



Relatório da Pesquisa Comportamental

“Pessoa Idosa x Mercado de Consumo”

Percepção do Consumidor

2024

Introdução / Objetivo

A população idosa enfrenta alguns desafios no mercado de consumo, tais como: etarismo¹, falta de representatividade, embalagens dos produtos (dificuldade no manuseio e na leitura de rótulos), serviço online (dificuldade e insegurança).

O Núcleo de Pesquisas da Escola de Proteção e Defesa do Consumidor da Fundação Procon-SP efetuou uma nova pesquisa que busca conhecer as dificuldades enfrentadas pela pessoa idosa no mercado de consumo, segundo a sua percepção.

Os resultados serão usados para desenvolver ações de educação para o consumo, como desenvolvimento de conteúdo, oficinas, etc.

Metodologia

A pesquisa foi efetuada por meio de questionário estruturado com dezoito questões de múltipla escolha (incluindo as de perfil).

O formulário foi disponibilizado no site e nas redes sociais da Fundação Procon-SP, no período de 20/08 a 23/09/24. Também foram entrevistadas pessoas idosas dos Núcleos de Convivência do Idoso e do Instituto de Previdência Municipal.

Responderam espontaneamente à pesquisa 608 pessoas idosas.

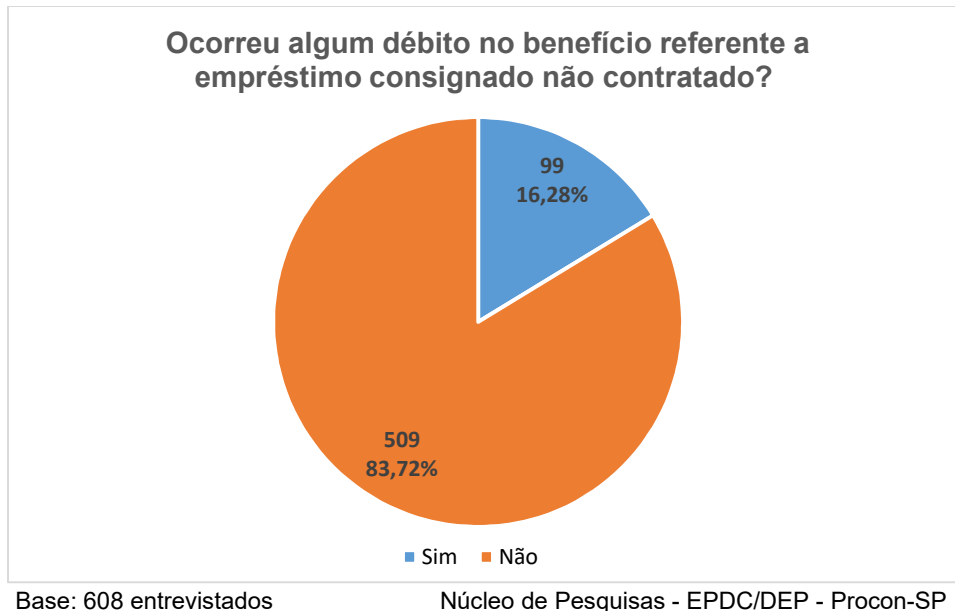
A seguir os resultados.

¹ De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS), etarismo é o conjunto de estereótipos, preconceitos e discriminação direcionados a pessoas com base na idade.

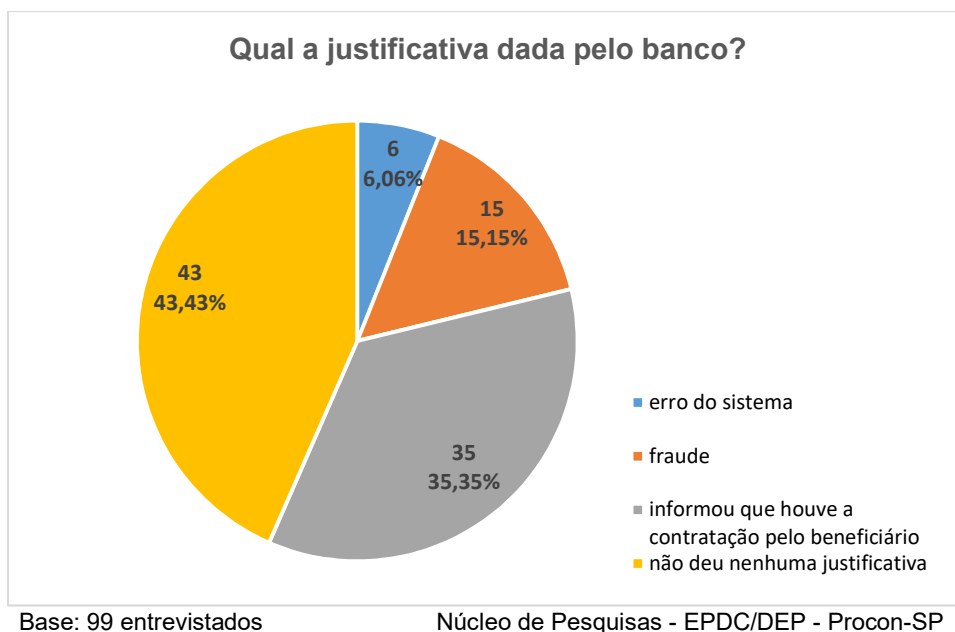


Resultados

Inicialmente questionamos as 608 pessoas idosas que responderam à pesquisa se já ocorreu algum débito referente a empréstimo consignado não contratado: 16,28% (99) declararam que sim e 83,72% (509) afirmaram que não.

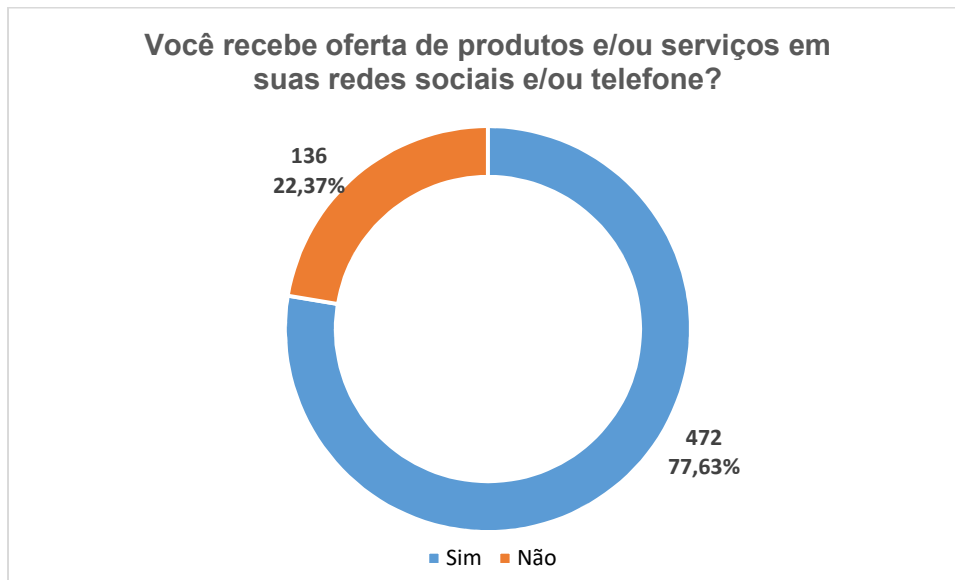


Na sequência perguntamos as pessoas idosas que tiveram débito de empréstimo consignado não contratado (99), qual foi a justificativa dada pelo banco: 43,43% (43) declararam que o banco não deu nenhuma justificativa, 35,35% (35) informaram que o banco alegou que a contratação foi efetuada pelo beneficiário, 15,15% (15) fraude e 6,06% (6) erro do sistema.





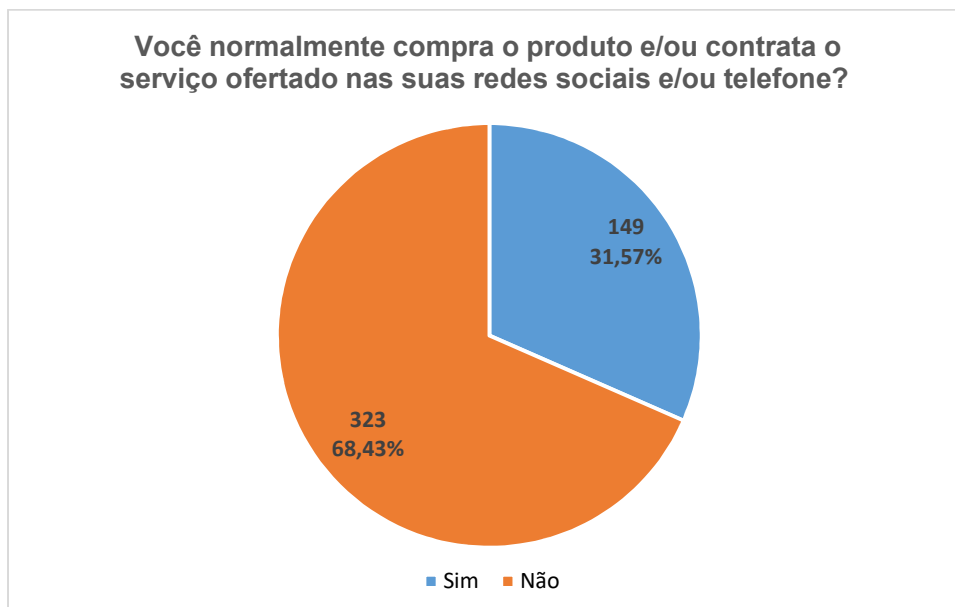
A seguir, questionamos aos 608 entrevistados se recebe oferta de produtos e/ou serviços em suas redes sociais e/ou telefone. A maioria, 77,63% (472), respondeu que “sim”.



Base: 608 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Questionamos aos 472 entrevistados se normalmente compra o produto e/ou contrata o serviço ofertado em suas redes sociais e/ou telefone. 31,57% (149) informaram que “sim”.

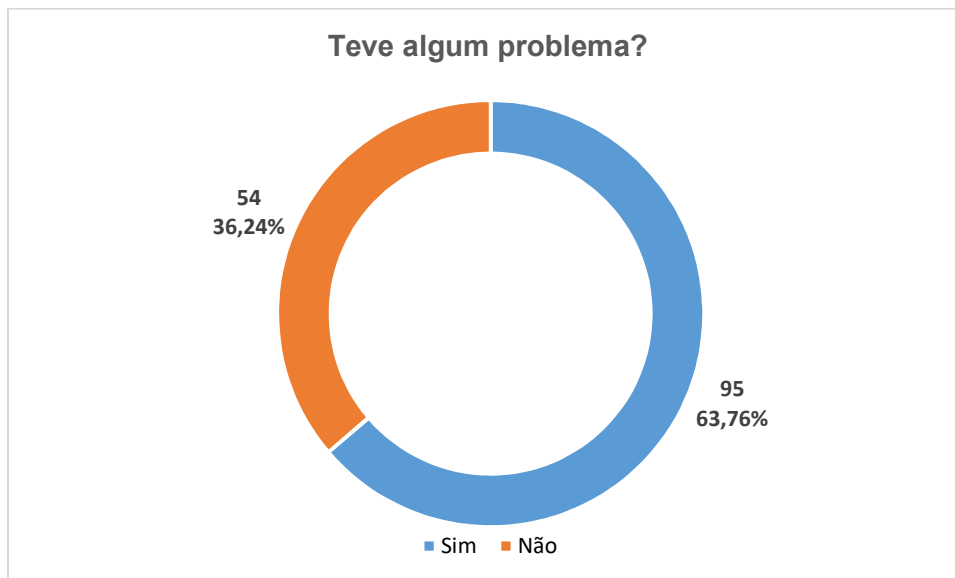


Base: 472 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

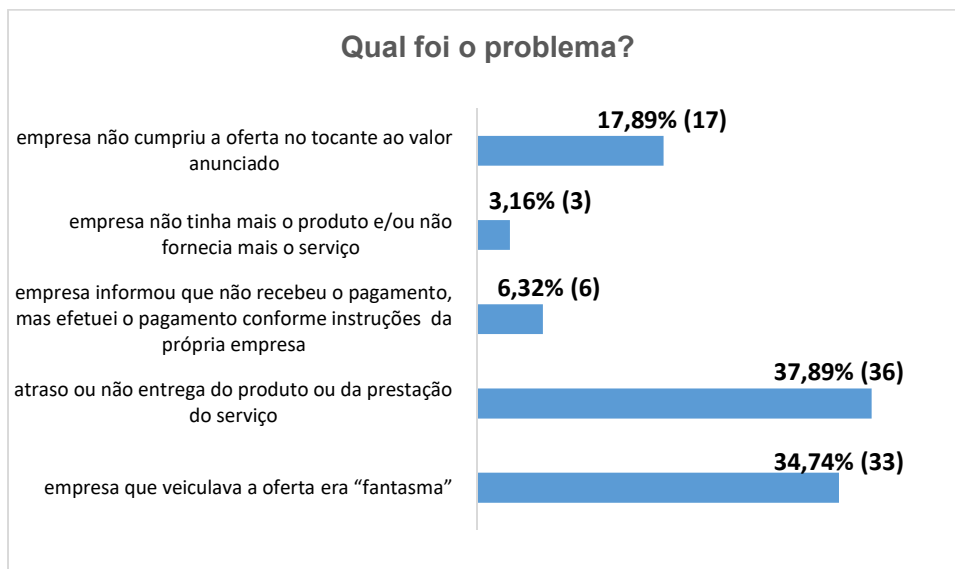


Para esse mesmo grupo de idosos (149) questionamos se já teve problema quando comprou o produto ou adquiriu o serviço ofertado pelas redes sociais e/ou telefone. A maioria, 63,76% (95), disse que “sim”. Os três principais problemas apontados pelos entrevistados foram: atraso ou não entrega do produto ou da prestação de serviço; empresa que veiculava a oferta era fantasma; empresa não cumpriu a oferta no tocante ao valor anunciado.



Base: 149 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

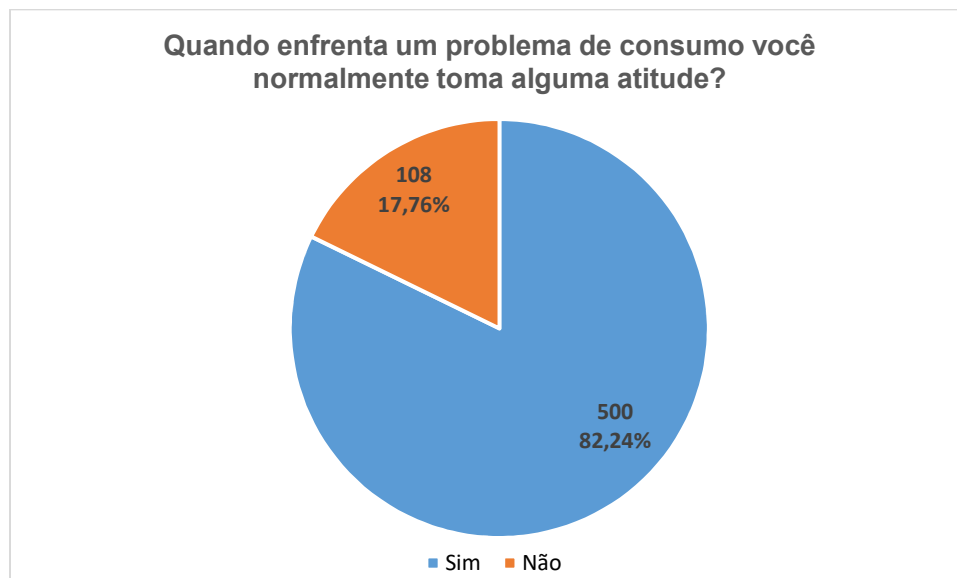


Base: 95 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

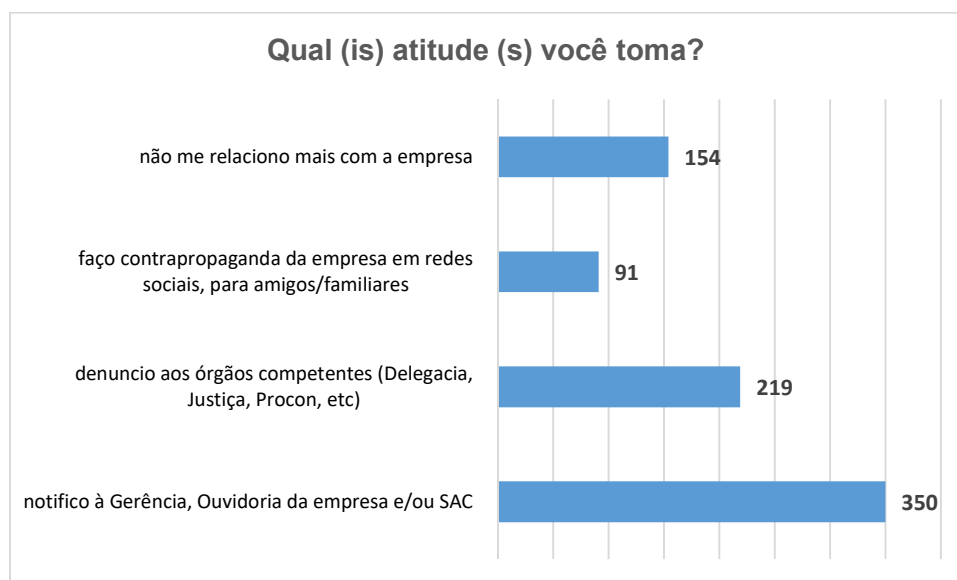


Para todos entrevistados (608) indagamos se quando enfrenta um problema de consumo normalmente toma alguma atitude. 82,24% (500) responderam que “sim”. As duas mais apontadas foram: notifica a Gerência, Ouvidoria da empresa e/ou SAC; faz denúncia aos órgãos competentes.



Base: 608 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



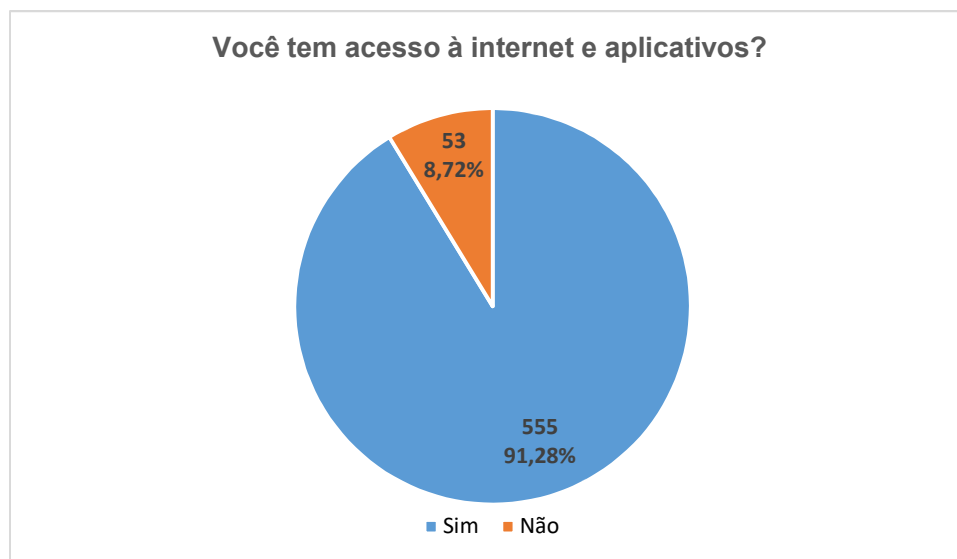
Obs.: permitia apontar mais de uma alternativa

Base: 500 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



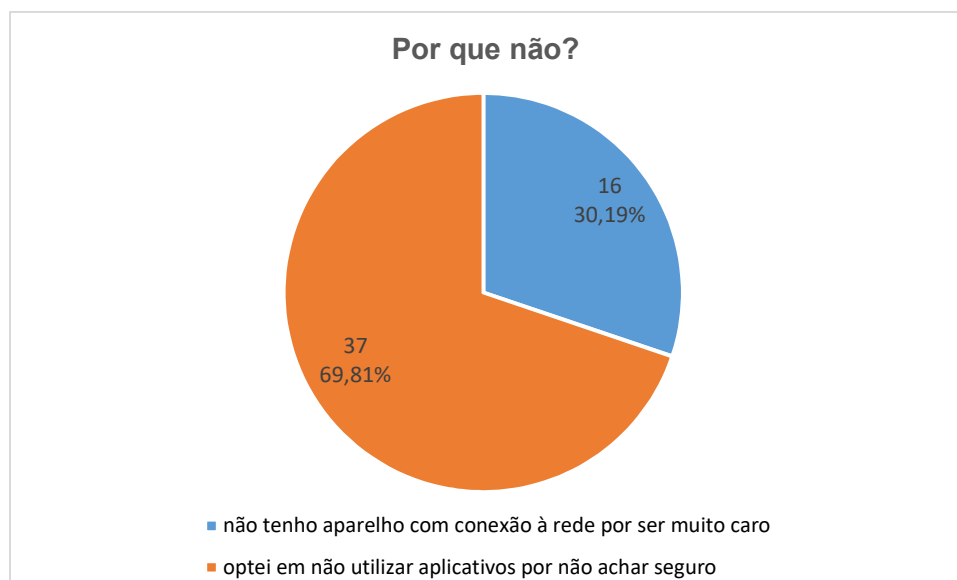
91,28% (555) dos entrevistados informaram que tem acesso à internet e aplicativos.



Base: 608 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Dentre os que não acessam (53), 69,81% (37) alegaram que optou em não utilizar aplicativos por não achar seguro e 30,19% (16) informaram que não tem aparelho com conexão à rede por ser muito caro.

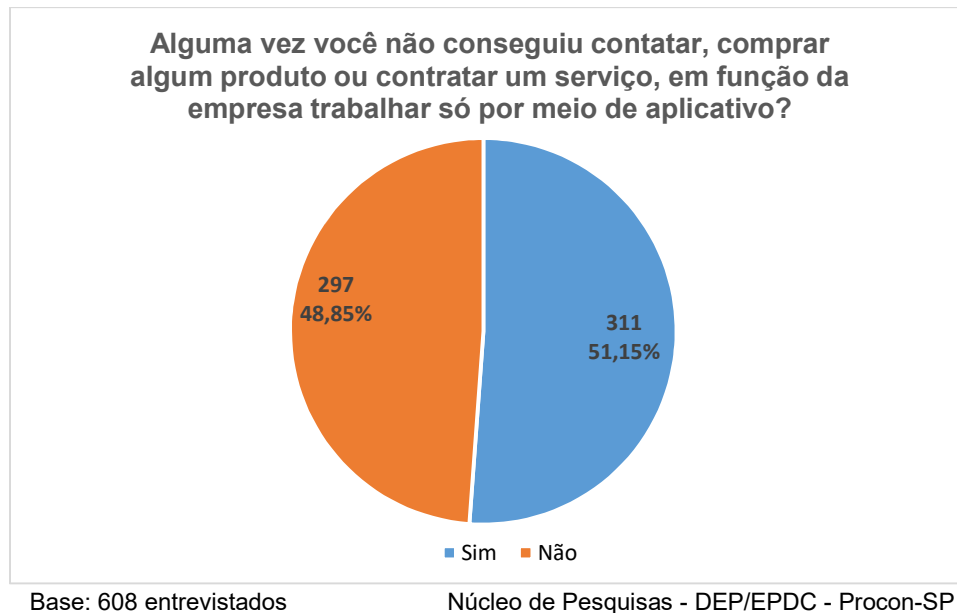


Base: 53 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

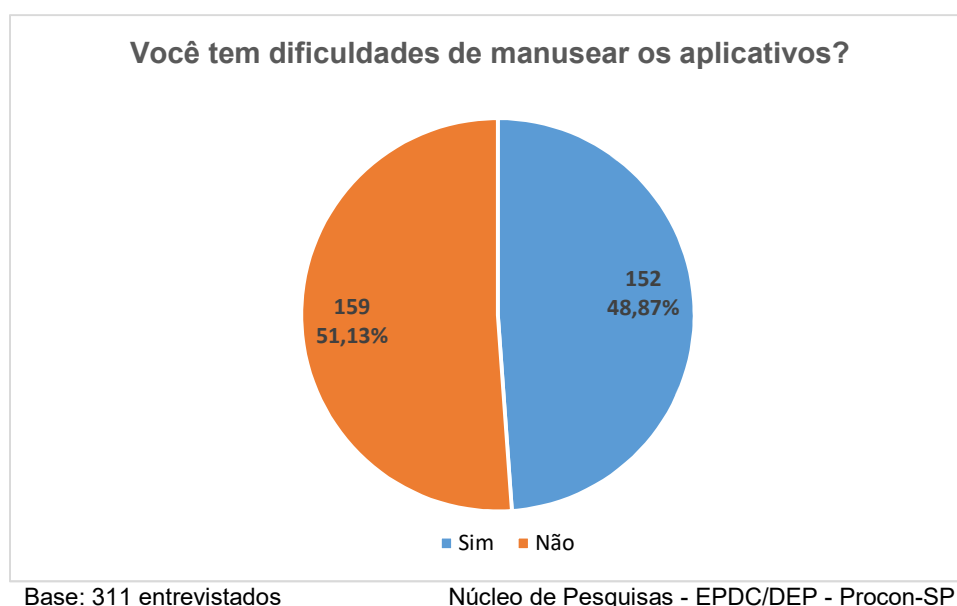


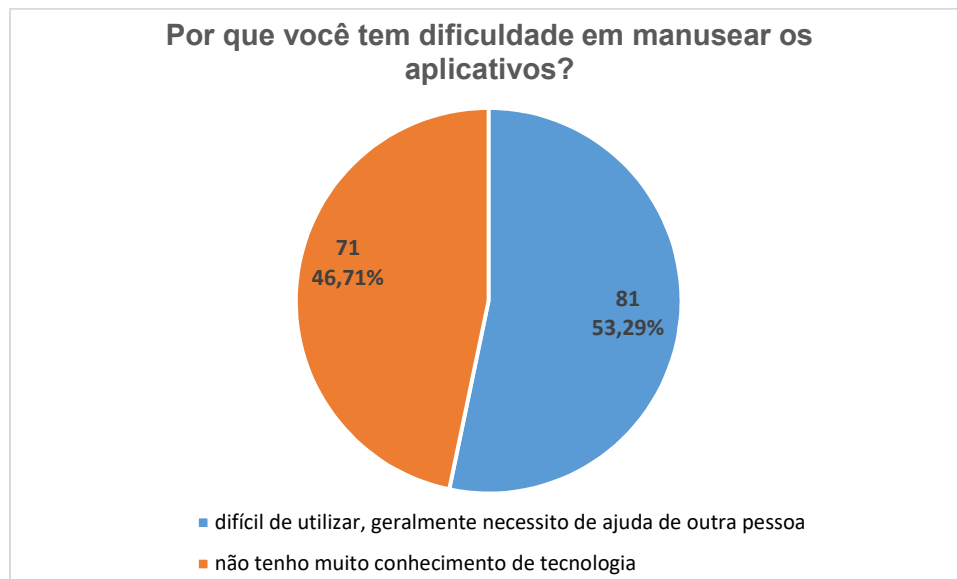
51,15% (311) dos entrevistados informaram que já aconteceu de não conseguir contatar a empresa, comprar algum produto e/ou contratar um serviço, em função da empresa só trabalhar por meio de aplicativo.



48,87% (152 dos 311 entrevistados) apontaram que tem dificuldade de manusear os aplicativos, por ser de difícil utilização ou pela falta de conhecimento de tecnologia.

Quando segmentamos por nível de escolaridade, verifica-se que a maior concentração de entrevistados que tem dificuldade tem ensino fundamental incompleto.





Base: 152 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

Abaixo os segmentos de empresas que os consumidores apontaram que tem dificuldade em manusear os aplicativos:

Estabelecimento financeiro (banco, financeira, seguradora e similares)	103
Concessionária de serviço público (água, luz, gás, telefonia e similares)	98
Estabelecimento que oferece tratamento, produtos e/ou serviços de saúde (hospital, consultório, drogarias, operadoras de saúde, etc.)	62
Veículos de transporte (avião, trem, metrô, ônibus, embarcação, taxi e similares)	54
Estabelecimento que oferece refeições (bar, lanchonete, restaurante, confeitaria, padaria e similares)	42
Mercados (supermercado, hipermercado, hortifrúti, granja, etc.)	41
Lojas (de roupas, calçados, eletroeletrônicos etc.)	40
Local para entretenimento ou conferências (cinema, teatro, casa de show, boates, livrarias e similares)	39
Estabelecimento que oferece hospedagem (hotel, pensão, pousada, estalagem, motel e similares)	30
Estabelecimento de ensino (escola, universidade, creches, cursos livres, etc.)	27
Local de práticas esportivas (academia, clube, ginásio, estádio, centros esportivos e similares)	25
Imobiliária / Stand de venda de imóveis	22
Locadoras de veículos	21
Estabelecimento que oferece cuidados estéticos (salão de cabelereiro, barbearia, clínica estética, etc.)	20

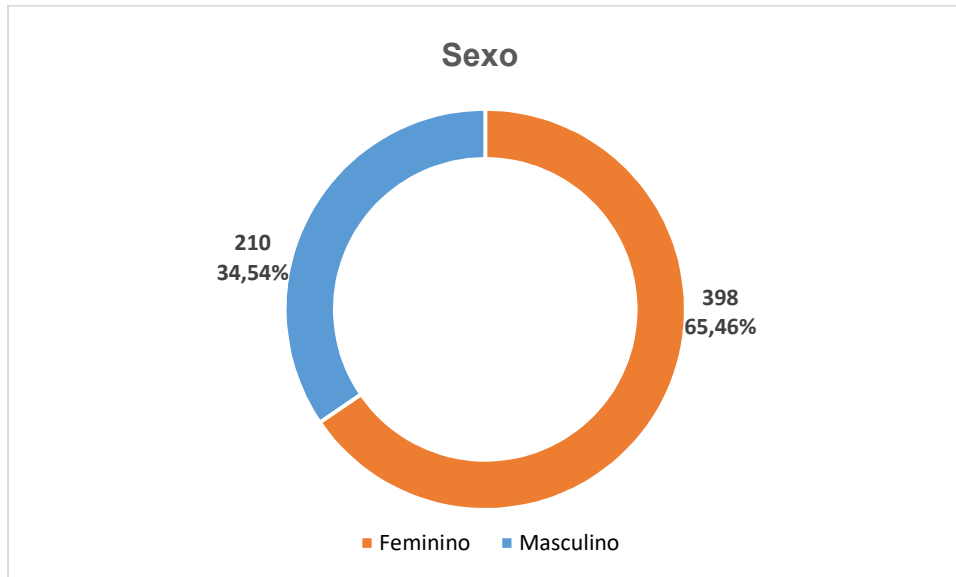
Obs.: permitia apontar mais de uma alternativa

Base: 152 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP

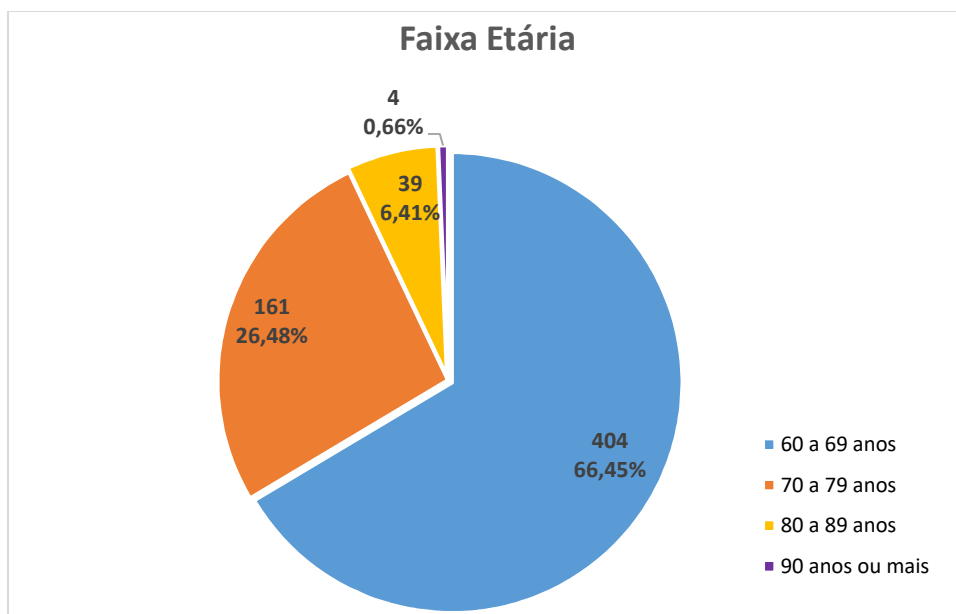


Perfil dos Entrevistados



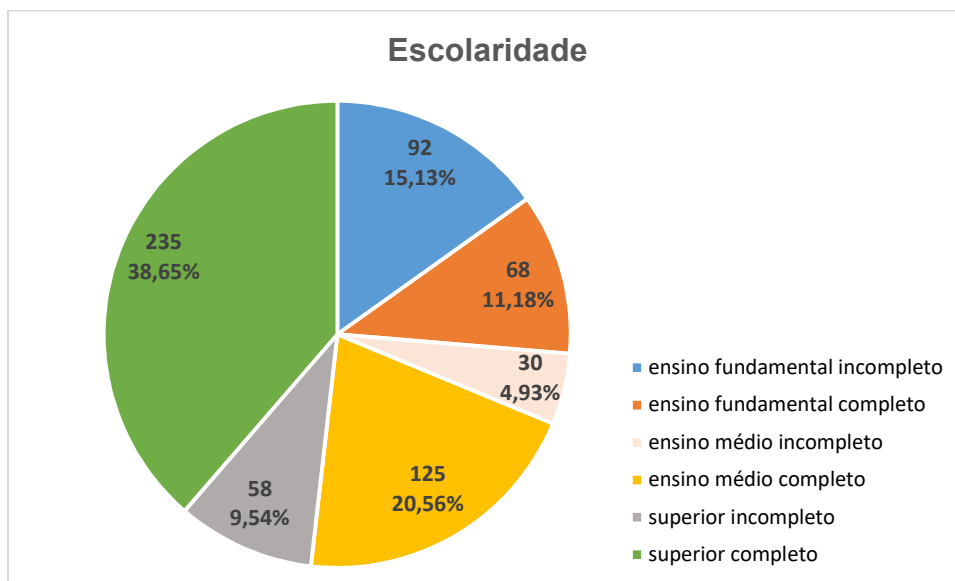
Base: 608 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



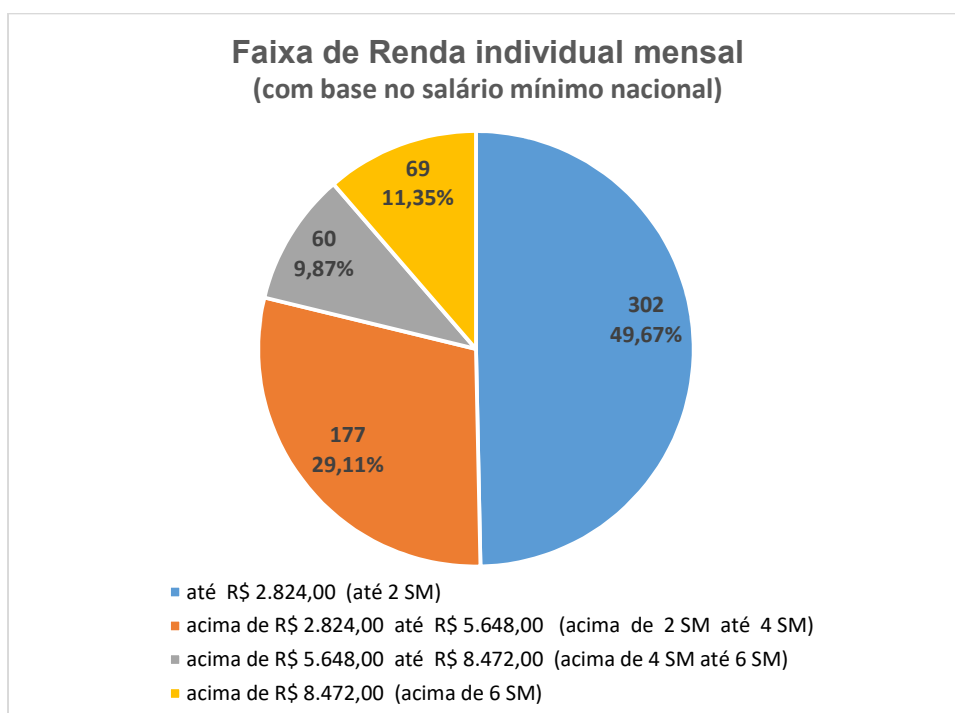
Base: 608 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Base: 608 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Base: 608 entrevistados

Núcleo de Pesquisas - EPDC/DEP - Procon-SP



Conclusão

Atualmente um dos meios que se destaca como uma oportunidade para o consumidor (aposentado/pensionista) adquirir um empréstimo sem muitas exigências a uma taxa mais baixa no mercado é o empréstimo consignado. Através deste meio, o consumidor tem a oportunidade de antecipar a aquisição de um bem ou honrar os seus compromissos financeiros, dentre outras possibilidades. Por outro lado, caso não seja utilizado de forma consciente ou contratado sem anuência do consumidor, poderá gerar muita dor de cabeça e prejuízos financeiros. A pesquisa apontou que 16,28% das pessoas idosas entrevistadas declararam que houve débito em seu benefício sem a contratação.

No que se refere às ofertas de produtos e/ou serviços, por meio das redes sociais e/ou telefone, a grande maioria do público alvo do levantamento (77,63%) informou que recebe ofertas por esses canais, sendo que 31,57% desses entrevistados relataram que normalmente compram os produtos e/ou contratam os serviços ofertados. Dos que compram e/ou contratam, 63,76% declararam que já teve problema.

O levantamento apontou que 82,24% de todos os entrevistados tomam alguma atitude quando se depara com um problema de consumo, tais como: notifica à empresa, denuncia aos órgãos competentes, não se relaciona mais com a empresa, etc.

Verificou-se que 91,28% dos entrevistados têm acesso à internet e aplicativos.

51,15% dos entrevistados afirmaram que não foi possível contatar, comprar algum produto e/ou contratar um serviço, em função da empresa trabalhar só por meio de aplicativo. Quando questionamos a esse público se ele tem dificuldades em manusear os aplicativos, 48,87% respondeu que sim, por achar difícil a sua utilização ou por não possuir muito conhecimento de tecnologia. Os três segmentos mais citados que o consumidor idoso apontou que enfrenta mais dificuldades no manuseio dos aplicativos foram: estabelecimentos financeiros; concessionárias de serviços essenciais; estabelecimentos que oferecem tratamento, produtos e/ou serviços de saúde.

Conclui-se que as empresas precisam investir mais na segurança e em ferramentas que facilitem o manuseio por qualquer tipo de público, principalmente os dos mais vulneráveis, como é o público idoso, para que a relação de consumo se estabeleça de forma transparente e segura.