



**OBSERVATÓRIO
FEBRABAN 2022**

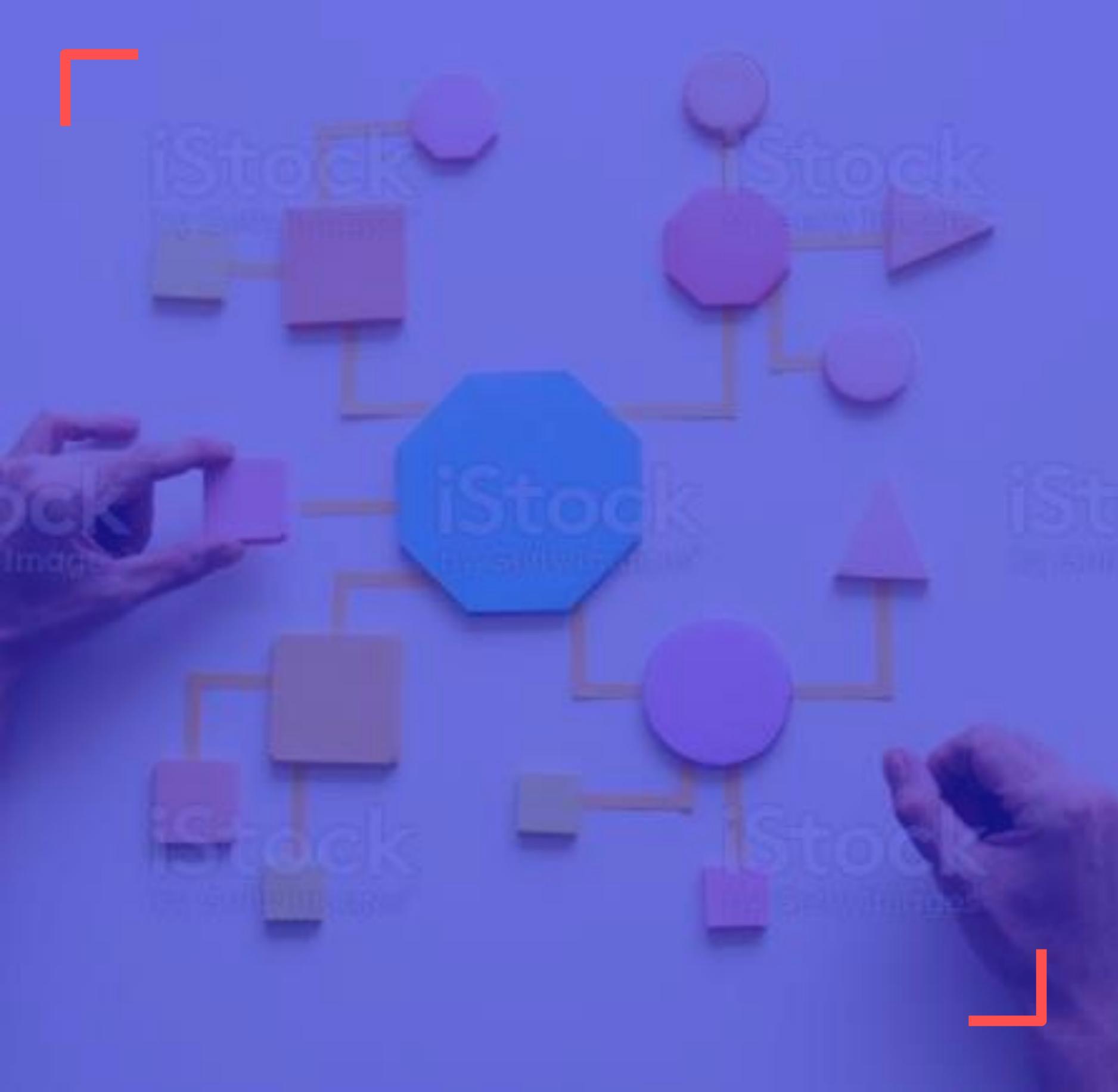
RECORTE REGIONAL

A Inclusão Digital dos Idosos

SETEMBRO 2022



FEBRABAN



METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO

SOBRE 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



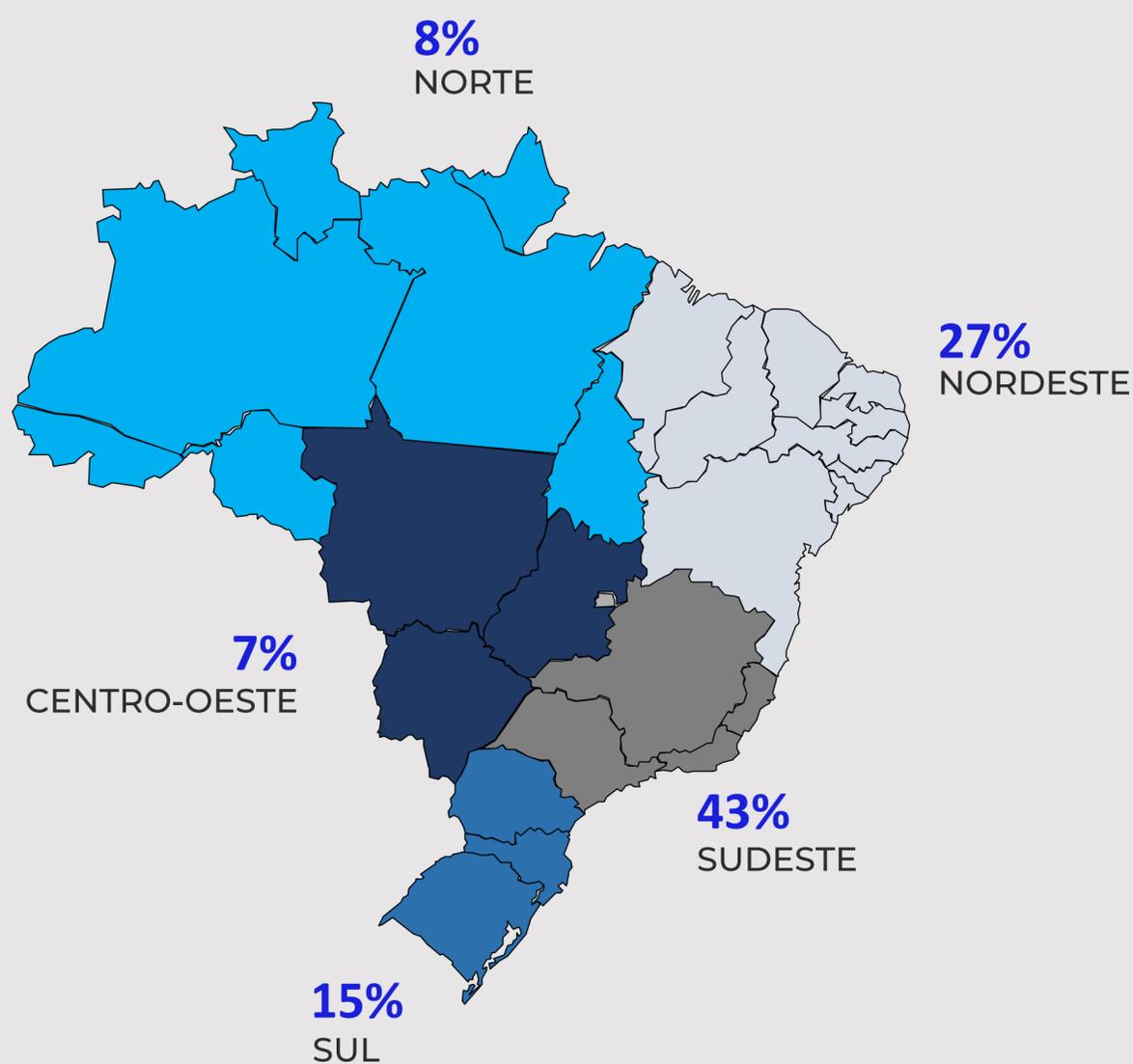
Até Fundamental	38%
Ensino Médio	41%
Superior	21%

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 fazem 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 ferramentas 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 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

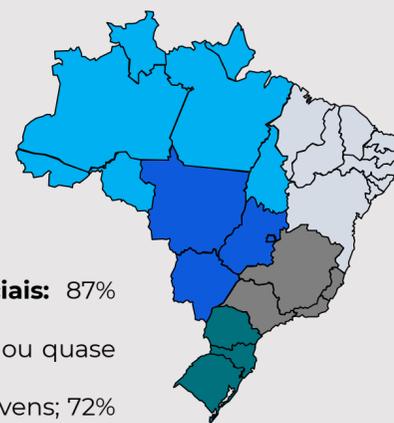
Em consonância com as preocupações anteriormente assinaladas, em pergunta estimulada sobre aspectos que poderiam contribuir para ampliar a inclusão digital dos mais velhos no País, é citado em primeiro lugar “maior apoio e ajuda da família” (30%). Na sequência aparecem: preços mais acessíveis para o 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

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

N
O
R
T
E

Acesso das pessoas com 60 anos e mais à internet: 74% sim; 26% não/NS/NR.

Dispositivo que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar a internet e as redes sociais: 87% celular/Smartphone; 5% computador de mesa; 5% notebook e 4% tablet.

Frequência com que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar a internet: 64% todos os dias ou quase todos os dias; 24% algumas vezes na semana; 10% pelo menos uma vez por semana.

Opinião sobre a importância da internet e das ferramentas digitais: 25% mais importante para os mais jovens; 72% igualmente importante para mais jovens e mais velhos e 3% mais importante para os mais velhos.

Percepção da evolução do acesso e do uso da internet pelo público com 60 anos e mais no Brasil: 88% aumentou muito/aumentou.

Atividades que as pessoas de 60 anos e mais as pessoas de 60 anos e mais com acesso à internet realizam frequentemente/algumas vezes: fazem Videochamadas (78%); assistem a vídeos, filmes e séries por streaming (67%); acessam redes sociais (75%); leem jornais / revistas online (65%); compram online (59%); usam serviços bancários digitais (75%); baixam aplicativos (75%); usam serviços de saúde através de aplicativos do plano (67%); fazem consultas médicas online (54%); têm aulas online (41%); pesquisam preços e promoções (69%); fazem atividade física através de aplicativos (45%); usam aplicativos de transporte (62%); seguem influenciadores (48%); trabalham online (40%).

C
E
N
T
R
O

Acesso das pessoas com 60 anos e mais à internet: 53% sim; 47% não/NS/NR.

Dispositivo que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar a internet e as redes sociais: 90% celular/Smartphone; 4% computador de mesa; 6% notebook e 0% tablet.

Frequência com que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar a internet: 70% todos os dias ou quase todos os dias; 18% algumas vezes na semana; 8% pelo menos uma vez por semana.

Opinião sobre a importância da internet e das ferramentas digitais : 17% mais importante para os mais jovens; 74% igualmente importante para mais jovens e mais velhos e 6% mais importante para os mais velhos.

Percepção da evolução do acesso e do uso da internet pelo público com 60 anos e mais no Brasil: 80% aumentou muito/aumentou.

Atividades que as pessoas de 60 anos e mais as pessoas de 60 anos e mais com acesso à internet realizam frequentemente/algumas vezes: fazem Videochamadas (80%); assistem a vídeos, filmes e séries por streaming (65%); acessam redes sociais (80%); leem jornais / revistas online (51%); compram online (47%); usam serviços bancários digitais (68%); baixam aplicativos (64%); usam serviços de saúde através de aplicativos do plano (46%); fazem consultas médicas online (42%); têm aulas online (31%); pesquisam preços e promoções (56%); fazem atividade física através de aplicativos (33%); usam aplicativos de transporte (68%); seguem influenciadores (48%); trabalham online (26%).

S
U
L

Acesso das pessoas com 60 anos e mais à internet: 77% sim; 23% não/NS/NR.

Dispositivo que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar a internet e as redes sociais: 89% celular/Smartphone; 1% computador de mesa; 9% notebook e 1% tablet.

Frequência com que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar a internet: 70% todos os dias ou quase todos os dias; 23% algumas vezes na semana; 2% pelo menos uma vez por semana.

Opinião sobre a importância da internet e das ferramentas digitais : 16% mais importante para os mais jovens; 73% igualmente importante para mais jovens e mais velhos e 5% mais importante para os mais velhos.

Percepção da evolução do acesso e do uso da internet pelo público com 60 anos e mais no Brasil: 90% aumentou muito/aumentou.

Atividades que as pessoas de 60 anos e mais as pessoas de 60 anos e mais com acesso à internet realizam frequentemente/algumas vezes: fazem Videochamadas (78%); assistem a vídeos, filmes e séries por streaming (75%); acessam redes sociais (83%); leem jornais / revistas online (63%); compram online (69%); usam serviços bancários digitais (68%); baixam aplicativos (70%); usam serviços de saúde através de aplicativos do plano (63%); consultas médicas online 53%; têm aulas online (42%); pesquisam preços e promoções (77%); fazem atividade física através de aplicativos (44%); usam aplicativos de transporte (66%); seguem influenciadores (51%); trabalham online (46%).

N
O
R
D
E
S
T
E

Acesso das pessoas com 60 anos e mais à internet: 68% sim; 32% não/NS/NR.

Dispositivo que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar a internet e as redes sociais: 86% celular/Smartphone; 3% computador de mesa; 7% notebook e 4% tablet.

Frequência com que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar a internet: 63% todos os dias ou quase todos os dias; 29% algumas vezes na semana; 3% pelo menos uma vez por semana.

Opinião sobre a importância da internet e das ferramentas digitais : 25% mais importante para os mais jovens; 67% igualmente importante para mais jovens e mais velhos e 5% mais importante para os mais velhos.

Percepção da evolução do acesso e do uso da internet pelo público com 60 anos e mais no Brasil: 86% aumentou muito/aumentou.

Atividades que as pessoas de 60 anos e mais as pessoas de 60 anos e mais com acesso à internet realizam frequentemente/algumas vezes: fazem Videochamadas (78%); assistem a vídeos, filmes e séries por streaming (66%); acessam redes sociais (77%); leem jornais / revistas online (61%); compram online (61%); usam serviços bancários digitais (71%); baixam aplicativos (70%); usam serviços de saúde através de aplicativos do plano (59%); fazem consultas médicas online (52%); têm aulas online (36%); pesquisam preços e promoções (63%); fazem atividade física através de aplicativos (44%); usam aplicativos de transporte (59%); seguem influenciadores (51%); trabalham online (39%).

S
U
D
E
S
T
E

Acesso das pessoas com 60 anos e mais à internet: 71% sim; 29% não/NS/NR.

Dispositivo que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar a internet e as redes sociais: 90% celular/Smartphone; 4% computador de mesa; 5% notebook e 1% tablet.

Frequência com que as pessoas com 60 anos e mais costumam acessar a internet: 73% todos os dias ou quase todos os dias; 21% algumas vezes na semana; 4% pelo menos uma vez por semana.

Opinião sobre a importância da internet e das ferramentas digitais : 17% mais importante para os mais jovens; 74% igualmente importante para mais jovens e mais velhos e 6% mais importante para os mais velhos.

Percepção da evolução do acesso e do uso da internet pelo público com 60 anos e mais no Brasil: 92% aumentou muito/aumentou.

Atividades que as pessoas de 60 anos e mais as pessoas de 60 anos e mais com acesso à internet realizam frequentemente/algumas vezes: fazem Videochamadas (77%); assistem a vídeos, filmes e séries por streaming (74%); acessam redes sociais (85%); leem jornais / revistas online (61%); compram online (65%); usam serviços bancários digitais (73%); baixam aplicativos (71%); usam serviços de saúde através de aplicativos do plano (63%); fazem consultas médicas online (49%); têm aulas online (42%); pesquisam preços e promoções (80%); fazem atividade física através de aplicativos (39%); usam aplicativos de transporte (70%); seguem influenciadores (45%); trabalham online (35%).

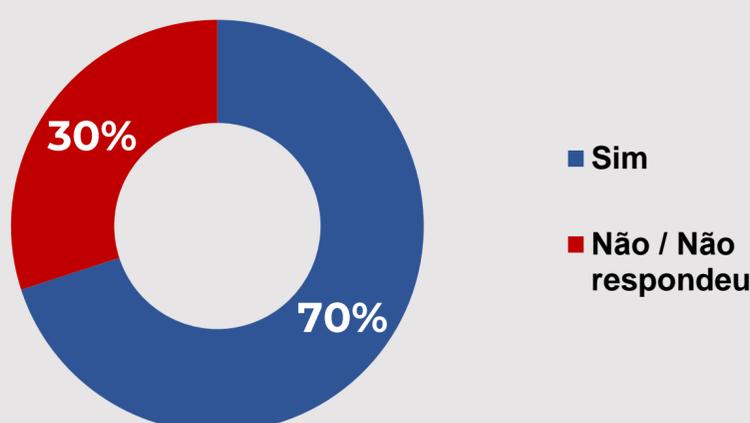
HÁBITOS DE USO DA INTERNET

O **Observatório Febraban** revela algumas discrepâncias importantes entre as regiões nas percepções sobre inclusão digital dos idosos no País e sobre a relação desse público com as ferramentas e o ambiente digital.

Entre os brasileiros, a percepção dominante (70%) é a de que, no Brasil, a maioria dos idosos têm acesso à internet.

Esse percentual atinge 77% no Sul e 74% no Norte, ficando abaixo de 70% no Nordeste (68%) e no Centro-Oeste, onde se registra o menor percentual (53%).

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



REGIÃO	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
SIM	70	74	68	71	53	77
NÃO / NÃO RESPONDEU	30	26	32	29	47	23

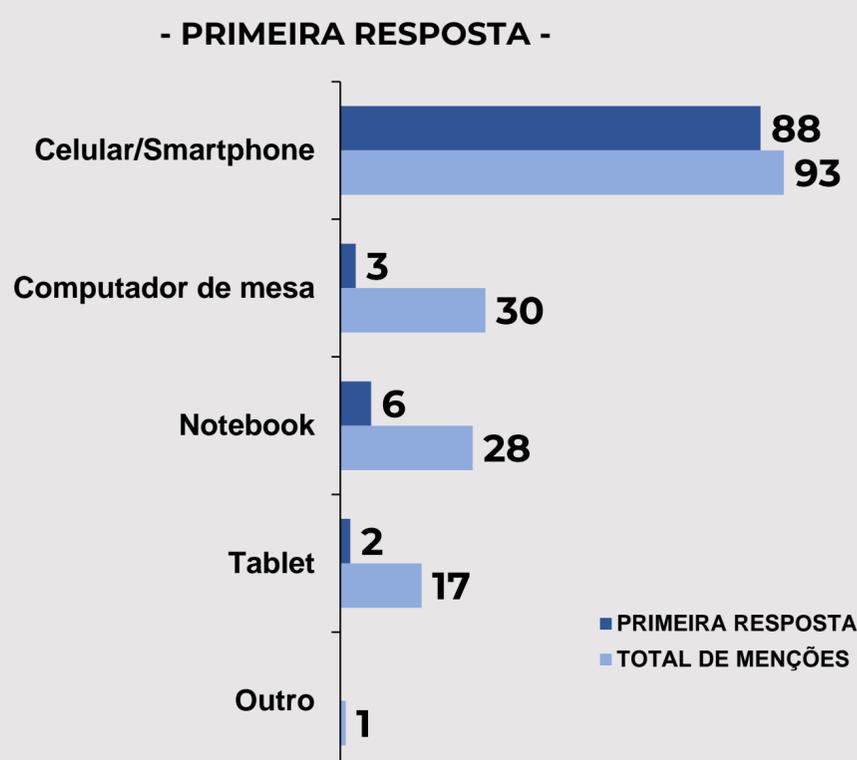
Pergunta: Pelo que sabe ou ouve falar, as pessoas com 60 anos na sua maioria têm acesso à internet, seja em casa, no trabalho ou no celular?

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

O celular ou smartphone é citado, em primeira resposta, como o principal dispositivo através do qual os idosos acessam a internet (88%). Esse número chega a 90% no Sudeste e Centro-Oeste, e varia pouco entre as demais regiões: Sul (89%); Norte (87%); Nordeste (86%).

Bem atrás do celular ou smartphone aparecem desktop e o notebook. Em todas as regiões, as menções ficam abaixo de 10%.

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 -



(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Celular/Smartphone	88	87	86	90	90	89
Notebook	6	5	7	5	6	9
Computador de mesa	3	5	3	4	4	1
Tablet	2	4	4	1	0	1

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

Na percepção da maior parte dos entrevistados (69%), a população idosa que acessa a internet tem por hábito fazê-lo todos os dias ou quase todos os dias. Essa percepção chega a 73% no Sudeste; 70% nas regiões Sul e Centro-Oeste; e cai para 64% no Norte e 63% no Nordeste.

Um montante de 23% afirma que os idosos acessam a internet algumas vezes na semana, sendo essa opinião mais frequente no Nordeste (29%), seguido do Norte (24%), Sul (23%), Sudeste (21%) e Centro-Oeste (18%).

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	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Todos os dias ou quase todos os dias	69	64	63	73	70	70
Algumas vezes na semana	23	24	29	21	18	23
Pelo menos uma vez por semana	5	10	3	4	8	2
Pelo menos uma vez por mês	1	1	3	0	1	0
Menos do que uma vez por mês	1	1	1	0	0	0
Não sabe / Não respondeu	2	1	0	1	2	6

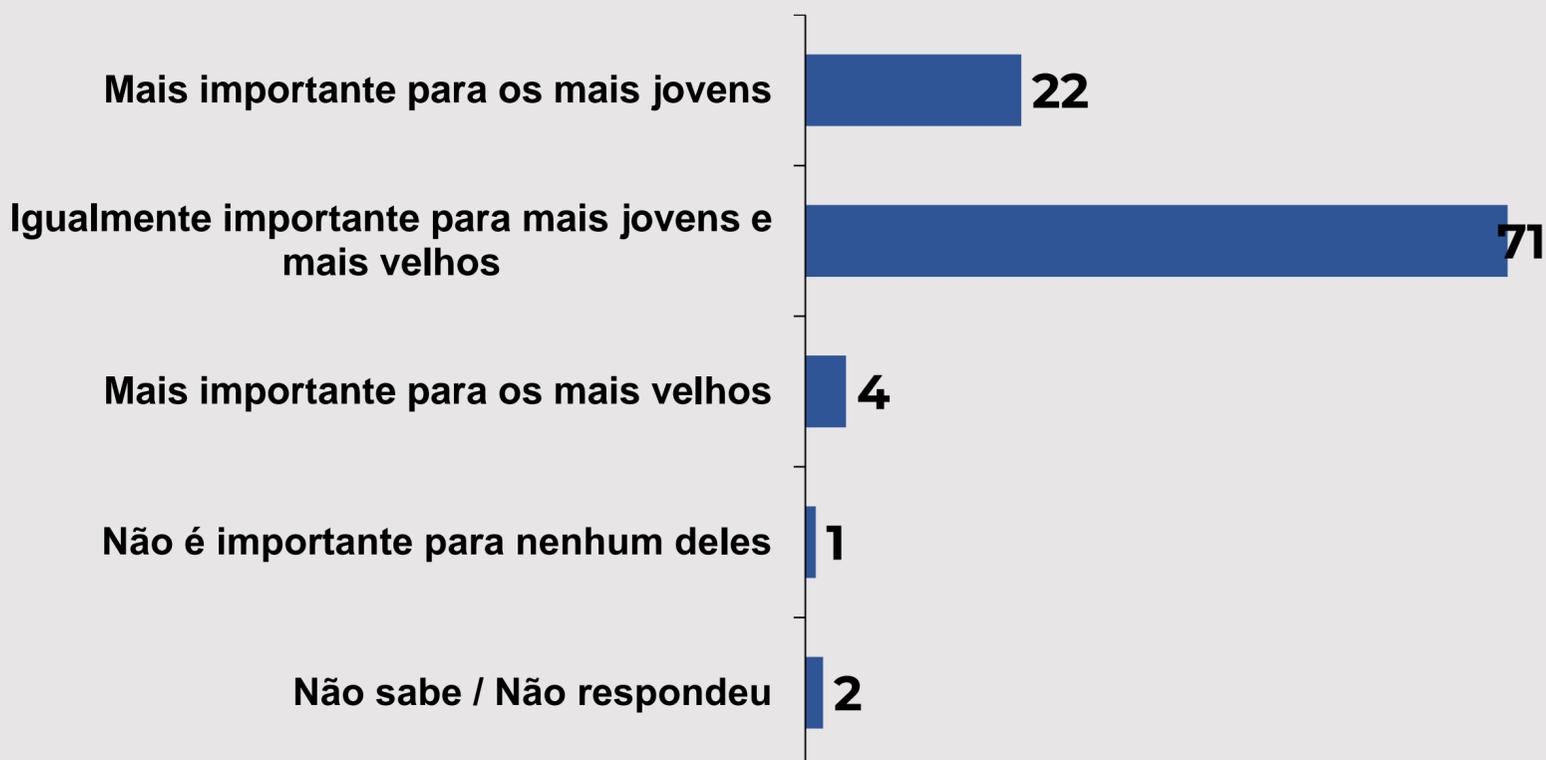
Pergunta: Pelo que sabe ou ouve falar, com que frequência as pessoas com 60 anos e mais acessam a internet?
(PARA QUEM ACHA QUE OS IDOSOS ACESSAM/ PARA OS IDOSOS QUE ACESSAM) (ESTIMULADA)

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

Para a maioria dos entrevistados (71%), o uso de ferramentas digitais tem a mesma importância para jovens e idosos. Essa percepção fica acima de 70% em todas as regiões, exceto no Nordeste (67%). Demais regiões: Sudeste, 76%; Centro-Oeste, 74%; Sul, 73%; Norte, 72%.

A impressão de que a internet e as ferramentas digitais são mais importantes para os jovens é de apenas 22% da amostra total, sendo essa opinião mais forte entre nordestinos e nortistas (25% nos dois casos). Nas demais regiões, fica abaixo de 20%.

OPINIÃO SOBRE A IMPORTÂNCIA DA INTERNET E DAS FERRAMENTAS DIGITAIS ENTRE OS PERFIS DE IDADE (%)



(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Mais importante para os mais jovens	22	25	25	18	17	16
Igualmente importante para mais jovens e mais velhos	71	72	67	76	74	73
Mais importante para os mais velhos	4	3	5	3	6	5
Não é importante para nenhum deles	1	0	1	1	1	1
Não sabe / Não respondeu	2	0	2	1	2	5

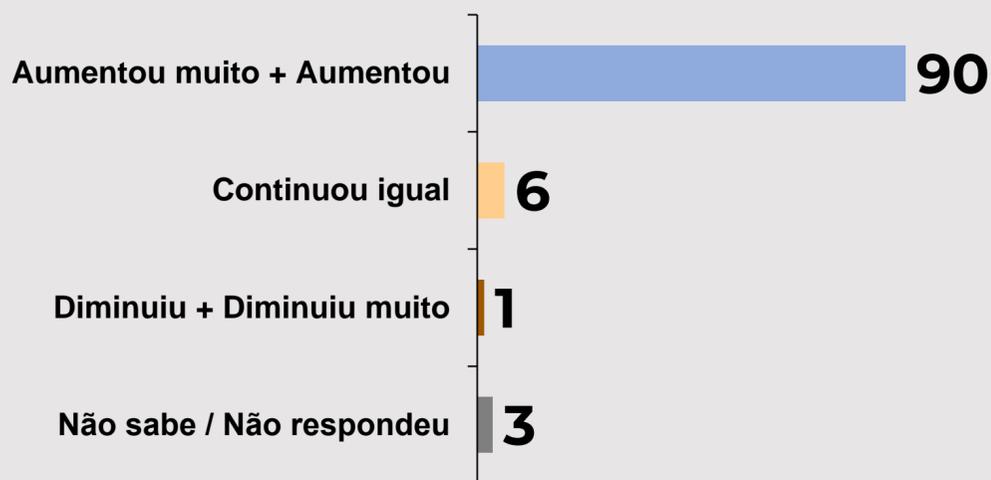
Pergunta: Pensando na importância da internet e das ferramentas digitais, como aplicativos e outros, o(a) Sr(a) diria que o acesso e o uso da internet no dia a dia é:

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

É superlativa a sensação de que o uso da internet, redes sociais e aplicativos pelos mais velhos aumentou muito ou aumentou nos últimos dois anos (90%).

Esse entendimento chega a 92% entre os moradores do Sudeste e 90% entre os sulistas; e decresce um pouco entre os nortistas (88%) e nordestinos (86%), embora mantendo-se em elevado patamar. O Centro-Oeste registra, comparativamente, o menor percentual: 80%.

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



(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Aumentou muito + Aumentou	90	88	86	92	80	90
Continuou igual	6	8	8	5	9	5
Diminuiu + Diminuiu muito	1	1	3		6	0
Não sabe / Não respondeu	3	3	3	2	5	5

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

O acesso às redes sociais é apontado como a principal atividade dos idosos na internet. 81% dos respondentes acreditam que os internautas mais velhos entram nas redes sociais frequentemente ou algumas vezes. Essa impressão é maior entre os moradores do Sudeste (85%) e menor entre os nortistas (75%).

A segunda atividade indicada como mais recorrente entre os idosos usuários da grande rede (acessa frequentemente/algumas vezes) são as Videochamadas (78%). Esse número varia muito pouco entre as regiões, sendo o mesmo no Norte, Nordeste e Sul (78%), levemente menor no Sudeste (77%) e um pouco maior no Centro-Oeste (80%).

Entre os respondentes, 72% indicam que os idosos utilizam frequentemente/algumas vezes serviços bancários digitais. Essa percepção é maior entre os moradores da região Norte (75%) e menor no Centro-Oeste e Sul (68% em ambas as regiões).

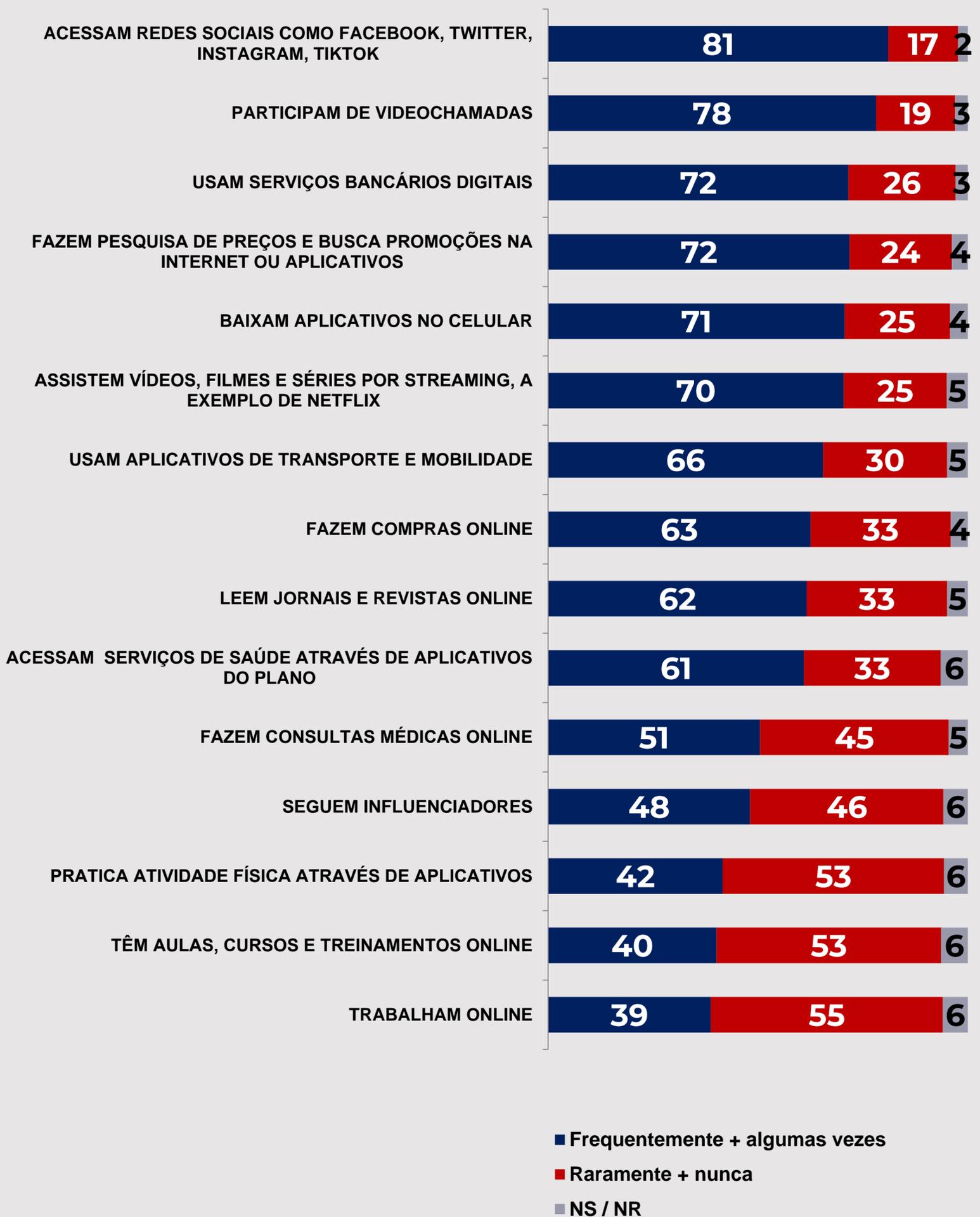
A pesquisa de preços na internet também aparece com 72% das menções da amostra nacional como um serviço que os idosos internautas utilizam frequentemente/algumas vezes, sendo essa opinião mais recorrente na população do Sudeste (80%) e menor entre os moradores do Centro-Oeste (56%).

As atividades na internet apontadas pelos entrevistados como sendo aquelas nas quais os idosos se engajam raramente ou nunca são: atividades físicas online, trabalhos profissionais, aulas, cursos e treinamentos online – nesses três casos, o número é de 53%. No Centro-Oeste, para as três situações citadas, a percepção fica um pouco acima da média: prática de exercícios físicos online (56%), trabalhos profissionais na internet (63%), participação em aulas, cursos e treinamentos online (58%).

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 PESSOAS DE 60 ANOS OU MAIS 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 PESSOAS DE 60 ANOS OU MAIS REALIZAM ATIVIDADES NA INTERNET (%)

- Entre os que acham que os idosos acessam/ entre os idosos que acessam -

	(%)	TOTAL	REGIÃO				
			NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
ACESSAM REDES SOCIAIS COMO FACEBOOK, TWITTER, INSTAGRAM, TIKTOK	Frequentemente + algumas vezes	81	75	77	85	80	83
	Raramente + nunca	17	21	21	14	18	12
	Não sabe/não respondeu	2	4	2	1	2	5
PARTICIPAM DE VIDEOCHAMADAS	Frequentemente + algumas vezes	78	78	78	77	80	78
	Raramente + nunca	19	18	17	23	15	16
	Não sabe/não respondeu	3	3	5		5	5
USAM SERVIÇOS BANCÁRIOS DIGITAIS	Frequentemente + algumas vezes	72	75	71	73	68	68
	Raramente + nunca	26	21	27	26	31	22
	Não sabe/não respondeu	3	4	2	1	1	10
FAZEM PESQUISA DE PREÇOS E BUSCA PROMOÇÕES NA INTERNET OU APLICATIVOS	Frequentemente + algumas vezes	72	69	63	80	56	77
	Raramente + nunca	24	25	33	19	38	16
	Não sabe/não respondeu	4	7	4	1	6	7
BAIXAM APLICATIVOS NO CELULAR	Frequentemente + algumas vezes	71	75	70	71	64	70
	Raramente + nunca	25	21	24	26	34	22
	Não sabe/não respondeu	4	4	6	2	2	8
ASSISTEM A VÍDEOS, FILMES E SÉRIES POR STREAMING, A EXEMPLO DE NETFLIX	Frequentemente + algumas vezes	70	67	66	74	65	75
	Raramente + nunca	25	28	28	24	28	17
	Não sabe/não respondeu	5	6	6	2	7	8
USAM APLICATIVOS DE TRANSPORTE E MOBILIDADE	Frequentemente + algumas vezes	66	62	59	70	68	66
	Raramente + nunca	30	28	36	27	27	26
	Não sabe/não respondeu	5	10	5	2	6	8
FAZEM COMPRAS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	63	59	61	65	47	69
	Raramente + nunca	33	31	35	34	46	23
	Não sabe/não respondeu	4	9	3	1	6	8
LEEM JORNAIS E REVISTAS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	62	65	61	61	51	63
	Raramente + nunca	33	27	32	37	40	28
	Não sabe/não respondeu	5	8	7	1	1	9
USAM SERVIÇOS DE SAÚDE ATRAVÉS DE APLICATIVOS DO PLANO	Frequentemente + algumas vezes	61	67	59	63	46	63
	Raramente + nunca	33	29	32	33	43	29
	Não sabe/não respondeu	6	4	9	4	11	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)

HÁBITOS DE USO DA INTERNET

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

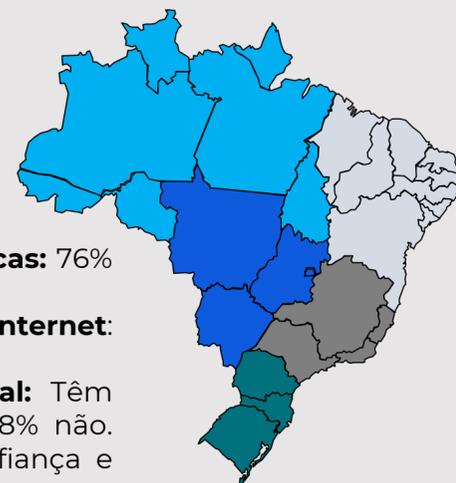
	(%)	TOTAL	REGIÃO				
			NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
FAZEM CONSULTAS MÉDICAS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	51	54	52	49	42	53
	Raramente + nunca	45	39	46	48	50	37
	Não sabe/não respondeu	5	7	2	3	8	10
PRÁTICA ATIVIDADE FÍSICA ATRAVÉS DE APLICATIVOS	Frequentemente + algumas vezes	42	45	44	39	33	44
	Raramente + nunca	53	50	49	59	56	46
	Não sabe/não respondeu	6	5	7	2	12	10
TÊM AULAS, CURSOS E TREINAMENTOS ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	40	41	36	42	31	42
	Raramente + nunca	53	49	57	55	58	47
	Não sabe/não respondeu	6	10	7	3	11	11
TRABALHAM ONLINE	Frequentemente + algumas vezes	39	40	39	38	26	46
	Raramente + nunca	55	53	56	59	63	42
	Não sabe/não respondeu	6	8	6	2	11	12

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

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL



NORTE

Interesse do público com 60 anos e mais em relação a novas ferramentas tecnológicas: 76% muito interesse / algum interesse e 24% pouco interesse + não tem interesse.

Principal sentimento das pessoas de 60 anos e mais quando têm que lidar com a internet: 31% curiosidade. e 30% medo e insegurança.

Percepção de atitudes dos idosos em relação às ferramentas do mundo digital: Têm conhecimento/ familiaridade: 50% sim e 47% não. Faz parte da rotina: 60% sim e 38% não. Facilidade em usar: 35% sim e 55% não. Gostam de usar: 69% sim e 24% não. Confiança e segurança: 45% sim e 49% não.

Concordância com frases sobre o mundo digital: Para 40% o mundo era melhor antigamente, com menos tecnologia, em que as pessoas se relacionavam presencialmente e levavam uma vida mais simples e para 59% 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.

CENTRO

Interesse do público com 60 anos e mais em relação a novas ferramentas tecnológicas: 73% muito interesse / algum interesse e 26% pouco interesse + não tem interesse.

Principal sentimento das pessoas de 60 anos e mais quando têm que lidar com a internet: 55% medo e insegurança e 21% curiosidade.

Percepção de atitudes dos idosos em relação às ferramentas do mundo digital: Têm conhecimento/ familiaridade: 39% sim e 54% não. Faz parte da rotina: 60% sim e 28% não. Facilidade em usar: 33% sim e 60% não. Gostam de usar: 73% sim e 19% não. Confiança e segurança: 34% sim e 62% não.

Concordância com frases sobre o mundo digital: Para 34% o mundo era melhor antigamente, com menos tecnologia, em que as pessoas se relacionavam presencialmente e levavam uma vida mais simples e para 63% 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.

SUL

Interesse do público com 60 anos e mais em relação a novas ferramentas tecnológicas: 78% muito interesse / algum interesse e 18% pouco interesse + não tem interesse.

Principal sentimento das pessoas de 60 anos e mais quando têm que lidar com a internet: 43% medo e insegurança e 23% curiosidade.

Percepção de atitudes dos idosos em relação às ferramentas do mundo digital: Têm conhecimento/ familiaridade: 44% sim e 46% não. Faz parte da rotina: 57% sim e 27% não. Facilidade em usar: 28% sim e 65% não. Gostam de usar: 72% sim e 22% não. Confiança e segurança: 37% sim e 57% não.

Concordância com frases sobre o mundo digital: Para 33% o mundo era melhor antigamente, com menos tecnologia, em que as pessoas se relacionavam presencialmente e levavam uma vida mais simples e para 60% 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.

NORDESTE

Interesse do público com 60 anos e mais em relação a novas ferramentas tecnológicas: 67% muito interesse / algum interesse e 30% pouco interesse + não tem interesse.

Principal sentimento das pessoas de 60 anos e mais, quando têm que lidar com a internet: 42% medo e insegurança e 28% curiosidade.

Percepção de atitudes dos idosos em relação às ferramentas do mundo digital: Têm conhecimento/ familiaridade: 40% sim e 55% não. Faz parte da rotina: 58% sim e 36% não. Facilidade em usar: 30% sim e 65% não. Gostam de usar: 64% sim e 28% não. Confiança e segurança: 37% sim e 56% não.

Concordância com frases sobre o mundo digital: Para 32% o mundo era melhor antigamente, com menos tecnologia, em que as pessoas se relacionavam presencialmente e levavam uma vida mais simples e para 65% 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.

SUDESTE

Interesse do público com 60 anos e mais em relação a novas ferramentas tecnológicas: 65% muito interesse / algum interesse e 34% pouco interesse + não tem interesse.

Principal sentimento das pessoas de 60 anos e mais quando têm que lidar com a internet: 50% medo e insegurança e 26% curiosidade.

Percepção de atitudes dos idosos em relação às ferramentas do mundo digital: Têm conhecimento/ familiaridade: 38% sim e 59% não. Faz parte da rotina: 66% sim e 30% não. Facilidade em usar: 27% sim e 68% não. Gostam de usar: 74% sim e 21% não. Confiança e segurança: 35% sim e 59% não.

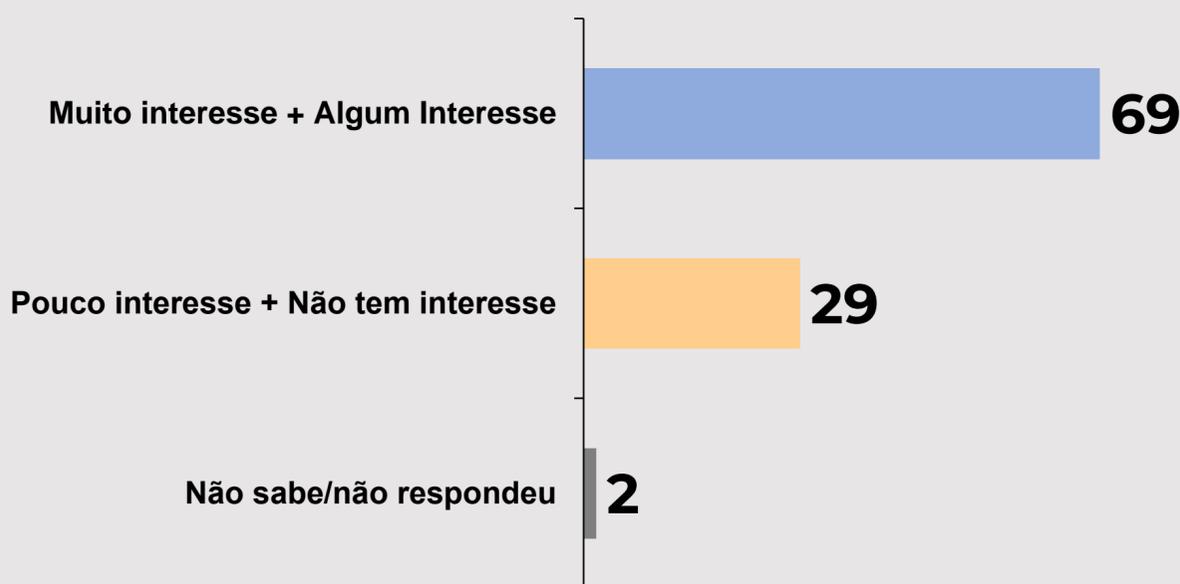
Concordância com frases sobre o mundo digital: Para 30% o mundo era melhor antigamente, com menos tecnologia, em que as pessoas se relacionavam presencialmente e levavam uma vida mais simples e para 66% o mundo é melhor hoje em dia, com o avanço da tecnologia e os recursos digitais, que facilitam a vida das pessoas e as deixa conectadas mesmo à distância.

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

É majoritária (69%) a opinião de que a população idosa tem muito ou algum interesse nas novas ferramentas tecnológicas, nas formas de comunicação digitais e nos aplicativos da internet.

Essa opinião, alta em todas as regiões, é ainda mais frequente entre os sulistas (78%), seguidos dos nortistas (76%) e do moradores do Centro-Oeste (73%). Nordeste e Sudeste registram, respectivamente, 67% e 65%.

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



(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Muito interesse + Algum Interesse	69	76	67	65	73	78
Pouco interesse + Não tem interesse	29	24	30	34	26	18
Não sabe/não respondeu	2	0	3	1	0	4

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

Para 43% dos entrevistados, sentimentos positivos permeiam a relação entre os idosos e a internet (curiosidade, alegria, entusiasmo, segurança), mas a maioria (50%) acredita que prevalecem sentimentos negativos (medo, insegurança, raiva e tristeza).

Considerando apenas a primeira resposta quanto a esses sentimentos, os moradores do Centro-Oeste são os mais pessimistas: 57% expressam sentimentos negativos e apenas 38% sentimentos positivos. Já entre os nortistas (mais otimistas nesse tópico) essa relação se inverte: 57% têm sentimentos positivos, enquanto 38% indicam sentimentos negativos.

De modo mais específico, medo e insegurança ocupam o primeiro lugar das menções (45%), chegando a 55% no Centro-Oeste e 50% no Sudeste. Os menores percentuais estão no Norte (30%), Nordeste (42%); e Sul (43%).

Curiosidade é o sentimento positivo mais frequente (26% do total da amostra), chegando a 31% no Norte e caindo para 21% no Centro-Oeste. Demais regiões: Nordeste: 28%; Sudeste: 26%; e Sul: 23%.

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 ferramentas 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	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Medo e Insegurança	45	30	42	50	55	43
Curiosidade	26	31	28	26	21	23
Alegria e entusiasmo	9	16	10	9	6	8
Tranquilidade e segurança	8	10	8	7	11	9
Raiva	3	7	4	1	1	8
Tristeza	2	1	2	4	1	1
Outro	1	1	0	0	0	3
Nenhum desses	2	0	2	3	1	1
Não sabe / Não respondeu	3	5	3	1	3	5

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 ferramentas digitais? Mais algum? (ESTIMULADA)

INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

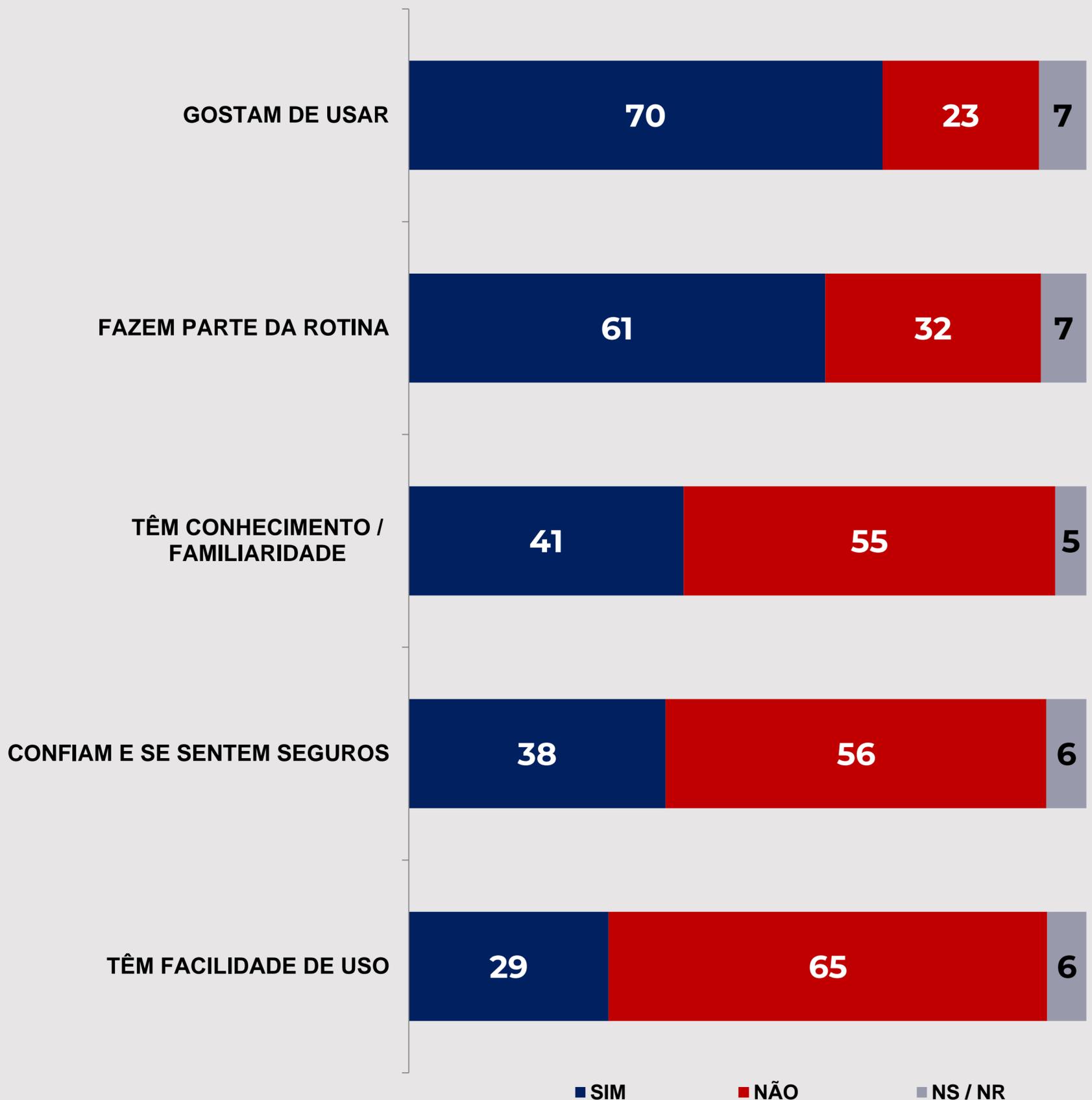
Abordados sobre a relação entre idosos e tecnologia, os brasileiros ressaltam que, embora gostem e se interessem pelas ferramentas digitais, os idosos ainda demonstram pouca familiaridade e pouca segurança no ambiente online. Variações expressivas podem ser observadas entre as regiões:

- **70% (do total da amostra) acreditam que os mais velhos gostam de usar mídias digitais.** Percepção é mais forte entre os moradores do Sudeste (74%) e menos acentuada entre os nordestinos (64%).
- **65% creem que os idosos têm dificuldade de usar tecnologias digitais.** Opinião maior entre os moradores do Sudeste (68%) e cai para 55% no Norte.
- **61% afirmam que os dispositivos digitais já fazem parte da rotina dos idosos.** Impressão maior entre os moradores do Sudeste (66%); e menor entre os moradores do Sul (57%).
- **56% indicam que os mais velhos não confiam e não se sentem seguros no mundo digital.** Avaliação predominante no Centro-Oeste (62%) e menor no Norte (49%).
- **55% opinam que as pessoas de faixa etária mais avançada têm pouco ou nenhum conhecimento e familiaridade com as ferramentas digitais.** Opinião mais frequente no Sudeste (59%) e menor no Sul (46%) e no Norte (47%).

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 EM RELAÇÃO ÀS FERRAMENTAS DO MUNDO DIGITAL ENTRE AS PESSOAS ACIMA DE 60 ANOS (%)



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 EM RELAÇÃO ÀS FERRAMENTAS DO MUNDO DIGITAL ENTRE AS PESSOAS ACIMA DE 60 ANOS (%)

	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Gostam de usar	70	69	64	74	73	72
Não gostam de usar	23	24	28	21	19	22
Não sabe / Não respondeu	7	7	8	5	8	6
Fazem parte da sua rotina	61	60	58	66	60	57
Não fazem parte da sua rotina	32	38	36	30	28	27
Não sabe / Não respondeu	7	2	5	4	12	16
Têm muito ou algum conhecimento e familiaridade	41	50	40	38	39	44
Têm pouco ou nenhum	55	47	55	59	54	46
Não sabe / Não respondeu	5	3	4	3	7	10
Confiam e se sentem seguros	38	45	37	35	34	37
Não confiam e se sentem inseguros	56	49	56	59	62	57
Não sabe / Não respondeu	6	6	6	6	4	7
Têm facilidade de usar	29	35	30	27	33	28
Tem dificuldade de usar	65	55	65	68	60	65
Não sabe / Não respondeu	6	10	5	5	7	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)

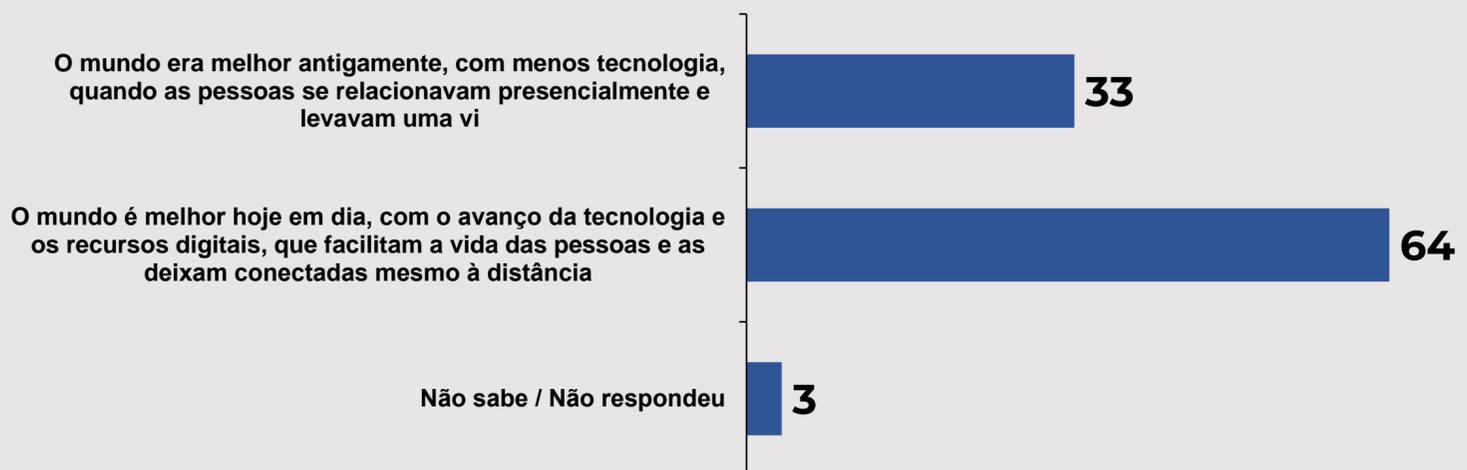
INTERESSE, SENTIMENTOS E OPINIÕES SOBRE O MUNDO DIGITAL

Algumas variações são observadas entre as regiões quanto à opinião sobre as vantagens do mundo digital.

No total da amostra, 64% concordam com a frase “**o mundo é melhor hoje em dia, com o avanço da tecnologia e os recursos digitais, que facilitam a vida das pessoas e as deixam conectadas mesmo à distância**”. Essa concordância é preponderante em todas as regiões, porém maior entre os moradores do Sudeste (66%) e menor entre os nortistas (59%). Demais regiões: Nordeste: 65%; Centro-Oeste: 63%; Sul: 60%.

Cerca de um terço do total (33%) concordam mais com a afirmação de que “**o mundo era melhor antigamente, com menos tecnologia, quando as pessoas se relacionavam presencialmente e levavam uma vida mais simples**”. Esse contingente é mais numeroso no Norte (40%), ficando entre 32% e 34% nas demais regiões.

CONCORDÂNCIA COM FRASES SOBRE O MUNDO DIGITAL (%)



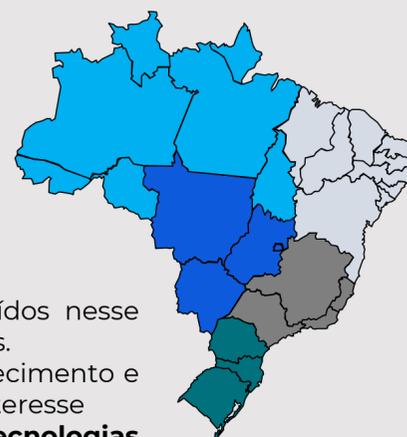
Frases	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
O mundo era melhor antigamente, com menos tecnologia, quando as pessoas se relacionavam presencialmente e levavam uma vida mais simples	33	40	32	30	34	33
O mundo é melhor hoje em dia, com o avanço da tecnologia e os recursos digitais, que facilitam a vida das pessoas e as deixam conectadas mesmo à distância	64	59	65	66	63	60
Não sabe / Não respondeu	3	1	2	4	3	7

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



3. INCLUSÃO DIGITAL

INCLUSÃO DIGITAL



N
O
R
T
E

Conhecimento sobre o conceito “inclusão digital dos idosos”: 52% sim; 44% não.

Importância da inclusão digital dos idosos: 90% muito importante / importante.

Opinião em relação à inclusão dos idosos no mundo digital: 79% totalmente incluídos nesse mundo digital / parcialmente incluídos e 15% parcialmente excluídos / totalmente excluídos.

Aspectos que mais contribuem para afastar os idosos do mundo digital: 39% Desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais; 14% Medo de não saber usar e 14% Desinteresse

Principais dificuldades encontradas pelos mais velhos ao usarem a internet e tecnologias digitais: 42% Dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos; 23% Bloqueio ou perda de senhas e 10%; Falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online; e 10% Apagar documentos por engano.

Apoio de familiares para ajudar as pessoas mais velhas no uso da internet: 38% muito apoio e ajuda; 46% Algum apoio e ajuda e 14% Não encontram apoio e ajuda.

Atividades online que facilitam mais o dia a dia das pessoas com idade a partir de 60 anos: 30% Acesso a notícias e informação na internet e aplicativos; 26% Acesso a consultas online ou usam serviços de saúde através de aplicativos; 13% Relacionamento com familiares e amigos através das redes sociais e internet.

C
E
N
T
R
O
E
S
T
E

Conhecimento sobre “inclusão digital dos idosos”: 61% sim; 37% não.

Importância da inclusão digital dos idosos: 94% muito importante / importante.

Opinião em relação à inclusão dos idosos no mundo digital: 86% totalmente incluídos nesse mundo digital / parcialmente incluídos e 13% parcialmente excluídos / totalmente excluídos.

Aspectos que mais contribuem para afastar os idosos do mundo digital: 50% Desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais; 18% Medo de não saber usar e 11% dificuldades motoras, visuais ou outra da própria idade.

Principais dificuldades encontradas pelos mais velhos ao usarem a internet e tecnologias digitais: 37% Dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos; 33% Falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online e 13% Bloqueio ou perda de senhas.

Apoio de familiares para ajudar as pessoas mais velhas no uso da internet: 25% muito apoio e ajuda; 63% Algum apoio e ajuda e 11% Não encontram apoio e ajuda.

Atividades online que facilitam mais o dia a dia das pessoas com idade a partir de 60 anos: 32% Relacionamento com familiares e amigos através das redes sociais e internet; 25% Acesso a notícias e informação na internet e aplicativos e 16% Acesso a consultas online ou usam serviços de saúde através de aplicativos

S
U
L

Conhecimento sobre “inclusão digital dos idosos”: 57% sim; 35% não.

Importância da inclusão digital dos idosos: 89% muito importante / importante.

Opinião em relação à inclusão dos idosos no mundo digital: 78% totalmente incluídos nesse mundo digital / parcialmente incluídos e 18% parcialmente excluídos / totalmente excluídos.

Aspectos que mais contribuem para afastar os idosos do mundo digital: 45% Desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais; 21% Medo de não saber usar e 10% Falta de apoio e incentivo da família

Principais dificuldades encontradas pelos mais velhos ao usarem a internet e tecnologias digitais: 43% Dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos; 33% Falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online; e 9% Bloqueio ou perda de senhas

Apoio de familiares para ajudar as pessoas mais velhas no uso da internet: 26% muito apoio e ajuda; 56% Algum apoio e ajuda e 13% Não encontram apoio e ajuda.

Atividades online que facilitam mais o dia a dia das pessoas com idade a partir de 60 anos: 35% Acesso a notícias e informação na internet e aplicativos; 26% Relacionamento com familiares e amigos através das redes sociais e internet e 10% Acesso a consultas online ou usam serviços de saúde através de aplicativos.

N
O
R
D
E
S
T
E

Conhecimento sobre “inclusão digital dos idosos”: 50% sim; 41% não.

Importância da inclusão digital dos idosos: 90% muito importante / importante.

Opinião em relação à inclusão dos idosos no mundo digital: 74% totalmente incluídos nesse mundo digital / parcialmente incluídos e 23% parcialmente excluídos / totalmente excluídos.

Aspectos que mais contribuem para afastar os idosos do mundo digital: 39% Desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais; 16% Medo de não saber usar e 15% Falta de apoio e incentivo da família.

Principais dificuldades encontradas pelos mais velhos ao usarem a internet e tecnologias digitais: 33% Dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos, 29% Falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online; e 15% Bloqueio ou perda de senhas.

Apoio de familiares para ajudar as pessoas mais velhas no uso da internet: 30% muito apoio e ajuda; 55%; Algum apoio e ajuda e 13% Não encontram apoio e ajuda.

Atividades online que facilitam mais o dia a dia das pessoas com idade a partir de 60 anos: 35% Acesso a notícias e informação na internet e aplicativos; 18% Relacionamento com familiares e amigos através das redes sociais e internet; 11% Acesso a consultas online ou usam serviços de saúde através de aplicativos e 11% entretenimento e lazer na internet.

S
U
D
E
S
T
E

Conhecimento sobre “inclusão digital dos idosos”: 53% sim; 44% não.

Importância da inclusão digital dos idosos: 89% muito importante / importante.

Opinião em relação à inclusão dos idosos no mundo digital: 79% totalmente incluídos nesse mundo digital / parcialmente incluídos e 18% parcialmente excluídos / totalmente excluídos.

Aspectos que mais contribuem para afastar os idosos do mundo digital: 34% Desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais; 91% Medo de não saber usar e 18% Medo de ser vítima de golpe e fraudes

Principais dificuldades encontradas pelos mais velhos ao usarem a internet e tecnologias digitais: 31% Dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos; 26% Falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online; e 14% Bloqueio ou perda de senhas.

Apoio de familiares para ajudar as pessoas mais velhas no uso da internet: 26% muito apoio e ajuda; 52% Algum apoio e ajuda e 20% Não encontram apoio e ajuda.

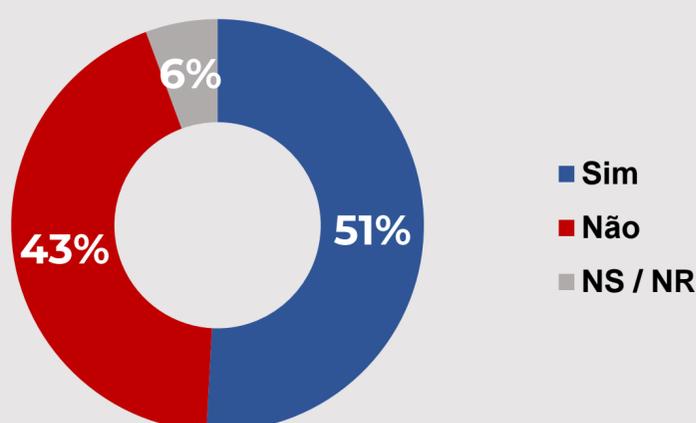
Atividades online que facilitam mais o dia a dia das pessoas com idade a partir de 60 anos: 26% Relacionamento com familiares e amigos através das redes sociais e internet; 18% Acesso a notícias e informação na internet e aplicativos e 17% Acesso a consultas online ou usam serviços de saúde através de aplicativos.

INCLUSÃO DIGITAL

O conceito de inclusão digital dos idosos é familiar a 51% da população pesquisada, mas com discrepâncias significativas por região.

No Centro-Oeste e no Sul, respectivamente, 61% e 57% já ouviram falar em inclusão digital dos mais velhos. Ao passo que o número dos que não ouviram falar fica abaixo de 40% nessas regiões (37% e 35%, respectivamente). Nas demais, o percentual de quem já ouviu falar varia entre 50% e 53%, enquanto o desconhecimento fica acima de 40% (Norte e Sudeste: 44%; Nordeste: 41%).

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



REGIÃO	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Sim	51	52	50	53	61	57
Não	43	44	41	44	37	35
Não sabe / Não respondeu	6	4	9	3	2	9

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

INCLUSÃO DIGITAL

Informados sobre o conceito, os entrevistados são quase unânimes (90%) na atribuição de importância à inclusão digital para os idosos.

Esse resultado se confirma em todas as regiões, com pequenas diferenças: 94% na região Centro-Oeste consideram a inclusão digital de idosos muito importante ou importante; comparecendo entre 89% e 90% nas demais regiões.

Os que consideram pouco ou nada importante a inclusão digital dos mais velhos correspondem a uma fatia inexpressiva (8% do total), chegando a 10% no Norte e empatando com 9% no Nordeste e no Sudeste. Centro-Oeste e Sul registram resultados ainda menores, respectivamente, 5% e 4%.

IMPORTÂNCIA DA INCLUSÃO DIGITAL DOS IDOSOS (%)



(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Muito importante + Importante	90	90	90	89	94	89
Um pouco importante + Não é importante	8	10	9	9	5	4
Não sabe/não respondeu	2	0	1	2	1	8

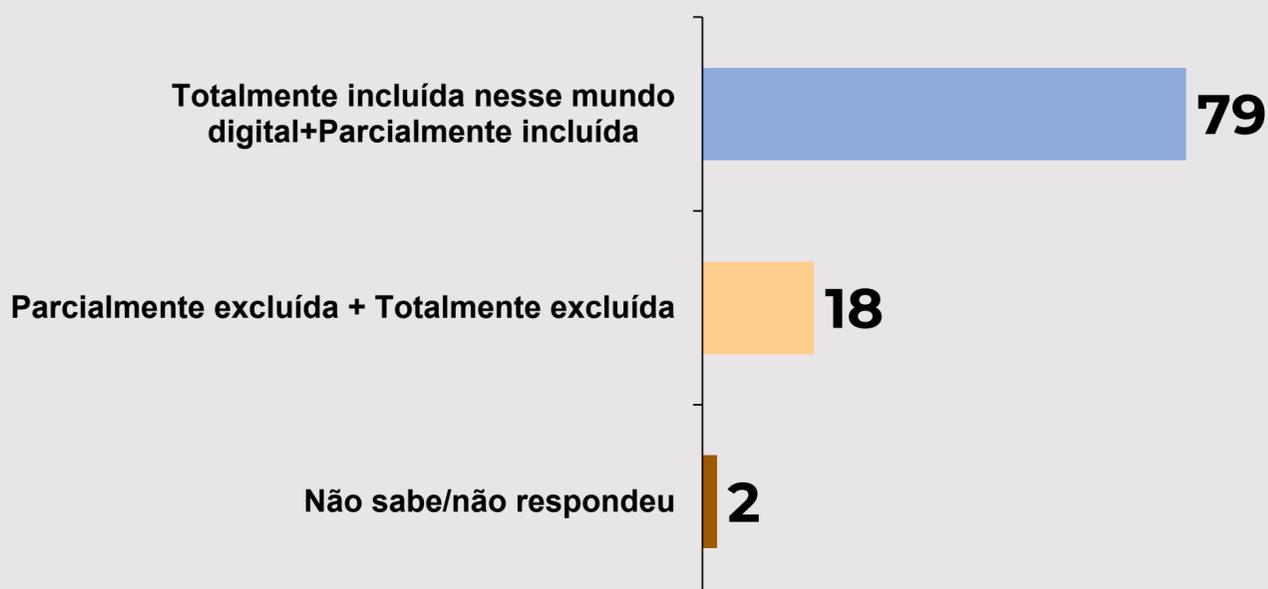
Pergunta: Pelo que o(a) Sr(a) sabe ou ouve falar, a inclusão digital, isto é, a oportunidade de as pessoas terem acesso e poderem usar as tecnologias de informação e comunicação como a internet, é muito importante, importante, um pouco importante ou não é importante para os idosos?

INCLUSÃO DIGITAL

Na visão da grande maioria, a inclusão digital dos idosos já é uma realidade no Brasil – 79% entendem que os idosos estão total ou parcialmente incluídos no mundo digital.

Essa percepção fica acima de 70% em todas as regiões, mas com variações – de 86% no Centro-Oeste a 74% no Nordeste. Demais regiões: Norte e Sudeste, 79% ambas; Sul, 78%.

OPINIÃO SOBRE A INCLUSÃO DIGITAL DA PARCELA DA POPULAÇÃO BRASILEIRA COM 60 ANOS E MAIS (%)



(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Totalmente incluída nesse mundo digital + Parcialmente incluída	79	79	74	79	86	78
Parcialmente excluída + Totalmente excluída	18	15	23	18	13	18
Não sabe/não respondeu	2	6	3	2	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

Na identificação de fatores que mais contribuem para afastar os idosos do mundo digital, mais uma vez registram-se diferenças por regiões, embora em todas elas os dois aspectos mais citados sejam “desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais” e “medo de não saber usar”. As questões da segurança e do apoio familiar também aparecem com destaque em algumas regiões.

- **Desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais (38% do total):** as menções a esse item chegam a 50% no Centro-Oeste e caem para 34% no Sudeste.
- **Medo de não saber usar (19% do total):** maior percentual no Sul (21%); menor percentual no Norte (14%).
- **Medo de ser vítima de golpes e fraudes: (12% do total):** maior percentual no Sudeste (18%); menor percentual no Nordeste, Centro-Oeste e Sul (5% nas três regiões).
- **Falta de apoio e incentivo da família (11% do total):** maior percentual no Nordeste (15%); menor percentual no Centro-Oeste (6%).
- **Desinteresse (7% do total):** maior percentual no Norte (14%); menor percentual no Sul (2%).
- **Dificuldades motoras, visuais ou outras da própria idade (7% do total):** maior percentual no Norte e Centro-Oeste (empatadas em 11%); menor percentual no Sul (7%).
- **Questões financeiras (3% do total):** maior percentual no Sudeste e no Sul (4% em ambas); menor percentual no Norte e Nordeste (1% nas duas regiões).

INCLUSÃO DIGITAL

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



- PRIMEIRA RESPOSTA -

(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Desconhecimento e falta de familiaridade com as ferramentas digitais	38	39	39	34	50	45
Medo de não saber usar	19	14	16	19	18	21
Medo de ser vítima de golpes e fraudes	12	12	5	18	5	5
Falta de apoio e incentivo da família	11	9	15	11	6	10
Desinteresse	7	14	8	5	6	2
Dificuldades motoras, visuais ou outras da própria idade	7	11	10	8	11	7
Questões financeiras	3	1	1	4	2	4
OUTRO	0	0	0	0	0	2
Não sabe / Não respondeu	2	0	6	2	1	5

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

INCLUSÃO DIGITAL

No que se refere aos desafios do uso da internet e das tecnologias digitais pelos mais velhos, a dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos (35%) encabeça a lista de primeiras respostas dos entrevistados, e são os sulistas (43%) e nortistas (42%) que mais citam esse problema. O Sudeste é o que menos aponta esse item (31%).

A falta de familiaridade com as ferramentas e linguagem online ocupa o 2º lugar (26%), sendo esse índice ainda mais alto nas regiões Centro-Oeste e Sul (ambas com 33%). O menor percentual é registrado no Norte (10%).

Já a impressão que o impedimento maior decorre do bloqueio ou perda de senhas é de 15% na amostra nacional e chega a 23% na região Norte. No Sul, é de apenas 9%.

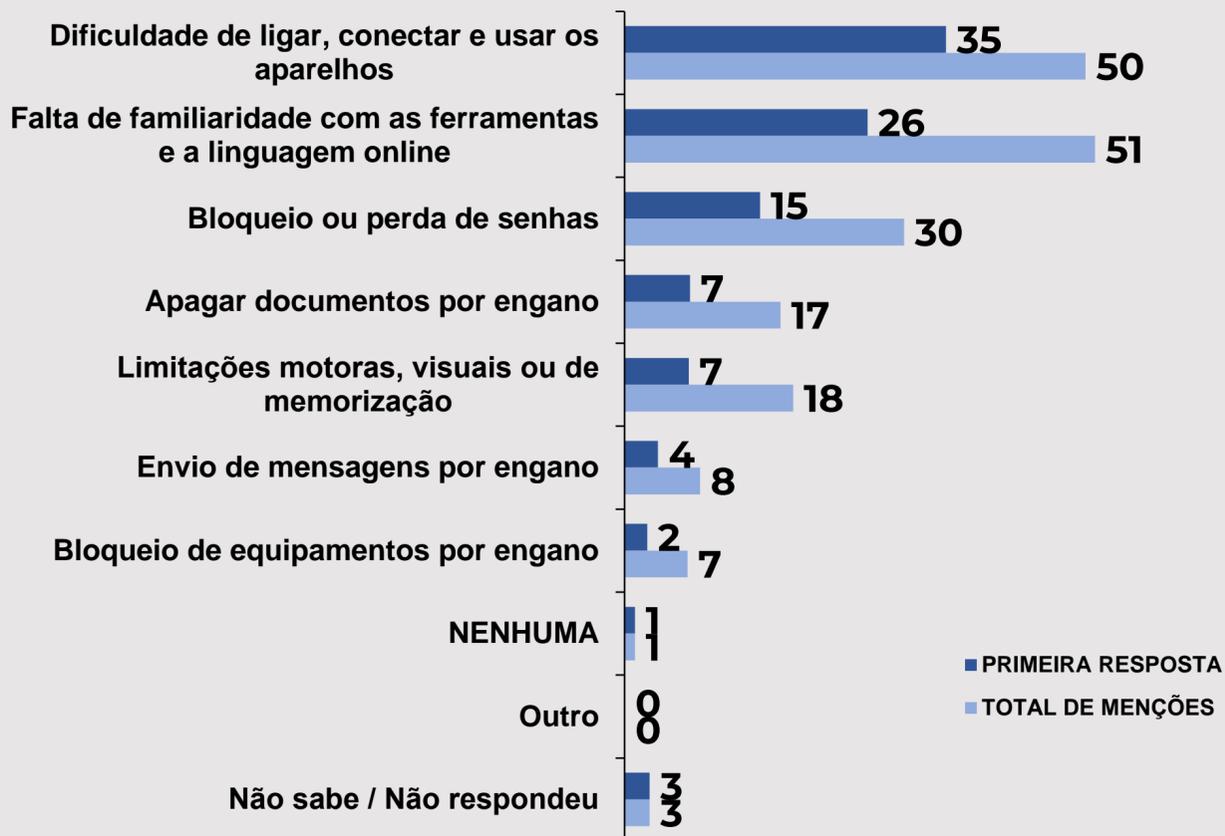
Limitações motoras, visuais e outras dessa natureza, bem como o problema de apagar documentos por engano comparecem com 7% do total da amostra. Em relação às limitações físicas dos idosos a maior menção foi na região Nordeste (10%), mesmo número que citam o tem “apagar documentos por engano” entre os nortistas.

Outros aspectos receberam 5% ou menos das menções, em todas as regiões.

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 (%)



- PRIMEIRA RESPOSTA -

(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Dificuldade de ligar, conectar e usar os aparelhos	35	42	33	31	37	43
Falta de familiaridade com as ferramentas e a linguagem online	26	10	29	26	33	33
Bloqueio ou perda de senhas	15	23	15	14	13	9
Apagar documentos por engano	7	10	6	9	8	1
Limitações motoras, visuais ou de memorização	7	4	10	7	6	4
Envio de mensagens por engano	4	3	3	4	1	5
Bloqueio de equipamentos por engano	2	1	0	5	0	1
Outro	0	0	0	0	0	0
NENHUMA	1	4	1	1	1	1
Não sabe / Não respondeu	3	4	3	2	1	5

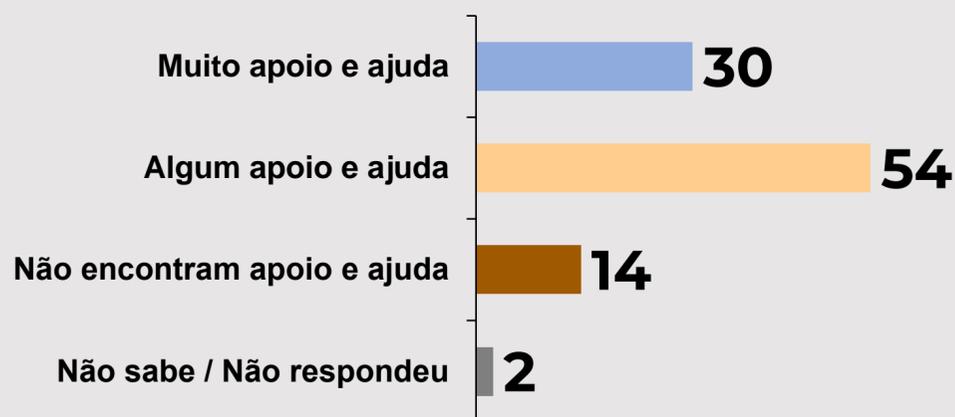
Pergunta: Pelo que o(a) Sr(a) sabe ou ouve falar, quais dessas são as principais dificuldades encontradas pelos mais velhos ao usarem a internet e tecnologias digitais? EM 1º LUGAR? / TOTAL DE MENÇÕES

INCLUSÃO DIGITAL

A grande maioria dos brasileiros acredita que os idosos contam com o apoio das famílias ao necessitarem acessar a internet e redes sociais. Pouco mais da metade (54%) indicam “algum” apoio e ajuda de familiares. Essa percepção é mais frequente entre os moradores do Centro-Oeste (63%) e mais baixa entre os moradores do Norte (46%). E cerca de um terço (30%) dos respondentes no total da amostra observam que, nessas situações, os idosos encontram “muito” apoio ou ajuda. Esse número sobe para 38% no Norte e é menor no Centro-Oeste (25%).

No total, 14% dos respondentes opinam que no acesso à internet e redes sociais os idosos não encontram ajuda. Esse número chega a 20% no Sudeste, diminuindo para 11% no Centro-Oeste.

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



(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Muito apoio e ajuda	30	38	30	26	25	26
Algum apoio e ajuda	54	46	55	52	63	56
Não encontram apoio e ajuda	14	14	13	20	11	13
Não sabe / Não respondeu	2	2	2	2	1	5

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

Quanto à percepção sobre atividades online que mais facilitam o dia a dia das pessoas idosas conectadas, em quase todas as regiões prevalecem as menções ao acesso a notícias e informações na internet e aplicativos, e ao relacionamento com familiares e amigos através das redes; exceto no Norte onde esse segundo item é ultrapassado por acesso a consultas online/ uso de serviços de saúde através de aplicativos.

Seguem as principais diferenças por região:

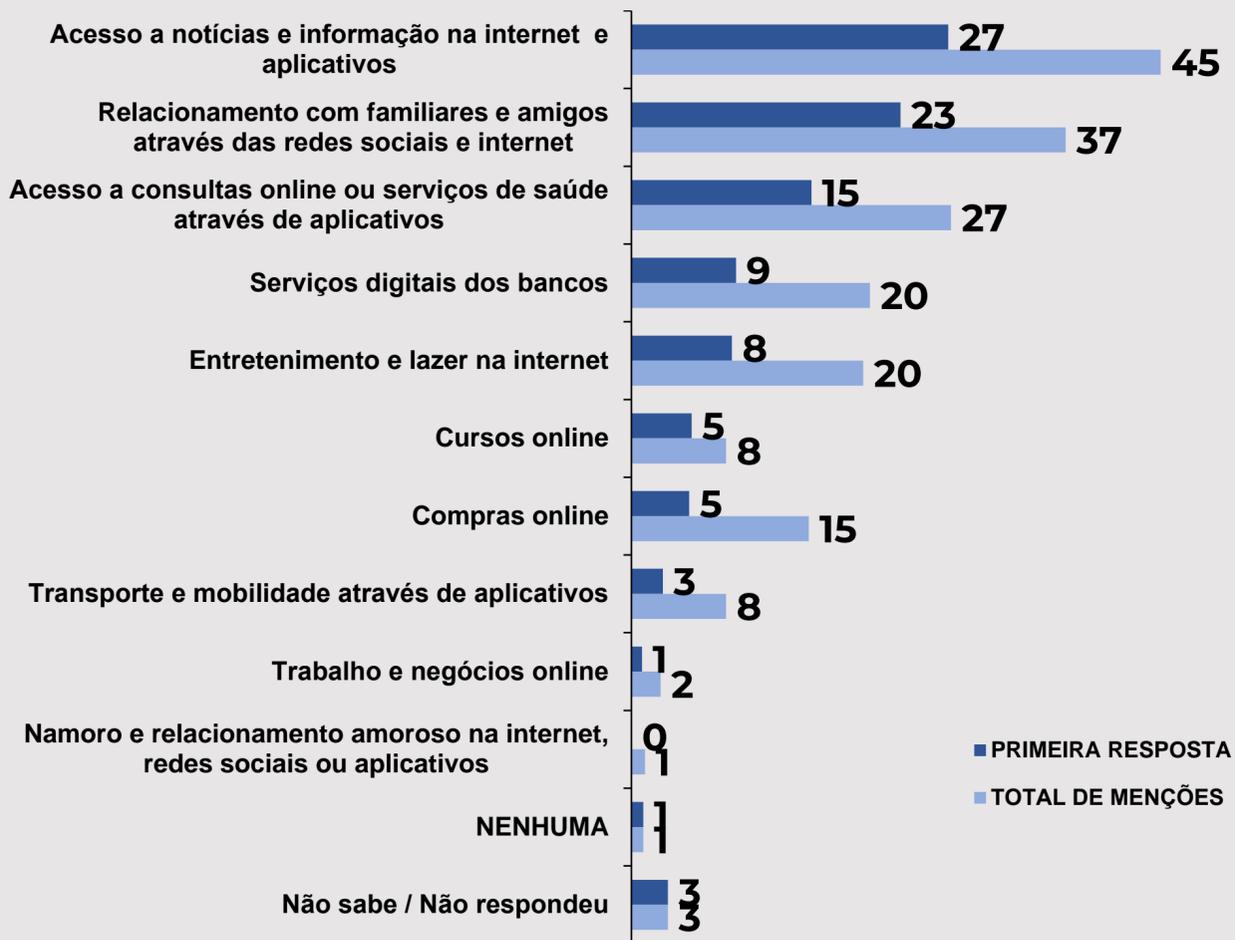
- **Acesso a notícias e informações na internet e aplicativos (27% do total).** Maior percentual: Nordeste e Sul (35%); menor percentual: Sudeste (18%).
- **Relacionamento com familiares e amigos através das redes sociais e internet (23% do total).** Maior percentual: Centro-Oeste (32%); menor percentual: Norte (13%).
- **Acesso a consultas online ou usam serviços de saúde através de aplicativos (15% do total).** Maior percentual: Norte (26%); menor percentual: Sul (10%).
- **Serviços digitais dos bancos (9% do total).** Maior percentual: Sudeste (11%); menor percentual: Nordeste e Centro-Oeste (7% ambas).
- **Entretenimento e lazer na internet (8% do total).** Maior percentual: Nordeste (11%); menor percentual: Sul (4%).

Outros itens receberam menos de 10% no total e em todas as regiões.

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 CONECTADAS COM IDADE A PARTIR DE 60 ANOS (%)



- PRIMEIRA RESPOSTA -

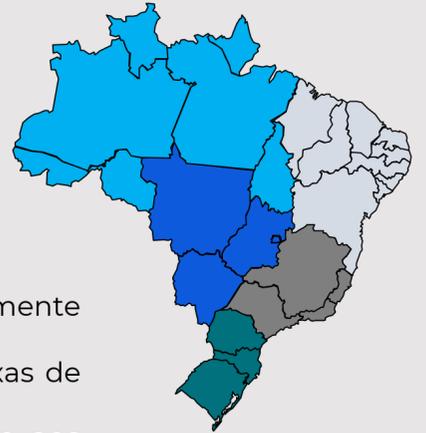
(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Acesso a notícias e informações na internet e aplicativos	27	30	35	18	25	35
Relacionamento com familiares e amigos através das redes sociais e internet	23	13	18	26	32	26
Acesso a consultas online ou usam serviços de saúde através de aplicativos	15	26	11	17	16	10
Serviços digitais dos bancos	9	9	7	11	7	8
Entretenimento e lazer na internet	8	7	11	9	6	4
Cursos online	5	8	7	4	3	4
Compras online	5	2	4	7	2	5
Transporte e mobilidade através de aplicativos	3	1	2	4	1	1
Trabalho e negócios online	1	0	0	2	0	0
Namoro e relacionamento amoroso na internet, redes sociais ou aplicativos	0	0	0	0	1	0
Nenhuma	1	3	2	0	1	0
Não sabe / Não respondeu	3	0	3	2	6	5

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



NORTE

Opinião em relação à segurança das informações e dados pessoais: 77% totalmente seguros+parcialmente seguros.

Perfis mais vulneráveis aos golpes: mais jovens 10%; mais velhos 40%; todas as faixas de idade 43%.

Percepção do aumento do número de golpes e fraudes na internet em relação aos idosos: 71% aumentou muito/aumentou.

Tipos de golpes / fraudes mais frequentes contra os idosos: 38% Clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões; 35% Alguém se passando por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp.

CENTRO

Opinião em relação à segurança das informações e dados pessoais: 81% totalmente seguros+parcialmente seguros.

Perfis mais vulneráveis aos golpes: mais jovens 5%; mais velhos 46%; todas as faixas de idade 47%.

Percepção do aumento do número de golpes e fraudes na internet em relação aos idosos: 84% aumentou muito/aumentou.

Tipos de golpes / fraudes mais frequentes contra os idosos: 39% Alguém se passando por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp; 33% Clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões.

SUL

Opinião em relação à segurança das informações e dados pessoais: 73% totalmente seguros+parcialmente seguros.

Perfis mais vulneráveis aos golpes: mais jovens 6%; mais velhos 43%; todas as faixas de idade 44%.

Percepção do aumento do número de golpes e fraudes na internet em relação aos idosos: 75% aumentou muito/aumentou.

Tipos de golpes / fraudes mais frequentes contra os idosos: 36% Clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões; 28% Alguém se passando por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp.

NORDESTE

Opinião em relação à segurança das informações e dados pessoais: 79% totalmente seguros+parcialmente seguros.

Perfis mais vulneráveis aos golpes: mais jovens 11%; mais velhos 39%; todas as faixas de idade 42%.

Percepção do aumento do número de golpes e fraudes na internet em relação aos idosos: 79% aumentou muito/aumentou.

Tipos de golpes / fraudes mais frequentes contra os idosos: 32% Alguém se passando por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp; 30% Clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões.

SUDESTE

Opinião em relação à segurança das informações e dados pessoais: 75% totalmente seguros+parcialmente seguros.

Perfis mais vulneráveis aos golpes: mais jovens 4%; mais velhos 40%; todas as faixas de idade 55%.

Percepção do aumento do número de golpes e fraudes na internet em relação aos idosos: 80% aumentou muito/aumentou.

Tipos de golpes / fraudes mais frequentes contra os idosos: 32% Alguém se passando por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp; 26% Clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões.

SEGURANÇA, GOLPES E FRAUDES

Mais da metade dos brasileiros (57%) acredita que os dados dos usuários na internet estão apenas “parcialmente” seguros e protegidos. Esse número sobe para 64% no Centro-Oeste e 61% no Sudeste, caindo para 46% no Norte. Demais regiões: Nordeste, 57%; Sul, 52%.

A região Norte se revela a mais confiante quanto à proteção dos dados dos usuários na internet: 31% nessa região acham que estão “totalmente” seguros e protegidos. No total da amostra, esse percentual é de apenas 19%. Demais regiões: Nordeste, 22%; Sudeste, 14%; Centro-Oeste, 17%; Sul, 21%.

Os mais descrentes quanto à segurança dos dados (“não estão seguros nem protegidos”) são os residentes no Sudeste (23%), seguidos do Norte, 21%; Centro-Oeste e Sul (18% ambas). O Nordeste registra o menor percentual: 15%.

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



Opinião (%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Totalmente seguros e protegidos	19	31	22	14	17	21
Parcialmente seguros e protegidos	57	46	57	61	64	52
Não estão seguros e protegidos	20	21	15	23	18	18
Não sabe / Não respondeu	4	2	6	2	1	10

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?

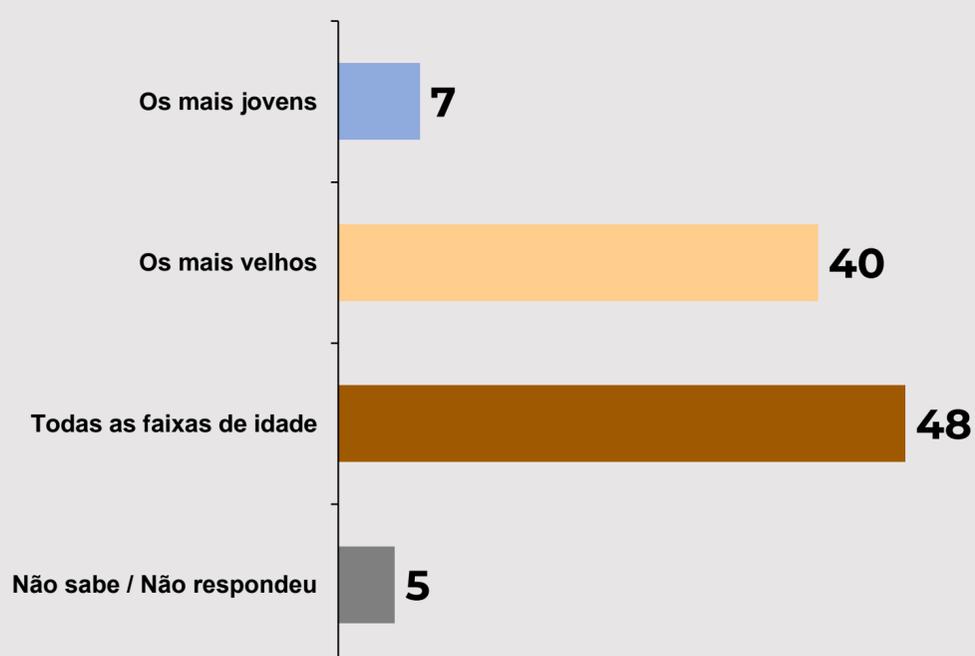
SEGURANÇA, GOLPES E FRAUDES

Para 48% dos entrevistados, no conjunto do País, as fraudes e os golpes atingem indiscriminadamente todas as faixa etárias. Essa paridade é percebida com mais frequência entre os residentes no Sudeste (55% das menções), caindo para 42% no Nordeste. Demais regiões variam entre 44% e 47%.

No total da amostra, o número dos que apontam os idosos como os mais vulneráveis chega a 40%. Tal percepção é maior no Centro-Oeste (46%) e menor no Nordeste (39%), oscilando entre 40% e 43% nas demais regiões.

Apenas 7% acreditam que os jovens são os mais vulneráveis, opinião mais frequente no Nordeste (11%) e no Norte (10%)

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



(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Os mais jovens	7	10	11	4	5	6
Os mais velhos	40	40	39	40	46	43
Todas as faixas de idade	48	43	42	55	47	44
Não sabe / Não respondeu	5	7	8	2	2	8

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

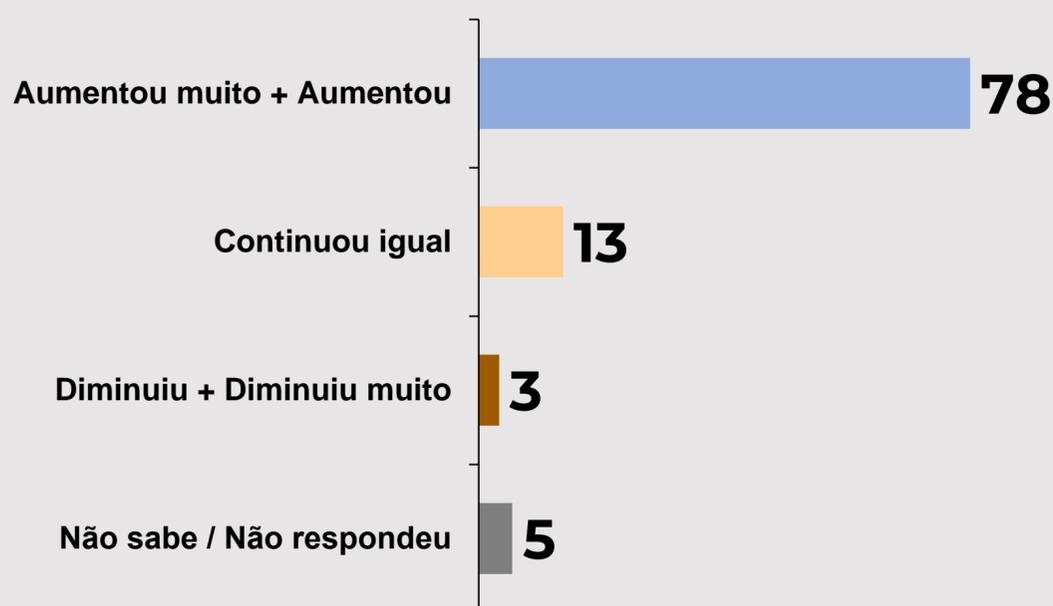
SEGURANÇA, GOLPES E FRAUDES

A ampla maioria dos pesquisados (78%) crê que os golpes e as fraudes na internet contra idosos aumentaram muito ou aumentaram nos últimos dois anos.

Essa opinião fica acima de 70% em todas as regiões, alcançando 84% no Centro-Oeste e caindo para 71% no Norte. Nessa região, 23% acreditam que ficou igual, percentual que se diferencia nas demais regiões.

Já a percepção de diminuição de golpes e fraudes contra idosos é inferior a 5% em todas as regiões.

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



Opinião (%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Aumentou muito + Aumentou	78	71	79	80	84	75
Continuou igual	13	23	13	12	7	15
Diminuiu + Diminuiu muito	3	4	3	4	1	2
Não sabe / Não respondeu	5	2	6	5	8	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

O tipo de golpe ou fraude mais frequente contra os idosos citado pelos entrevistados, em todo o País – primeira resposta em pergunta estimulada – é o de **alguém se passando por um conhecido e solicitando dinheiro por WhatsApp** (32%). Esse percentual chega a 39% no Centro-Oeste e é menor no Sul (28%).

A **clonagem ou troca de cartão de crédito** recebe 30% de menções, sendo esse percentual mais alto no Norte (38%) e mais baixo no Sudeste (26%).

Outros destaques:

- O **golpe de crédito consignado**, que recebe 11% das menções na amostra nacional, é citado por 17% no Sudeste e 14% no Centro-Oeste. Nas demais regiões, o número de menções fica abaixo de 10%.
- O **golpe em que alguém que pede seus dados por telefone** (10% do total da amostra) é mencionado por 12% no Sul e apenas 7% no Centro-Oeste.
- O **golpe das lojas virtuais** (7% do total da amostra) é citado por 11% no Nordeste e somente 3% no Centro-Oeste.

Outros tipos de golpes e fraudes receberam 10% ou menos das menções, em todas as regiões.

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 (%)



- PRIMEIRA RESPOSTA -

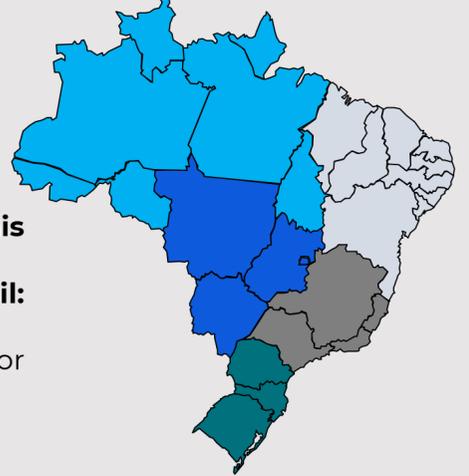
TIPO DE GOLPE OU FRAUDE (%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Alguém se passando por um conhecido solicitando dinheiro por WhatsApp	32	35	32	32	39	28
Clonagem de cartão de crédito ou troca de cartões	30	38	30	26	33	36
Golpe de crédito consignado	11	5	9	17	14	7
Alguém que pede seus dados por telefone	10	8	11	9	7	12
Golpe de lojas virtuais	7	8	11	4	3	8
Relacionamentos amorosos para extorquir dinheiro	5	4	1	10	1	0
Golpe sobre indenizações ou premiações falsos	3	1	4	2	2	3
Cartão retido em caixa eletrônico	1	1	1	1	0	0
Não sabe / Não respondeu	2	0	1	1	2	7

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

DEMANDAS E EXPECTATIVAS QUANTO À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS

N
O
R
T
E

Importância de iniciativas de políticas públicas voltadas à inclusão digital dos mais velhos: 80% muito importantes+importantes.

Avaliação da oferta de políticas públicas de inclusão digital dos mais velhos no Brasil: 54% ótima/boa; 24% regular; 20% ruim/péssima.

Aspectos que mais contribuiriam para a inclusão digital dos mais velhos: 34% Maior apoio e ajuda da família; 24% Preços mais acessíveis para o público mais velho.

C
E
N
T
R
O

Importância de iniciativas de políticas públicas voltadas à inclusão digital dos mais velhos: 84% muito importantes+importantes.

Avaliação da oferta de políticas públicas de inclusão digital dos mais velhos no Brasil: 45% ótima/boa; 38% regular; 14% ruim/péssima.

Aspectos que mais contribuiriam para a inclusão digital dos mais velhos: 36% Maior apoio e ajuda da família; 19% Cursos e treinamentos voltados a esse público.

S
U
L

Importância de iniciativas de políticas públicas voltadas à inclusão digital dos mais velhos: 88% muito importantes+importantes.

Avaliação da oferta de políticas públicas de inclusão digital dos mais velhos no Brasil: 43% ótima/boa; 29% regular; 21% ruim/péssima.

Aspectos que mais contribuiriam para a inclusão digital dos mais velhos: 29% Maior apoio e ajuda da família; 20% Cursos e treinamentos voltados a esse público.

N
O
R
D
E
S
T
E

Importância de iniciativas de políticas públicas voltadas à inclusão digital dos mais velhos: 81% muito importantes+importantes.

Avaliação da oferta de políticas públicas de inclusão digital dos mais velhos no Brasil: 45% ótima/boa; 34% regular; 20% ruim/péssima.

Aspectos que mais contribuiriam para a inclusão digital dos mais velhos: 29% Maior apoio e ajuda da família; 19% Preços mais acessíveis para o público mais velho.

S
U
D
E
S
T
E

Importância de iniciativas de políticas públicas voltadas à inclusão digital dos mais velhos: 91% muito importantes+importantes

Avaliação da oferta de políticas públicas de inclusão digital dos mais velhos no Brasil: 46% ótima/boa; 32% regular; 18% ruim/péssima.

Aspectos que mais contribuiriam para a inclusão digital dos mais velhos: 28% Maior apoio e ajuda da família; 17% Cursos e treinamentos voltados a esse público.

DEMANDAS E EXPECTATIVAS QUANTO À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS

É superlativa, em todas as regiões, a percepção de importância da existência de iniciativas e políticas públicas voltadas à inclusão digital dos mais velhos (85% no total da amostra).

Os moradores do Sudeste (91%), seguidos do Sul (88%), são os que mais valorizam essas ações. Demais regiões oscilam entre 80% e 84%.

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



(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Muito importante + Importante	85	80	81	91	84	88
Pouco importante + Não é importante	11	18	14	7	15	5
Não sabe/ Não respondeu	4	2	6	2	1	7

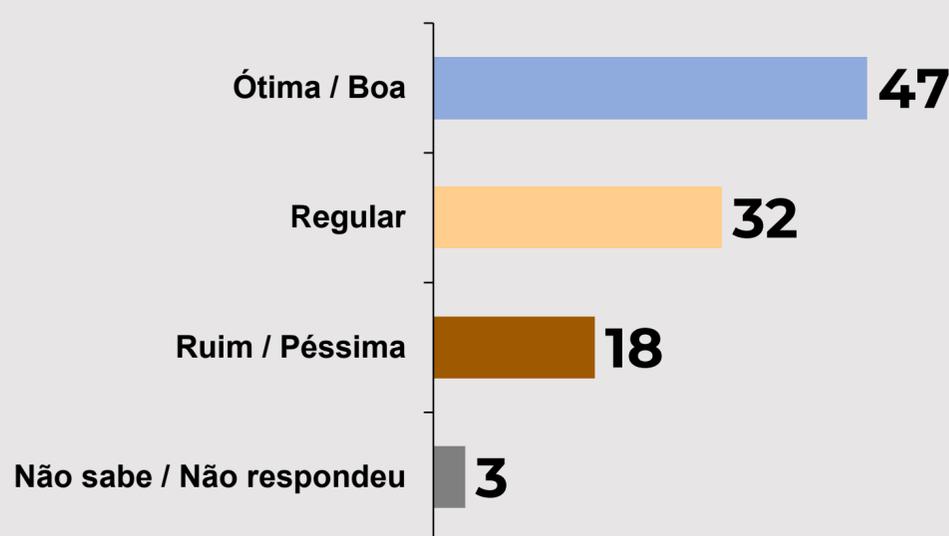
Pergunta: Na sua opinião, a existência de iniciativas e de políticas públicas voltadas à inclusão digital dos mais velhos é:

DEMANDAS E EXPECTATIVAS QUANTO À INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS

A oferta de programas e políticas públicas de inclusão digital dos mais velhos no Brasil é avaliada por 47% dos brasileiros como ótima ou boa. Essa percepção favorável é mais expressiva no Norte (54%), e menor no Sul (43%).

A avaliação regular (32% do total) é mais frequente no Centro-Oeste (38%). Já os que avaliam negativamente (ruim e péssima) estão mais presentes no Sul (21%), número bem próximo do Norte e do Nordeste (20%).

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



Avaliação (%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Ótima / Boa	47	54	45	46	45	43
Regular	32	24	34	32	38	29
Ruim / Péssima	18	20	20	18	14	21
Não sabe / Não respondeu	3	2	2	4	3	7

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 todas as regiões, o apoio e ajuda da família se destaca (em primeira resposta de questão estimulada) como o aspecto que mais contribuiria ou incentivaria a inclusão dos idosos no mundo digital (30%). Essa convicção é mais comum no Centro-Oeste (36%), seguido do Norte (34%). Demais regiões registram entre 28% e 29%.

Destoando das demais, a região Norte registra 24% de menções a preços mais acessíveis para o público mais velho (18% no total da amostra) como aspecto que poderia dar maior contribuição à inclusão digital. Nas demais regiões, esse número varia entre 19% e 14%.

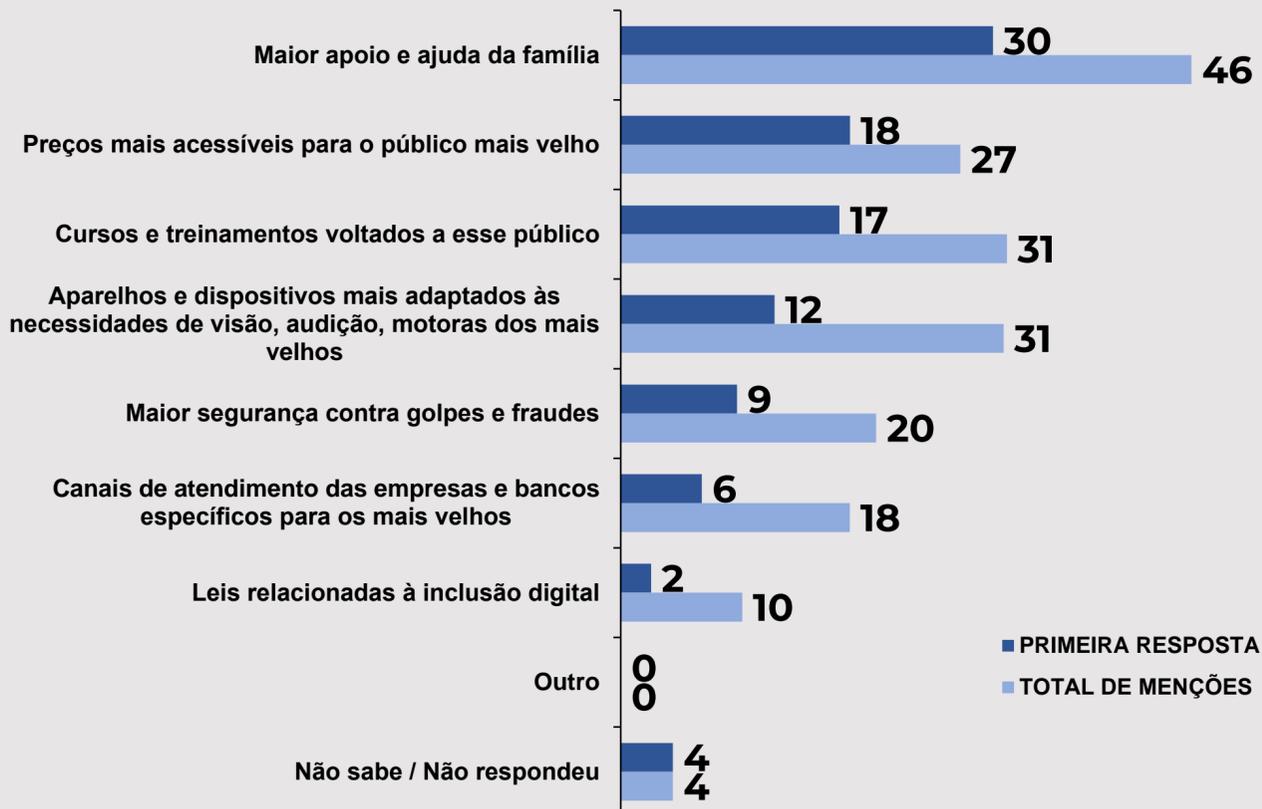
Cursos e treinamentos voltados para os mais velhos como uma forma de incluí-los no mundo digital são mais citados no Sul (20%), seguido do Centro-Oeste (19%). Nas outras regiões, os percentuais oscilam de 14% a 17%.

Outros itens receberam menos de 15% das menções, em todas as regiões.

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 CONTRIBUÍRIAM PARA A INCLUSÃO DIGITAL DOS MAIS VELHOS (%)



- PRIMEIRA RESPOSTA -

(%)	TOTAL	REGIÃO				
		NORTE	NORDESTE	SUDESTE	CENTRO-OESTE	SUL
Maior apoio e ajuda da família	30	34	29	28	36	29
Preços mais acessíveis para o público mais velho	18	24	19	16	14	14
Cursos e treinamentos voltados a esse público	17	14	16	17	19	20
Aparelhos e dispositivos mais adaptados às necessidades de visão, audição, motoras dos mais velhos	12	8	13	14	12	14
Maior segurança contra golpes e fraudes	9	9	4	16	11	7
Canais de atendimento das empresas e bancos específicos para os mais velhos	6	5	8	6	6	5
Leis relacionadas à inclusão digital	2	1	4	2	1	4
Outro	0	0	0	0	0	0
Não sabe / Não respondeu	4	4	7	2	1	7

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



OBRIGADO(A)!



FEBRABAN

