nunca	33	41	35	34
	Não sabe/não respondeu	5	5	5	4
ACESSAM SERVIÇOS DE SAÚDE ATRAVÉS DE APLICATIVOS DO PLANO	Frequentemente + algumas vezes	61	48	58	63
	Raramente + nunca	33	40	36	32
	Não sabe/não respondeu	6	12	6	6

Pergunta: Com que frequência o(a) Sr(a) acha que as pessoas com 60 anos e mais realizam/ ou o(a) Sr(a) realiza as atividades abaixo: (PARA QUEM ACHA QUE OS IDOSOS ACESSAM/ PARA OS IDOSOS QUE ACESSAM)

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

OPINIÃO SOBRE A FREQUÊNCIA COM QUE AS PESSSOAS DE 60 ANOS OU REALIZAM ATIVIDADES NA INTERNET (%)
- Entre os que acham que os idosos acessam/ entre os idosos que acessam -

	(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
			IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
USAM APLICATIVOS DE TRANSPORTE E MOBILIDADE	Frequentemente + algumas vezes	66	79	63	66
	Raramente + nunca	30	20	33	29
	Não sabe/não respondeu	5	1	4	5
ACESSAM SERVIÇOS DE SAÚDE ATRAVÉS DE APLICATIVOS DO PLANO	Frequentemente + algumas vezes	61	48	58	63
	Raramente + nunca	33	40	36	32
	Não sabe/não respondeu	6	12	6	6
FAZEM CONSULTAS MÉDICAS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	51	34	49	51
	Raramente + nunca	45	60	45	44
	Não sabe/não respondeu	5	5	5	5
SEGUEM INFLUENCIADORES	Frequentemente + algumas vezes	48	33	47	50
	Raramente + nunca	46	55	49	43
	Não sabe/não respondeu	6	12	4	7
PRATICA ATIVIDADE FÍSICA ATRAVÉS DE APLICATIVOS	Frequentemente + algumas vezes	42	37	39	41
	Raramente + nunca	53	61	55	54
	Não sabe/não respondeu	6	2	6	5
TÊM AULAS, CURSOS E TREINAMENTOS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	40	39	40	40
	Raramente + nunca	53	49	54	53
	Não sabe/não respondeu	6	12	6	7
TRABALHAM ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	39	42	37	39
	Raramente + nunca	55	55	59	54
	Não sabe/não respondeu	6	3	4	8

Pergunta: Com que frequência o(a) Sr(a) acha que as pessoas com 60 anos e mais realizam/ ou o(a) Sr(a) realiza as atividades abaixo: (PARA QUEM ACHA QUE OS IDOSOS ACESSAM/ PARA OS IDOSOS QUE ACESSAM)

2. INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

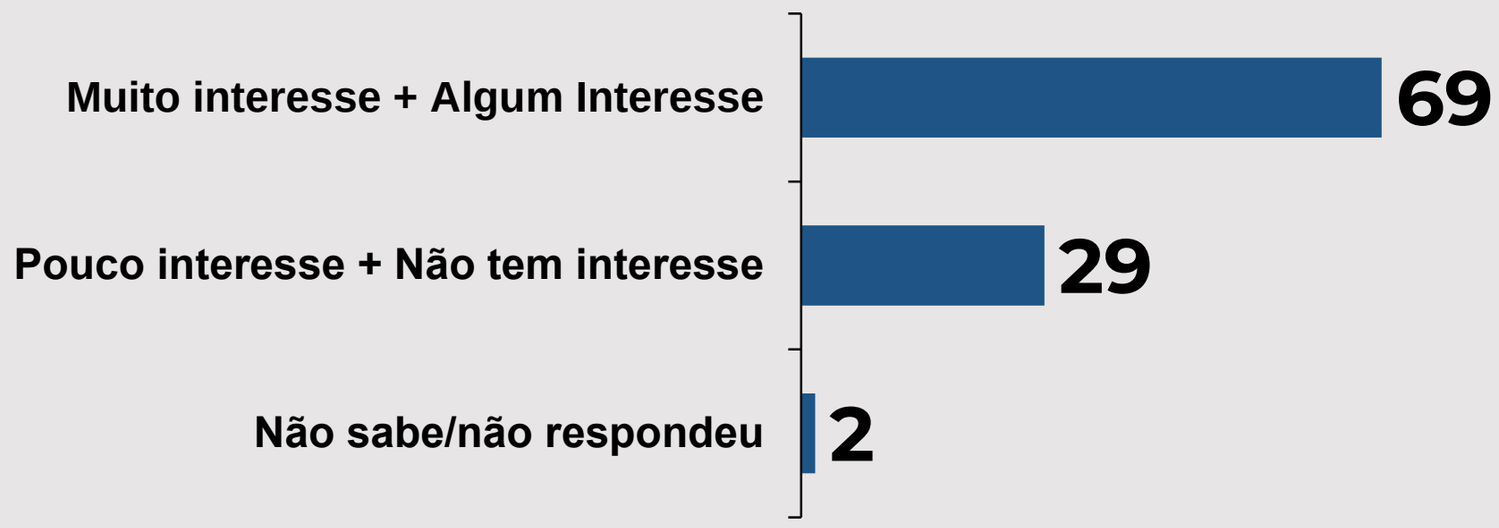
OBSERVATÓRIO FEBRABAN 2022

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

É majoritária a parcela que aponta o interesse dos mais velhos nas novas ferramentas tecnológicas, novas formas de comunicação e novos aplicativos na internet: 69% atribuem muito ou algum interesse por parte desse público. Entre os que têm 60 anos ou mais, esse número é de 72%, e entre os que convivem na residência com essa faixa etária, 73%.

Os jovens de 18 a 24 anos são os que menos acreditam no interesse dos mais velhos pelas ferramentas tecnológicas: 58%. Essa atribuição de interesse é menos expressiva, também, entre os homens (67%); os que têm nível fundamental (64%); e na faixa de renda até 2 SM (67%).

PERCEPÇÃO SOBRE O INTERESSE DO PÚBLICO COM 60 ANOS E MAIS EM RELAÇÃO A NOVAS FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito interesse + Algum Interesse	69	67	71	58	72	74	72	64	71	75	67	73	71
Pouco interesse + Não tem interesse	29	31	28	39	27	24	27	32	28	24	31	27	27
Não sabe/não respondeu	2	2	1	3	1	2	1	3	1	0	1		1

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Muito interesse + Algum Interesse	69	72	73	66
Pouco interesse + Não tem interesse	29	27	25	32
Não sabe/não respondeu	2	1	2	1

Pergunta: Quando os assuntos são novas ferramentas tecnológicas, novas formas de comunicação e novos aplicativos na internet, o(a) Sr(a) acha que as pessoas de 60 anos e mais têm:

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

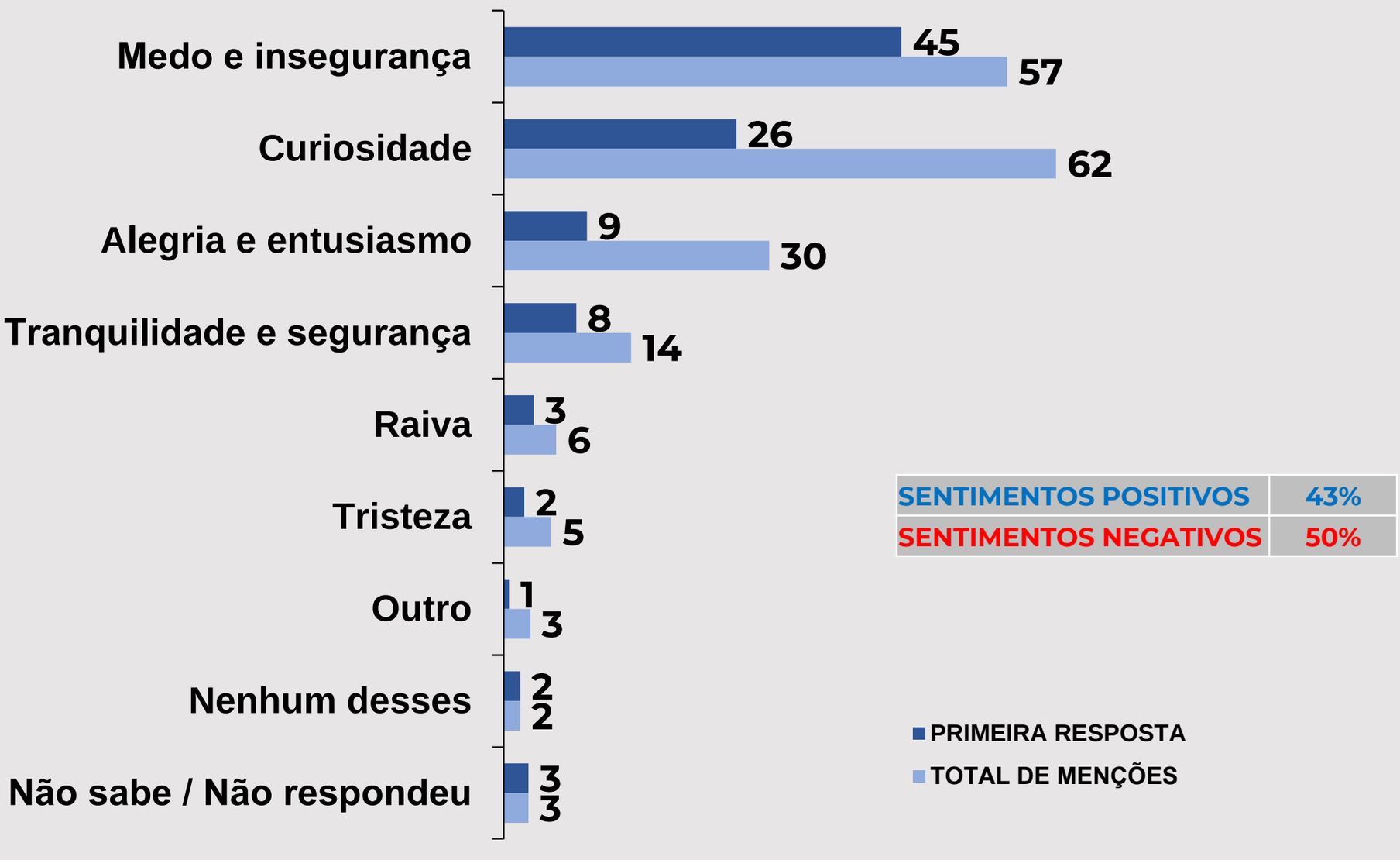
Apesar da crescente presença dos mais velhos no ambiente online, para a maioria os sentimentos desse público quando têm que lidar com a internet, as redes sociais e os recursos digitais ainda são mais negativos (51%) que positivos (44%).

Instados, em pergunta estimulada, a identificar esses sentimentos, 45% dos respondentes citam medo e insegurança (44% entre que têm 60 anos ou mais); e 26% citam curiosidade (30% entre os que têm 60 anos ou mais).

Outros destaques:

- A soma das menções positivas (tranquilidade e segurança; alegria e entusiasmo; curiosidade) é maior entre os mais velhos (47%) e entre os que têm nível superior (48%).
- A soma das menções negativas (medo e insegurança, raiva, tristeza) é maior entre os que têm nível fundamental (54%), oscilando entre 49% e 52% nos demais estratos sociodemográficos.

OPINIÃO SOBRE O PRINCIPAL SENTIMENTO DAS PESSOAS DE 60 ANOS E MAIS QUANDO TÊM QUE LIDAR COM A INTERNET (%)



Pergunta: Pelo que observa ou ouve falar, qual o principal sentimento das pessoas de 60 anos e mais, quando têm que lidar com a internet, as redes sociais e ferramentais digitais? Mais algum? (ESTIMULADA)

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

OPINIÃO SOBRE O PRINCIPAL SENTIMENTO DAS PESSOAS DE 60 ANOS E MAIS QUANDO TÊM QUE LIDAR COM A INTERNET (%)

- PRIMEIRA RESPOSTA -

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Medo e Insegurança	45	41	48	40	46	49	44	43	46	47	44	48	44
Curiosidade	26	25	27	26	26	24	30	22	28	31	27	30	21
Alegria e entusiasmo	9	8	10	7	9	11	11	7	11	10	8	10	11
Tranquilidade e segurança	8	12	6	9	9	7	6	9	8	6	8	6	12
Raiva	3	5	2	9	3	1	0	7	2	1	2	2	5
Tristeza	2	3	2	3	2	0	7	4	1	1	4	1	1
Outro	1	-	1	1	1	0	0	1	1	0	-	1	1
Nenhum desses	2	1	2	0	2	4	1	2	2	1	4	1	1
Não sabe / Não respondeu	3	3	2	5	2	3	1	4	2	1	3	1	2

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Medo e Insegurança	45	44	42	50
Curiosidade	26	30	27	26
Alegria e entusiasmo	9	11	10	7
Tranquilidade e segurança	8	6	8	8
Raiva	3	0	3	3
Tristeza	2	7	4	1
Outro	1	0	1	-
Nenhum desses	2	1	2	2
Não sabe / Não respondeu	3	1	2	3

Pergunta: Pelo que observa ou ouve falar, qual o principal sentimento das pessoas de 60 anos e mais, quando têm que lidar com a internet, as redes sociais e ferramentais digitais? Mais algum? (ESTIMULADA)

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

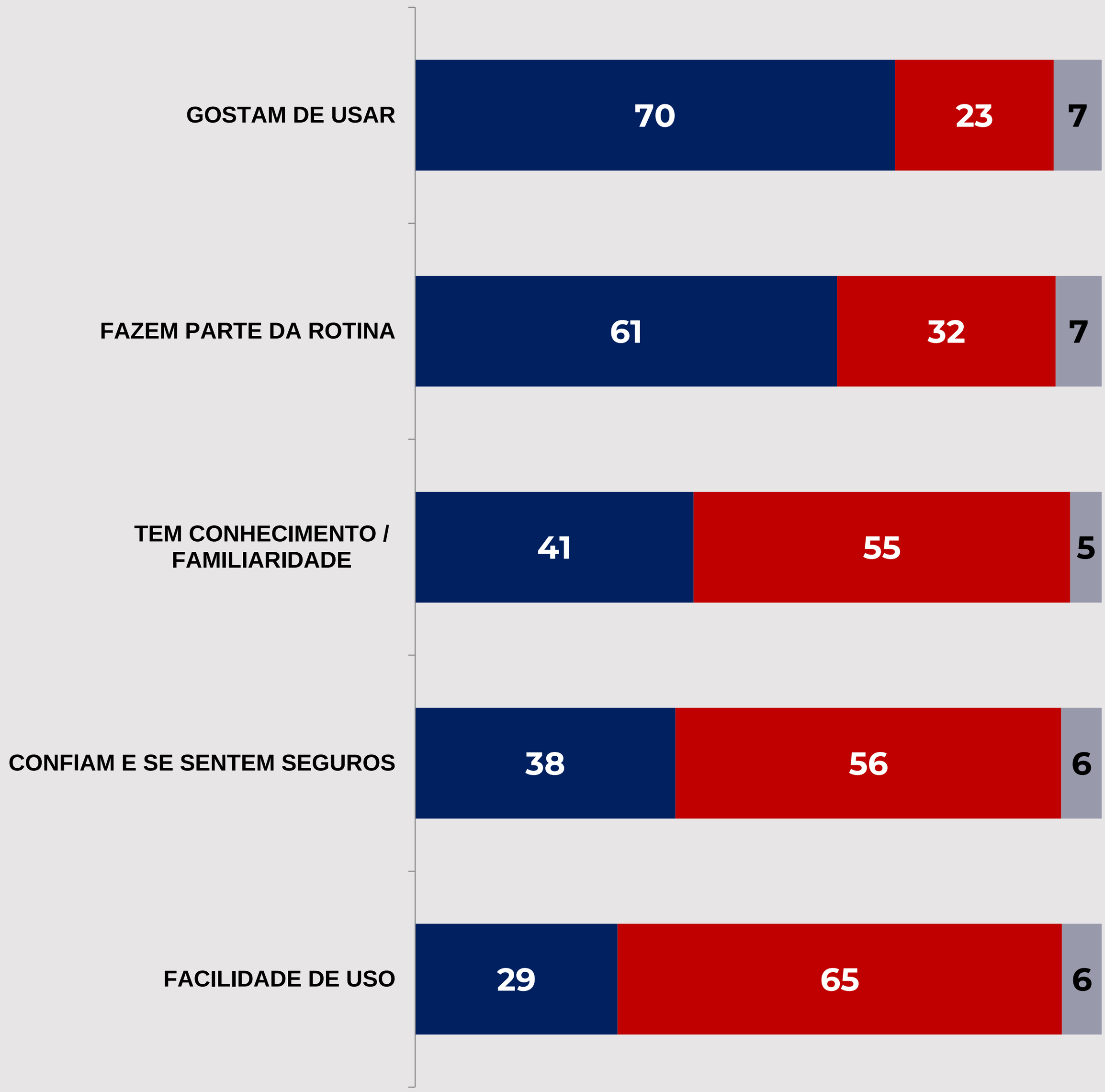
Embora reconheçam que a inserção dos mais velhos no ambiente digital avançou no Brasil, os entrevistados indicam que essa relação ainda é permeada por certo distanciamento e temores:

- **70%** acreditam que os mais velhos gostam de usar as ferramentas digitais, mesmo percentual obtido quando esse público fala de si mesmo. Entre os que moram com idosos, esse percentual é de 68%. Esse número também fica abaixo de 70% entre os homens (65%); jovens de 18 a 24 anos (61%); os que têm nível fundamental (62%); e aqueles com renda acima de 5 SM (67%).
- **65%** estimam que os mais velhos têm dificuldade de usar as ferramentas digitais quase o mesmo percentual (64%) entre idosos e na parcela que mora com pessoas dessa idade. Tal atribuição de dificuldade é maior entre os jovens de 18 a 24 anos (69%), na faixa de renda até 2 SM (70%) e na faixa de 2 a 5 SM (69%)
- **61%** admitem que as ferramentas do mundo digital já fazem parte da rotina dos idosos. Nesse público e entre os que têm idosos em casa, o percentual é um pouco maior (65%). Essa percepção é ainda mais comum entre os que têm nível superior (73%), caindo entre os jovens de 18 a 24 anos (53%) e entre os que têm até o fundamental (54%).
- **56%** acreditam que os idosos não confiam e não se sentem seguros no mundo digital. Entre os que moram com idosos, esse percentual é de 58%. Quando os mais velhos falam por si mesmos, esse número sobe para 72%. Nos demais públicos, esse percentual é maior entre os que têm renda até 2 SM (63%) e menor na faixa de renda acima de 5 SM (48%).
- **55%** acreditam que os idosos têm pouco ou nenhum conhecimento e familiaridade com as ferramentas digitais. Entre eles próprios e entre os que têm idosos em casa, esse percentual é 59%. Nos demais estratos, os números são mais expressivos: de 45 a 59 anos (58%); entre os que têm renda até 2 SM (59%) e de 2 e 5 SM (58%).

Pergunta: Com relação às ferramentas do mundo digital, o(a) Sr(a) diria que pessoalmente as pessoas acima de 60 anos em geral: (ESTIMULADA)

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

OPINIÃO SOBRE AS ATITUDES DOS IDOSOS EM RELAÇÃO ÀS FERRAMENTAS DO MUNDO DIGITAL (%)



Pergunta: Com relação às ferramentas do mundo digital, o(a) Sr(a) diria que pessoalmente ou as pessoas acima de 60 anos em geral: (ESTIMULADA)

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

OPINIÃO SOBRE AS ATITUDES DOS IDOSOS EM RELAÇÃO ÀS FERRAMENTAS DO MUNDO DIGITAL (%)

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Têm muito ou algum conhecimento e familiaridade	41	39	42	36	45	39	35	38	41	44	39	38	46
Têm pouco ou nenhum	55	57	53	55	53	58	59	55	54	55	59	58	47
Não sabe / Não respondeu	5	4	5	8	3	3	6	7	4	1	2	3	7
Fazem parte da sua rotina	61	57	65	53	65	60	65	54	63	73	65	60	60
Não fazem parte da sua rotina	32	36	28	34	31	32	30	35	32	25	31	37	31
Não sabe / Não respondeu	7	7	7	13	3	7	5	12	4	2	4	3	9
Têm facilidade de usar	29	31	28	22	35	24	31	28	30	31	27	28	37
Tem dificuldade de usar	65	62	67	69	61	68	64	62	66	67	70	69	57
Não sabe / Não respondeu	6	7	5	9	3	8	5	10	4	1	3	4	6
Gostam de usar	70	65	75	61	72	79	68	62	75	78	70	79	67
Não gostam de usar	23	26	21	31	23	17	18	29	20	19	24	18	27
Não sabe / Não respondeu	7	9	4	8	5	4	14	9	5	3	5	3	7
Confiam e se sentem seguros	38	39	37	34	42	37	25	36	37	42	33	39	47
Não confiam e se sentem inseguros	56	53	59	56	54	54	72	55	58	55	63	57	48
Não sabe / Não respondeu	6	8	4	10	3	9	2	8	5	3	4	4	5

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Têm muito ou algum conhecimento e familiaridade	41	35	37	44
Têm pouco ou nenhum	55	59	59	51
Não sabe / Não respondeu	5	6	4	5
Fazem parte da sua rotina	61	65	65	59
Não fazem parte da sua rotina	32	30	29	34
Não sabe / Não respondeu	7	5	6	7
Têm facilidade de usar	29	31	31	28
Tem dificuldade de usar	65	64	64	65
Não sabe / Não respondeu	6	5	4	7
Gostam de usar	70	68	73	71
Não gostam de usar	23	18	22	24
Não sabe / Não respondeu	7	14	5	5
Confiam e se sentem seguros	38	25	39	39
Não confiam e se sentem inseguros	56	72	58	55
Não sabe / Não respondeu	6	2	3	6

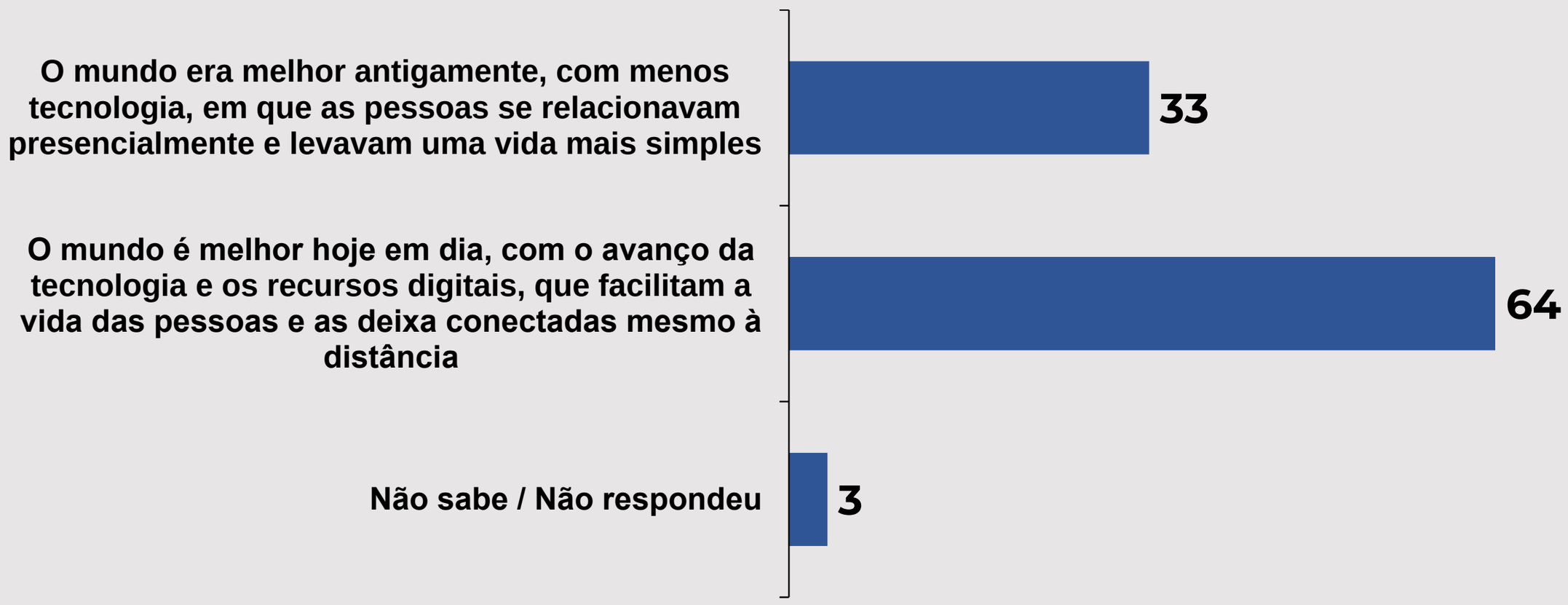
Pergunta: Com relação às ferramentas do mundo digital, o(a) Sr(a) diria que pessoalmente ou as pessoas acima de 60 anos em geral: (ESTIMULADA)

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

Majoritariamente, os brasileiros apresentam uma atitude favorável em relação às inovações tecnológicas e às novas TICs: 64% concordam que "o mundo é melhor hoje em dia, com o avanço da tecnologia e os recursos digitais, que facilitam a vida das pessoas e as deixa conectadas mesmo à distância". Com evidente “efeito questionário”, são os mais velhos os maiores entusiastas dessas inovações (77% de concordância), seguidos dos que têm nível superior (75%).

Cerca de um terço (33%) adere à afirmação "o mundo era melhor antigamente, com menos tecnologia, quando as pessoas se relacionavam presencialmente e levavam uma vida mais simples". A adesão a essa afirmação é maior na faixa de 25 a 44 (36%) anos e entre os que têm escolaridade fundamental (40%).

CONCORDÂNCIA COM FRASES SOBRE O MUNDO DIGITAL (%)



Pergunta: Com qual das duas frases o(a) Sr(a) concorda mais:

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

CONCORDÂNCIA COM FRASES SOBRE O MUNDO DIGITAL (%)

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
O mundo era melhor antigamente, com menos tecnologia, em que as pessoas se relacionavam presencialmente e levavam uma vida mais simples	33	33	32	33	36	30	21	40	30	22	36	24	32
O mundo é melhor hoje em dia, com o avanço da tecnologia e os recursos digitais, que facilitam a vida das pessoas e as deixa conectadas mesmo à distância	64	63	65	62	61	66	77	56	66	75	59	74	65
Não sabe / Não respondeu	3	4	3	4	3	5	2	3	4	3	4	2	3

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
O mundo era melhor antigamente, com menos tecnologia, em que as pessoas se relacionavam presencialmente e levavam uma vida mais simples	33	21	31	33
O mundo é melhor hoje em dia, com o avanço da tecnologia e os recursos digitais, que facilitam a vida das pessoas e as deixa conectadas mesmo à distância	64	77	66	63
Não sabe / Não respondeu	3	2	3	4

Pergunta: Com qual das duas frases o(a) Sr(a) concorda mais:

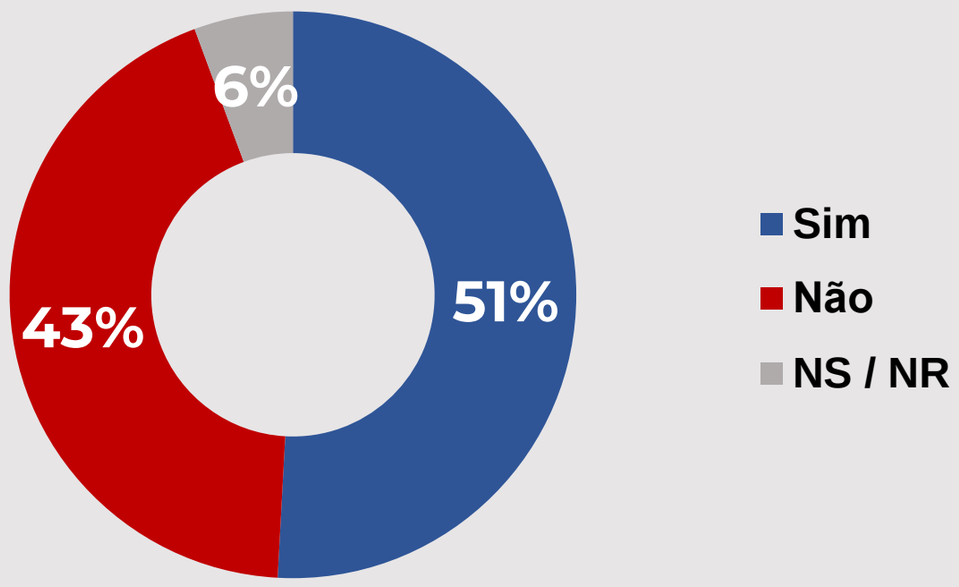
3. INCLUSÃO DIGITAL

INCLUSÃO DIGITAL

Pouco mais da metade dos brasileiros (51%) já ouviu falar no conceito de inclusão digital dos idosos (70% entre os que têm nível superior).

Curiosamente, são os próprios idosos os mais alheios ao tema (52%). Esse desconhecimento é mais expressivo, também, entre os de menor instrução (50%) e menor renda (51%). Entre os que convivem com idosos em casa, esse percentual cai para 38%.

CONHECIMENTO SOBRE O CONCEITO DE INCLUSÃO DIGITAL DOS IDOSOS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Sim	51	52	50	41	57	52	42	42	50	70	47	57	56
Não	43	41	46	48	40	43	52	50	46	27	51	41	35
Não sabe / Não respondeu	6	7	5	11	3	5	6	8	5	3	2	2	9

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Sim	51	42	58	47
Não	43	52	38	48
Não sabe / Não respondeu	6	6	4	6

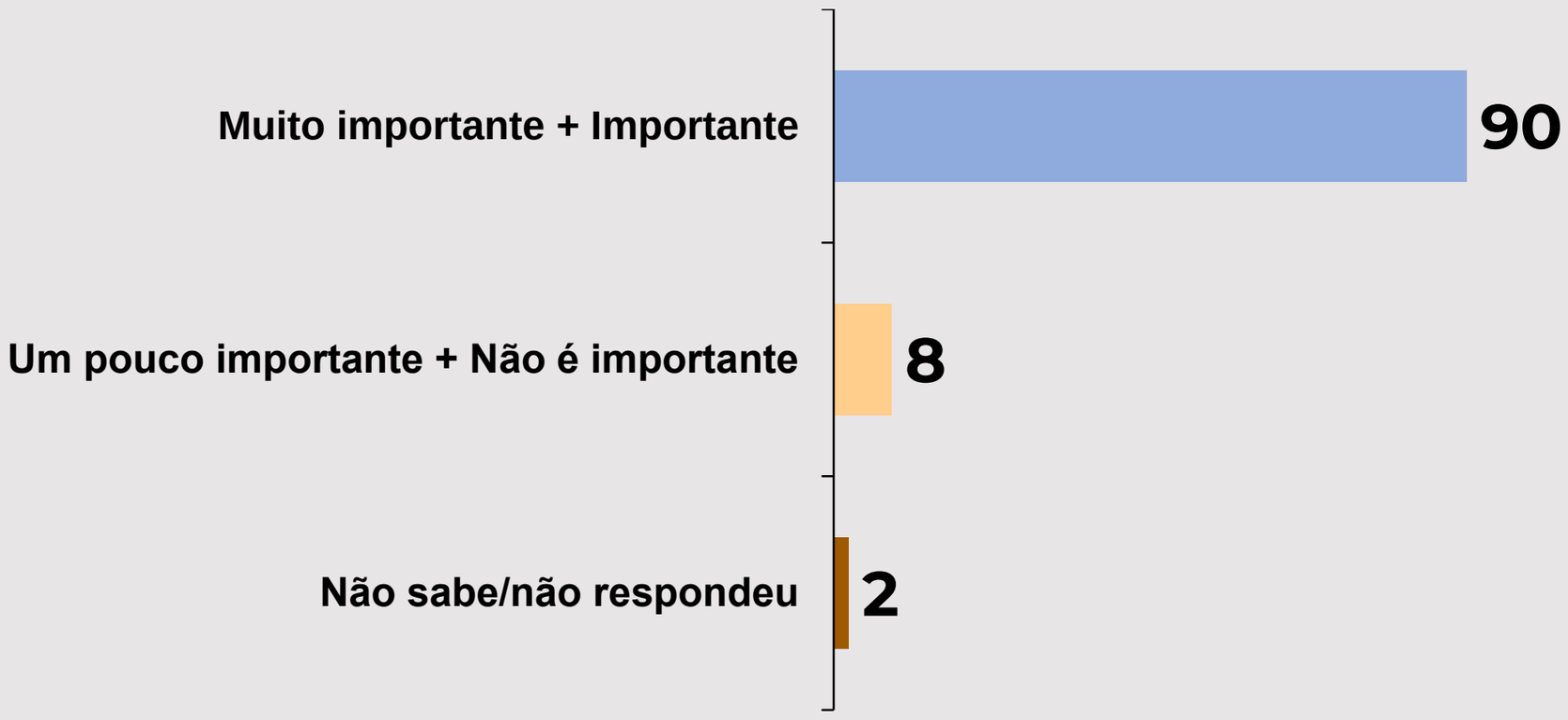
Pergunta: O(a) Sr(a) já ouviu falar em inclusão digital dos idosos?

INCLUSÃO DIGITAL

Informados sobre o conceito de inclusão digital ("a oportunidade de as pessoas terem acesso e poderem usar as tecnologias de informação e comunicação como a internet"), 90% dos brasileiros defendem como importante ou muito importante a inclusão digital dos idosos. Esse número atinge ou ultrapassa 85% em todos os estratos sociodemográficos, chegando a 95% entre os que têm nível superior e a 96% na faixa de 2 a 5 SM.

Apenas 8% consideram a inclusão digital dos idosos pouco ou nada importante; chegando a dois dígitos entre os homens (10%), os jovens de 18 a 24 anos (12%) e com renda até 2 SM (13%).

IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO DIGITAL DOS IDOSOS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito importante + Importante	90	88	91	85	92	89	90	88	89	95	85	96	90
Um pouco importante + Não é importante	8	10	7	12	7	7	9	9	9	5	13	4	8
Não sabe/não respondeu	2	2	2	3	1	4	1	3	2	0	1		3

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Muito importante + Importante	90	90	89	91
Um pouco importante + Não é importante	8	9	9	7
Não sabe/não respondeu	2	1	2	2

Pergunta: Pelo que o(a) Sr(a) sabe ou ouve falar, a inclusão digital, isto é, a oportunidade de as pessoas terem acesso e poderem usar as tecnologias de informação e comunicação como a internet, é muito importante, importante, um pouco importante ou não é importante para os idosos?

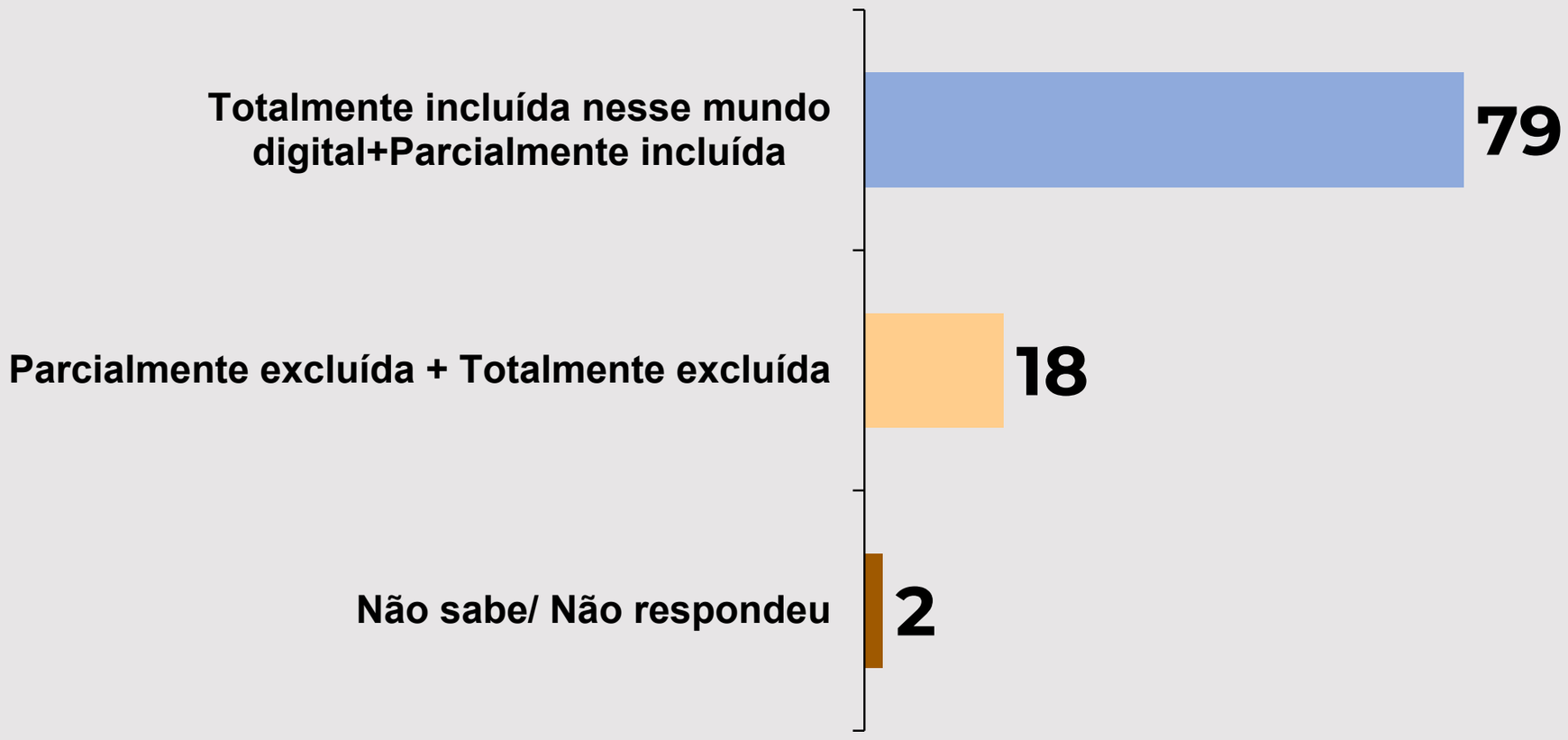
INCLUSÃO DIGITAL

No contexto do debate “inclusão *versus* exclusão”, 79% dos respondentes avaliam que a população brasileira com 60 anos ou mais já está incluída (total ou parcialmente) no mundo digital.

Entre os mais velhos, 83% têm essa opinião. Entre os que moram com idosos, esse percentual é de 80%.

Tais resultados expressivos que denotam a percepção de inclusão dos idosos ultrapassam o patamar dos 70% em todos os segmentos, exceto entre os jovens de 18 a 24 anos (68%).

OPINIÃO SOBRE A INCLUSÃO DIGITAL DOS IDOSOS NO PAÍS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Totalmente incluída nesse mundo digital + Parcialmente incluída	79	76	82	68	84	79	83	77	81	81	80	82	77
Parcialmente excluída + Totalmente excluída	18	21	16	28	15	15	15	20	17	18	18	16	21
Não sabe/não respondeu	2	3	2	4	1	5	1	3	2	1	2	2	1

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Totalmente incluída nesse mundo digital+ Parcialmente incluída	79	83	80	80
Parcialmente excluída + Totalmente excluída	18	15	18	17
Não sabe/não respondeu	2	1	1	3

Pergunta: Em relação ao mundo digital, com as novas tecnologias, novas formas de comunicação e novos aplicativos, o(a) Sr(a) diria que a parcela da população brasileira com 60 anos e mais está:

INCLUSÃO DIGITAL

Falta de familiaridade, dificuldades de usabilidade, sensação de insegurança e falta de uma rede de apoio são os itens mais citados (como primeira resposta em questão estimulada) como fatores que contribuem para afastar os idosos do mundo digital. Entre eles próprios, a falta de familiaridade e o medo de ser vítima de golpes e fraudes vêm no topo do ranking, com 30% e 28% das menções, respectivamente.

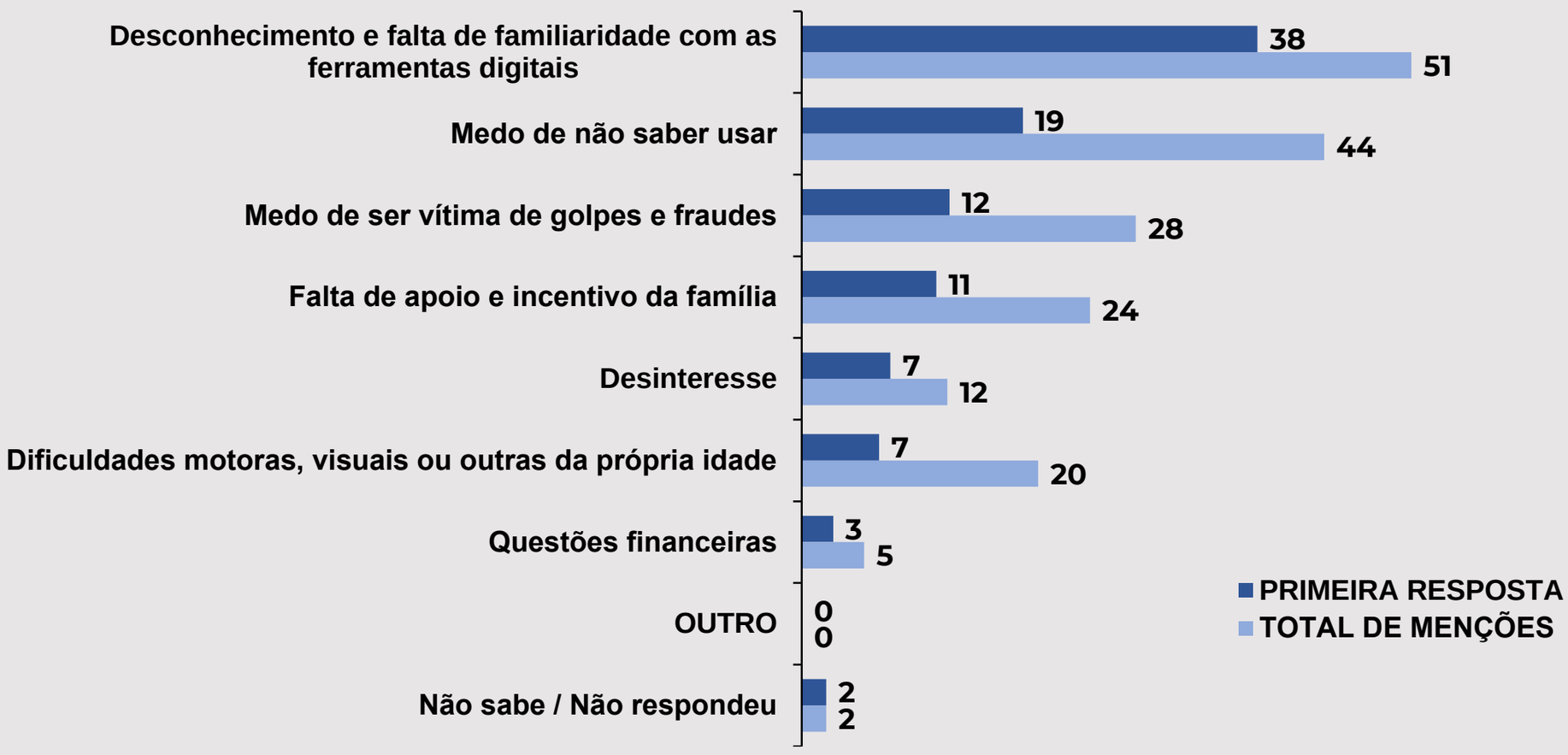
- **Desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais** (38%): mais citados entre os homens (42%), na faixa de 25 a 44 anos (41%), no nível de escolaridade universitária (43%) e na renda até 2 SM (41%).
- **Medo de não saber usar** (19%): as menções caem para 15% entre os que têm até o fundamental e sobem para 22% na faixa de mais de 5 SM.
- **Medo de ser vítima de golpes e fraudes** (12%): fica abaixo de 10% entre os homens (9%) e na renda acima de 5 SM (7%). Entre os idosos, sobe para 28%.
- **Falta de apoio e incentivo da família** (11%): em todos os estratos, as menções oscilam entre 9% e 13%. Entre os idosos e os que têm idosos em casa, os números são 11% e 10%, respectivamente.
- **Desinteresse** (7%): mais citado na faixa de 18 a 24 anos (12%); na instrução até fundamental (12%); e na renda acima de 5 SM (11%). Nos demais segmentos, recebe menos de 10% das menções, caindo para 1% entre os idosos.

Outros itens obtêm menos de 10% das citações em todos os estratos sociodemográficos.

Pergunta: Na sua opinião o que mais contribui para afastar os mais velhos do mundo digital ?
PRIMEIRA RESPOSTA / TOTAL DE MENÇÕES

INCLUSÃO DIGITAL

ASPECTOS QUE MAIS CONTRIBUEM PARA AFASTAR OS IDOSOS DO MUNDO DIGITAL (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais	38	42	36	36	41	39	30	36	39	43	41	37	36
Medo de não saber usar	19	19	19	20	18	18	21	15	21	20	18	19	22
Medo de ser vítima de golpes e fraudes	12	9	15	11	10	11	28	14	12	10	15	16	7
Falta de apoio e incentivo da família	11	10	12	9	13	11	11	11	12	12	13	10	12
Desinteresse	7	9	6	12	8	5	1	12	5	3	3	7	11
Dificuldades motoras, visuais ou outras da própria idade	7	7	6	7	8	6	1	6	7	7	5	9	6
Questões financeiras	3	2	4	2	1	5	5	2	2	4	3	2	3
Outro	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1
Não sabe / Não respondeu	2	2	2	3	1	4	2	3	2	1	1	0	2

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais	38	30	36	40
Medo de não saber usar	19	21	20	18
Medo de ser vítima de golpes e fraudes	12	28	14	12
Falta de apoio e incentivo da família	11	11	10	11
Desinteresse	7	1	8	9
Dificuldades motoras, visuais ou outras da própria idade	7	1	6	6
Questões financeiras	3	5	3	3
Outro	0	0	1	0
Não sabe / Não respondeu	2	2	2	2

Pergunta: Na sua opinião o que mais contribui para afastar os mais velhos do mundo digital ?
PRIMEIRA RESPOSTA / TOTAL DE MENÇÕES

INCLUSÃO DIGITAL

Quanto às principais dificuldades encontradas pelos mais velhos ao usarem a internet e tecnologias digitais, o ranking nacional e o apresentado pelos que moram com idosos são semelhantes, mas diferem um pouco da opinião dos próprios idosos. Ainda que discreto, esse desencontro com a agenda dos mais velhos pode ser um entrave ao apoio e ajuda mais assertivos:

- **Ranking nacional:** dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos (35%); falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online (26%); bloqueio ou perda de senhas (15%); apagar documentos por engano (7%); limitações motoras, visuais ou de memorização (7%).

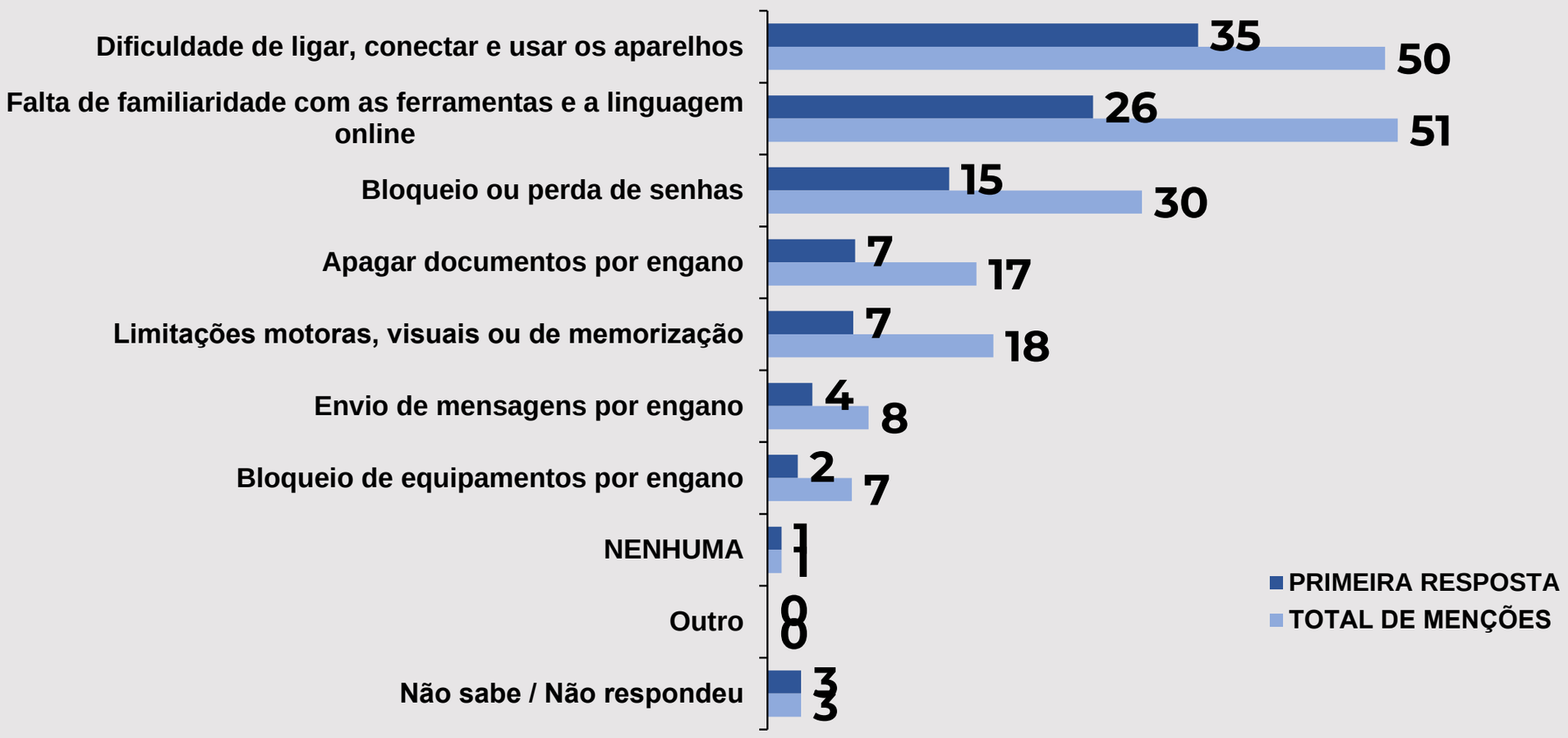
- **Ranking entre os que moram com idosos:** dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos (30%); falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online (28%); bloqueio ou perda de senhas (16%); apagar documentos por engano (8%); limitações motoras, visuais ou de memorização (6%).

- **Ranking entre os idosos:** falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online assume a primeira posição (32%); dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos (19%); bloqueio ou perda de senhas (17%); bloqueio de equipamentos por engano aparece quase empatado em terceiro lugar (15%); envio de mensagens por engano (7%).

Pergunta: Pelo que o(a) Sr(a) sabe ou ouve falar, quais dessas são as principais dificuldades encontradas pelos mais velhos ao usarem a internet e tecnologias digitais? EM 1º LUGAR? / TOTAL DE MENÇÕES

INCLUSÃO DIGITAL

PERCEPÇÃO SOBRE DIFICULDADES ENCONTRADAS PELOS MAIS VELHOS AO USAREM A INTERNET E TECNOLOGIAS DIGITAIS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos	35	37	33	31	42	30	19	39	35	28	39	31	35
Falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online	26	26	27	24	24	33	32	16	29	41	25	32	24
Bloqueio ou perda de senhas	15	15	14	19	15	9	17	17	14	13	15	13	15
Apagar documentos por engano	7	7	7	7	8	8	4	11	5	5	5	9	8
Limitações motoras, visuais ou de memorização	7	7	7	9	6	9	4	5	9	7	7	8	7
Envio de mensagens por engano	4	4	4	5	3	3	7	5	3	1	5	1	5
Bloqueio de equipamentos por engano	2	1	4	1	1	2	15	2	3	2	2	4	1
Nenhuma	1	1	1	2	0	2	1	2	1	1	2	1	1
Outro	0	-	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não sabe / Não respondeu	3	3	3	3	2	4	1	4	2	1	1	1	3

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos	35	19	30	38
Falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online	26	32	28	26
Bloqueio ou perda de senhas	15	17	16	15
Apagar documentos por engano	7	4	8	6
Limitações motoras, visuais ou de memorização	7	4	6	6
Envio de mensagens por engano	4	7	6	2
Bloqueio de equipamentos por engano	2	15	3	2
Nenhuma	1	1	1	2
Outro	0	0	0	0
Não sabe / Não respondeu	3	1	2	3

Pergunta: Pelo que o(a) Sr(a) sabe ou ouve falar, quais dessas são as principais dificuldades encontradas pelos mais velhos ao usarem a internet e tecnologias digitais? EM 1º LUGAR? / TOTAL DE MENÇÕES

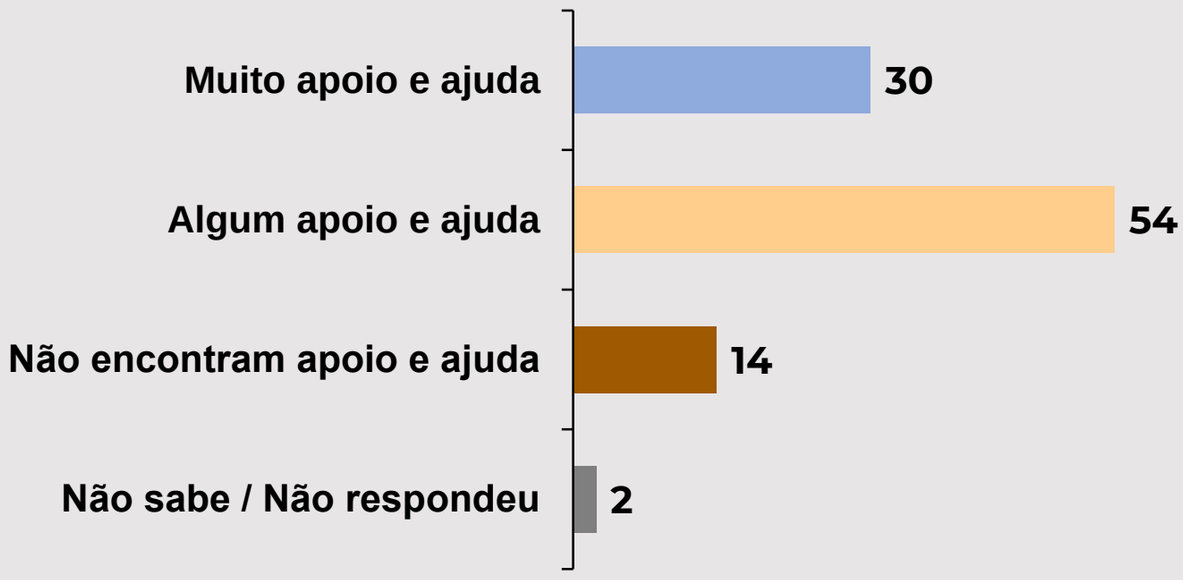
INCLUSÃO DIGITAL

Embora o cenário seja favorável, o apoio e a ajuda dos familiares aos mais velhos quando esses precisam acessar e usar a internet e as redes sociais surge como um ponto a ser reforçado.

Para 84% da população e dos que moram com idosos, os mais velhos encontram, geralmente, muito ou algum apoio e ajuda nessas situações. Entretanto, esse número cai para 69% no segmento de 60 anos ou mais. Também destoa do total o percentual entre os que possuem instrução até o ensino fundamental (79%).

Apenas 14% da população e 15% dos que moram com idosos acreditam que esse público não encontra ajuda para o acesso e uso da internet e das redes sociais. Entre os idosos, essa percepção dobra para 30%.

APOIO E AJUDA PARA AS PESSOAS MAIS VELHAS NO USO DA INTERNET E DAS REDES SOCIAIS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito apoio e ajuda	30	33	27	39	29	23	23	34	28	25	28	24	38
Algum apoio e ajuda	54	50	57	44	58	60	46	45	58	62	55	60	48
Não encontram apoio e ajuda	14	14	14	13	12	14	30	19	11	11	14	16	11
Não sabe / Não respondeu	2	3	2	4	1	3	2	2	3	1	2	1	3

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Muito apoio e ajuda	30	23	30	28
Algum apoio e ajuda	54	46	53	54
Não encontram apoio e ajuda	14	30	15	16
Não sabe / Não respondeu	2	2	2	3

Pergunta: De modo geral, o(a) Sr(a) diria que atualmente as pessoas mais velhas, ao precisarem acessar e usar a internet e as redes sociais, encontram muito apoio e ajuda de familiares, algum apoio e ajuda ou não encontram apoio e ajuda de familiares?

INCLUSÃO DIGITAL

Em relação a atividades online facilitadoras do cotidiano dos idosos (em primeira menção de pergunta estimulada), o ranking apresentado é bastante similar entre esses, os que moram com eles e a população em geral, exceto num item: os serviços digitais oferecidos pelos bancos. Os mais velhos parecem ser subestimados quanto a valorizarem esse recurso: enquanto apenas 9% dos brasileiros citam esse item como facilitador da vida dos mais velhos, entre os próprios, esse aspecto é citado por 20%.

Itens mais mencionados em primeiro lugar:

- **Acesso a notícias e informação na internet e aplicativos (27%):** quase igual (30% a 31%) entre os homens, os que têm até o fundamental e aqueles com renda acima de 5 SM; e cai para 23% entre as mulheres e 21% na renda entre 2 e 5 SM. Entre os idosos: 25%. Entre pessoas que moram com idosos: 24%.

- **Relacionamento com familiares e amigos através das redes sociais e internet (23%):** esse item é mais citado pelos que têm nível universitário (33%) e menos citado pelos que têm até instrução fundamental (12%). Entre idosos e pessoas que moram com idosos: 21%.

- **Acesso a consultas online ou serviços de saúde através de aplicativos (15%):** mais citado na faixa de 25 a 44 anos (18%); entre os que têm até o fundamental (19%); e com renda acima de 5 SM (19%). Entre os idosos: 11%. Entre pessoas que moram com idosos: 17%.

- **Serviços digitais dos bancos (9%):** esse número oscila de 8% a 13% entre os estratos sociodemográficos. Entre os idosos, como mencionado, chega a 20%.

- **Entretenimento e lazer na internet (8%):** oscilações pouco expressivas entre os estratos. Idosos: 9%. Pessoas que moram com idosos: 10%.

Pergunta: Quais dessas atividades online facilitam mais o dia a dia das pessoas com idade a partir de 60 anos?

INCLUSÃO DIGITAL

ATIVIDADES ONLINE QUE MAIS FACILITAM O DIA A DIA DAS PESSOAS COM IDADE A PARTIR DE 60 ANOS (%)

Pergunta: Quais dessas atividades online facilitam mais o dia a dia das pessoas com idade a partir de 60 anos?

INCLUSÃO DIGITAL

ATIVIDADES ONLINE QUE MAIS FACILITAM O DIA A DIA DAS PESSOAS COM IDADE A PARTIR DE 60 ANOS (%)

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Acesso a notícias e informação na internet e aplicativos	27	31	23	29	27	25	25	30	25	24	27	21	31
Relacionamento com familiares e amigos através das redes sociais e internet	23	19	26	18	24	27	21	12	27	33	25	30	16
Acesso a consultas online ou serviços de saúde através de aplicativos	15	17	14	12	18	16	11	19	13	12	13	16	19
Serviços digitais dos bancos	9	8	10	7	8	8	20	11	7	8	8	13	5
Entretenimento e lazer na internet	8	6	10	8	8	9	9	7	9	10	10	10	7
Cursos online	5	6	4	14	3	1	1	7	4	3	4	1	8
Compras online	5	6	4	5	4	7	2	3	6	5	5	4	6
Transporte e mobilidade através de aplicativos	3	2	3	1	4	3	1	2	3	2	3	2	2
Trabalho e negócios online	1	1	1	0	0	1	5	1	1	1	1	1	1
Namoro e relacionamento amoroso na internet, redes sociais ou aplicativos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Nenhuma	1	2	0	1	2	0	0	2	0	1	1	1	1
Não sabe / Não respondeu	3	2	4	4	2	3	5	5	2	1	2	1	4

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Acesso a notícias e informação na internet e aplicativos	27	25	24	29
Relacionamento com familiares e amigos através das redes sociais e internet	23	21	21	23
Acesso a consultas online ou serviços de saúde através de aplicativos	15	11	17	14
Serviços digitais dos bancos	9	20	9	8
Entretenimento e lazer na internet	8	9	10	8
Cursos online	5	1	6	5
Compras online	5	2	4	4
Transporte e mobilidade através de aplicativos	3	1	2	3
Trabalho e negócios online	1	5	1	1
Namoro e relacionamento amoroso na internet, redes sociais ou aplicativos	0	0	0	0
NENHUMA	1	0	2	1
Não sabe / Não respondeu	3	5	3	3

Pergunta: Quais dessas atividades online facilitam mais o dia a dia das pessoas com idade a partir de 60 anos?

4. SEGURANÇA, GOLPES E FRAUDES

SEGURANÇA, GOLPES E FRAUDES

A predominante sensação de insegurança na web se estende à proteção dos dados pessoais e perpassa a questão etária.

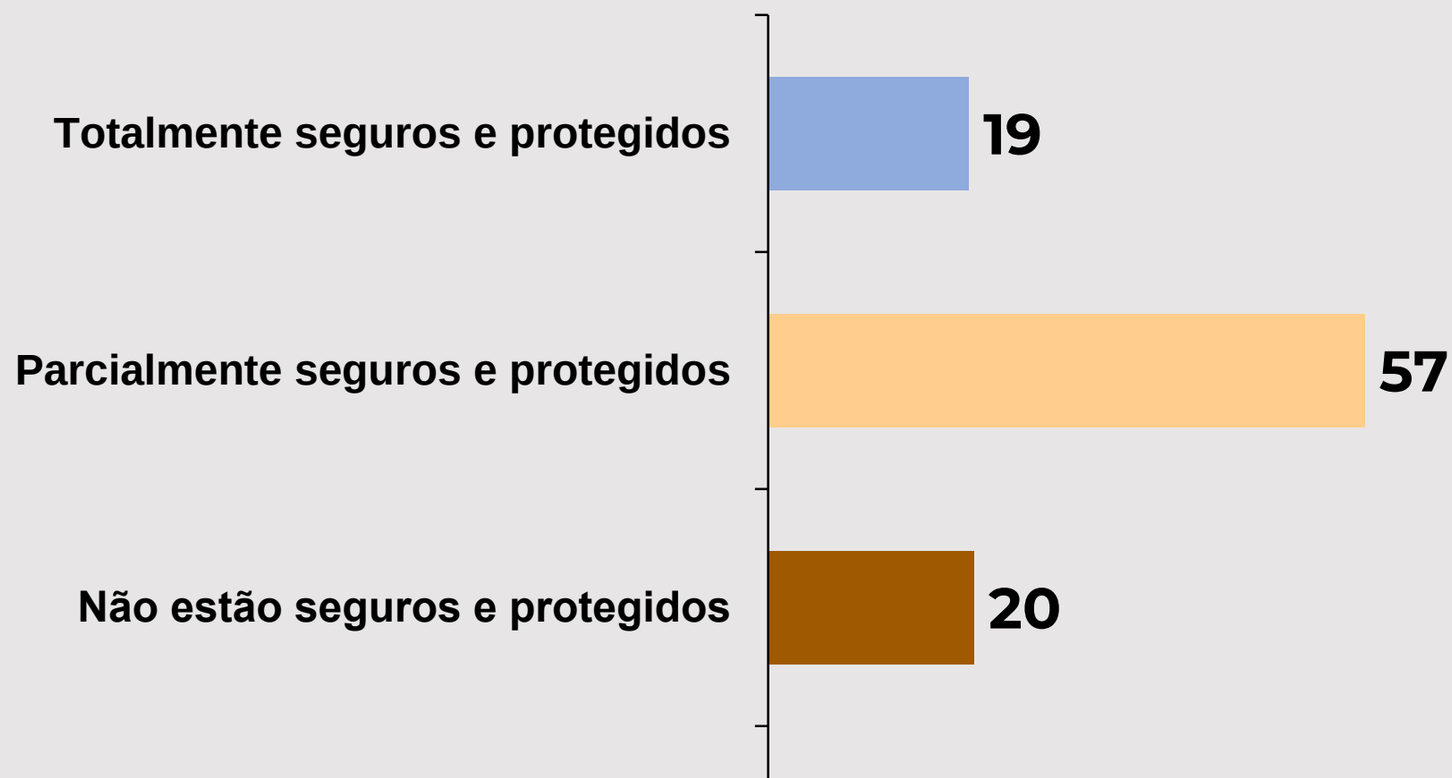
Questionados sobre a segurança dos dados dos usuários:

- **19% acreditam que estão totalmente seguros e protegidos.** Essa parcela mais confiante é maior entre os que têm até instrução fundamental (25%) e renda acima de 5 SM (27%). E menor (10%) na faixa etária de 60 anos ou mais.

- **57% acreditam estão parcialmente seguros e protegidos.** Esse percentual é menor entre os que têm instrução fundamental (44%); e maior entre os que têm ensino superior (67%) e renda entre 2 e 5 SM (67%). Entre os idosos, chega a 60%.

- **20% temem que não estão seguros e protegidos.** Essa parcela mais cética é menor entre os jovens de 18 a 24 (16%); entre que têm ensino superior (16%); e entre aqueles com renda acima de 5 SM (17%). De todos os segmentos, os idosos são os que expressam mais esse temor (28%).

OPINIÃO EM RELAÇÃO À SEGURANÇA DOS DADOS DOS USUÁRIOS NA INTERNET (%)



Pergunta: Na sua opinião as informações e dados pessoais dos usuários da internet e das redes sociais estão totalmente seguros e protegidos no ambiente digital, estão parcialmente seguros e protegidos, ou não estão seguros e protegidos?

SEGURANÇA, GOLPES E FRAUDES

OPINIÃO EM RELAÇÃO À SEGURANÇA DOS DADOS DOS USUÁRIOS NA INTERNET (%)

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Totalmente seguros e protegidos	19	19	19	22	21	17	10	25	16	15	17	13	27
Parcialmente seguros e protegidos	57	55	59	54	59	54	60	44	64	67	59	67	51
Não estão seguros e protegidos	20	19	20	16	19	23	28	24	18	16	23	18	17
Não sabe / Não respondeu	4	7	2	8	2	6	2	7	2	1	2	2	5

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Totalmente seguros e protegidos	19	10	19	20
Parcialmente seguros e protegidos	57	60	57	58
Não estão seguros e protegidos	20	28	21	17
Não sabe / Não respondeu	4	2	3	6

Pergunta: Na sua opinião as informações e dados pessoais dos usuários da internet e das redes sociais estão totalmente seguros e protegidos no ambiente digital, estão parcialmente seguros e protegidos, ou não estão seguros e protegidos?

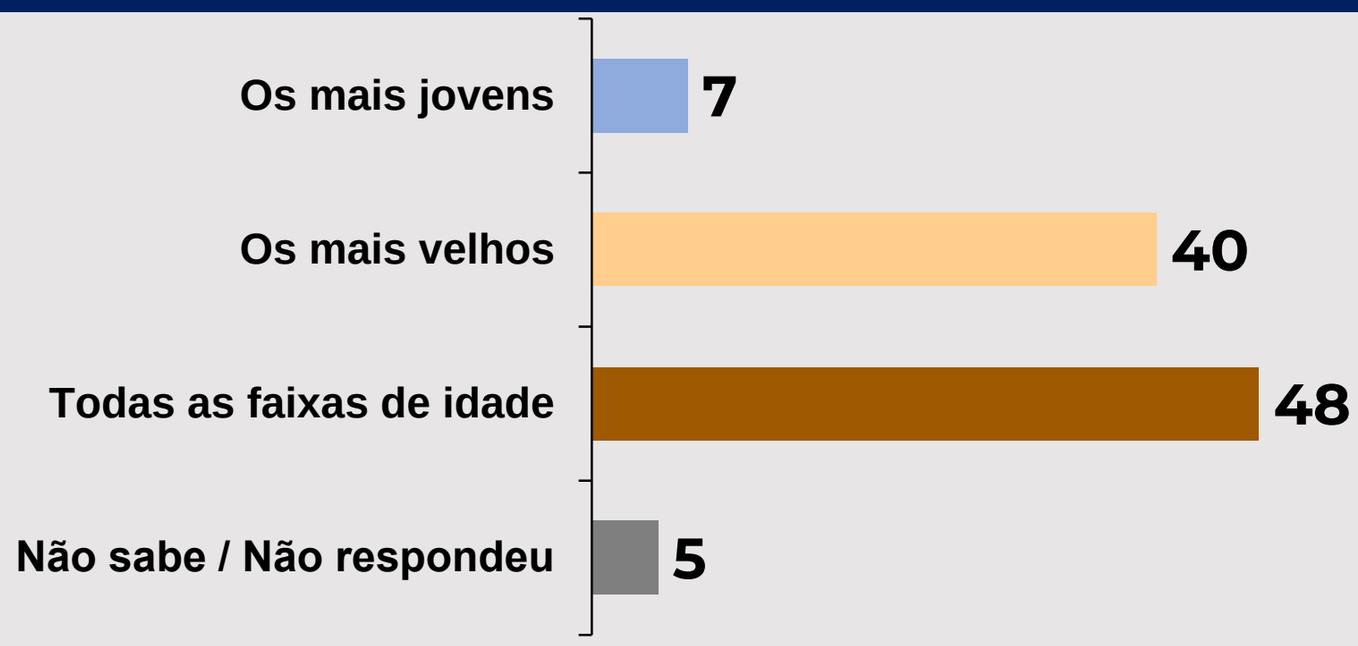
SEGURANÇA, GOLPES E FRAUDES

Para 48% dos brasileiros, a vulnerabilidade a fraudes e golpes na internet independe de idade. Essa percepção é mais comum entre as mulheres (54%) e na faixa de 45 a 59 anos (55%); e é menos frequente entre os homens (39%), pessoas com 18 a 24 anos (39%), e na faixa de renda acima de 5 SM (42%). Entre os idosos, o percentual a opinião de que fraudes e golpes na internet atingem tanto os mais jovens quanto os mais velhos é de 51%.

Por outro lado, parcela expressiva de 40% considera que são os idosos os mais vulneráveis a golpes e fraudes no ambiente online. Esse número chega a 46% entre os que têm ensino superior e na faixa de 2 a 5 SM. Entre os idosos e os que moram com pessoas idosas, os percentuais são 45% e 41%, respectivamente. Portanto, apesar de elevada, os idosos não consideram a sensação de vulnerabilidade na internet inerente a esse segmento.

Apenas 7% consideram que os jovens estão mais expostos a esses riscos –na faixa de 18 a 24 anos, o percentual dos que têm essa opinião sobe para 12%.

OPINIÃO SOBRE SEGMENTO ETÁRIO MAIS VULNERÁVEL A GOLPES E FRAUDES (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Os mais jovens	7	12	3	12	6	4	2	9	6	4	7	3	12
Os mais velhos	40	40	41	37	42	39	45	38	40	46	43	46	38
Todas as faixas de idade	48	39	54	39	49	55	51	44	51	49	47	51	42
Não sabe / Não respondeu	5	9	2	12	3	2	2	9	3	1	3	0	9

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Os mais jovens	7	2	7	7
Os mais velhos	40	45	41	38
Todas as faixas de idade	48	51	47	51
Não sabe / Não respondeu	5	2	5	4

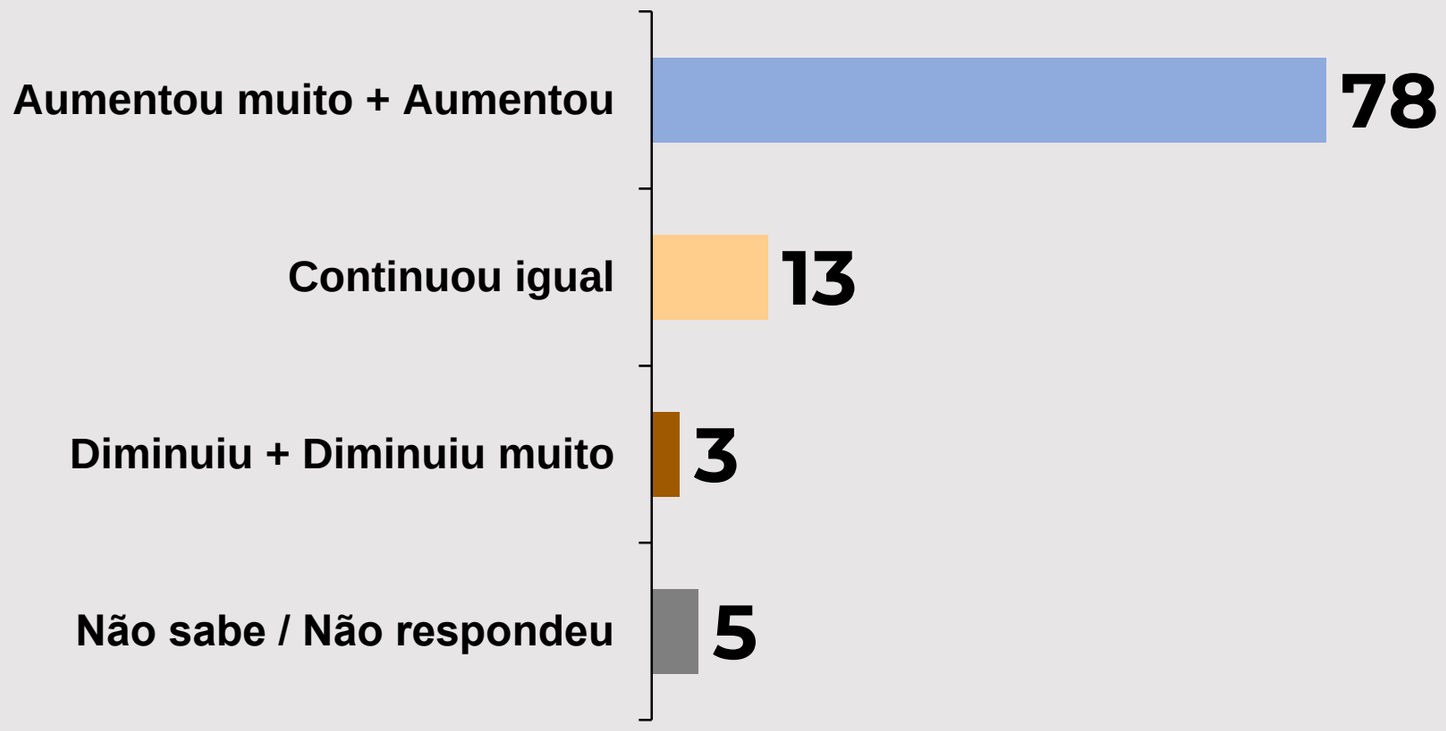
Pergunta: Em relação a golpes ou fraudes na internet, quem o(a) Sr(a) acha que está mais vulnerável:

SEGURANÇA, GOLPES E FRAUDES

Considerando-se a crescente presença dos mais velhos no ambiente online, é generalizada a percepção (78%) de que o número de golpes e fraudes na internet contra esse público aumentou muito ou aumentou nos últimos dois anos. Esse percentual fica acima de 70% em todos os segmentos, chegando a 82% entre as mulheres e na faixa etária de 25 a 44 anos; e a 83% na faixa de renda até 2 SM. Entre os mais velhos, a percepção de aumento é de 79%.

Apenas 13% avaliam que o quadro continuou igual (11% entre os idosos). Uma inexpressiva parcela (3%) acredita que esse tipo de ocorrência diminuiu ou diminuiu muito (4% entre os idosos).

OPINIÃO SOBRE O NÚMERO DE GOLPES E FRAUDES CONTRA IDOSOS NA INTERNET (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Aumentou muito + Aumentou	78	73	82	70	82	78	79	73	80	84	83	81	78
Continuou igual	13	17	10	18	12	12	11	17	11	10	10	10	15
Diminuiu + Diminuiu muito	3	4	2	6	2	2	4	5	2	1	3	2	4
Não sabe / Não respondeu	5	5	5	7	4	7	6	5	6	4	4	7	3

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Aumentou muito + Aumentou	78	79	76	80
Continuou igual	13	11	18	9
Diminuiu + Diminuiu muito	3	4	3	3
Não sabe / Não respondeu	5	6	4	8

Pergunta: Pelo que sabe ou ouve falar, o número de golpes e fraudes na internet em relação aos idosos aumentou muito, aumentou, ficou igual, diminuiu ou diminuiu muito nos últimos 2 anos?

SEGURANÇA, GOLPES E FRAUDES

Nessa seara da segurança, os tipos de golpes citados como mais comuns (em primeiro lugar em questão estimulada) pela população em geral, pelos idosos e pelos que moram com eles são praticamente os mesmos; exceto por uma modalidade que curiosamente preocupa mais os idosos: relacionamentos amorosos para extorquir dinheiro.

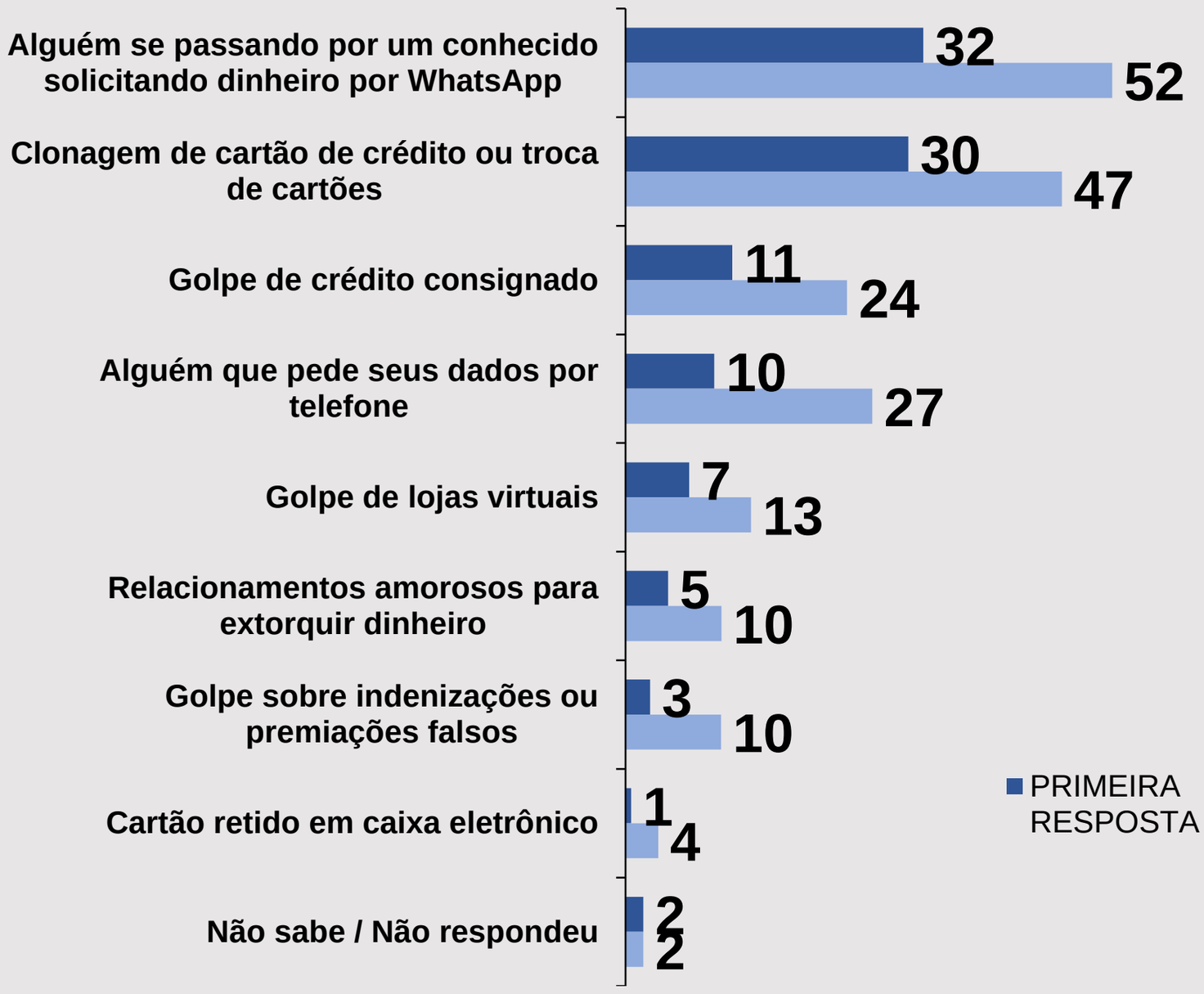
- **Alguém se passando por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp: 32%** de menções na população em geral; 26% entre os idosos; e 33% entre os que moram com idosos.
- **Clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões: 30%** de menções na população em geral; 26% entre os que moram com idosos; e 24% entre os idosos.
- **Golpe de crédito consignado: 11%** de menções na população em geral; 14% entre os que moram com idosos; e 21% entre os idosos.
- **Alguém que pede seus dados por telefone: 10%** de menções na população em geral; 10% entre os que moram com idosos; e 8% entre os idosos.
- **Golpe de lojas virtuais: 7%** de menções na população em geral; 8% entre os que moram com idosos; e 2% entre os idosos.
- **Relacionamentos amorosos para extorquir dinheiro: 5%** de menções na população em geral; 5% entre os que moram com idosos; e 15% entre os idosos.

Outros tipos de golpes obtiveram menos de 5% das menções em todos os segmentos.

Pergunta: Quais os tipos de golpes ou fraudes mais frequentes de que os idosos são vítimas na internet ou fora dela? EM 1º LUGAR / TOTAL DE MENÇÕES

SEGURANÇA, GOLPES E FRAUDES

TIPOS DE GOLPES OU FRAUDES MAIS FREQUENTES CONTRA OS IDOSOS ONLINE OU OFFLINE (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Alguém se passando por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp	32	32	32	30	34	33	26	26	33	41	30	40	32
Clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões	30	30	31	32	33	25	24	31	32	26	33	28	30
Golpe de crédito consignado	11	11	12	8	10	16	21	13	11	10	10	11	13
Alguém que pede seus dados por telefone	10	9	10	11	9	9	8	7	11	11	9	9	11
Golpe de lojas virtuais	7	10	4	12	6	4	2	10	5	5	6	7	9
Relacionamentos amorosos para extorquir dinheiro	5	2	7	1	3	7	15	8	2	2	8	2	3
Golpe sobre indenizações ou premiações falsos	3	3	2	4	3	2	1	2	3	3	2	3	1
Cartão retido em caixa eletrônico	1	1	1	1	-	1	1	0	1	1	1	-	1
Não sabe / Não respondeu	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Alguém se passando por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp	32	26	33	32
Clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões	30	24	26	31
Golpe de crédito consignado	11	21	14	9
Alguém que pede seus dados por telefone	10	8	10	10
Golpe de lojas virtuais	7	2	8	7
Relacionamentos amorosos para extorquir dinheiro	5	15	5	5
Golpe sobre indenizações ou premiações falsos	3	1	2	3
Cartão retido em caixa eletrônico	1	1	1	-
Não sabe / Não respondeu	2	2	2	2

Pergunta: Quais os tipos de golpes ou fraudes mais frequentes de que os idosos são vítimas na internet ou fora dela? EM 1º LUGAR / TOTAL DE MENÇÕES

5. DEMANDAS E EXPECTATIVAS QUANTO À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS

IPESPE 35 anos

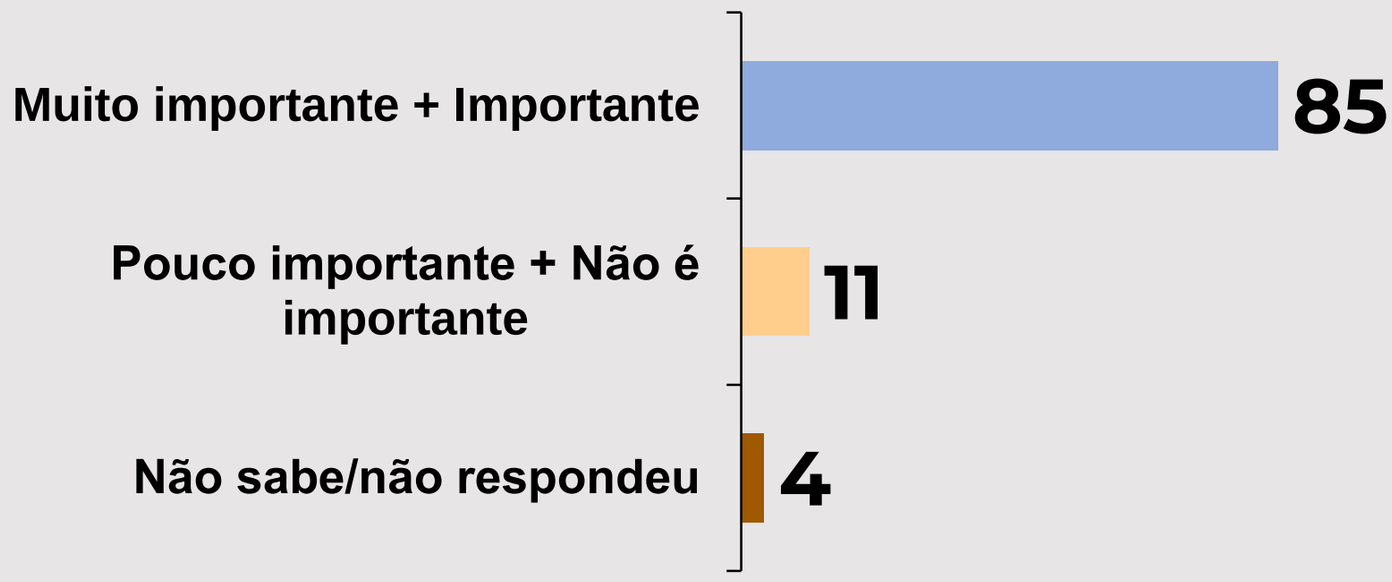
FEBRABAN

DEMANDAS E EXPECTATIVAS QUANTO À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS

A atribuição de importância a iniciativas e políticas públicas voltadas à inclusão digital dos mais velhos chega a 85%. Essa valorização é ainda mais expressiva entre as mulheres (90%); na faixa de 45 a 59 anos (92%); entre os que têm ensino superior (93%); e na faixa de 2 a 5 SM (93%). Ao mesmo tempo, esse número recua para 74% entre os jovens de 18 a 24 anos e para 79% entre os que têm escolaridade fundamental.

Entre os idosos e pessoas que moram com idosos, a atribuição de importância à inclusão digital da terceira idade é 88% e 84%, respectivamente.

IMPORTÂNCIA DA EXISTÊNCIA DE INICIATIVAS E DE POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADAS À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito importante + Importante	85	80	90	74	88	92	88	79	88	93	86	93	82
Pouco importante + Não é importante	11	15	8	18	9	5	11	17	9	5	11	6	13
Não sabe/não respondeu	4	5	2	8	3	3	1	5	3	2	3	1	5

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Muito importante + Importante	85	88	84	87
Pouco importante + Não é importante	11	11	12	9
Não sabe/não respondeu	4	1	4	4

Pergunta: Na sua opinião, a existência de iniciativas e de políticas públicas voltadas à inclusão digital dos mais velhos é:

DEMANDAS E EXPECTATIVAS QUANTO À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS

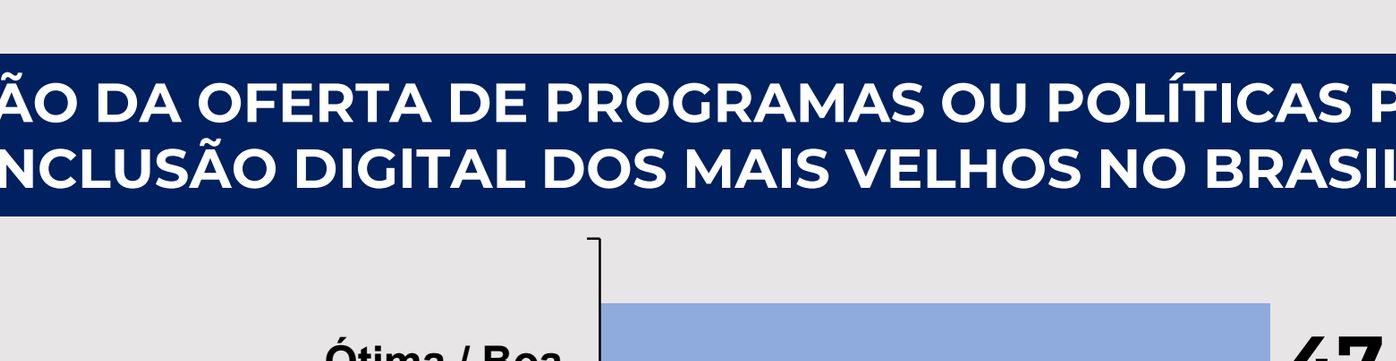
Dada a percepção majoritária de que, no Brasil, os idosos já estão inseridos e ativos no ambiente online, a oferta de iniciativas e políticas públicas voltadas à inclusão digital desse público no País tem avaliação favorável de 47% (ótima ou boa).

Esse resultado apresenta relativa homogeneidade entre os segmentos, exceto na faixa de 45 a 59 anos (cai para 39%). Entre os idosos e pessoas que moram com eles, a avaliação positiva é similar, 46% e 45%, respectivamente.

Cerca de um terço (32%) avalia essa oferta como regular, e um quarto dos idosos (24%).

Um contingente de 18% avalia negativamente a oferta de políticas de inclusão digital para idosos no País (ruim ou péssima), crescendo para 29% entre os idosos.

AVALIAÇÃO DA OFERTA DE PROGRAMAS OU POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS NO BRASIL (%)



Pergunta: Como o(a) Sr(a) avalia a oferta de programas ou políticas públicas de inclusão digital dos mais velhos no Brasil hoje em dia? Diria que é:

DEMANDAS E EXPECTATIVAS QUANTO À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS

AVALIAÇÃO DA OFERTA DE PROGRAMAS OU POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS NO BRASIL (%)

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Ótima / Boa	47	45	49	45	52	39	46	46	50	45	48	45	49
Regular	32	33	30	29	33	34	24	31	31	33	32	36	28
Ruim / Péssima	18	18	17	23	12	19	29	19	15	20	16	17	20
Não sabe / Não respondeu	3	4	3	4	2	7	1	3	4	3	3	2	2

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Ótima / Boa	47	46	45	49
Regular	32	24	34	30
Ruim / Péssima	18	29	19	17
Não sabe / Não respondeu	3	1	2	4

Pergunta: Como o(a) Sr(a) avalia a oferta de programas ou políticas públicas de inclusão digital dos mais velhos no Brasil hoje em dia? Diria que é:

DEMANDAS E EXPECTATIVAS QUANTO À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS

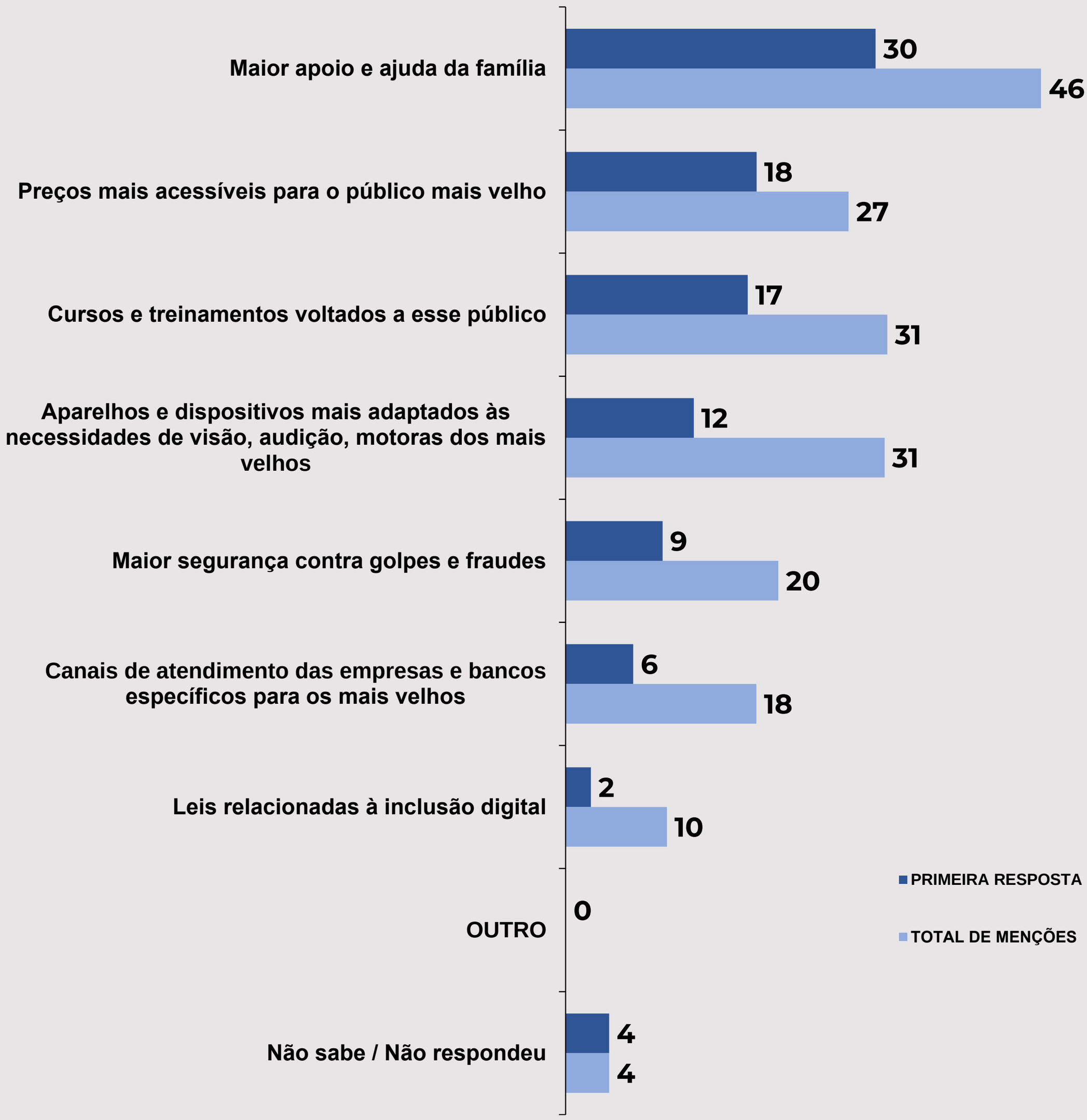
Em uma perspectiva futura, os brasileiros indicam (em pergunta estimulada) alguns caminhos para a ampliação e aprimoramento da inclusão digital dos mais velhos no País. Vale notar, entre os idosos, a importância imputada aos treinamentos, à segurança e à usabilidade, com adaptação dos canais e recursos a necessidades próprias dessa faixa etária:

- **Maior apoio e ajuda da família (30%).** Pessoas que moram com idosos: 28%. Idosos: 19%.
- **Preços mais acessíveis para o público mais velho (18%).** Pessoas que moram com idosos: 16%. Idosos: 10%.
- **Cursos e treinamentos voltados a esse público (17%).** Pessoas que moram com idosos: 18%. Idosos: 24%.
- **Aparelhos e dispositivos mais adaptados às necessidades de visão, audição, motoras dos mais velhos (12%).** Pessoas que moram com idosos: 14%. Idosos: 16%.
- **Maior segurança contra os golpes e fraudes (9%).** Pessoas que moram com idosos: 9%. Idosos: 19%.
- **Canais de atendimento das empresas e bancos específicos para os mais velhos (6%).** Pessoas que moram com idosos: 10%. Idosos: 8%.

Pergunta: Qual desses aspectos o(a) Sr(a) acha que mais contribuiria ou incentivaria a inclusão digital dos mais velhos, ou seja o acesso e uso da internet e redes sociais? ? EM 1º LUGAR ? / TOTAL DE MENÇÕES

DEMANDAS E EXPECTATIVAS QUANTO À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS

ASPECTOS QUE MAIS CONTRIBUIRIAM COM A INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS (%)



Pergunta: Qual desses aspectos o(a) Sr(a) acha que mais contribuiria ou incentivaria a inclusão digital dos mais velhos, ou seja o acesso e uso da internet e redes sociais? ? EM 1º LUGAR ? / TOTAL DE MENÇÕES

DEMANDAS E EXPECTATIVAS QUANTO À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS

ASPECTOS QUE MAIS CONTRIBUIRIAM COM A INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS (%)

(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Maior apoio e ajuda da família	30	30	29	26	33	32	19	28	31	30	29	33	27
Preços mais acessíveis para o público mais velho	18	21	16	20	19	19	10	21	18	14	17	12	25
Cursos e treinamentos voltados a esse público	17	16	19	20	16	14	24	19	15	20	19	18	19
Aparelhos e dispositivos mais adaptados às necessidades de visão, audição, motoras dos mais velhos	12	10	14	8	13	14	16	9	14	15	15	15	11
Maior segurança contra golpes e fraudes	9	7	11	9	7	10	19	8	10	9	12	11	5
Canais de atendimento das empresas e bancos específicos para os mais velhos	6	8	5	7	6	7	8	5	7	7	4	9	8
Leis relacionadas à inclusão digital	2	4	2	5	1	1	4	2	2	4	1	2	3
OUTRO			0	0	0	0		0	0		0	0	0
Não sabe / Não respondeu	4	5	4	6	4	4	1	7	2	1	4		2

(%)	TOTAL	IDOSO / TEM IDOSO EM CASA		
		IDOSO	TEM IDOSO NA CASA	NÃO É IDOSO, NEM TEM IDOSO NA CASA
Maior apoio e ajuda da família	30	19	28	32
Preços mais acessíveis para o público mais velho	18	10	16	18
Cursos e treinamentos voltados a esse público	17	24	18	17
Aparelhos e dispositivos mais adaptados às necessidades de visão, audição, motoras dos mais velhos	12	16	14	11
Maior segurança contra golpes e fraudes	9	19	9	9
Canais de atendimento das empresas e bancos específicos para os mais velhos	6	8	10	4
Leis relacionadas à inclusão digital	2	4	2	3
OUTRO	0	-	-	0
Não sabe / Não respondeu	4	1	3	5

Pergunta: Qual desses aspectos o(a) Sr(a) acha que mais contribuiria ou incentivaria a inclusão digital dos mais velhos, ou seja o acesso e uso da internet e redes sociais? ? EM 1º LUGAR ? / TOTAL DE MENÇÕES

OBSERVATÓRIO FEBRABAN 2022

OBRIGADO(A)!

IPESPE 35 anos

FEBRABAN