

15
ANOS

...
PESQUISAS
TIC

—
15 Years
ICT Surveys

PAINEL TIC COVID-19

Edição 2

Serviços públicos *on-line*, telessaúde e
privacidade

1º de outubro de 2020



Organização
das Nações Unidas
para a Educação,
a Ciência e a Cultura

cetic.br nic.br cgi.br

Centro Regional de Estudos
para o Desenvolvimento da
Sociedade da Informação
sob os auspícios da UNESCO

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

Comitê Gestor da
Internet no Brasil

Painel TIC COVID-19

Visão geral da pesquisa

População-alvo

- Indivíduos **usuários de Internet** com 16 anos ou mais no Brasil

Abrangência

Nacional

Amostra

- **2.408** respondentes

Coleta

Entre 29 de julho e 20 de agosto de 2020
Entrevistas pela *web* e por telefone



Temas



Atividades na Internet



Serviços públicos *on-line*



Telessaúde



Privacidade

SERVIÇOS PÚBLICOS *ON-LINE*

PRINCIPAIS RESULTADOS



Organização
das Nações Unidas
para a Educação,
a Ciência e a Cultura

cetic.br

Centro Regional de Estudos
para o Desenvolvimento da
Sociedade da Informação
sob os auspícios da UNESCO

nic.br

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

cgi.br

Comitê Gestor da
Internet no Brasil



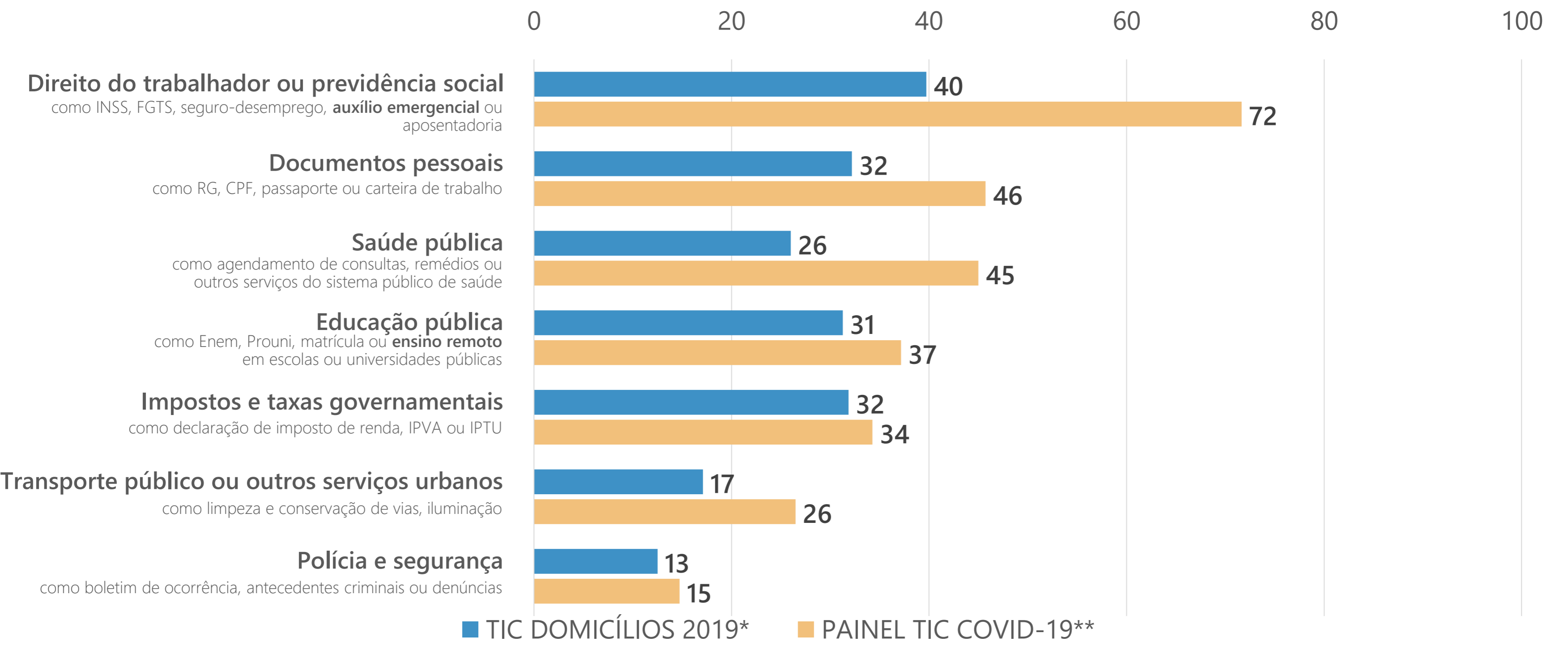
Serviços públicos *on-line*

>> DESTAQUES

- Cresceu a **busca por informações ou realização de serviços públicos pela Internet** durante a pandemia.
- Aumentou a proporção de usuários de Internet que realizaram **serviços públicos totalmente *on-line***.
- **Classes DE e usuários com 60 anos ou mais** acessaram serviços públicos de forma remota em menor proporção.
- Parte dos usuários citou **dificuldades com as tecnologias** como motivos para solicitar e não receber o auxílio emergencial, tais como **não conseguir usar o aplicativo da Caixa e limitações da Internet** (especialmente nas **classes DE**).

BUSCA DE INFORMAÇÕES OU REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ON-LINE

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)

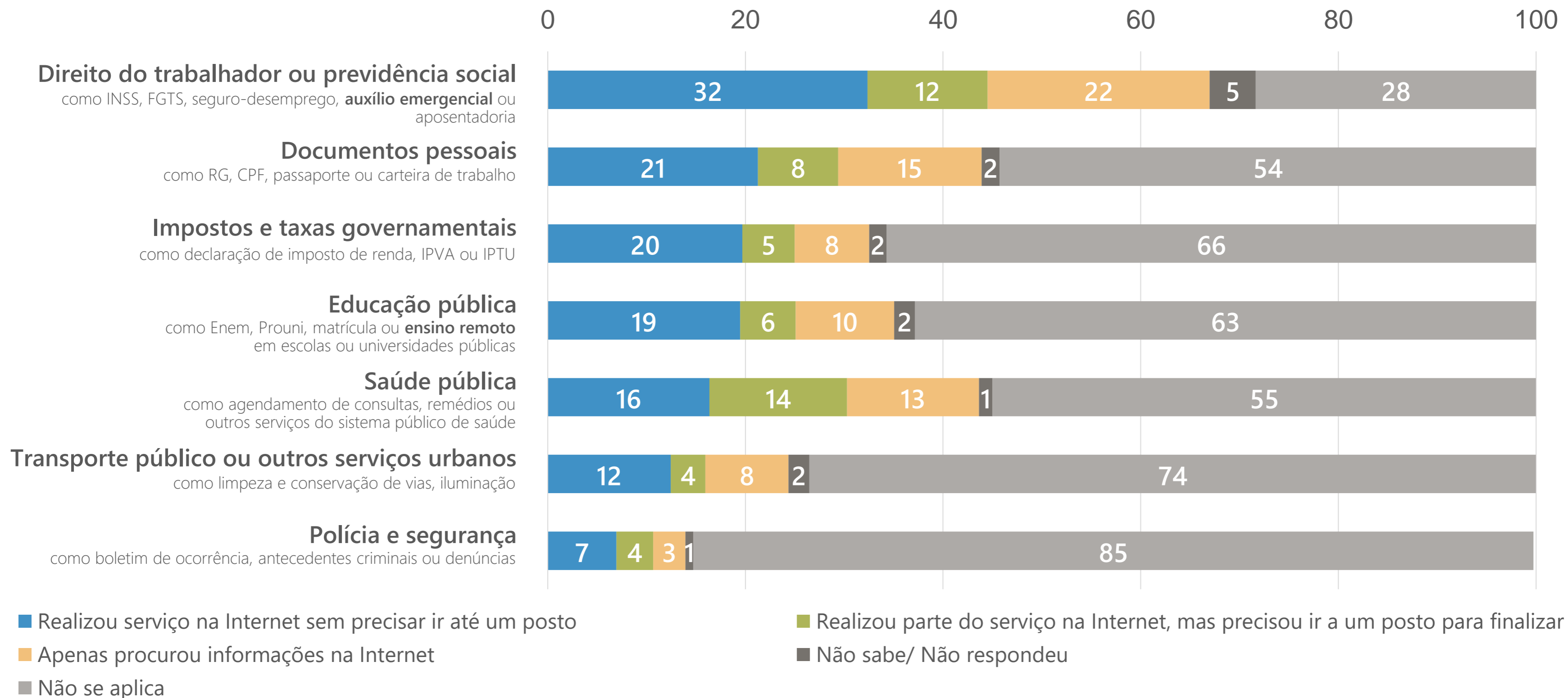


* Base reprocessada com recorte populacional. Ver relatório metodológico.

** O período de referência adotado pela TIC Domicílios é de 12 meses. Já no Painel TIC COVID-19, o período de referência considerado foi desde o início da pandemia.

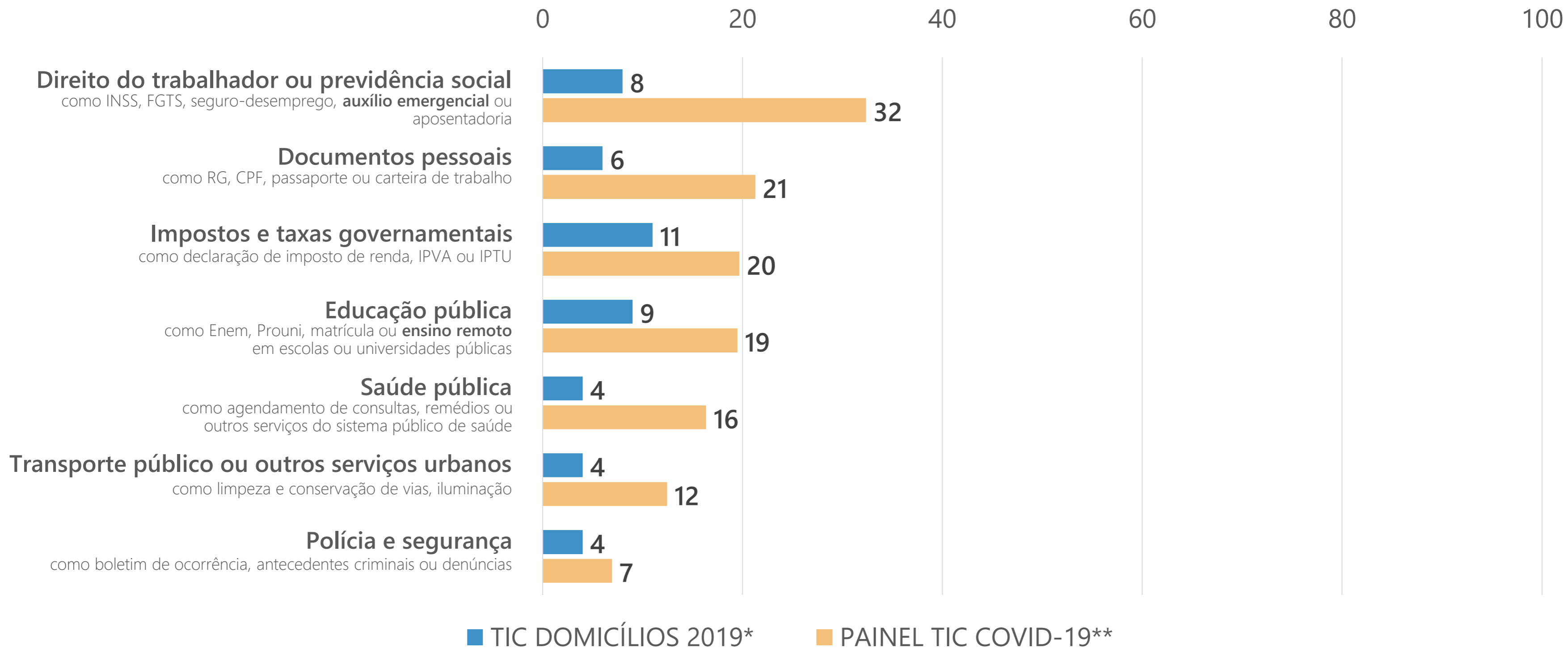
NECESSIDADE DE DESLOCAMENTO PARA ACESSAR ALGUM SERVIÇO PÚBLICO

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA INTERNET SEM PRECISAR IR ATÉ UM POSTO DE ATENDIMENTO

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



■ TIC DOMICÍLIOS 2019*

■ PAINEL TIC COVID-19**

* Base reprocessada com recorte populacional. Ver relatório metodológico.

** O período de referência adotado pela TIC Domicílios é de 12 meses. Já no Painel TIC COVID-19, o período de referência considerado foi desde o início da pandemia.

MOTIVOS PARA NÃO RECEBER O AUXÍLIO EMERGENCIAL

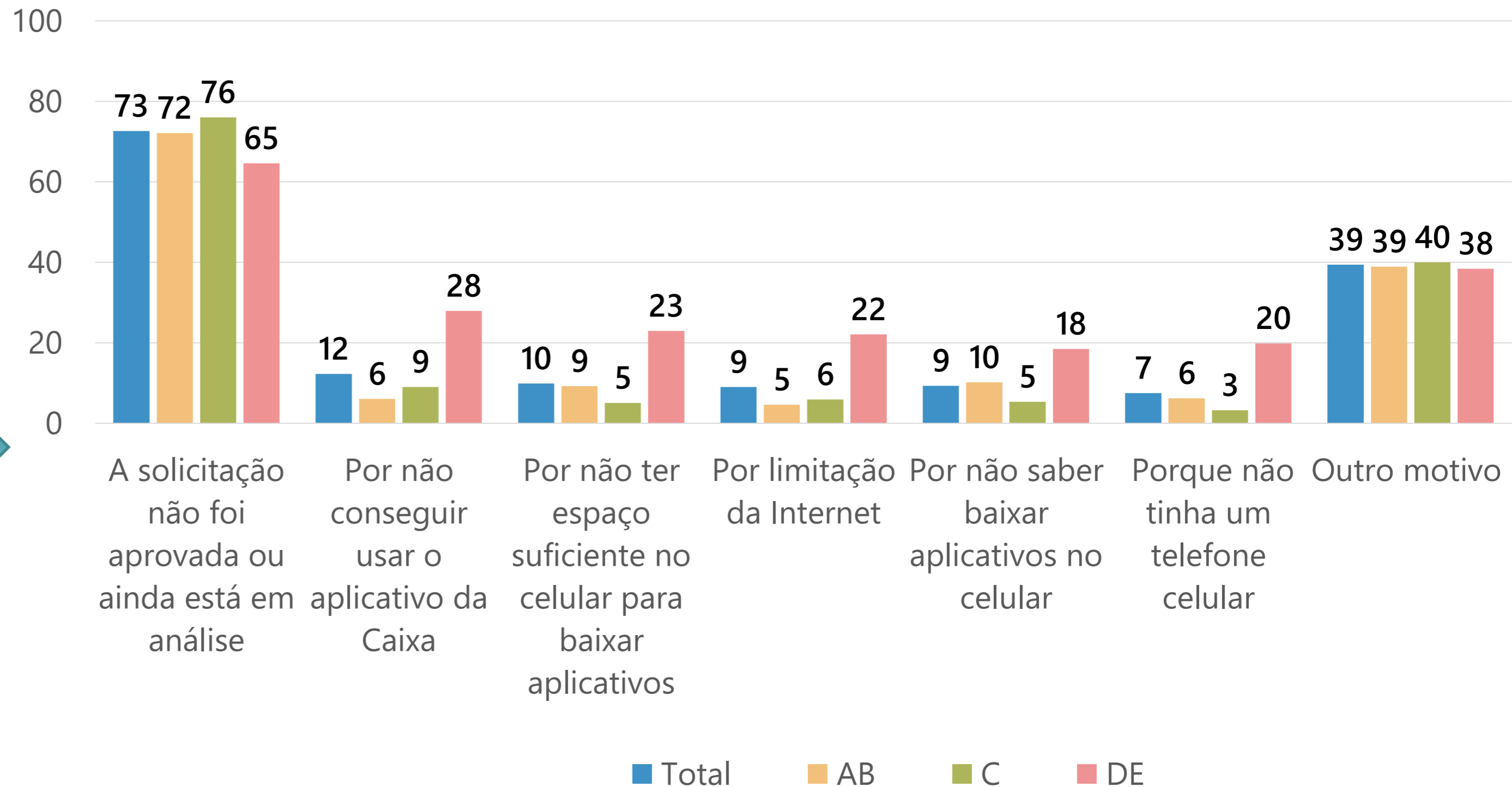
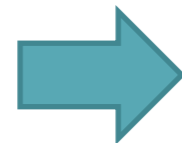
► — Usuários de Internet com 16 anos ou mais que tentaram pedir e não receberam o auxílio emergencial (%) — ◀

ACESSO AO AUXÍLIO EMERGENCIAL

38%
tentaram e receberam o auxílio

20%
tentaram e **não** receberam o auxílio

39%
não tentaram solicitar o auxílio



TELESSAÚDE

PRINCIPAIS RESULTADOS



Organização
das Nações Unidas
para a Educação,
a Ciência e a Cultura

cetic.br

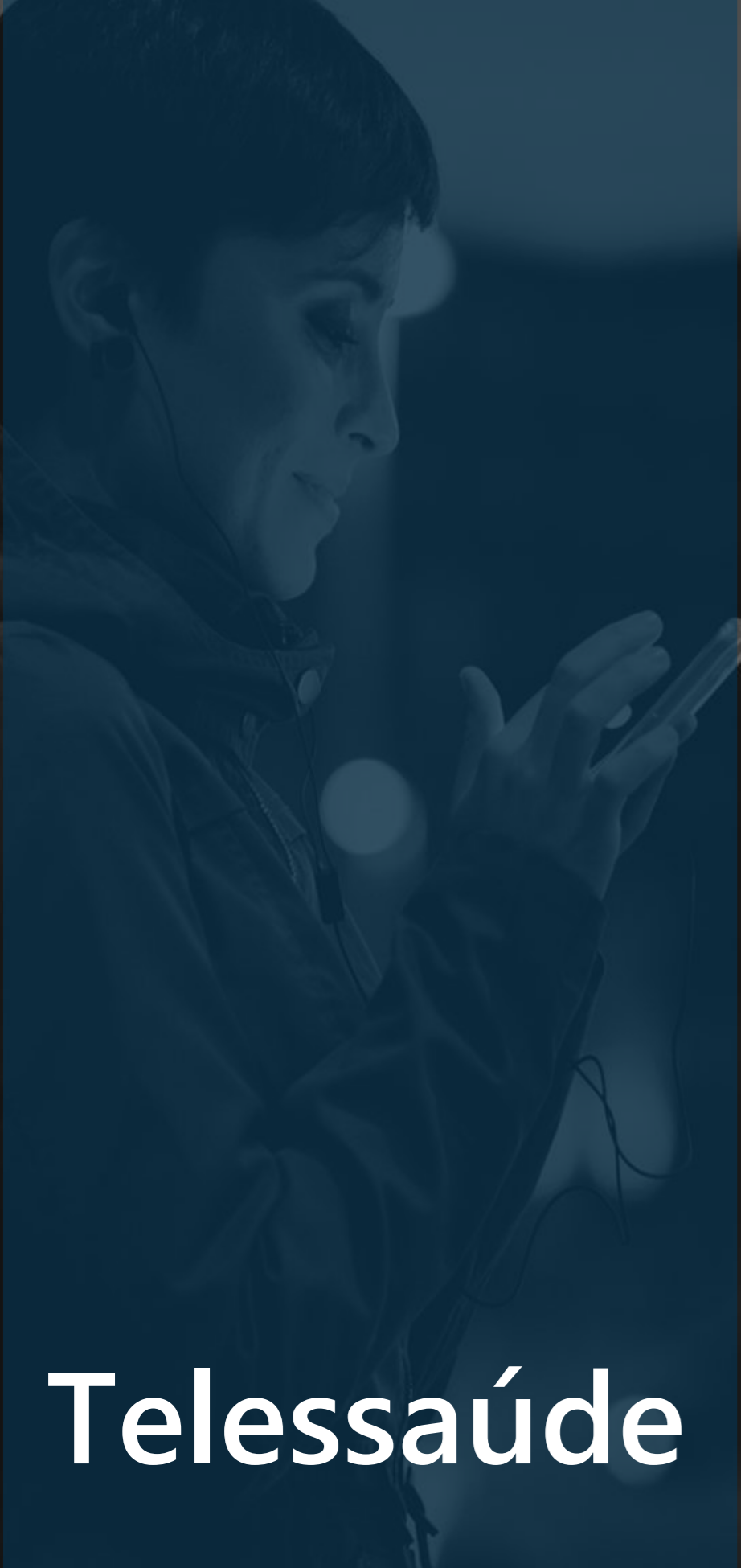
Centro Regional de Estudos
para o Desenvolvimento da
Sociedade da Informação
sob os auspícios da UNESCO

nic.br

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

cgi.br

Comitê Gestor da
Internet no Brasil



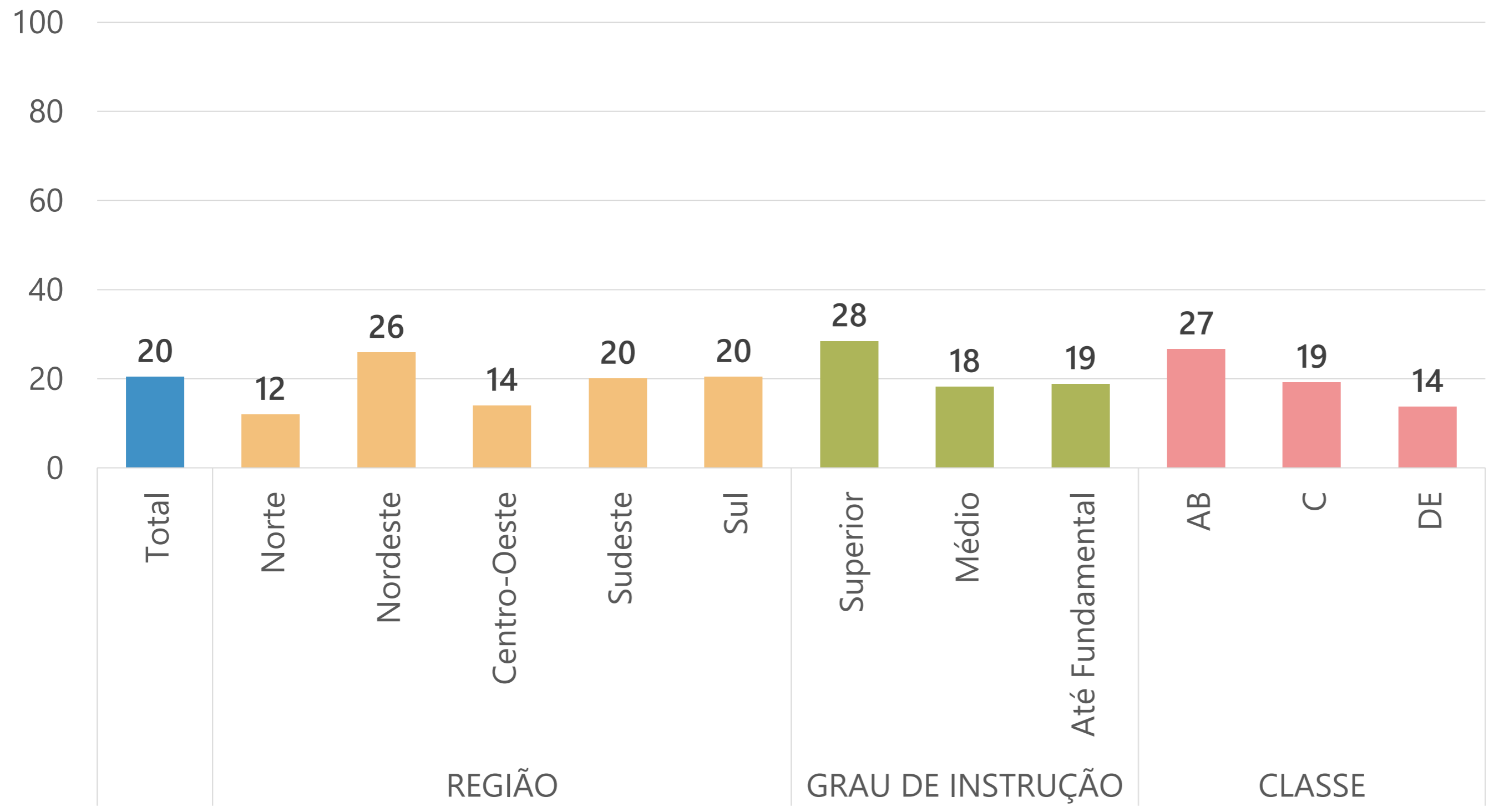
Telessaúde

>> DESTAQUES

- Um quinto dos usuários de Internet utilizou serviços como **consultas de saúde on-line** ou agendamentos e visualização de resultados de exame pela Internet;
- A preocupação com a **segurança dos seus dados pessoais** está entre os principais motivos para os usuários não terem utilizado esses serviços;
- Um quarto dos usuários utilizou **aplicativos de triagem virtual** para identificar os sintomas da COVID-19.
- Entre os que utilizaram app de triagem virtual, a maioria utilizou **aplicativo do SUS**.

REALIZAÇÃO DE CONSULTAS ON-LINE DESDE O INÍCIO DA PANDEMIA

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



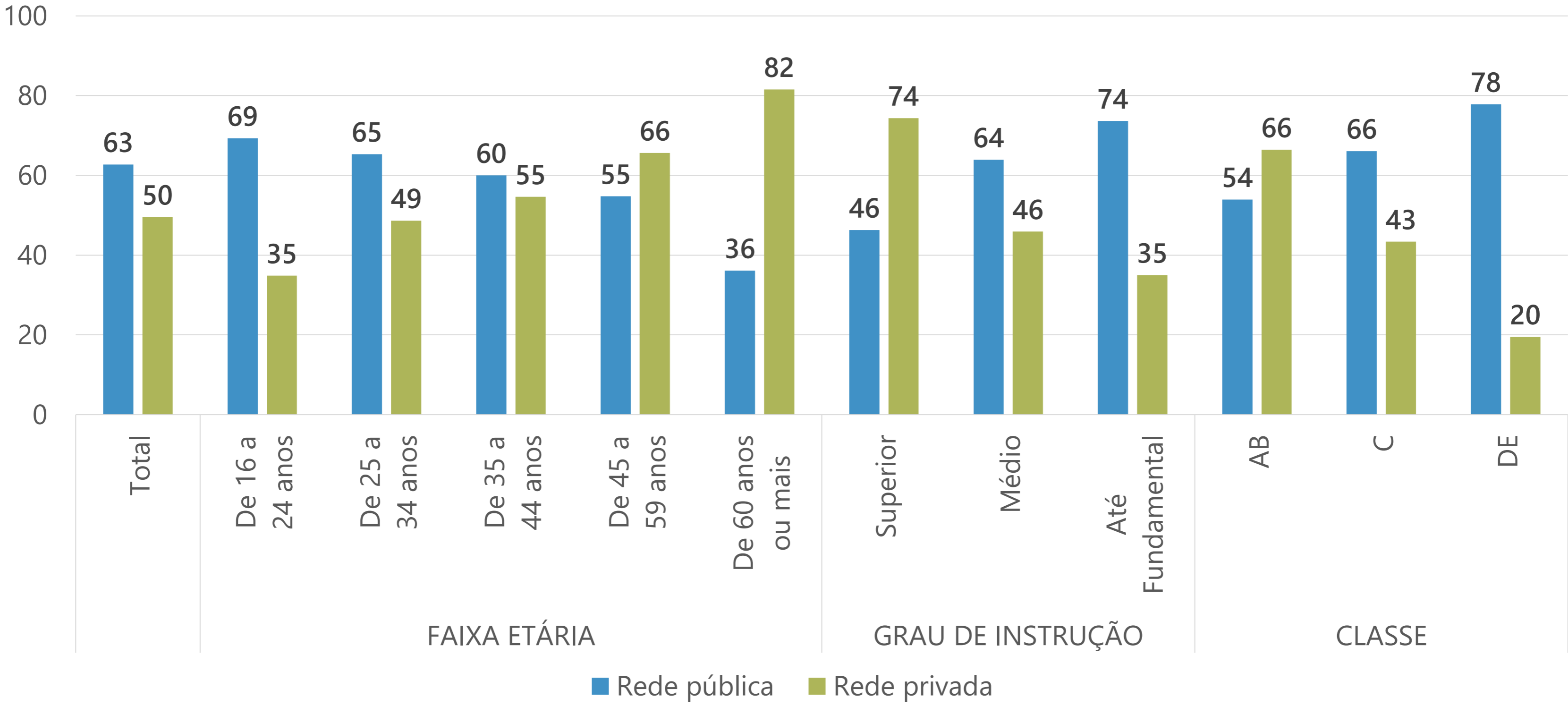
50%
por app de mensagens
(WhatsApp, Telegram)

28%
por app da
rede pública

30%
por app do
plano de saúde

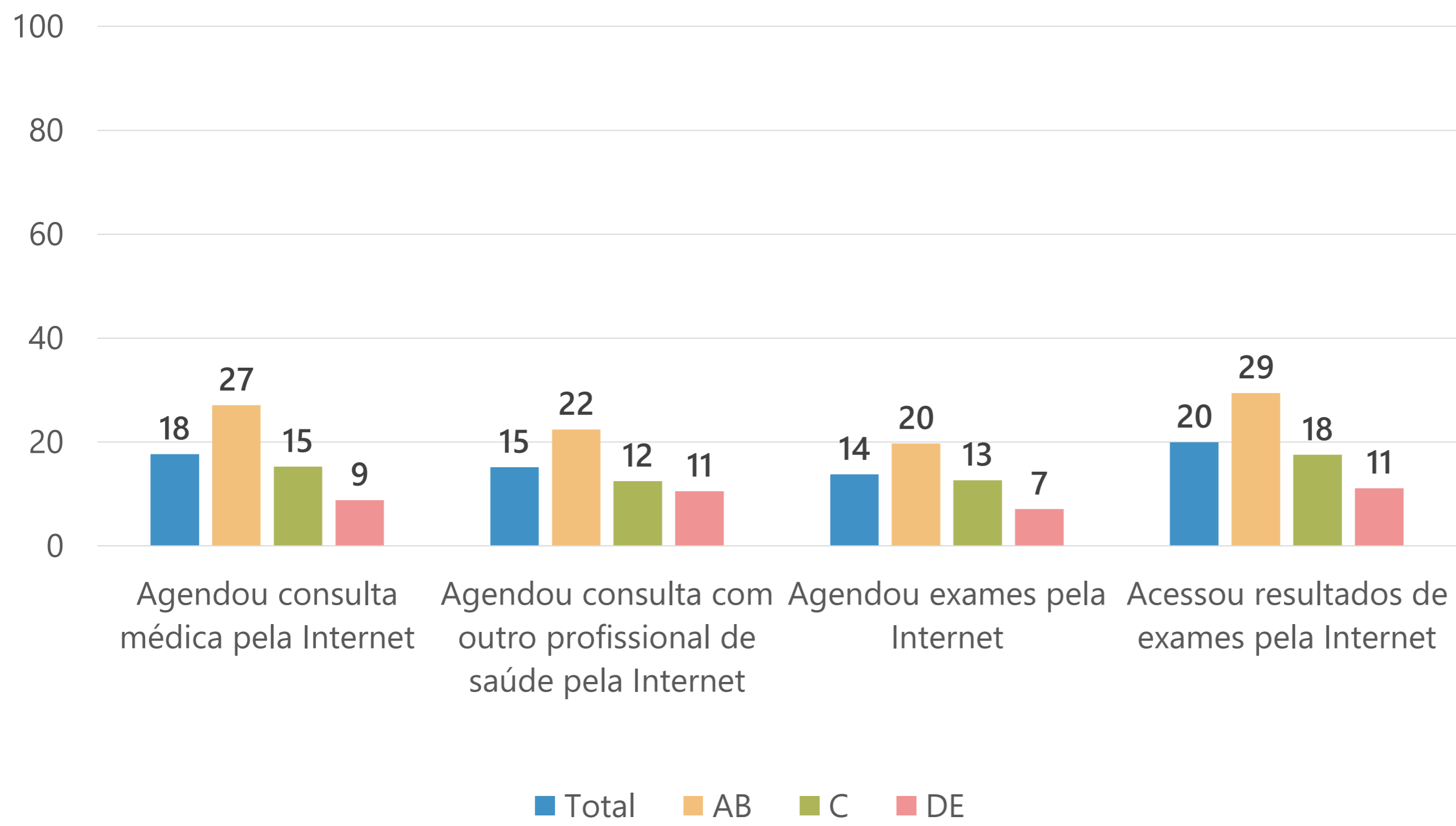
REALIZAÇÃO DE CONSULTA *ON-LINE* POR REDE DE ATENDIMENTO

>- **Usuários de Internet com 16 anos ou mais que realizaram consulta *on-line* desde o início da pandemia(%)** -<



SERVIÇOS DE SAÚDE REALIZADOS PELA INTERNET DESDE O INÍCIO DA PANDEMIA

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



MOTIVOS PARA NÃO REALIZAR ESSES SERVIÇOS PELA INTERNET

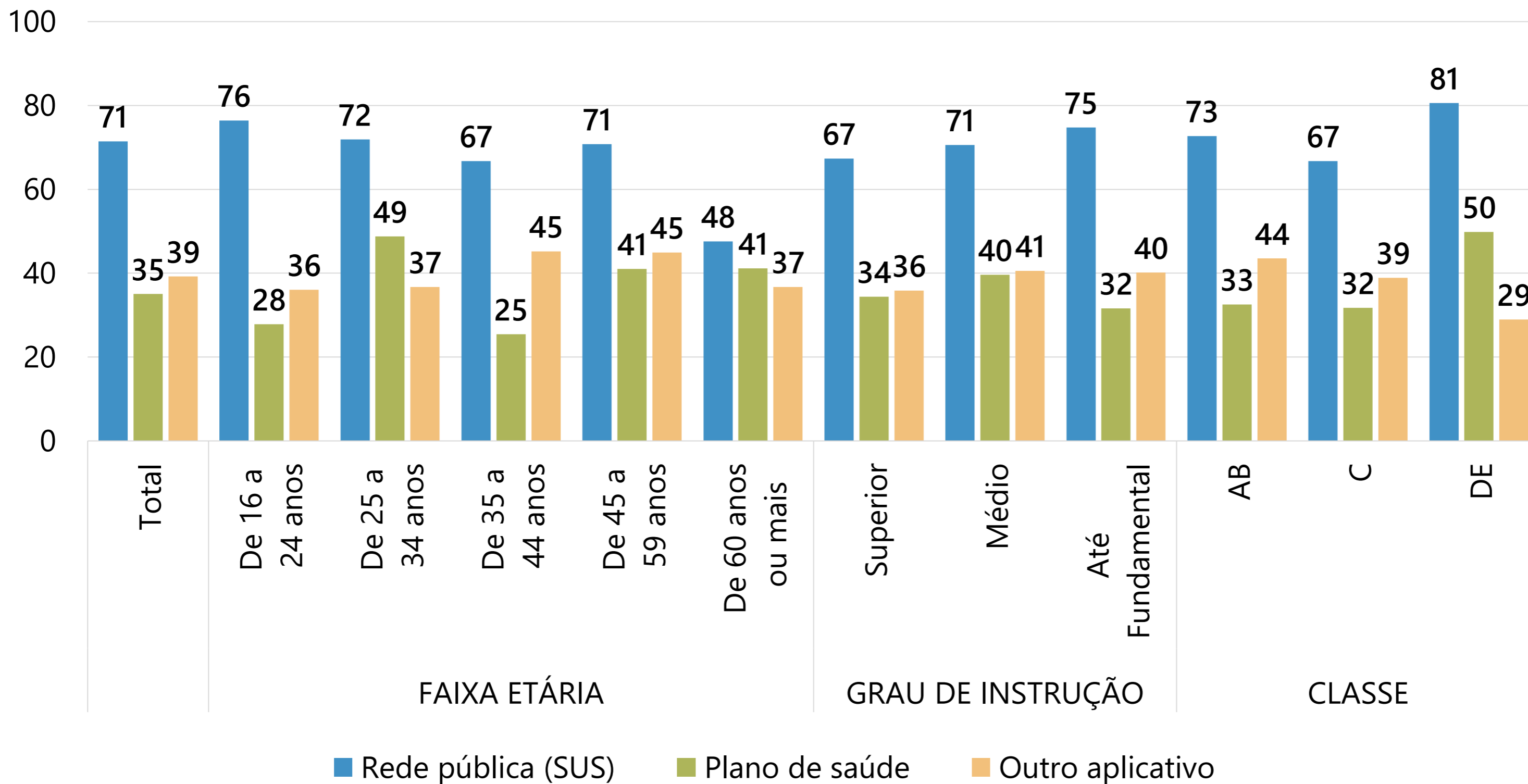
77%
não precisou realizar esse serviço

55%
se preocupa com a segurança dos seus dados pessoais.

34%
não tem confiança em realizar o serviço pela Internet

UTILIZAÇÃO DE APLICATIVO DE TRIAGEM VIRTUAL, POR FONTE DO APLICATIVO

Usuários de Internet com 16 anos ou mais que utilizaram aplicativos de triagem virtual desde o início da pandemia(%)



24%
usaram aplicativos de triagem virtual desde o início da pandemia

PRIVACIDADE

PRINCIPAIS RESULTADOS



Organização
das Nações Unidas
para a Educação,
a Ciência e a Cultura

cetic.br

Centro Regional de Estudos
para o Desenvolvimento da
Sociedade da Informação
sob os auspícios da UNESCO

nic.br

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

cgi.br

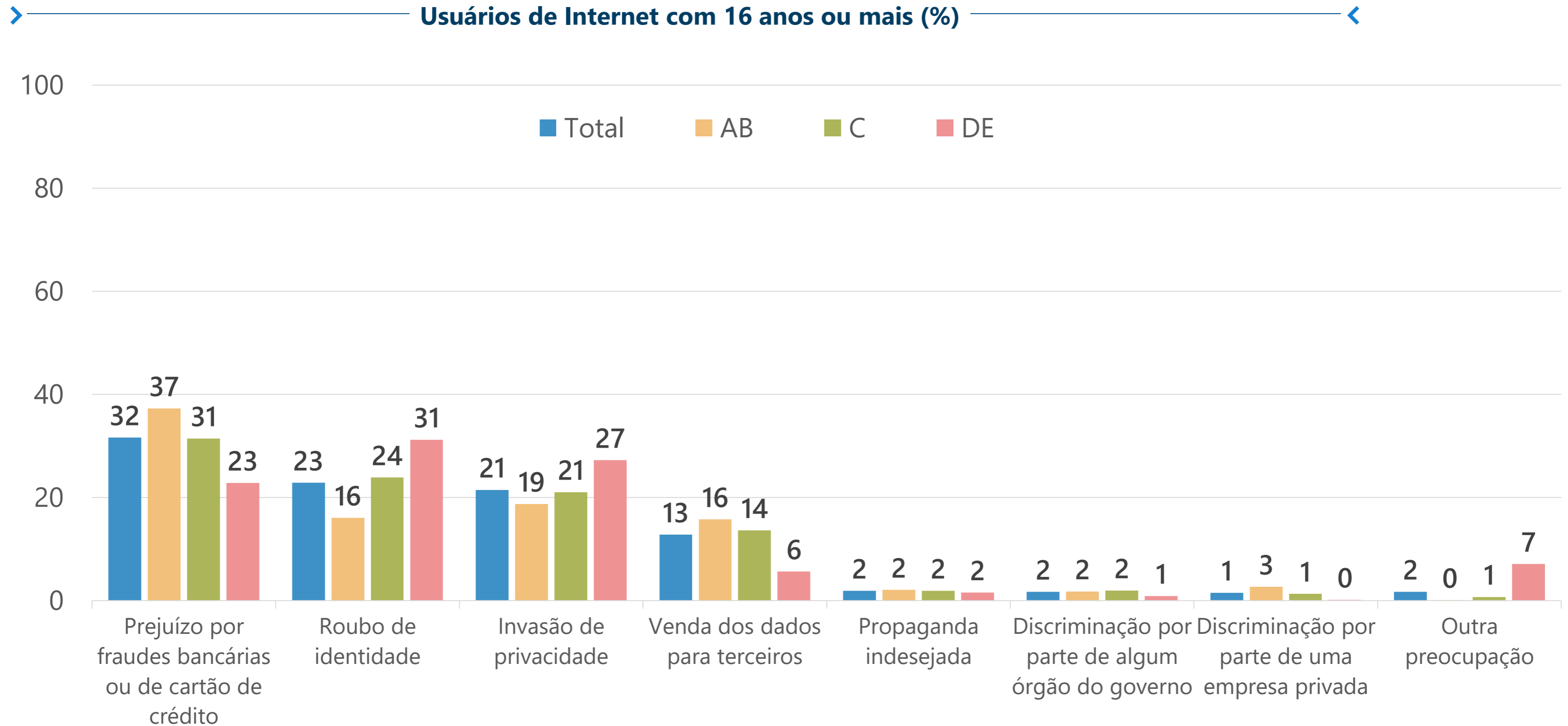
Comitê Gestor da
Internet no Brasil

>> DESTAQUES

- 85% dos usuários baixariam aplicativo que permitisse notificar em caso de **contato com pessoas infectadas** com COVID-19
 - **Um em cinco** usuários de Internet baixou algum **aplicativo do governo** com informações sobre a COVID-19
- **Metade** dos usuários afirmou que os **riscos** de disponibilizar dados pessoais no contexto da pandemia **superam os benefícios**.
- As principais preocupações dos usuários sobre o **uso de seus dados pessoais** são: prejuízo financeiro por **fraudes bancárias** e **roubo de identidade**.

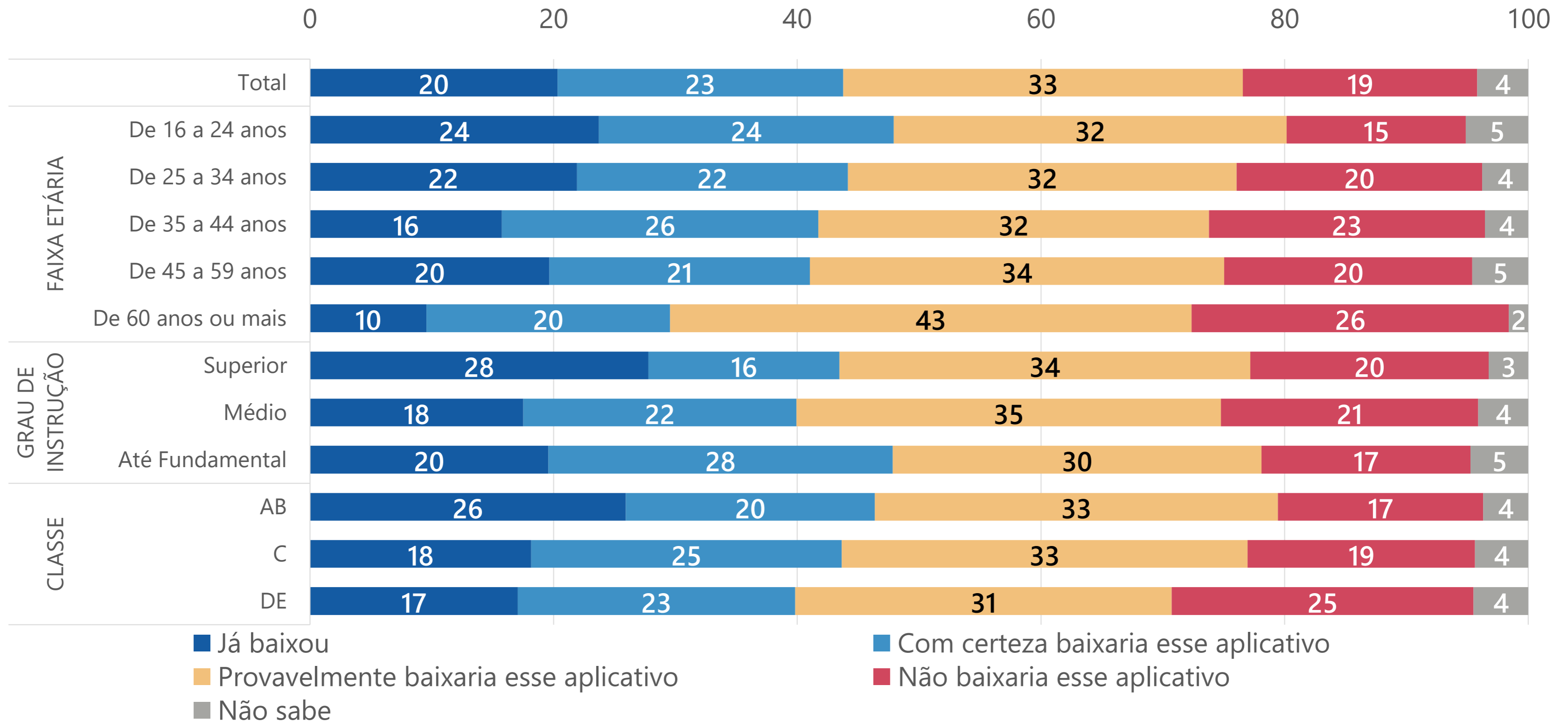
Privacidade

PRINCIPAL PREOCUPAÇÃO COM USO DOS DADOS PESSOAIS



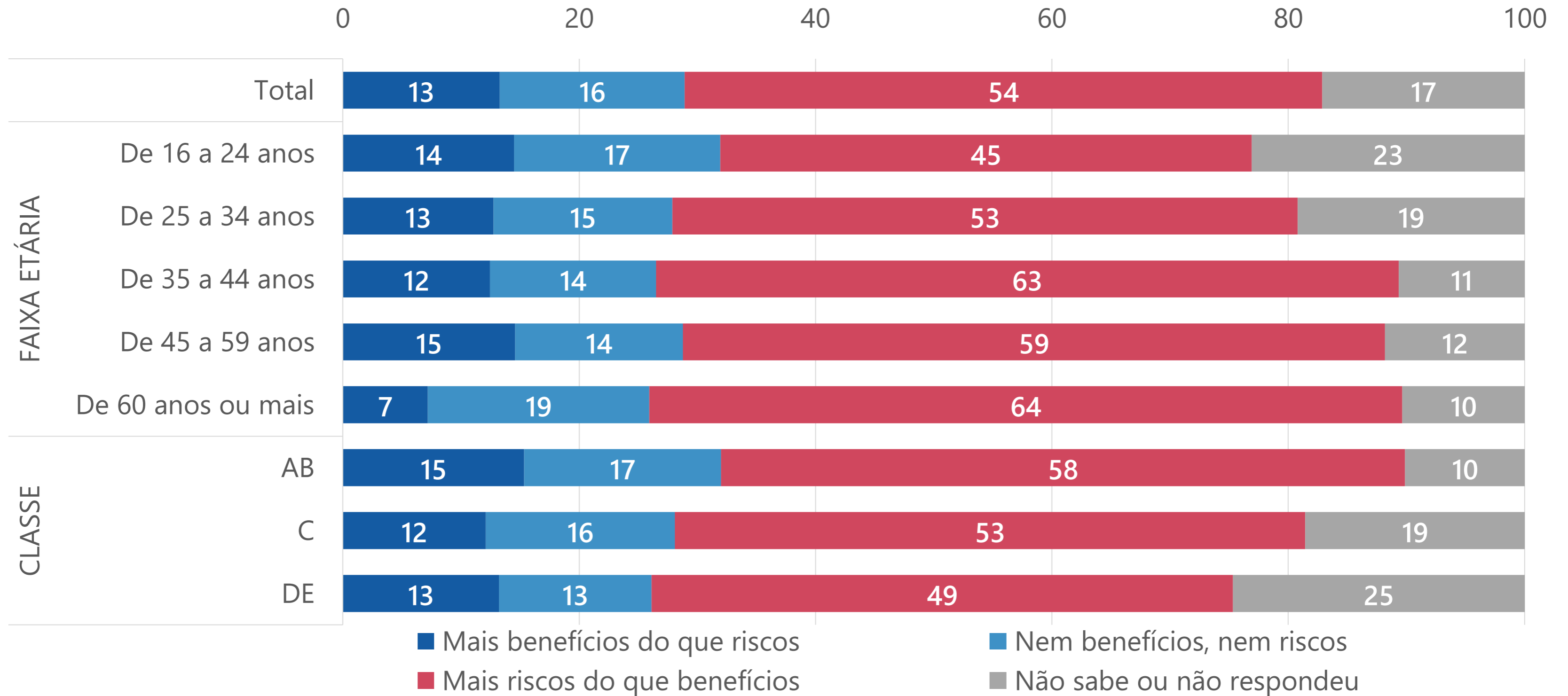
PROPENSÃO A BAIXAR APLICATIVOS DE INFORMAÇÕES SOBRE A COVID-19

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



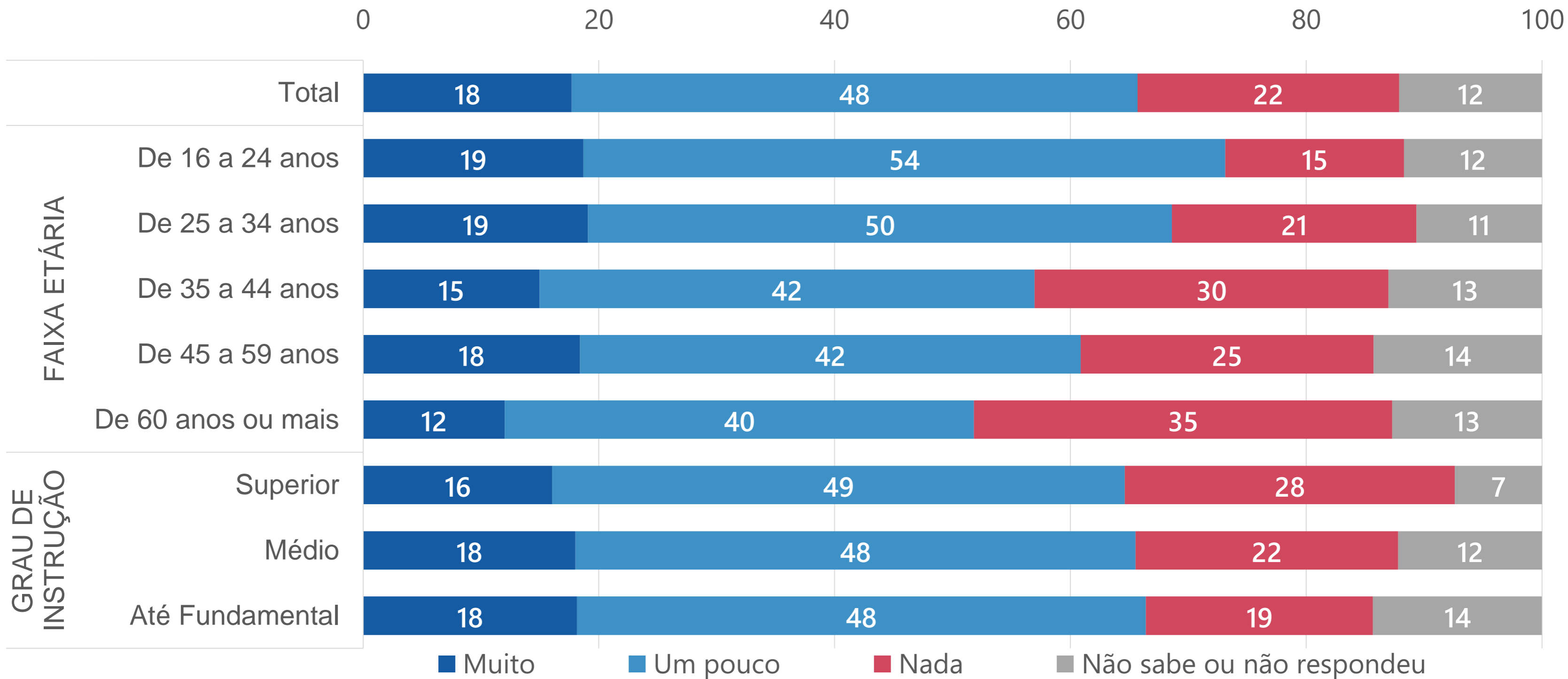
RISCOS E BENEFÍCIOS DE DISPONIBILIZAR SEUS DADOS PESSOAIS PARA GOVERNOS E EMPRESAS

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



PERCEPÇÃO SOBRE CONTROLE EM RELAÇÃO AOS SEUS DADOS PESSOAIS

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



Próxima edição

Temas abordados



Edição 3



Atividades na Internet



Ensino remoto



Trabalho remoto

Próximos eventos

Workshop de Metodologia de Pesquisa

10th NIC.br Annual
**Workshop
on Survey
Methodology**

**Reflexões sobre Inteligência Artificial
e o Futuro da Produção de Dados**

5 a 9 de outubro de 2020
10h às 12h
Formato Webinar
workshop.metodologia.cetic.br



Próximos eventos

Webinar

WEBINAR CETIC.BR|NIC.BR & CEPAL
**DADOS, INOVAÇÃO E PRODUÇÃO ESTATÍSTICA
DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19**

15.10 ÀS 14H (GMT - 3)

[YOUTUBE.COM/NICBRVIDEOS](https://www.youtube.com/nicbrvideos)



15 anos **cetic.br** nic.br **25 anos** **egi.br**

Acesse o relatório
e os resultados
da pesquisa em:

www.cetic.br

OBRIGAD@!



Organização
das Nações Unidas
para a Educação,
a Ciência e a Cultura

cetic.br

Centro Regional de Estudos
para o Desenvolvimento da
Sociedade da Informação
sob os auspícios da UNESCO

nic.br

Núcleo de Informação
e Coordenação do
Ponto BR

cgi.br

Comitê Gestor da
Internet no Brasil