

PAINEL LITERACITY 01: um olhar qualitativo sobre os impactos da pandemia para pessoas idosas de São Paulo.

Conexão, Hábitos Alimentares e
Operações Bancárias.

JUNHO 2022



LITERACITY

Sobre o LiteraCity

O cenário atual de rápida digitalização dos âmbitos privado e público demanda que consumidores e cidadãos tenham as condições e as habilidades necessárias para interagirem e se beneficiarem dessa rede de informações e serviços. Caso contrário, ao invés de promover a desburocratização, eficiência e participação, a digitalização pode resultar em exclusão social.

O LiteraCity estuda o impacto das literacias no consumo de produtos, serviços e políticas, mapeando barreiras, motivadores e oportunidades em relação a acessos, usos e ganhos decorrentes desse consumo.

Por isso suas pesquisas são qualitativas e envolvem usuários reais em suas condições de uso cotidianas. Isso porque entender o território e como ele se desdobra em possibilidades ou impedimentos para a inclusão é tão importante quanto conhecer as variáveis socioeconômicas e culturais que moldam atitudes e comportamentos.

Os painéis LiteraCity e a série *Um Olhar Qualitativo Sobre o Impacto da Pandemia para os Pessoas Idosas de São Paulo* são um esforço nessa direção. Além disso, a perspectiva qualitativa pode e deve complementar a pesquisa quantitativa e a inteligência de dados. Isso é justamente o que propõe esse relatório. A partir do diálogo com as pesquisas realizadas tanto em território nacional como globalmente, buscou-se compreender a experiência do usuário idoso de internet no seu distrito de residência em São Paulo durante a pandemia da COVID-19.

Esperamos que a voz dessas pessoas idosas emergja dos dados e dê sentido a eles, contribuindo para seu entendimento, para a formulação de novas perguntas e para a melhoria de produtos, serviços e políticas já na interface com o mundo digital. Para saber mais sobre as pesquisas LiteraCity, acesse: www.litera.city



Marília Duque

PhD, Fundadora e pesquisadora no LiteraCity



Adriana Lima

PhD, Pesquisadora associada no LiteraCity

LITERACity

Sobre o Painel LiteraCity

A inspiração para realizar um painel sobre os impactos da pandemia para pessoas idosas de São Paulo veio do webinar *The Gift of Experience vs. The Stress of Isolation: Older People Share How They've Made it Through The Pandemic* realizado pela KFF (Kaiser Family Foundation) em 23 de fevereiro de 2022 com residentes idosos dos Estados Unidos. A fundação atua na área da saúde, debatendo políticas públicas, além de desenvolver programas de jornalismo e comunicação na área. A ideia pareceu bem simples e viável. Nove pessoas idosas e uma moderadora em uma sala do Zoom falaram sobre as experiências pessoais de cada uma frente aos desafios do isolamento social imposto pela pandemia da COVID-19.

Esse formato vinha de encontro à missão do LiteraCity de trazer uma perspectiva qualitativa para as pesquisas sobre os impactos da digitalização para consumidores e cidadãos, considerando que essa experiência é profundamente afetada pelo território com sua infraestrutura e concentração de renda.

Nosso ponto de partida foi esse desafio:

Selecionar 9 pessoas idosas residentes em diferentes distritos da cidade de São Paulo e reuni-las em uma sala de Zoom para discutirmos os impactos da pandemia para a compra de alimentos, realização de transações bancárias e interface com serviços digitais como prova de vida, carteira digital de vacinação do SUS e governo digital.

Na prática, o uso e a familiaridade com a plataforma Zoom se mostraram como uma grande barreira, resultando em um rico aprendizado metodológico que nos obrigou a ajustar os meios para participação das pessoas idosas neste painel e também o formato escolhido para sua apresentação ao público.

Para esse relatório, reunimos análises e insights sobre o impacto da pandemia para:

- ***Conectividade***
- ***Alimentação***
- ***Finanças***

O relatório sobre a interface com os serviços digitais durante a pandemia será publicado no segundo semestre deste ano.

Mulher 70 anos

Residente de Morro Doce

Mora com o cônjuge
Sem filhos
É aposentada
Acesso à internet: smartphone
Ensino Médio

Homem 69 anos

Residente de Morro Doce

Mora com o cônjuge
Tem 3 filhos
Não é aposentado
Acesso à internet: smartphone
Educação Básica

Homem 77 anos

Residente de Vila Romana

Mora com o cônjuge
Tem 5 filhos
Não é aposentado
Acesso à internet: smartphone e computador
Ensino Superior Completo

Mulher 73 anos

Residente de Santa Cecília

Mora sozinha
Tem 3 filhos
É aposentada
Acesso à internet: smartphone e computador
Ensino Superior Completo

Mulher 63 anos

Residente de Aclimação

Mora sozinha
Tem 1 filho
É aposentada
Acesso à internet: smartphone e computador
Ensino Superior Completo

Mulher 73 anos

Residente de Jardim da Saúde

Mora sozinha
Tem 2 filhos
É aposentada
Acesso à internet: smartphone e computador
Ensino Superior Completo

Mulher 68 anos

Residente de Vila Monumento

Mora com a mãe
Não tem filhos
É aposentada
Acesso à internet: smartphone e computador
Ensino Superior Completo

Mulher 77 anos

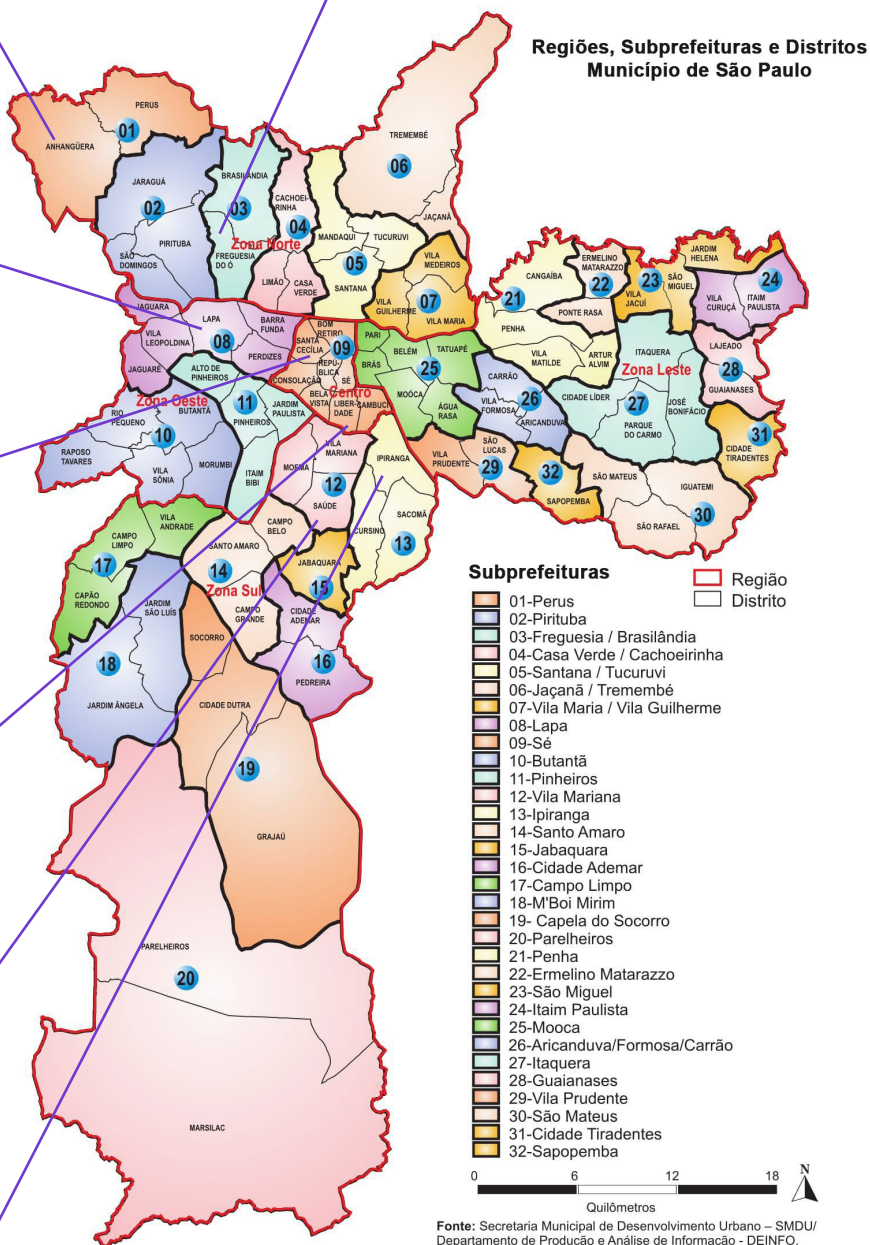
Residente de Vila Hermínia

Mora com o cônjuge e a filha
Tem 1 filha
É aposentada
Acesso à internet: smartphone
Ensino Médio

Mulher 79 anos

Residente de Morro Grande

Viúva e mora com o filho
Tem 2 filhos
É aposentada
Acesso à internet: smartphone
Educação Básica



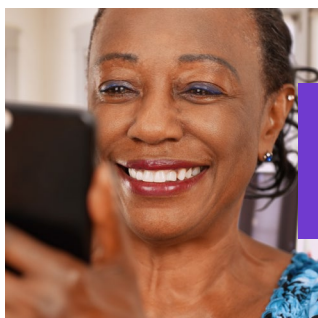
PARTICIPANTES

Sumário



01

METODOLOGIA



02

CONECTIVIDADE



03

ALIMENTAÇÃO



04

FINANÇAS



05

INSIGHTS

01

METODOLOGIA

Impactos das habilidades digitais no
desenho da pesquisa



Metodologia

Objetivo

O Painel LiteraCity teve como objetivo trazer análises e insights qualitativos sobre os impactos da pandemia para pessoas idosas de São Paulo. Sua realização foi estruturada em duas partes com duas entregas distintas. A primeira englobou a fase de recrutamento e pré-seleção de pessoas idosas interessadas e a realização de pré-entrevistas em profundidade a serem analisadas neste relatório. A segunda previu a realização de um painel com transmissão ao vivo e aberto ao público quando 9 pessoas idosas selecionadas comentaríamos o mesmo roteiro de perguntas realizado na pré-entrevista.

Contato e Pré-seleção

O WhatsApp foi a plataforma escolhida para a seleção de participantes potenciais para o Painel LiteraCity, devido à sua penetração junto a esse grupo etário (92% como aponta a pesquisa *Bússola 60+ realizada pelo SeniorLab, Raízes e ATIVEN*). Nesta etapa, tínhamos como objetivo contatar residentes idosos de diferentes bairros de São Paulo que pudessem representar diferentes realidades tanto em termos de acesso e uso da internet como no que diz respeito a graus de escolaridade e classe social.

Passo 1. O convite para participar do Painel LiteraCity foi feito à rede pessoal de contatos das pesquisadoras e às pessoas indicadas por esses contatos, além de ter circulado entre grupos de WhatsApp relacionados ao tema de envelhecimento em São Paulo.

Passo 2. Através do WhatsApp, os interessados foram convidados para uma pré-seleção através de entrevista a ser realizada pelo Zoom.

Passo 3. Antes da entrevista, todos os interessados receberam via WhatsApp, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido condicionante da participação no Painel LiteraCity. Um documento do word foi anexado a conversa e o texto também foi copiado e colado no corpo da mensagem para facilitar sua leitura.

Passo 4. O termo explicava o objetivo do Painel, informava que as entrevistas da pré-seleção

pelo Zoom seriam gravadas e poderiam ser transcritas e analisadas para a confecção desse relatório e explicitava a cessão de direito de imagem caso o participante fosse efetivamente selecionado para o painel, que teria transmissão ao vivo também via Zoom.

Passo 5. A participação na pré-seleção já era condicionada à leitura e aceite do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Passo 6. No dia agendado para a pré-seleção, cada candidato recebeu via WhatsApp um link para participar de uma entrevista individual via Zoom.

As entrevistas da pré-seleção foram realizadas entre 4 e 19 de abril de 2022.

Pré-entrevistas para seleção de participantes: restrição ao ZOOM

Os interessados em participar da seleção para o painel LiteraCity receberam pelo WhatsApp um link para pré-entrevista a ser realizada no Zoom. A entrevista seria gravada e os dados poderiam ser analisados e integrados nesse relatório. A familiaridade de cada interessado com o ZOOM resultou em múltiplas soluções adotadas para a realização da entrevista.



Captação

Envio de convites pessoais via WhatsApp e divulgação em grupos de WhatsApp



Consentimento

Envio dos termos de participação e consentimento do Painel LiteraCity



Agendamento

Envio de link do Zoom para pré-entrevista no horário agendado pelos interessados



Pré-entrevista

Realizada pelo Zoom e gravada para análise no relatório complementar

02 entrevistados (Bairros de Vila Hermínia e Morro Doce) **não conseguiram acessar o Zoom do smartphone**. Entrevistas foram realizadas pelo WhatsApp.

04 entrevistados **não conseguiram habilitar o áudio do Zoom no smartphone**:
> 02 entrevistados (Morro Doce e Morro Grande) fizeram a entrevista pelo WhatsApp.
> 01 entrevistado (Jardim da Saúde) fez a entrevista por telefone.
> 01 entrevistado (Vila Romana) fez a entrevista pelo Zoom no computador, mas sem vídeo por problemas na conexão à internet.

01 entrevistado (Morro Doce) fez a entrevista pelo Zoom via smartphone com áudio e vídeo.

03 entrevistados (Aclimação, Santa Cecília e Vila Monumento) fizeram a entrevista pelo Zoom de computador com áudio e vídeo.
> 01 deles **usou o computador do vizinho**.

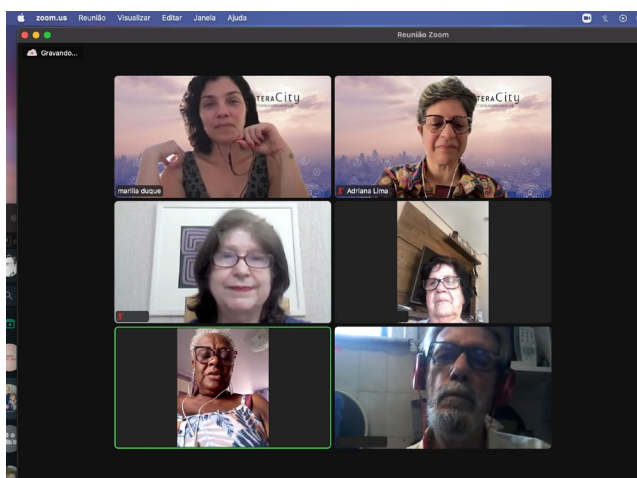
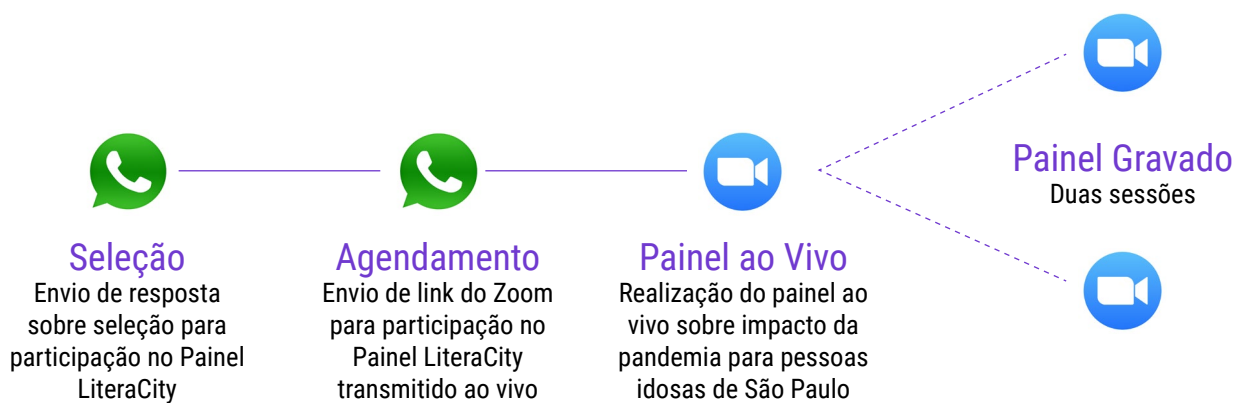
Ajustando o formato do Painel LiteraCity

Das 10 pessoas idosas que foram entrevistadas na pré-seleção, 9 foram selecionadas para participar do Painel LiteraCity. A seleção privilegiou a diversidade de bairros de São Paulo e um terceiro residente do bairro de Morro Doce, de 82 anos, foi dispensado, concentrando os participantes na faixa entre 60 e 80 anos. Os participantes selecionados foram notificados por WhatsApp.

As dificuldades experimentadas com o Zoom durante a pré-entrevista resultaram no ajuste do formato final do Painel LiteraCity. O painel com transmissão ao vivo foi substituído por duas sessões de conversas gravadas também pelo Zoom, ambas no dia 28 de abril de 2022. A opção pelo painel gravado e

posteriormente editado possibilitou que os participantes recebessem suporte durante as conversas, como o desbloqueio do microfone, por exemplo. Essa mudança foi informada aos participantes selecionados por WhatsApp e o aceite de participação no novo formato foi feito também pelo WhatsApp. Cada participante pôde escolher o horário de sua preferência (manhã ou tarde) e todos receberam link para a sessão no Zoom pelo WhatsApp.

A mulher de 79 anos residente de Morro Grande escolheu participar da sessão matutina, mas não conseguiu operar o Zoom em seu smartphone. Ela retornou à sessão vespertina após ter contado com o suporte de seu filho para o acesso à sala no Zoom. A mulher de 77 anos residente de Vila Hermínia escolheu participar da sessão vespertina, mas não conseguiu configurar o microfone e a câmera no Zoom, abandonando a sala. A mulher de 63 anos residente da Aclimação não teve disponibilidade para participar de nenhuma das sessões. Tanto ela quanto a mulher residente de Vila Hermínia consentiram que suas entrevistas realizadas durante a pré-seleção para o Painel LiteraCity fossem consideradas para análise nesse relatório.



Assista ao painel com depoimentos de participantes em: www.litera.city

Entenda os desafios do ZOOM

Os participantes do Painel LiteraCity explicaram suas experiências com o Zoom, desde a instalação até seus usos durante a pandemia da Covid-19.

Conectar-se com família e amigos foi o fator motivador para adoção do Zoom pelas mulheres residentes na Aclimação (63 anos), Jardim da Saúde (73 anos), Santa Cecília (73 anos), Vila Monumento (68 anos) e Morro Doce (70 anos), sendo que as três primeiras residem sozinhas.

Para as mulheres residentes de Vila Hermínia (77 anos) e de Morro Grande (79 anos), o Zoom foi instalado por uma pessoa das igrejas que frequentam para que pudessem assistir à missa ou participar do grupo de oração da comunidade. Enquanto a primeira ainda apresenta dificuldades em acessar o aplicativo, para a segunda, o Zoom foi substituído pelo Meets pela limitação de tempo nas reuniões (na versão gratuita do aplicativo). Como ela explica:

“Por que ele [Zoom] tinha aquele tempo certinho. E no grupo... a gente nem acaba de rezar e ele já ia embora. [...] Agora o Meet não, ele fica lá quanto tempo sem problema”

Mulher, 79 anos, moradora de Morro Grande

As mulheres residentes na Aclimação (63 anos), Santa Cecília (73 anos), Vila Monumento (68 anos) e Jardim da Saúde (73 anos) receberam suporte remoto de especialistas voluntários, que começou principalmente via WhatsApp. As três primeiras receberam suporte do mesmo especialista, também idoso e membro de um dos grupos de atividade de que participavam antes da pandemia. A última teve o suporte da professora do curso de smartphone do programa de Envelhecimento Ativo sediado em um hospital da capital e que também mantinha suas atividades presenciais antes da pandemia.

“[Ele, o especialista voluntário] se dispôs a ensinar a todos nós como lidar com o Zoom. Então, começou pelo WhatsApp. Ele nos orientou como entrar pela primeira vez no Zoom. E, pelo próprio Zoom, ele foi dando aula pra gente e foi ensinando como lidar. E foi muito bom pra gente. Dali eu abandonei o Skype e eu só uso o Zoom e o Google Meets dependendo [...]. Ali teve gente que foi salva por isso. Quando ele fazia as aulas, ele fazia as aulas aos sábados de manhã, e sem cobrar [...]. Ele ficou quase um ano dando aula de graça pra gente. E muitas pessoas fizeram depoimentos dizendo: olha, se não fosse isso, eu não sei o que ia acontecer, até meus filhos estão agradecendo por eu poder ter contato com o mundo. Por que os filhos iam fazer o quê com as senhoras sozinhas dentro de casa sem sair, sem nada? Se não fosse o Zoom, como que ia ser?”

Mulher, 63 anos, moradora de Aclimação

O desdobramento dos usos do aplicativo durante o isolamento para a realização de cursos foi marcante entre as mulheres com ensino superior (Aclimação, Jardim da Saúde, Santa Cecília e Vila Monumento).

“Eu fiquei, ainda tô, completamente viciada em Zoom, desde 2020. Era uma coisa assim, de ter quatro, cinco atividades no mesmo dia. Coisa impressionante. Não é muito saudável. Mas aprendi muita coisa e viajei em muita coisa, me distraí muito. A pandemia trouxe coisas legais nesse ponto e não sofri nenhuma perda familiar próxima, apesar de algumas pessoas próximas

de amigos terem sofrido”

Mulher, 68 anos, moradora de Vila Monumento

A adoção do Zoom foi facilitada pela familiaridade com o Skype utilizado para o trabalho pelas mulheres residentes na Aclimação e Santa Cecília. Ambas se aposentaram dias antes ou logo no início da pandemia. A primeira continua exercendo atividade remunerada com atendimentos remotos como psicóloga também pelo Zoom. Esse também é o caso da mulher residente de Vila Monumento, que dá aulas pela plataforma.

“Quando eu trabalhava, a gente já fazia reuniões por aplicativo a distância, vou até me lembrar de outro que a gente tinha. No outro instituto que eu trabalhava era de âmbito nacional, então a gente fazia reunião com outras pessoas que estavam em outros lugares pela internet, Skype... já fazia muita reunião pelo Skype. Então entre o Skype que foi muito mais pela época que eu trabalhava e o Zoom que veio pelo boom da pandemia, foi mais ou menos automático”

Mulher, 73 anos, moradora de Santa Cecília

Entre os homens participantes do Painel LiteraCity, o morador de Morro Doce (69 anos) conheceu o Zoom através da entrevistadora e usou o aplicativo pela primeira vez para realizar a entrevista no processo de pré-seleção para o painel.

“Você [a entrevistadora] que falou faz isso, faz assim, porque eu nem sabia que eu tinha esse aplicativo na realidade. Tem muitos aplicativos aqui que eu desconheço ainda. Eu acho que as pessoas de terceira idade, terceira, quarta, quinta, sei lá... a gente tem dificuldade nesse aspecto. Porque você pensa... vou fazer assim, você faz assim, mas não é assim. Não é todo aplicativo.

Esse aplicativo até que foi bom porque está lá, clique aqui, você clicou, abriu, tudo bem. Mas tem aplicativo que você clica e você fica esperando por questão da internet não ser boa”

Homem, 69 anos, morador de Morro Doce

Já para o homem de 77 anos, morador de Vila Romana, a adoção do Zoom foi auxiliada por seus parceiros de trabalho (ele não é aposentado) e por voluntário especialista, também idoso, membro de um dos grupos 60+ de que participava presencialmente antes da pandemia. Apesar disso, faz uso parcial do aplicativo. Consegue acessar os links para salas que recebe via WhatsApp, mas desconhece os passos para abrir uma sala no Zoom. Como ele explica, o uso limitado do Zoom é consequência de todo o suporte que recebe, o que torna o aprendizado de outras funcionalidades do aplicativo desnecessário.

“Primeiro, eu sou um usuário fake. Eu tenho um parceiro dos meus projetos de tecnologia. Eu assinei um Zoom e ele que manipulava mais. Tenho outro parceiro, ele que pegava a gravação, salvava, baixava, colocava no Youtube. Tenho dois parceiros que resolveram esses assuntos. É um dos motivos que sou preguiçoso pra aprender. Eu tenho muitos anjos do meu lado [...]. Eu entrava e fazia todas as coisas que tinha que fazer. De fato... eu fazia como você fez, mandavam o link e eu entrava. Cômodo, né? Muito cômodo”

Homem, 77 anos, morador de Vila Romana

02

CONECTIVIDADE

Desigualdades mapeadas entre os participantes do Painel LiteraCity



Conectividade

O relatório *O Abismo Digital no Brasil* produzido pela PriceWaterhouseCoopers em parceria com o Instituto Locomotiva (2022) analisa o impacto da conexão para o uso da internet por brasileiros a partir de um “Índice de Privação On-line” que mapeia quatro perfis de usuários.

Índice de Privação On-Line e os perfis de usuários		
Perfil	Características predominantes de cada perfil (localização, dispositivo de acesso, escolaridade, classe de renda, gênero, idade ou raça)	Período médio do último mês em que teve dados disponíveis para acessar a internet
Plenamente conectados 49,4 milhões de brasileiros	Regiões Sul e Sudeste Celular pós-pago Acesso por notebook Escolarizados Classes A e B Brancos	29 dias
Parcialmente conectados 44,8 milhões de brasileiros	Região Sudeste Menos escolarizados Classes C, D e E Negros	25 dias
Subconectados 41,8 milhões de brasileiros	Norte e Nordeste Celular pré-pago Menos escolarizados Classes D e E Negros	19 dias
Desconectados 33,9 milhões de brasileiros	Homens Não alfabetizados Classes C, D e E Idosos	0 dias

Fonte: tabela extraída de *O Abismo Digital no Brasil* (PwC; Instituto Locomotiva, 2022)

Entre os fatores analisados no Índice de Privação On-Line estão:

- experiência dos internautas no uso de dados;
- duração do pacote contratado;
- limitações de acesso a conteúdo;
- uso apenas de app que não consome dados;
- ações de economia de dados;
- percepção sobre a relação entre dados disponíveis e atividades desenvolvidas;
- necessidade de recorrer a estratégias para uso de internet como Wi-Fi, compra de pacote extra de dados, entre outras.

O relatório destaca que:

- Apenas 8% apenas dos internautas plenamente conectados pertencem às classes DE, enquanto entre os desconectados eles são 60%.
- Para controlar melhor o orçamento, 95,7 milhões de brasileiros que possuem celular têm planos pré-pagos e precisam usar dados apenas dentro dos limites pré-estabelecidos. As classes CDE representam 82% desse público.

A análise é complementada por dados da Pesquisa TIC Domicílios 2020 (Cetic.br, 2021) que ressaltam que 81% da população com 10 anos ou mais usam a internet, mas **somente 20% têm acesso de qualidade à rede**.

O relatório aponta ainda que **a baixa qualidade da rede acessada por brasileiros é reflexo de problemas de amplitude, qualidade e distribuição do sinal, além de custo do acesso e dos equipamentos**.

Qualidade do Sinal

A proporção recomendada para uma boa conectividade é de 1.000 habitantes por equipamento (antena). Entretanto, nenhuma capital brasileira atinge essa proporção. Em São Paulo, a infraestrutura tem relação direta com a concentração de renda nos 96 distritos da capital, onde os distritos de menor renda possuem maior número de habitantes por equipamento (antena).

Dois homens participantes do Painel LiteraCity ilustram as disparidades na capital paulista.

O residente de Morro Doce pertence ao distrito de Anhanguera, que possui a proporção de mais de 10 mil habitantes por estrutura (antena), resultando em uma conexão de qualidade “residual”. Já o residente da Vila Romana pertence ao distrito da Lapa, com proporção de até 1 mil habitantes por estrutura e conexão de qualidade “aceitável” (Mapeamento Antene-se utilizado em *O Abismo Digital no Brasil*, PwC, 2022).

Apesar do contraste na infraestrutura local, ambos reclamam da qualidade da internet:

“Primeiro é a qualidade que chega pra gente do wi-fi da internet. Os caras vendem 200, 350, você recebe 190. Então a qualidade é muito ruim”

(Homem, 77 anos, morador da Vila Romana, Lapa)

“Às vezes está conectando e você quer que apareça na hora. Aqui, por exemplo, aqui na minha região, tem dia que você fica o dia inteiro, só virando aquele negócio, virando e não abre nada assim. Então agora nós estamos tentando mudar esse aplicativo, essa fibra, né? Porque o nosso ainda é à base de cabo. [...] Porque demorou pra chegar a fibra, mas agora chegou, então a companhia já pediu pra fazer a mudança, então vamos ver. Mas até que hoje, você deu sorte [referindo-se à pesquisadora]. Tem dia que essa hora aqui você quer abrir algum joguinho, alguma coisa pra distrair as ideias e só fica girando, girando, e às vezes nem abre.

(Homem, 69 anos, morador de Morro Doce, Anhanguera)

É, entretanto, a mulher de 73 anos, moradora do bairro de Santa Cecília, no distrito de Santa Cecília, quem melhor sintetiza o impacto da qualidade de conexão da internet para a experiência das pessoas idosas:

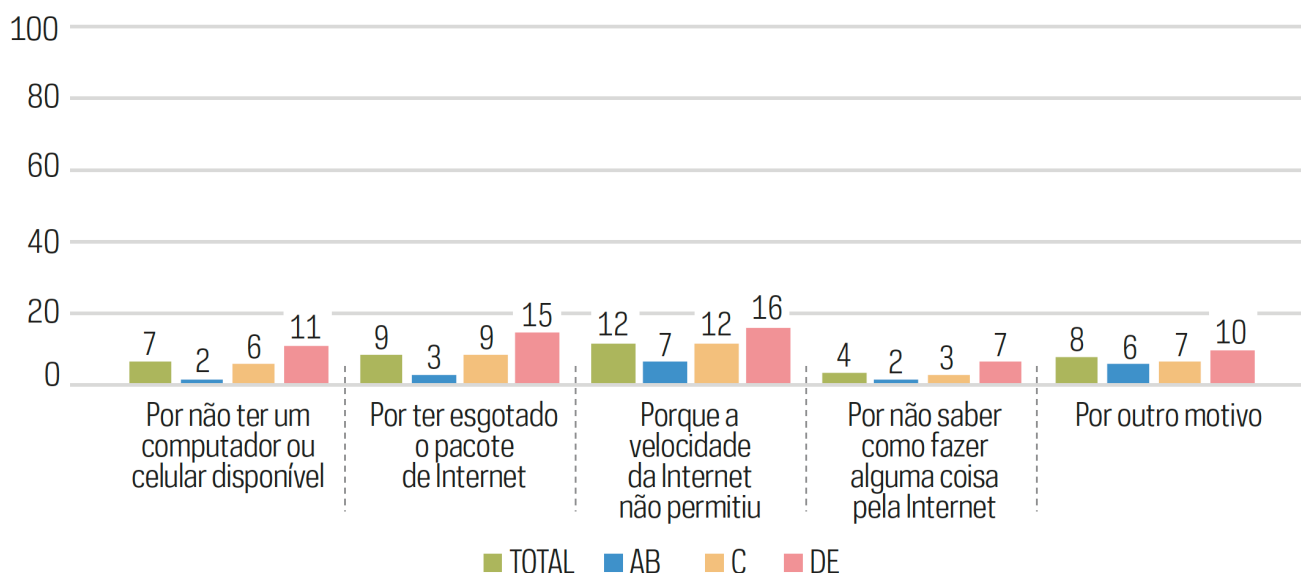
“Eu acho que a primeira coisa é garantir internet boa pra todo mundo. Porque a internet, não ter a internet, ou ter a internet fragilizada...já cria limitação. Porque a pessoa que já tem alguma dificuldade de manusear um aplicativo ou outro, se acrescido a isso tem uma internet que cai, não agiliza... aí é como dizer assim: ‘desiste’. É quase isso, ‘desiste’. E não é desiste, porque não é o aplicativo, não é o procedimento, não é a falta de habilidade da pessoa, é que a internet entra como fator dificultador, quando não tem internet ou não tem internet boa”.

(Mulher, 73 anos, moradora de Santa Cecília, Santa Cecília)

A questão da velocidade da internet também foi apontada como um dos motivos restritivos para uso da rede pelo painel TIC COVID-19 4ª edição de abril de 2022, reforçando a disparidade de acessos entre classes sociais.

GRÁFICO 1 – MOTIVO DO NÃO USO DA INTERNET SEMPRE QUE QUIS OU PRECISOU, POR CLASSE

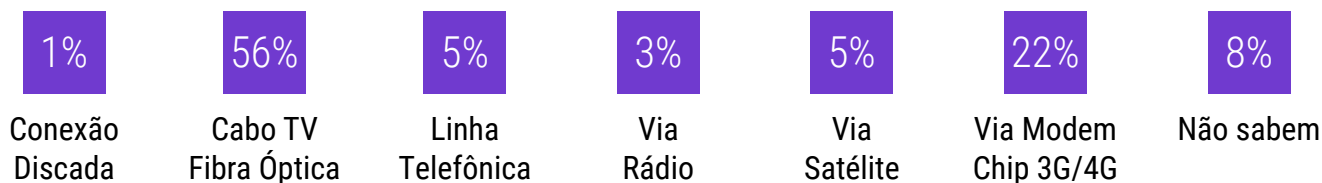
Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



Fonte: TIC COVID-19 4ª edição – abril 2022

Custo e Conexão Individual

Com relação à conexão individual, 13,5 milhões de domicílios têm conexão de banda larga móvel via modem ou chip, que é mais lenta para acessar a internet.



Tipo de Conexão por Domicílio

Tabela A5: Domicílios com Acesso à Internet por Tipo de Conexão (TIC Domicílios 2020).
Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2020/domicilios/A5/>

Entre os brasileiros que nunca acessaram a internet, “ser muito caro” é o principal motivo declarado por 18% dos não-usuários. Entre os não-usuários de 60 anos ou mais, a porcentagem cai para 12%.



Indivíduos Que Nunca Utilizaram Internet, Por Principal Motivo Declarado Para Nunca Ter Utilizado A Internet

Fonte: Tabela C15a TIC Domicílios 2020.
Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2020/individuos/C15A/>

Dispositivo de Conexão

O tipo de dispositivo para acesso à internet também reflete as desigualdades sociais do País. Segundo pesquisa *TIC Domicílios 2020*, enquanto 41% dos brasileiros são multidispositivos (acesso simultâneo via computador e smartphone), 58% acessam a internet exclusivamente via smartphone. O acesso exclusivo via smartphone é maior entre brasileiros analfabetos ou com educação infantil (92%) e entre as classes DE (90%). Entre usuários com 60 anos ou mais, 64% acessam a internet exclusivamente pelo smartphone, a maior porcentagem entre todos os grupos etários.



Usuários De Internet, Por Dispositivo Utilizado De Forma Exclusiva Ou Simultânea

Fonte: Tabela C16a TIC Domicílios 2020.
Disponível em: <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2020/individuos/C16A/>

Particularidades dos Dispositivos Usados por Brasileiros Idosos

A) SMARTPHONES

O Smartphone é o meio exclusivo de acesso à internet de 64% dos brasileiros com 60 anos ou mais (TIC Domicílios 2020). É preciso, entretanto, conhecer as especificidades desses dispositivos e como eles podem ser limitantes do uso de internet por pessoas idosas.

No livro *Ageing with Smartphones in Urban Brazil*, Marília Duque (2022) observou por exemplo que os smartphones utilizados por pessoas idosas em um bairro de classe média em São Paulo eram de segunda mão, herdados de filhos, netos e amigos. Entre 36 pessoas idosas entrevistadas, 20 possuíam smartphones doados por filhos ou amigos. Entre os 16 entrevistados que declararam ter comprado seu próprio smartphone, 8 não possuíam filhos. Os smartphones herdados apresentavam problemas de bateria e de memória, prejudicando o acesso e o download de novos aplicativos.

Esse é um ponto potencial de exclusão social uma vez que a capacidade desses smartphones pode inviabilizar o download de aplicativos que se tornam mandatórios para o acesso a produtos e serviços, incluindo os governamentais.

23% dos brasileiros possuem um smartphone que lhes foi dado. Entre eles, 29% são herdados. No total, 14% dos smartphones em uso no Brasil são dispositivos de segunda mão. Com relação à desatualização dos dispositivos, cabe ressaltar que o brasileiro fica em média dois anos e três meses com o mesmo aparelho (Mobile Time; Opinion Box, 2021).

Todos os entrevistados para o Painel LiteraCity já possuíam smartphones antes do começo da pandemia.

Um deles relata o impacto do aparelho herdado para sua navegação na internet:

“eu tinha um bem... bem inferior... depois disso eu fui ganhando, esse que eu tenho hoje ganhei do meu filho, ele é muito mais potente e eu consigo entrar com mais facilidade no Youtube também”.

(Mulher, 77 anos, moradora da Vila Hermínia, Freguesia do Ó)

B) COMPUTADORES

34% dos brasileiros com 60 anos ou mais são multidispositivos. Isso significa a possibilidade de acesso à internet tanto de smartphones quanto de computadores. Essa possibilidade não deve considerar a idade como fator isolado, mas a classe social a que pertence a pessoa idosa. Enquanto 89% dos brasileiros de classe A são multidispositivos, apenas 10% das classes DE o são.

Entre os entrevistados do Painel LiteraCity, a presença de computadores com conexão à internet não deve ser entendida necessariamente como uma alternativa ao smartphone.

Computadores defasados ou quebrados ficam em sua maioria abandonados e o smartphone é, nesses casos, o meio de acesso prioritário à internet.

“Tenho e não tenho porque está desligado, está desativado”

Dos 9 entrevistados no Painel LiteraCity, 8 possuem computadores no domicílio. No caso da mulher de 77 anos residente da Vila Hermínia, o computador é de uso exclusivo da filha porque, como ela explica, **“eu não tenho habilidades no computador não e, quando eu trabalhei, eu fiz um pequeno curso, mas não treinei”**.

Entre os 7 outros entrevistados com computadores, é comum que o dispositivo não esteja em uso e que o acesso à internet seja preferencialmente pelo smartphone. Esse é o caso do homem de 69 anos, morador do Morro Doce, que realizou entrevista via Zoom pelo smartphone porque o computador está **“desativado”**. Esse é também o caso da mulher de 70 anos residente do mesmo bairro que hoje acessa a internet exclusivamente do smartphone porque o computador está **“quebrado”**.

Há ainda os casos em que o computador é visto como defasado, justificando a preferência pelo smartphone. Durante a tentativa de realização da entrevista, observamos dois cenários ilustrados por dois participantes. Uma mulher de 73 anos residente do Jardim Saúde e um homem de 77 anos da Vila Romana não conseguiram conectar seus áudios na sala aberta pelo LiteraCity no Zoom. A mulher não cogitou a hipótese de usar o computador e a entrevista foi conduzida por telefone. Já o homem solicitou tempo para ligar o computador **“antigo”**, explicando que o novo tinha dado um defeito. Ainda assim, não foi possível realizar a entrevista via Zoom com o recurso de vídeo ativado. Já a mulher de 68 anos residente da Vila Monumento adotou outra estratégia. Ela preferiu realizar a entrevista via Zoom na casa do vizinho utilizando seu computador ao invés de usar seu próprio notebook.

A exceção são duas mulheres: uma de 63 anos moradora da Aclimação e outra de 73 anos moradora de Santa Cecília. A moradora da Aclimação tem um computador novo, presenteado pela filha durante a pandemia. A máquina anterior é classificada como **“antiga”** e **“lerda”**, o que prejudicava seu uso do internet banking do Bradesco. Ambas as mulheres possuem em comum o fato de terem se aposentado dias antes ou meses depois do início da pandemia em março de 2020. Além disso, ambas usavam computador em suas rotinas de trabalho.

Conectividade Significativa

A organização A4AI (Alliance Affordable Internet) propõe o termo **“meaningful connectivity”** (conectividade significativa) como ferramenta que avalia acesso e conectividade em quatro critérios: frequência, aparelho, dados, velocidade.

Desta maneira, uma conectividade significativa possibilitaria não só o acesso diário à rede, mas a partir de um dispositivo adequado, com dados ilimitados e com velocidade mínima a partir do 4G, resultando na experiência necessária para usuários se beneficiarem da internet em toda a sua potencialidade.

Entre os participantes do Painel LiteraCity, aparelho e velocidade da internet se apresentam como principais fatores comprometedores de uma conectividade significativa, prejudicando suas experiências desde lazer (jogos) até a realização de atividades bancárias e serviços de governo.

Como apontado anteriormente, a velocidade de conexão à internet pode variar significativamente no território de um distrito de São Paulo a outro, consequência do número de habitantes por estrutura (antena) e também do tipo de conexão que chega a cada bairro (fibra ótica ou não).

02

ALIMENTAÇÃO

Os participantes do Painel LiteraCity foram perguntados sobre como compraram alimentos e refeições durante a pandemia

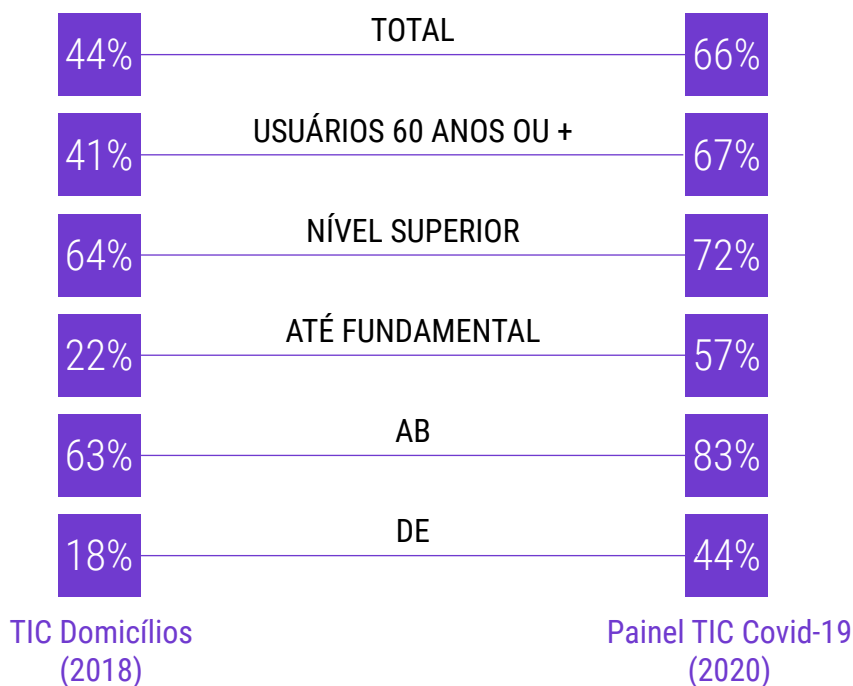


Alimentação

Os participantes do Painel LiteraCity foram perguntados sobre como compraram comida durante a pandemia. Suas respostas trazem insights qualitativos que dialogam com os achados da primeira edição do *Painel TIC COVID-19*, publicado em agosto de 2020 a partir da experiência de usuários de internet nos três meses anteriores ao período de coleta de dados, realizado entre 23 de junho e 8 de julho de 2020. Esta edição trouxe ainda comparações com o cenário de 2018 em relação às compras pela internet em geral e à compra de comida, produtos alimentícios e refeições via site ou aplicativo.

Considerando a compra de produtos e serviços pela internet em geral, o crescimento entre a população de 60 anos ou mais é maior (67%) do que a média total entre usuários brasileiros (66%). Entretanto, as compras online refletem as desigualdades sociais do País variando significativamente com o grau de escolaridade e classe social.

Compras de Produtos e Serviços pela Internet entre Usuários Brasileiros

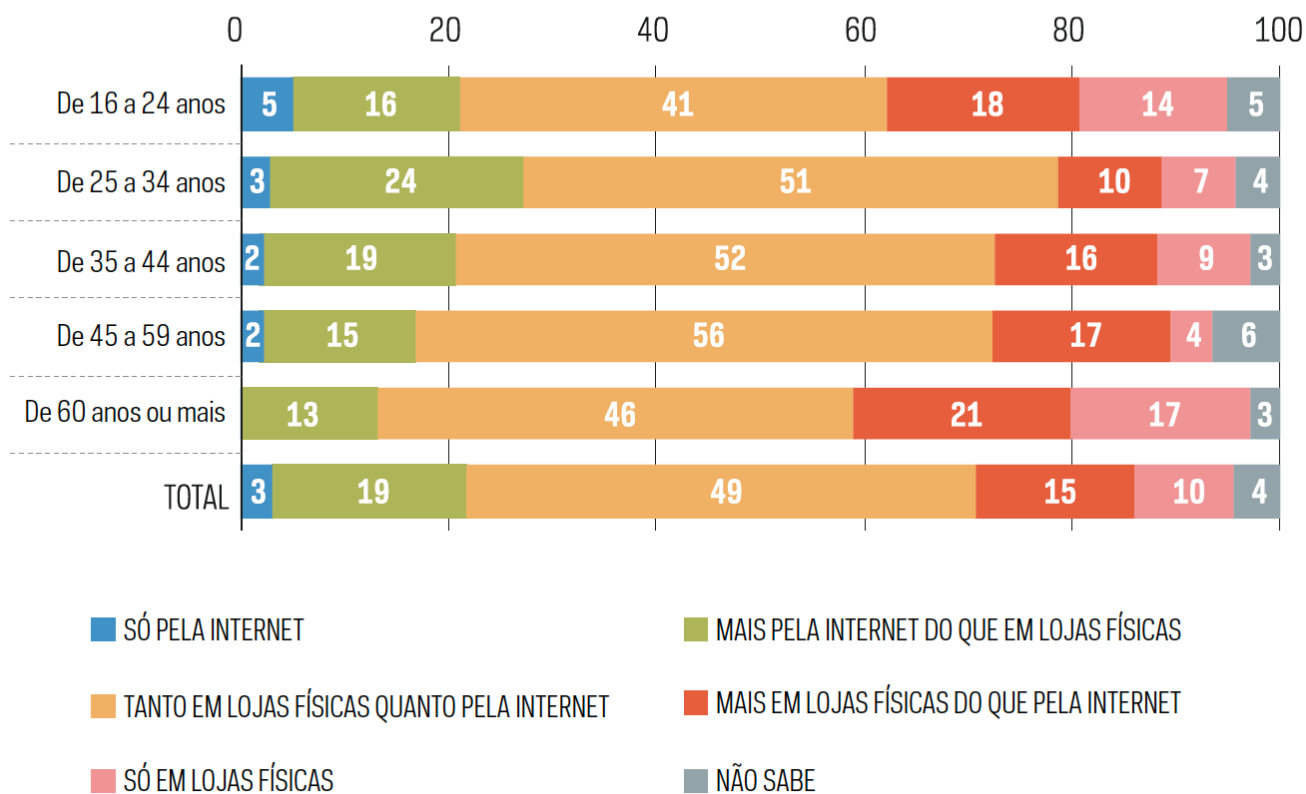


Apesar do crescimento da compra de produtos e serviços na internet entre brasileiros de 60 anos ou mais, o *Painel TIC COVID-19* apontou que a **tendência de que as compras em lojas físicas fossem retomadas após o término da pandemia pelo grupo etário**. Entre usuários com 60 anos ou mais que realizaram compras na internet, 46% pretendiam comprar tanto pela internet quanto pelas lojas físicas após a pandemia enquanto 21% pretendiam comprar mais pelas lojas físicas do que pela internet e 17% pretendiam comprar só pelas lojas físicas.

Entre os pesquisados TIC COVID-19, esse foi o único grupo etário em que não houve intenção de continuar as compras exclusivamente pela internet.

GRÁFICO 15 - INTENÇÃO DE CONSUMO APÓS A PANDEMIA

Usuários de Internet com 16 anos ou mais que compraram pela Internet (%)



Fonte: Painel TIC COVID-19 1ª Edição Agosto 2020

O Painel LiteraCity mostra que a compra de alimentos em lojas físicas foi retomada rapidamente durante a pandemia ou nem chegou a ser interrompida pelas pessoas idosas participantes, mesmo considerando que todas já eram usuárias de smartphones antes do começo da pandemia.

A exceção é a mulher de 63 anos residente da Aclimação, que não pretende abandonar o aplicativo de compras de supermercado descoberto durante a pandemia. Durante o começo do isolamento social, suas compras de supermercado eram feitas por uma vizinha e a comunicação entre elas se dava pelo WhatsApp. Foi a vizinha que descobriu e fez a indicação do aplicativo CornerShop. A participante não encontrou dificuldades em usar o aplicativo, apesar de acessá-lo também via computador. Com curso superior e aposentada poucos dias antes do começo da pandemia, em março de 2020, a participante já fazia uso de vários aplicativos online, inclusive para o seu trabalho (ela não deixou de trabalhar depois da aposentadoria, mas hoje faz todos os seus atendimentos como psicóloga via Zoom).

Ela avalia a fácil navegação do CornerShop como o principal diferencial do serviço, que também permite a comparação de preços e conta com atendimento híbrido, oferecendo um contato direto com o comprador que vai à loja física.

“Um superaplicativo que eu nunca mais vou deixar de usar”

“Foi uma vizinha daqui, essa pessoa até que abriu o grupo [de WhatsApp para os moradores do prédio], uma pessoa que deve ter uns trinta e poucos anos. Ela escreveu no elevador e na portaria, disse que faria compras pra pessoas que não quisessem sair, que ela se dispunha a fazer as compras... e ela fez pra mim no começo, e aí ela descobriu esse aplicativo, me passou e aí ela não precisou mais ir pra mim.

Chama-se CornerShop. Vou até fazer propaganda dele. Porque ali naquele aplicativo tem todos os mercados, né? Ele funciona muito, muito bem. Enfim, esse CornerShop é fantástico.

Porque além de funcionar muito bem a compra, a navegação é maravilhosa, além de tudo eles entregam aqui na minha porta. Eles não se negam a subir, eu moro no décimo primeiro, eu não ia na portaria. Eu fiquei dois anos aqui dentro.

Você faz a compra e ele avisa quando a pessoa começou a comprar, o comprador, ele é o mesmo que vem entregar. Aí ele faz toda a compra, quando termina a compra, você recebe, ele faz uma listinha dos produtos que faltaram. Porque apesar de estar lá disponível no site, entre sua compra e ele ir lá buscar, pode ter acabado. Então tem lá uma listinha de substituição que geralmente são pouquíssimos itens, no máximo três ou quatro. Aí tem assim escrito, esse arroz não tem, mas tem esse, custa tanto, você quer? Sim, não. Substitui, não substitui. Simples assim, entendeu? E se você por exemplo lembra que tinha outro arroz? Aí você fala pra ele, ‘quero falar com você’. Aí pronto, ele te liga. Ele te liga. ‘O que a senhora deseja?’. E o cara te liga pra falar com você ou escreve também pelo aplicativo, assim é a profissão dele. Ele faz com tanta atenção, tanta paciência, que eu nunca vi. Nenhum filho, nenhum marido, nenhuma filha faria com tanta paciência quanto eles, é incrível. Eu sou a garota propaganda, a velha propaganda da CornerShop. Porque eu fico numa tranquilidade, nunca chegou nada errado. Sabe o que é nunca?”

(Mulher, 63 anos, moradora da Aclimação, Liberdade)

Entre os demais participantes do Painel LiteraCity, a opção pelas lojas físicas para compra de alimentos durante a pandemia se deu por três motivos: preço, preferência e habilidade digital.

Na residência do homem de 69 anos, morador de Morro Doce, a responsável pelas compras é a mulher que continuou indo ao supermercado porque pesquisa preços, além de verificar a qualidade e data de validade dos produtos. Como ele explica:

“ela chega, vai no mercado, pesquisa, olha o preço melhor, muito econômica por sinal, mas graças a Deus nunca faltou nada”

(Homem, 69 anos, morador de Morro Doce, Ananguera)

No mesmo bairro, a escolha da mulher de 70 anos pelas lojas físicas se deu por preferência:

“eu gosto de ver as coisas... pegar para comprar... não gosto de pedir pelo delivery não. Sou muito detalhista nas minhas coisas, não gosto”

(Mulher, 70 anos, moradora de Morro Doce, Ananguera)

Para a mulher de 73 anos, que mora sozinha em Santa Cecília, o retorno às lojas físicas se deu tão logo ela se sentiu segura e ela ressalta a facilidade de ter um mercado ao lado de sua casa. Antes da pandemia, ela também preferia a visita presencial a bancos. Neste caso, sua escolha representava uma oportunidade para interação social.

Para o homem de 77 anos residente da Vila Romana, a responsabilidade pelas compras no começo da pandemia ficou a cargo dos filhos moravam com ele e a mulher. Com a saída deles, ainda no ano de 2020, ele passou a ir pessoalmente ao supermercado fazer as compras da casa.

Ao contrário do homem de 69 anos residente do Morro Doce, o fator “preço” não foi apontado como determinante para o retorno às lojas físicas. Neste caso, foi relatada resistência à adoção de aplicativos de compras em geral (hábito que se manteve até a data da entrevista). Sua resistência é atribuída por ele à falta de paciência. Em suas palavras:

“sou antigo demais, eu não tenho paciência pra algumas coisas, eu acabo não usando”

(Homem, 77 anos, morador de Vila Romana, Lapa)

Em um segundo momento da entrevista, o homem de 77 anos residente da Vila Romana retoma a questão da adoção de tecnologias e explica que:

“Eu não posso aceitar que eu não aprenda alguma coisa. Só posso aceitar que eu não quero aprender. E cada vez é mais necessário. Então eu tenho feito coisas, sei fazer buscas no Google, descobrir coisas, copiar colar, compartilhar, resolver coisas assim. Tem um monte de coisas que eu faço, mas é muito pouco para o que eu poderia fazer. Até resolvi responder a essas perguntas aqui para passar vergonha, assim quem sabe eu crio alguma”

(Homem, 77 anos, morador de Vila Romana, Lapa)

Compras pelo WhatsApp

De acordo com *Painel TIC COVID-19*, 46% dos brasileiros que compraram pela internet em 2020 o fizeram através de aplicativo de mensagem como WhatsApp, Skype e Telegram (a proporção total era de 26% em 2018). **Entre os participantes do Painel LiteraCity, o WhatsApp foi o principal aplicativo de mensagens utilizado para compra de alimentos durante a pandemia.**

Esse foi o caso da mulher de 73 anos que mora sozinha em Santa Cecília. Até poder retornar à loja física, ela enviava sua lista de compras pelo WhatsApp para o mercado ao lado de sua casa. Já a mulher de 73 anos que mora sozinha no Jardim da Saúde diversificou seus pedidos no aplicativo de mensagens, que foi utilizado também para farmácia e lavanderia. Apesar de mencionar a compra em sites, ao longo da entrevista ela explica que o site era usado para consultar o contato do estabelecimento no WhatsApp.

“Através da internet, fazendo pedidos, né? Fazia pedido no sacolão que tem aqui perto de casa, fazia pedido no mercado, na casa de bolo, pedindo meu bolinho que eu gosto. Farmácia, entendeu? Tinha coisa que era pelo site, mas mais pelo WhatsApp, mais pelo WhatsApp, porque assim entrei no site, peguei o WhatsApp, porque quase todos os lugares eles têm o WhatsApp, né? Lavanderia, tem a lavanderia que eu tenho no WhatsApp também. Que eu precisei levar o tapete pra lavar, eles vieram buscar pelo WhatsApp, tudo isso. Eu falo que... eu faço tudo, tudo pelo WhatsApp, pela internet”

(Mulher, 73 anos, moradora de Jardim da Saúde, Saúde)

Já a mulher de 68 anos que reside na Vila Monumento com a mãe declara ter feito compras pelo site do supermercado no começo da pandemia, mas destaca que utilizou o WhatsApp com mais frequência, aproveitando dicas de amigos. Entretanto, além da feira com fornecedores do bairro, as compras pelo WhatsApp foram de itens especiais como tortas, geleias e alimentos produzidos como fonte de renda por pessoas durante a pandemia e indicadas também por amigos. As pizzas também foram relatadas como consumos especiais. Os pedidos eram via delivery. **Como para outros participantes do Painel LiteraCity, as compras “de supermercado” foram logo retomadas nas lojas físicas.**

“Era uma rede de dicas de amigos. Era tudo mais pelo WhatsApp e dicas de amigos”

“Comida mesmo a gente acabava indo no supermercado, trazia, limpava tudo, lavava tudo. Eu não fiquei o tempo inteiro fazendo compra pela internet”

(Mulher, 68 anos, moradora de Vila Monumento, Ipiranga)

A valorização do local e do senso de comunidade foram duas tendências durante a pandemia levantadas pela pesquisa *A Casa e a Cidade em 2020*. Como explica Adriana Lima em sua tese de doutorado, *Projeto de cidade: comunicação, consumo e lógicas de produção* (2020, p. 246): “Com as medidas restritivas, as pessoas que não aderiram ou aderiram parcialmente aos aplicativos de serviço de delivery passaram a consumir de estabelecimentos e prestadores de serviço do próprio bairro. Um comportamento típico de bairros periféricos em que o comércio local é o que garante o abastecimento das famílias”.

Ocasões Especiais no Delivery

De acordo com o *Painel TIC COVID-19*, 54% dos brasileiros usuários de internet compraram comida ou produto alimentício pela internet em 2020 (a proporção era de 22% em 2018) enquanto 44% pediram refeições por site ou aplicativo em 2020 (a proporção era de 15% em 2018).

Em oposição à compra de alimentos, **o pedido de refeições prontas por site ou aplicativo se mostrou como um evento especial na rotina dos participantes do Painel LiteraCity**, quando se permitiam consumir algo que gostavam. O destaque foi para a pizza, com pedido de delivery feito por telefone. Sobre a frequência de ocasiões especiais, preço foi um fator restritivo para o homem de 69 anos morador de Morro Doce:

“Às vezes uma pizza, um salgadinho na hora da janta, ela ligava na pizzaria e comprava. Isso aí era muito pouco, porque se você analisar bem, sai mais caro. Vale mais a pena você fazer as coisas em casa do que comprar pronto”

(Homem, 69 anos, morador de Morro Doce, Anhanguera)

Suporte dos Filhos e Vizinhos

O suporte dos filhos no abastecimento de alimentos durante o isolamento social na pandemia variou de responsabilidade total sobre as compras até uma atuação percebida como mimo. Para a mulher de 77 anos residente da Vila Hermínia, o papel da filha foi fundamental para ela e seu marido e também para a manutenção da casa:

“Eu e meu marido, a gente pegava uma parte, fazia a lista, ela ia, fazia a compra. Chegava em casa, limpava tudo, guardava tudo, nem deixava a gente mexer. Só depois que estava tudo guardado. Mas a gente teve muito apoio dela. Ela foi assim a força nossa aqui em casa”

(Mulher, 77 anos, moradora de Vila Hermínia, Freguesia do Ó)

Para a mulher de 73 anos que reside sozinha em Santa Cecília, as visitas da filha estão relacionadas a um mimo enquanto ela própria gerenciou suas compras principais de mercado, primeiramente pelo WhatsApp e posteriormente retornando às lojas físicas.

“Vira e mexe minha filha ou meu genro me assistiam com alguma coisa que eu precisava. Como padaria, coisa que parecia mimo, eles traziam pra mim”

(Mulher, 73 anos, moradora de Santa Cecília, Santa Cecília)

Para a mulher de 63 anos que reside sozinha na Aclimação, contar com a ajuda de uma vizinha e posteriormente adotar um aplicativo de compras do supermercado foi também uma estratégia para preservar sua única filha.

“Porque aí eu não queria mais que a minha filha viesse. Eu queria que ela [a vizinha] fizesse [as compras] pra minha filha evitar de ir ao mercado. Já que ela ia pra outras pessoas [outros vizinhos], foi pra mim também. Isso ajudou muita gente, né?”

(Mulher, 63 anos, moradora da Aclimação, Liberdade)

No caso da mulher de 73 anos que reside sozinha no Jardim da Saúde, foi ela quem auxiliou os vizinhos principalmente com relação ao uso da internet para compras e serviços.

“Porque não sabem pedir uma comida, não sabem se virar. Por que a internet foi tudo pra mim, está entendendo? Eu sou bem conhecida aqui, então eu vejo vizinhos que não sabem, até gente mais nova, às vezes de 66, 67 anos. ‘Como é que eu faço isso?’. Nossa é tão fácil, vamos lá, aperta aqui no Google... vamos lá. O que você quer? ‘Ah! Preciso pagar essa conta’. Não precisa ir pra rua! Ajudei sim. Tem vizinho que vem... o que eu posso, eu tento ajudar, entendeu?”

(Mulher, 73 anos, moradora de Jardim da Saúde, Saúde)

Negociações com o coletivo: entrega de alimentos na porta

Ambas morando sozinhas, a mulher de 63 anos residente na Aclimação e a mulher de 73 anos residente em Santa Cecília tiveram experiências distintas com relação à restrição ou flexibilização do acesso a entregadores em seus edifícios. No primeiro caso, houve flexibilização do acesso enquanto no segundo houve restrição.

“Era totalmente proibido, nem acompanhando não podia, mas assim que a pandemia começou, depois de muita conversa com a síndica, porque foi uma luta aqui pra poder mostrar que a coisa estava acontecendo... a máscara para os funcionários, a limpeza dos corredores, tudo isso a gente teve que montar um grupinho aqui, pelo WhatsApp [...]. Um dos pontos era esse. Olha eu preciso que subam as minhas compras, eu não vou descer, eu não vou pegar elevador. São 11 andares, não faz sentido eu subir de escada com as compras. Não vou fazer isso, definitivamente não vou. Então aí eles tiveram que autorizar e assim foi... com a água, as compras, a farmácia, tudo isso”

(Mulher, 63 anos, moradora da Aclimação, Liberdade)

“Olha eu inicialmente pedia no supermercado perto de casa. Eles entregavam. Eu mandava a lista do que queria pelo WhatsApp, eles me entregavam aqui em casa, E teve até um impasse porque inicialmente eles traziam até a minha porta. Depois houve um impedimento do supermercado e do edifício de que o portador não subisse por conta dos cuidados”

(Mulher, 73 anos, moradora de Santa Cecília, Santa Cecília)

A conveniência de ter as compras entregues na porta de casa, que se mantém no edifício da mulher de 63 anos residente na Aclimação, pode contribuir para sua decisão de manter as compras de supermercado exclusivamente via internet, **sendo ela a única participante do Painel LiteraCity com essa intenção**. Como ela ressalta, o aplicativo que ela usa, o CornerShop, tem o diferencial de fazer a entrega de suas compras em sua porta. Isso é particularmente importante para ela, que pretende continuar com sua rotina mais restrita, evitando por exemplo viagens e idas ao teatro ou cinema.

Delivery e Território

A utilização de delivery e mesmo a entrega de alimentos comprados pela internet também são influenciadas pela localização e disponibilidade de inclusão nas áreas de entrega delimitadas por fornecedores. Essa restrição pode também resultar em exclusão, como explica Adriana Lima em sua tese de doutorado *Projeto de cidade: comunicação, consumo e lógicas de produção* (2020, p. 245), a **“segregação é sempre socioespacial”**.

Por isso, completa: “Adotar um novo comportamento de consumo como a utilização do delivery pressupõe mudanças no espaço da cozinha para acomodar os itens que passaram a fazer parte da dispensa e uma boa conexão para o acesso a essas facilidades. Contudo, vale lembrar que mesmo tendo uma casa adequada e uma boa conexão, isso não garante que a entrega seja feita. [...] **Caso o bairro esteja localizado em uma região considerada desqualificada para a promoção destes serviços, seja de produto ou de logística, pode ser que a pessoa não consiga participar desta nova tendência de consumo**”.

03

FINANÇAS

Os participantes do Painel LiteraCity foram perguntados sobre como realizaram transações bancárias durante a pandemia



Finanças

A pesquisa *Euromonitor Internacional Voice of The Consumer* elege a digitalização dos consumidores idosos como uma das 10 principais tendências globais de consumo pós-pandemia. Com entusiasmo, a pesquisa identifica que esse grupo etário se tornou, por força do isolamento social, mais familiarizado e confortável com a tecnologia.

As operações bancárias ganharam destaque no relatório que aponta que 45% dos consumidores com 60 anos ou mais usaram um serviço bancário no celular pelo menos uma vez por semana. A tendência global deve ser contextualizada para o cenário brasileiro, considerando tanto as desigualdades de acesso à internet quanto as habilidades digitais que, independente da idade, são influenciadas pela classe social e pelo grau de escolaridade.

A pesquisa *Terceira Idade 2018* realizada com pela Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil) ilustra essas disparidades antes da pandemia. 28% dos 60+ usavam aplicativos para fazer consultas, pagar contas e fazer transações bancárias. Entre os entrevistados das classes AB, 46,9% usavam apps bancários enquanto 15,6% eram usuários nas classes CDE.

O *Estudo 50+: Novos Tempos, Novos Hábitos*, realizado pelo Agibank em parceria com o núcleo 60+ em 2020, atualiza esses números a partir do levantamento dos meios utilizados para transações financeiras pelos 50+ já no contexto pandêmico.



Fonte: Estudo 50+: Novos Tempos, Novos Hábitos; Agibank e Núcleo 60+ 2020

Enquanto o cartão de crédito/débito é utilizado por 52% dos entrevistados com presença relevante em todas as classes, o uso de aplicativos ou site de banco diminui das classes A às DE. A utilização de casas lotéricas, ao contrário, aumenta quanto mais baixa a classe social.

Entre os entrevistados do Painel Literacy, o isolamento social não impulsionou a adesão a meios eletrônicos como internet ou mobile banking para os dois moradores de Morro Doce, no distrito de Anhanguera. Ao contrário, eles mantiveram a utilização de casas lotéricas e de agências bancárias. O cartão de crédito também aparece como meio centralizador de gastos, resultando em um pagamento único feito presencialmente. Esse é o caso do homem de 69 anos. Sua companheira é responsável pela administração das contas do casal e pelo pagamento da fatura do cartão diretamente na agência do banco. Já para a mulher de 70 anos, o pagamento da fatura de cartão de crédito aparece como exemplo de conta que não podia ser paga presencialmente por ela nas lotéricas durante a pandemia. Em caso de contas como essas, um sobrinho era acionado para intermediar o pagamento.

“As minhas contas, algumas que eu conseguia na lotérica, eu ia na lotérica. As que eu não conseguia, que tinha que ser em banco, muitas eu vou ser sincera, eu pedia pro meu sobrinho pagar pra mim. Então ele sempre pagava pra mim as minhas contas quando não tinha banco. Contas de cartão de crédito, essas coisas assim, ele sempre fazia isso pra mim. Mas no mais, eu resolvia tudo nas lotéricas da vida mesmo. Só quando era uma conta mais alta que a lotérica não recebia, de cartão essas coisas. Aí às vezes eu não conseguia e ele pagava pra mim. O resto eu resolvia nas lotéricas mesmo. Não tive problema com isso na pandemia”

(Mulher 70 anos, moradora de Morro Doce, Anhanguera)

Já os aplicativos de banco foram os meios utilizados por quatro mulheres residentes nos bairros Vila Monumento, Jardim da Saúde, Aclimação e Santa Cecília. Três delas moram sozinhas e uma delas mora com a mãe de quem é cuidadora. Todas já utilizavam banco digital antes da pandemia, sendo que a mulher de 63 anos residente da Aclimação usava o internet banking e migrou para o mobile banking por uma questão de segurança que o isolamento em casa resolveu. Com o fim do isolamento, ela criou uma estratégia que passa a combinar dois dispositivos.

“Eu não baixava aplicativo no telefone, eu era contra isso porque eu não quero colocar minha vida em risco. Não tenho. O ladrão queria levar? Não tenho. Se quisesse levar o celular, na boa. Aí resolveu, né? Eu já fazia meus pagamentos no computador, mas no telefone não. Aí o que aconteceu? Eu podendo baixar no telefone, no computador ficou mais fácil. Mas ele manda o código aqui no celular pra eu conseguir seguir a operação ali. Tem o QRCode que eu preciso ler com o celular. Então me facilitou muito [continua na página seguinte]

“Só que agora o que acontece... eu voltei a sair, faz pouquíssimo tempo. Mas toda a hora eu tenho que tirar porque eu não vou pra rua com isso, com aplicativo, não consigo ir. Eu me sinto insegura. Mas agora eu já decidi. Peguei outro celular que é o mais antigo e estou baixando. Vou baixar e vou deixar ele aqui dentro de casa. Ou seja, vou usar assim como Tolken. Então esse celular vai ficar em casa com os aplicativos de banco, entendeu? Porque eu não faço pagamento, eu não uso aplicativo de banco na rua. Pra que eu preciso de aplicativo de banco na rua? Então pra mim não faz sentido... Só me faz passar risco porque eu não preciso na rua... na rua eu uso cartão e pronto”

(Mulher, 63 anos, moradora da Aclimação, Liberdade)

A percepção de que o smartphone pode tornar pessoas idosas alvos de assaltos foi observado também por Marília Duque (2022) em sua etnografia realizada com pessoas idosas de classe média de São Paulo. No livro *Ageing with Smartphones in Urban Brazil*, a autora relata estratégias de segurança adotadas por elas que vão desde a opção de deixarem o smartphone em casa quando saem até o preparo de um ‘smartphone do ladrão’, referindo-se a um segundo dispositivo, em desuso, para ser entregue em caso de assalto. Como um dos participantes dessa pesquisa resumiu, referindo-se à segurança no espaço público, **“se você tem cabelo branco, você já é um alvo”**.

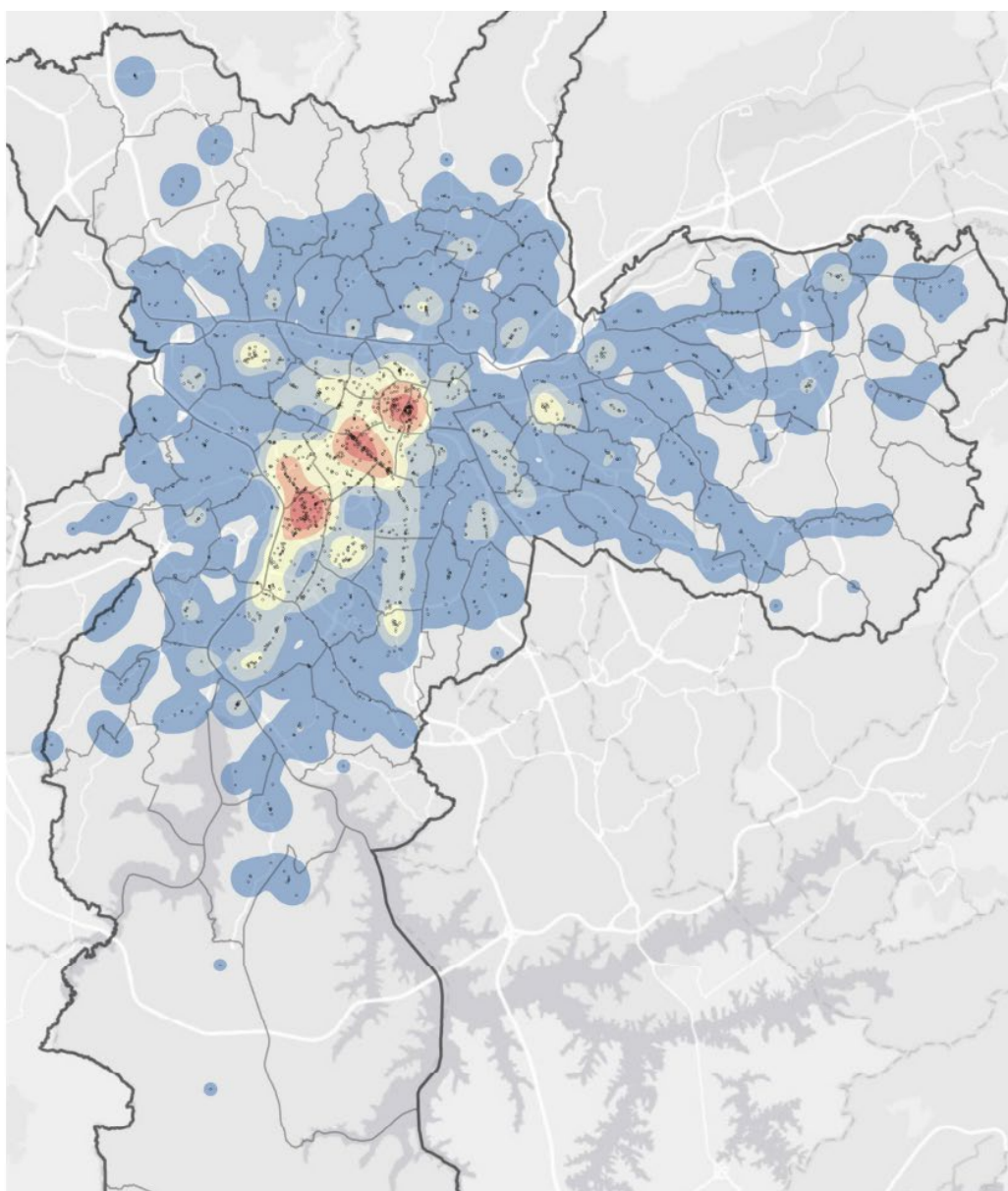
Já a questão da percepção de segurança no âmbito digital é a razão pela qual a Mulher de 73 anos residente de Santa Cecília usa seus bancos exclusivamente pelo smartphone. Antes da pandemia, ela mesclava o uso dos aplicativos com a ida às agências que eram vistas como uma oportunidade para interação social.

“Eu não tenho no computador nenhum aplicativo de banco, por questão de receio mesmo. Mas no celular eu tenho o aplicativo dos dois bancos que eu tenho. Então eu opero tudo tudo tudo pelos aplicativos. Pago, transfiro, enfim, movimento. [...] Antes da pandemia eu até fazia, mas não era necessário porque eu gostava do social de sair, passar na agência. Já que eu já estava na rua, então eu aproveitava e passava. Eu moro num bairro que eu estou cercada de bancos por todos os lados. Então era assim, já que eu saia, passava e já pagava. Eu não recorria tanto a aplicativo. Depois da pandemia o aplicativo é quase que o banco aqui comigo na minha mão”

(Mulher, 73 anos, moradora de Santa Cecília, Santa Cecília)

Casa Lotéricas ou Agência Bancárias: influências do território

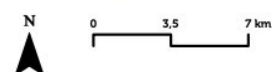
A escolha entre casa lotéricas e agências bancárias também pode refletir a questão do território. Em 2019, o município de São Paulo sediava 2.187 agências bancárias. Entretanto, sua distribuição entre os 96 distritos é desigual, como indica o mapeamento abaixo. O distrito de Anhanguera, moradia de dois dos participantes do Painel LiteraCity, não possuía agência bancária quando deste levantamento. Já no distrito de Santa Cecília, a concentração de agências bancárias pode variar de 21 a 40 dependendo da localização.



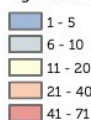
INFORMES **urbanos**
janeiro/2021

Mapa 2. Agências Bancárias
Município de São Paulo

Fonte: BCB, 2019
Mapa base: Esri, HERE, Garmin
Elaboração: SMDU/GeoInfo



Concentração de agências bancárias



- Agências bancárias
- ▭ Município de São Paulo
- ▭ Distritos

O impacto do fator “autonomia”

A escolha do canal preferencial para atividades financeiras também é impactada pelo fator autonomia. Como aponta o *Estudo 50+: Novos Tempos, Novos Hábitos*, já citado anteriormente, a casa lotérica é o canal utilizado por pessoas idosas com maior independência em oposição ao internet banking, meio que mais demanda suporte de terceiros. Enquanto 85% dos entrevistados usuários de lotéricas declaram realizar serviços sempre sozinhos, 14% dos usuários de internet banking realizam transações sempre com ajuda de outras pessoas e 17% declaram utilizar o meio com ajuda às vezes.

No Painel LiteraCity, a ajuda de terceiros para realização de transações bancárias durante a pandemia se deu com o suporte da gerente da conta. Enquanto a Mulher de 79 anos residente de Morro Grande recebeu suporte exclusivamente por telefone, a Mulher de 73 anos residente de Santa Cecília se comunicou com sua gerente via WhatsApp.

“Eu não lembro de ninguém ter me ajudado não. Quando eu tinha algum engasgo, eu passava um WhatsApp para minha gerente e ela dizia: não, se você entrar no menu... passo a passo. Ela me dava uns dois três passos para eu chegar aonde eu queria eu ia e pronto. Pelo WhatsApp a gerente mesmo me assistia quando eu tinha alguma dificuldade em usar o aplicativo, fazer alguma movimentação, alguma coisa que eu não estava entendendo”

(Mulher, 73 anos, moradora de Santa Cecília, Santa Cecília)

A demanda por suporte nas atividades bancárias também pode resultar na terceirização para filhos, com maior habilidade digital. Esse é o caso da Mulher de 77 anos residente da Vila Hermínia que contou com o suporte da filha durante a pandemia e da Mulher de 79 anos residente de Morro Grande que contou com o suporte do filho para uso do aplicativo de banco em complemento às atividades realizadas por telefone com sua gerente.

Além da habilidade digital, hábito, segurança, disponibilidade de serviço e suporte de terceiros, a adoção de mobile banking ou internet banking durante a pandemia também foi influenciada pelos arranjos domésticos, quando funções podem ser distribuídas entre os membros da família.

Esse é o caso do Homem de 77 anos residente da Vila Romana, no distrito da Lapa. Sua esposa é a responsável pelas finanças do casal, por isso ele não tem necessidade de se tornar usuário de site ou aplicativo de banco.

“Normalmente quem faz operação bancária na minha casa é a minha mulher. Ela utiliza o smartphone e ela fez as coisas pelo smartphone. Porque quem manda aqui é ela”

(Homem, 77 anos, morador de Vila Romana, Lapa)

As dinâmicas familiares e seus reflexos na distribuição de aplicativos entre seus membros foi chamada de 'ecologia social' no estudo global conduzido por Daniel Miller e colegas em 9 países do mundo e publicado no livro *O Smartphone Global*. No Brasil, a mesma dinâmica foi observada na etnografia com pessoas idosas de classe média de São Paulo realizada por Marília Duque e citada anteriormente (*Ageing with Smartphones in Urban Brazil*). **Neste caso, a utilização de aplicativos distribuída entre a família refletia tanto a dinâmica doméstica quanto a habilidade digital de cada membro.**

04

INSIGHTS

O que aprendemos sobre o impacto da pandemia para residentes idosos de São Paulo e sua relação com a tecnologia



Insights

01. Qualidade de Sinal

A velocidade é um dos critérios que impacta na experiência dos usuários, prejudicando experiências desde lazer (jogos) até a realização de serviços como atividades bancárias. Essa limitação pode ser uma barreira para o uso da internet e, no caso de pessoas idosas, pode resultar na interiorização de uma falha e no desencorajamento para a expansão de usos de aplicativos. A qualidade do sinal varia significativamente de um distrito a outro de São Paulo (Antene-se, 2021). É “residual” no distrito de Anhanguera (mais de 10 mil habitantes por antena) e “aceitável” no distrito da Lapa (até 1 mil habitantes por antena).

02. Conectividade Significativa

Entre os participantes do Painel LiteraCity, aparelho e velocidade da internet se apresentam como principais fatores comprometedores de uma conectividade significativa. Conectividade significativa é mensurada a partir de quatro critérios (frequência, aparelho, dados e velocidade) e resulta na experiência necessária para que usuários de internet se beneficiem da rede em toda a sua potencialidade (Alliance Affordable Internet, 2020)

03. Smartphone para Multidispositivos

O acesso à internet se dá exclusivamente pelo smartphone para 64% dos brasileiros idosos (TIC Domicílios, 2020). O Painel LiteraCity demonstrou que, mesmo entre os usuários idosos que se declaram multidispositivos, o smartphone pode acabar sendo o meio de acesso exclusivo à rede já que os computadores geralmente estão desativados, seja por estarem quebrados, seja por oferecerem uma experiência de navegação pior do que a percebida no smartphone.

04. Interfaces amigáveis

A centralidade do smartphone no acesso de pessoas idosas à internet demanda a priorização do desenvolvimento de interfaces mobile que considerem características naturais do envelhecimento e suas especificidades motoras e cognitivas (Rocha e Padovani, 2016). Além disso, há de se considerar as especificidades do dispositivo. O smartphone usado por pessoas idosas muitas vezes é herdado de parentes e amigos, apresentando problemas de bateria e memória que podem, por exemplo, comprometer o download de novos aplicativos (Duque, 2022).

05. WhatsApp

O WhatsApp é o aplicativo com o qual o usuário idoso mais possui familiaridade e a motivação para seu uso está relacionada a centralidade de aplicativos de mensagens na comunicação entre as famílias transnacional, estendida e nuclear (Nedelcu, 2017; Plaza & Plaza, 2019; Taipale & Farinosi, 2018; Webb, 2015). Além das comunicações cotidianas, o aplicativo teve papel central na compra de alimentos de rede local durante a pandemia.

06. Facilitadores

A adoção de aplicativos outros que o WhatsApp depende de suporte de facilitadores. Esse suporte pode ser de familiares ou amigos com quem as pessoas idosas possuem uma relação afetiva (“warm experts”) ou pode advir de profissionais (“cold experts”) com quem elas não possuem relação pessoal (Hänninen et al, 2021). A influência de especialistas voluntários foi observada entre quatro entrevistados no processo de adoção do Zoom. No caso de aplicativo de mobile banking, a gerente de banco, cujo suporte ocorreu via WhatsApp, aparece como figura central para uma das entrevistadas.

07. Grau de Escolaridade

Escolaridade é considerada o fator de influência mais consistente para a adoção de TICs –Tecnologias de Informação e Comunicação (Van Deursen & Van Dijk, 2011). No Painel LiteraCity, o uso de internet e mobile banking se mostrou exclusivo para os participantes com nível superior completo (residentes dos bairros da Aclimação, Jardim da Saúde, Santa Cecília e Vila Monumento). Pesquisa TIC Domicílios 2020 aponta que entre usuários de internet, 79% dos brasileiros com ensino superior fizeram consultas, pagamentos ou transferências financeiras enquanto 18% com ensino fundamental o fizeram.

08. Necessidade e Preferência

A adoção de aplicativos por pessoas idosas não é resultado apenas de suas habilidades digitais, mas também é influenciada por preferência ou percepção de necessidade. A preferência influenciou, por exemplo, a decisão de não interromper ou retomar rapidamente as compras de alimentos em lojas físicas. Esse comportamento resultou da preferência por comparar preços e por ver as mercadorias antes da compra. Com relação à percepção de necessidade, a divisão de responsabilidades na família pode influenciar a distribuição de aplicativos entre os membros conectados (Duque, 2022). Esse é o caso de um dos participantes do Painel LiteraCity que não utiliza aplicativos de bancos porque as transações financeiras ficam a cargo de sua mulher. Por outro lado, essa divisão familiar de tarefas pode ser atualizada justamente pelo grau de habilidade digital de cada membro, como é o caso de uma das participantes. Em sua residência, os serviços realizados pela internet ficaram integralmente a cargo da filha, que é também a única que utiliza o computador disponível no domicílio.

09. Usuário Fake

O fato do usuário idoso acessar um aplicativo não significa que ele faça uso de seus recursos em toda sua potencialidade ou que ele consiga atingir os benefícios esperados por ele. No caso do Zoom, um dos participantes se qualificou como um usuário “fake” do aplicativo. Ele consegue acessar as salas a partir de links que recebe pelo WhatsApp, mas não consegue por exemplo abrir suas próprias salas. Neste sentido, indica-se que levantamentos e pesquisas sobre o uso de aplicativos considerem não só o acesso e manuseio do aplicativo, mas sua utilização em termos de benefícios obtidos. Essa é uma distinção importante para mapeamento de literacias digitais entre populações. Enquanto o primeiro nível diz respeito a acesso e o segundo às operações, o terceiro nível de literacia digital investiga as habilidades digitais necessárias para que os usuários atinjam os objetivos e ganhos esperados por eles (Helsper, 2016).

10. Tempo de Aposentadoria

Entre os participantes do Painel LiteraCity, três mulheres podem ser identificadas como aquelas com maiores habilidades digitais, traduzida na utilização do Zoom, uso de aplicativos para compras de alimentos e mobile banking. Todas têm curso superior e são aposentadas, sendo que duas delas se aposentaram pouco antes ou logo depois do início da pandemia e já utilizavam computador e internet para o trabalho. Duas delas continuam exercendo atividades remuneradas, sendo essas realizadas exclusivamente via trabalho remoto. A terceira faz uso da internet para cursos e participa de um grupo de empreendedores sêniores que se reúne semanalmente via Zoom. Não só a idade, mas tempo desde a aposentadoria e tipo de trabalho realizado durante a vida profissional devem ser considerados como preditivos de uso de tecnologia (Duque, 2022).

11. A importância do Qualitativo

O Painel LiteraCity demonstra a importância da pesquisa qualitativa aliada a dados quantitativos. A partir das entrevistas consideradas para esse relatório, foi possível entender a relação entre acesso e território na oferta e realização de serviços online. Somado a isso, aponta-se para a necessidade de aprofundamento de dados sobre usuários multidispositivos e sobre o uso parcial ou integral de determinado aplicativo. Por último, destaca-se a oportunidade de se compreender as habilidades digitais de pessoas idosas além da idade, evitando-se assim o idadismo. Como apontado nesse relatório, a adoção e uso de tecnologias por residentes idosos de São Paulo durante a pandemia foi reflexo de múltiplos fatores, que incluem: tipo de dispositivo, suporte, arranjo familiar, tempo desde a aposentadoria, tipo de trabalho realizado durante a vida, escolaridade e também preferência e percepção de necessidade.

Em Breve

O Painel 02 da série *Um Olhar Qualitativo Sobre o Impacto da Pandemia para Pessoas Idosas de São Paulo* tratará da interface com governo digital. Os participantes foram perguntados sobre:

- Prova de Vida Digital
- Certificado Digital de Vacina
- Utilização do eGov

O relatório será lançado no segundo semestre de 2022.

Referências

- 50+: Novos Tempos, Novos Hábitos; Transformações do Isolamento e do Amadurecimento. Agibank; Núcleo 60, 2020.
- A Casa e a Cidade: impactos da pandemia na vida urbana, tendências e insights. A Vida no Centro (2020).
- O Abismo Digital no Brasil. PwC; Instituto Locomotiva. 2022.
- DUQUE, M. Ageing with Smartphones in Urban Brazil: a work in progress. UCL Press: 2022.
- Euromonitor International Voice of the Consumer: Pesquisa de Estilos de Vida (janeiro e fevereiro de 2021).
- HÄNNINEN, R. et al. Individual and shared digital repertoires – older adults managing digital services. *Information, Communication & Society*, p. 1–16, 20 jul. 2021.
- HELSPER, E. Inequalities in digital literacy: definitions, measurements, explanations and policy implications. Em: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC domicílios 2015: Survey on the use of information and communication technologies in Brazilian households : ICT households 2015. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2016. p. 175–185.
- INFORMESurbanos Nº 46: Concentração do setor bancário no Município de São Paulo. Cidade de São Paulo Desenvolvimento Urbano. (Janeiro 2021).
- Meaningful Connectivity: A New Target to Raise the Bar for Internet Access. Alliance for Affordable Internet A4AI (2020).
- MILLER et al. O Smartphone Global: uma tecnologia além dos jovens. UCL Press: 2021.
- NEDELCU, M. Transnational grandparenting in the digital age: mediated co-presence and childcare in the case of Romanian migrants in Switzerland and Canada. *European Journal of Ageing*, v. 14, n. 4, p. 375–383, dez. 2017.
- OLIVEIRA, Adriana Lima de. Projeto de cidade : comunicação, consumo e lógicas de produção. 2021. [315 f.]. Tese (Programa de Doutorado em Comunicação e Práticas de Consumo) - Escola Superior de Propaganda e Marketing, [São Paulo] .
- PLAZA, D.; PLAZA, L. Facebook and WhatsApp as Elements in Transnational Care Chains for the Trinidadian Diaspora. *Genealogy*, v. 3, n. 15, p. 55–74, 2019.
- Painel TIC Covid-19: pesquisa sobre uso da internet no Brasil durante a pandemia do novo coronavírus. Primeira edição: atividades na internet, cultura e comércio eletrônico. CETIC.BR; TIC.BR; CGI.BR. Agosto 2020.
- Painel TIC Covid 19: pesquisa on-line com usuários de internet no Brasil: cultura, comércio eletrônico, serviços online, telessaúde, ensino remoto e teletrabalho. CETIC.BR; NIC.BR; CGI.BR. Abril 2022.
- Pesquisa Panorama Mobile Time Opinion Box: O Brasileiro e seu Smartphone. Mobile Time Opinion Box, jul. 2021.
- Pesquisa Terceira Idade 2018. Pesquisa Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil).

ROCHA, E.; PADOVANI, S. Usabilidade e Acessibilidade em Smartphones: identificação de características do envelhecimento e suas implicações para o design de interface de smartphones. *Revista ErgodesignHCI*, v. 4, n. Especial, p. 56, 2016.

TIC Domicílios 2020: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: edição COVID-19 :metodologia adaptada. NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (ED.). São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2021.

TAIPALE, S.; FARINOSI, M. The Big Meaning of Small Messages: The Use of WhatsApp in Intergenerational Family Communication. Em: ZHOU, J.; SALVENDY, G. (Eds.). . *Human Aspects of IT for the Aged Population. Acceptance, Communication and Participation. Lecture Notes in Computer Science*. Cham: Springer International Publishing, 2018. v. 10926p. 532–546.

VAN DEURSEN, A.; VAN DIJK, J. Internet skills and the digital divide. *New Media & Society*, v. 13, n. 6, p. 893–911, set. 2011.

WEBB, L. M. Reseach on Technology and the Family: From Misconceptions to More Accurate Understandings. Em: BRUESS, C. J. (Ed.). . *Family Communication in the Age of Digital and Social Media*. New York: Peter Lang Publishing, 2015. p. 3–31.

Como podemos ajudar?

Para saber mais sobre como as pesquisas do LiteraCity podem ajudar você a entender os impactos das literacias digitais para o seu produto, serviço ou gestão pública, acesse: www.litera.city ou entre em contato conosco pelo email contato@litera.city

Para citar esse material:

PAINEL LITERACITY 01: Um Olhar Qualitativo Sobre os Impactos da Pandemia para Pessoas Idosas de São Paulo: conexão, hábitos alimentares e operações bancárias. LiteraCity Citizens & Consumers Lab. Junho 2022.

Esta obra está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional.