# Relatório da Pesquisa Comportamental
# *"Pessoa Idosa x Mercado de Consumo"*
## *Percepção do Consumidor*
## 2025

## Introdução / Objetivo

A Fundação Procon-SP, por meio do Núcleo de Pesquisas da Diretoria de Estudos e Pesquisas, efetuou mais uma consulta direcionada ao público idoso. Nesta segunda edição o objetivo foi acompanhar e mapear novas situações como de descontos indevidos em benefícios do INSS e as recorrentes já apontadas na pesquisa do ano passado como problemas com empréstimos consignados não contratados e dificuldades com compras online ou por telefone, especialmente diante da crescente digitalização dos serviços.

Também foi levantado o grau de acesso e familiaridade das pessoas idosas com aplicativos de empresas de diferentes setores — como bancos, prestadores de serviços públicos, estabelecimentos de saúde e educação, entre outros.

Outro ponto abordado diz respeito à postura dos consumidores diante de problemas de consumo, como a busca por canais de denúncia ou a quebra de contrato com empresas que descumprem suas obrigações.

Os resultados são usados para desenvolver e/ou atualizar ações de educação para o consumo específicas para esse público, como desenvolvimento de conteúdo de cartilhas (Longevidade, Direitos do Consumidor Idoso, etc), oficinas "Consumo e o Idoso", entre outras ações.

## Metodologia

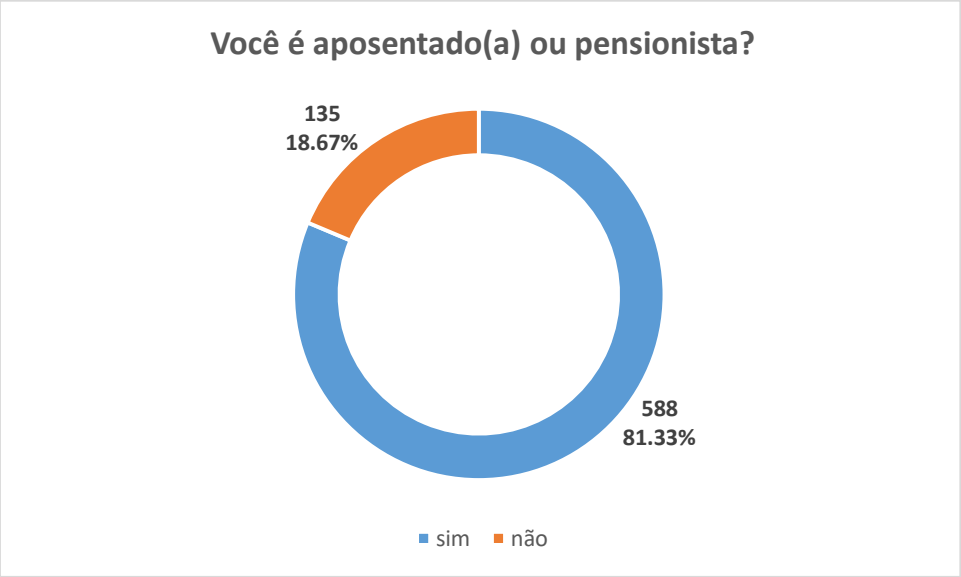
A pesquisa foi efetuada por meio de questionário estruturado com vinte e duas questões (incluindo as de perfil).

Foram entrevistados consumidores idosos (a partir dos 60 anos) que se dirigiram ao Posto do Procon-SP de Atendimento Pessoal da Liberdade e, os que acessaram à pesquisa no site da Fundação, no período de 01/08 a 31/08/25. Também foram entrevistadas pessoas idosas dos Núcleos de Convivência do Idoso. Responderam espontaneamente à pesquisa 723 pessoas idosas (295 entrevistas presenciais e 428 online).

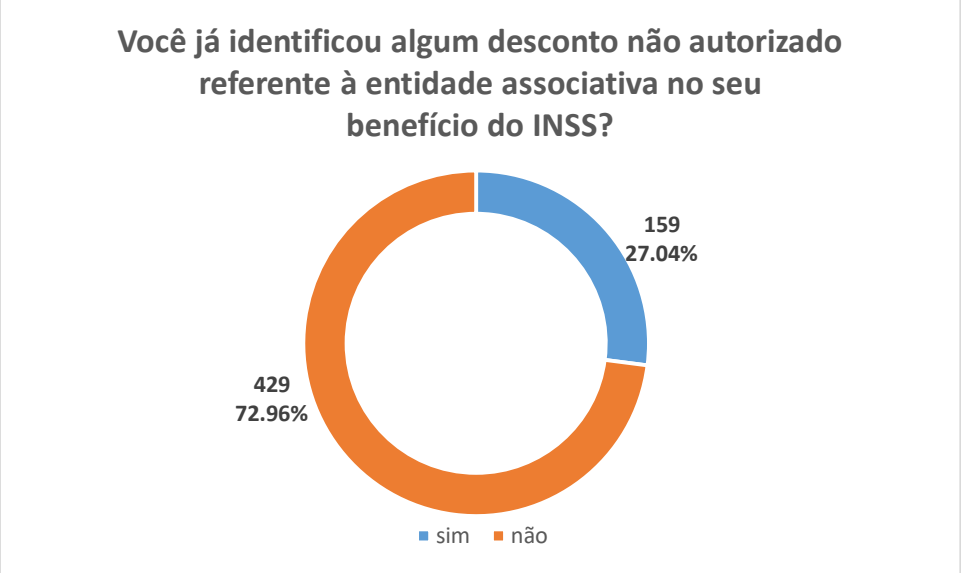
Verificamos que alguns consumidores (146) acessaram o link mesmo não sendo o público alvo da pesquisa (idosos a partir de 60 anos). Apesar de não fazerem parte do levantamento, questionamos o motivo do acesso (vide anexo ao final do relatório).

A seguir os resultados.

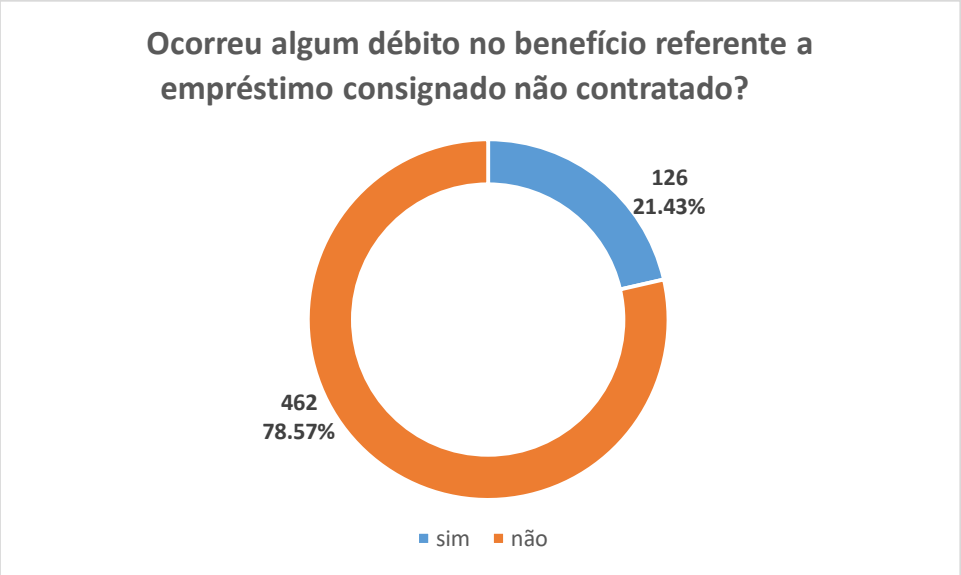
## Resultados



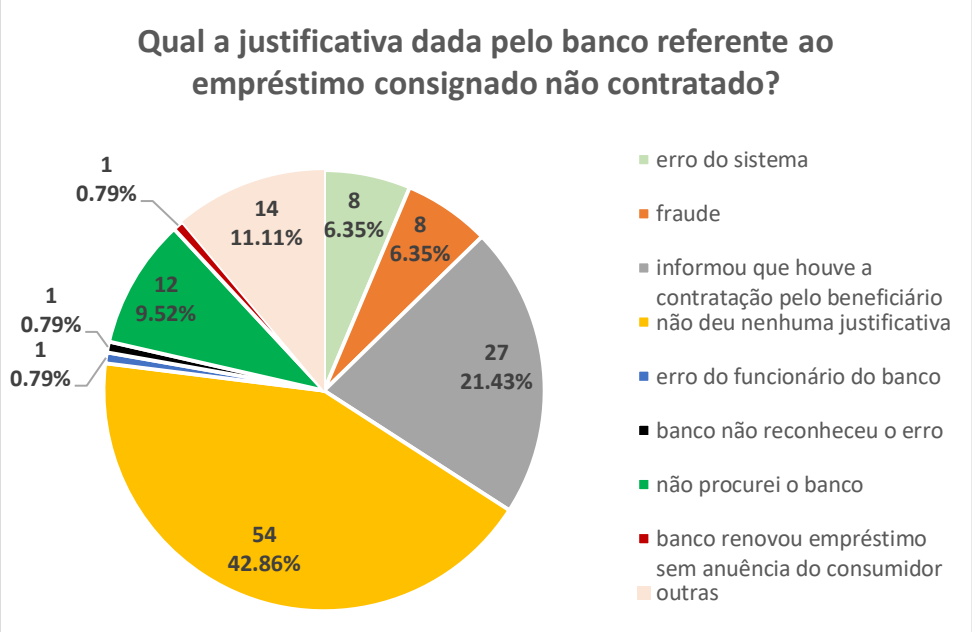

Base: 723 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



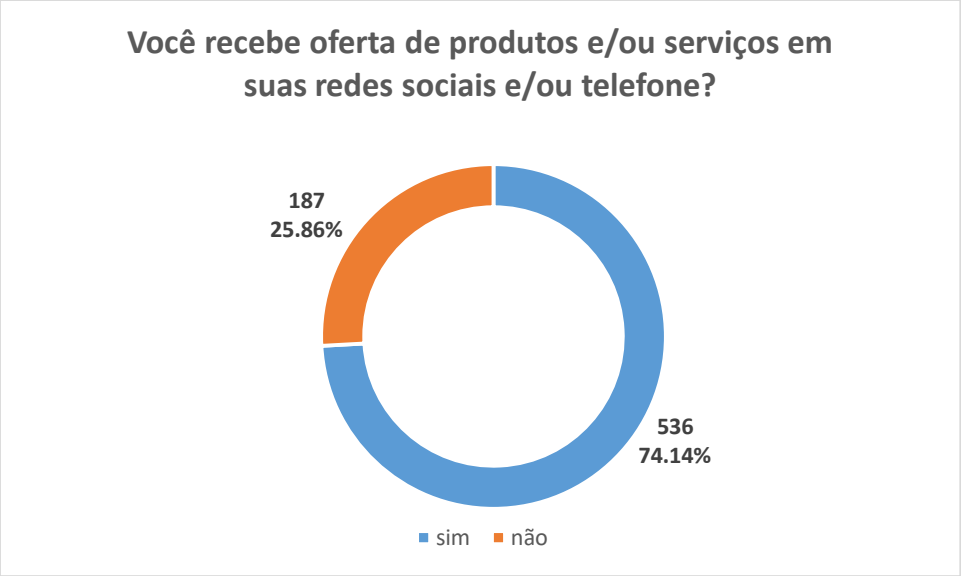

Base: 588 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



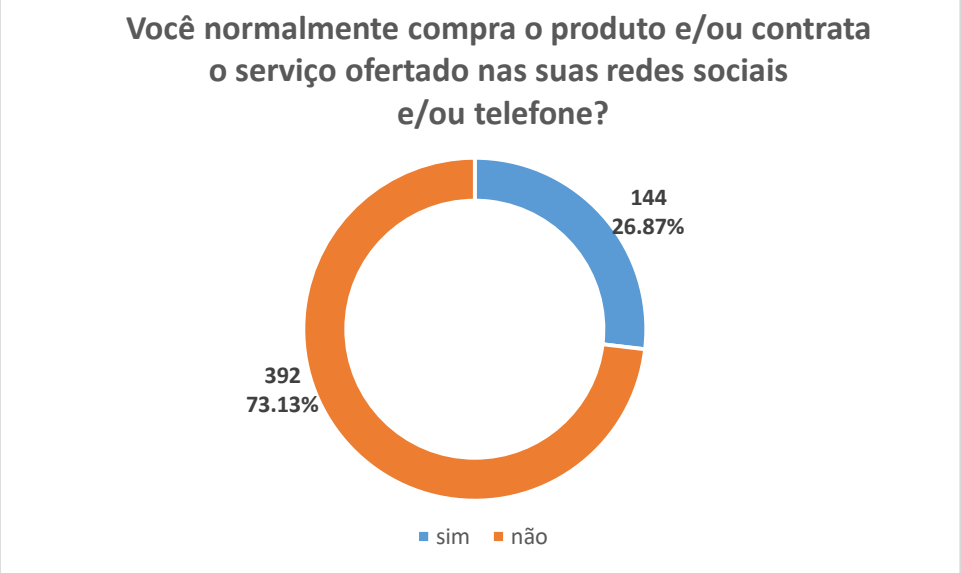

Base: 588 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



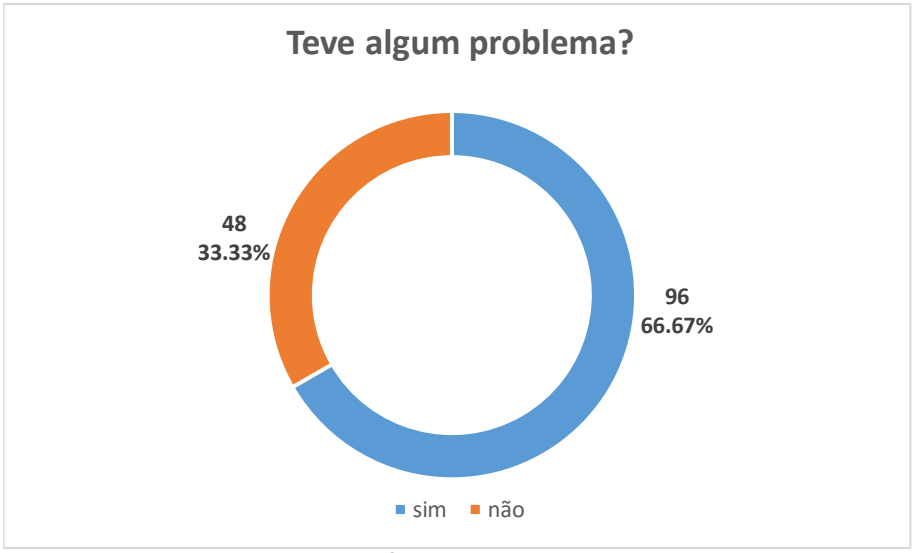

Base: 126 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



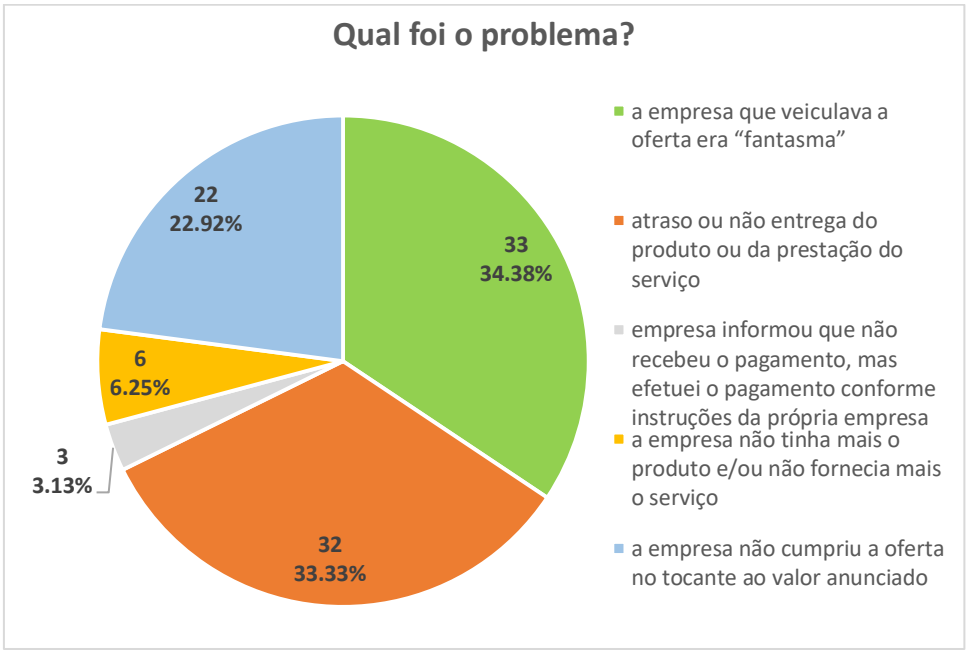

Base: 723 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



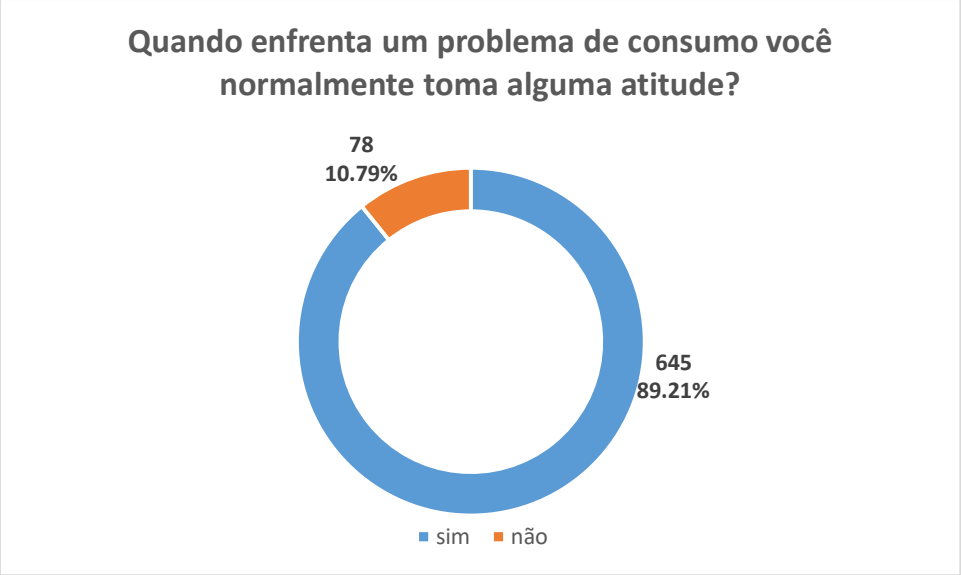

Base: 536 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



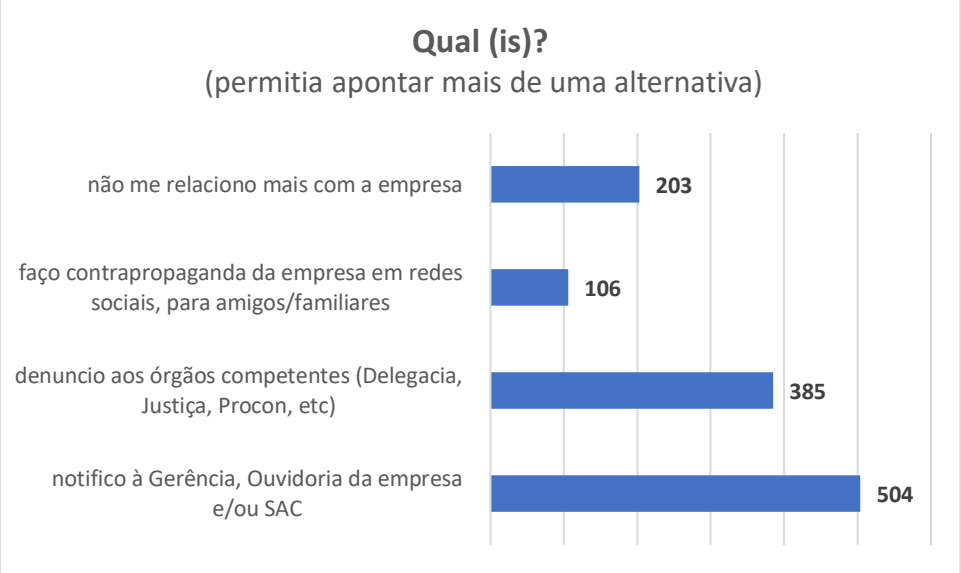

Base: 144 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



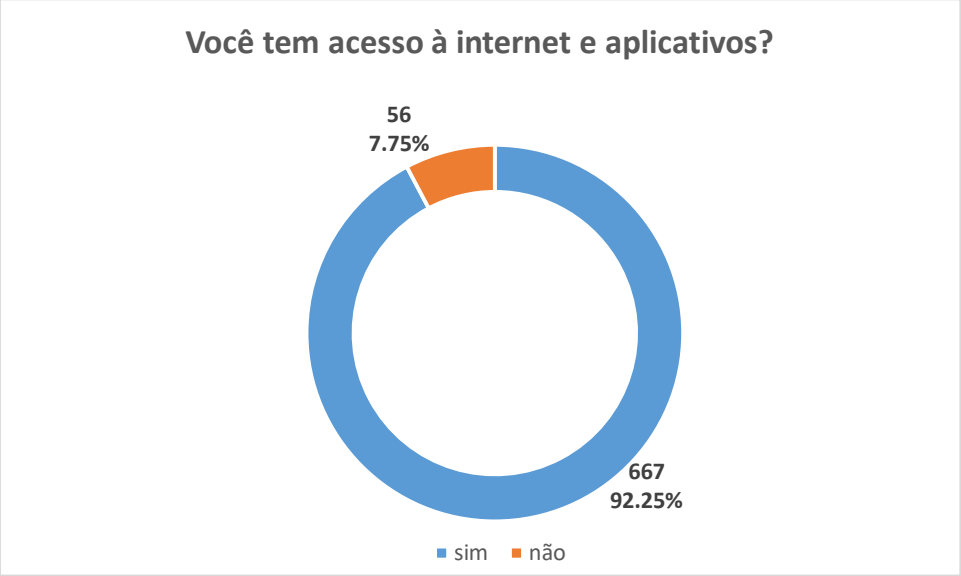

Base: 96 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP




Base: 723 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP

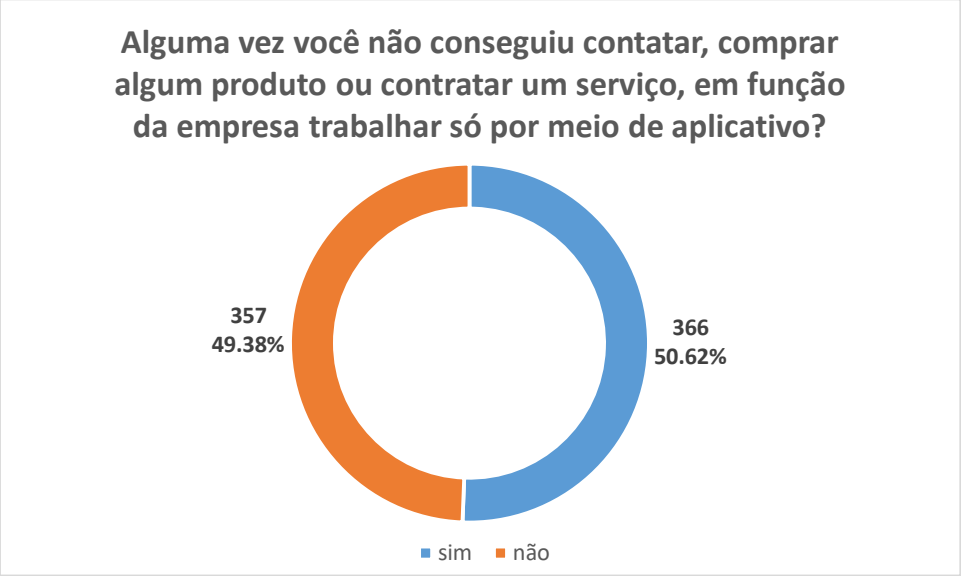



Base: 645 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP

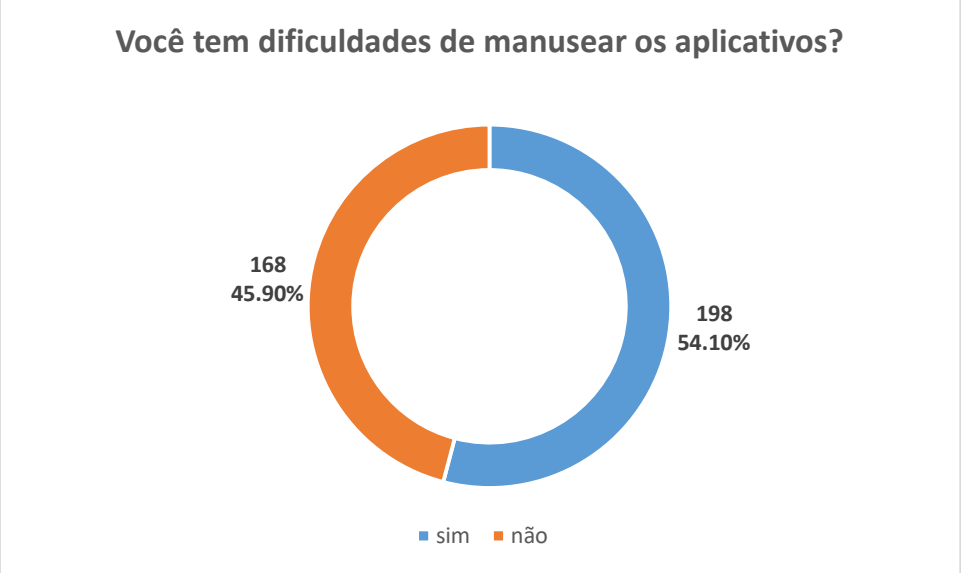



Base: 723 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP

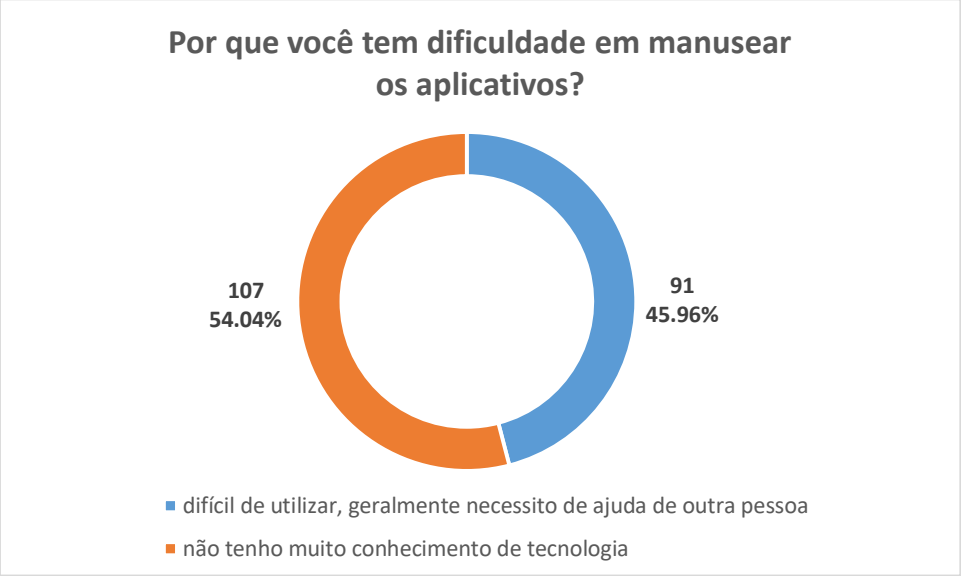
Base: 56 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP




Base: 723 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP




Base: 366 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP



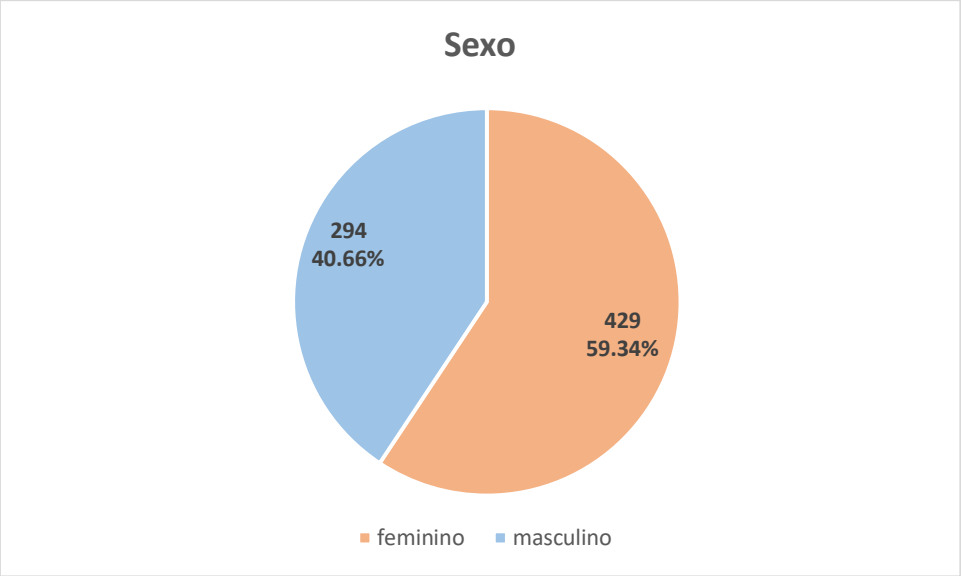

Base: 198 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP

**Segmentos de empresa que o consumidor apontou ter dificuldade de manusear os aplicativos:**

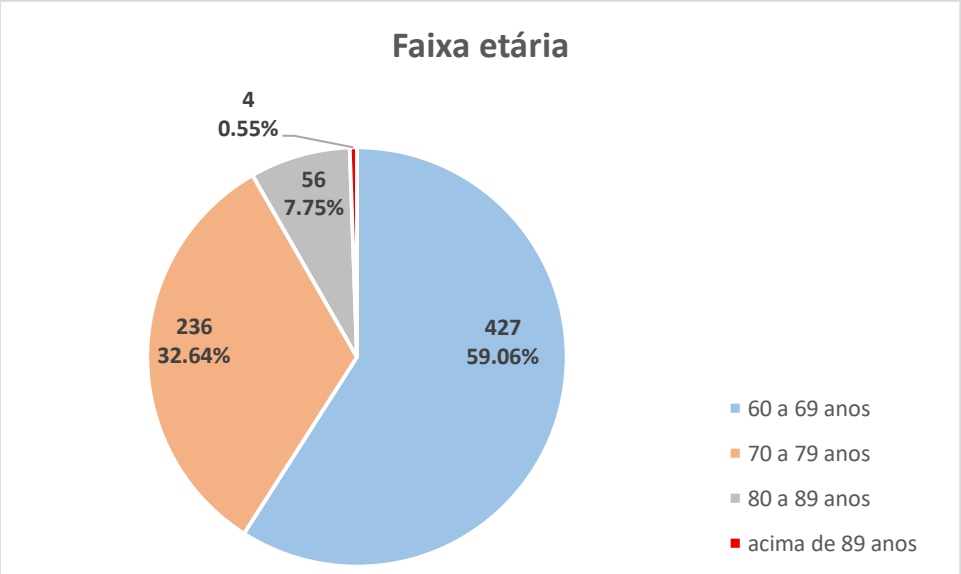
| | |
|---|---|
| Concessionária de serviço público (água, luz, gás, telefonia e similares) | 144 |
| Estabelecimento financeiro (banco, financeira, seguradora e similares) | 135 |
| Estabelecimento que oferece tratamento, produtos e/ou serviços de saúde (hospital, consultório, drogarias, operadoras de saúde, etc.) | 67 |
| Veículos de transporte (avião, trem, metrô, ônibus, embarcação, taxi e similares) | 56 |
| Mercados (supermercado, hipermercado, hortifrúti, granja, etc.) | 39 |
| Lojas (de roupas, calçados, eletroeletrônicos etc.) | 38 |
| Estabelecimento que oferece refeições (bar, lanchonete, restaurante, confeitaria, padaria e similares) | 33 |
| Local para entretenimento ou conferências (cinema, teatro, casa de show, boates, livrarias e similares) | 32 |
| Estabelecimento que oferece hospedagem (hotel, pensão, pousada, estalagem, motel e similares) | 31 |
| Imobiliária / Stand de venda de imóveis | 16 |
| Locadoras de veículos | 16 |
| Local de práticas esportivas (academia, clube, ginásio, estádio, centros esportivos e similares) | 16 |
| Estabelecimento de ensino (escola, universidade, creches, cursos livres, etc.) | 15 |
| Estabelecimento que oferece cuidados estéticos (salão de cabelereiro, barbearia, clínica estética, etc.) | 12 |

Base: 198 consumidores - total de apontamentos: 650 Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP

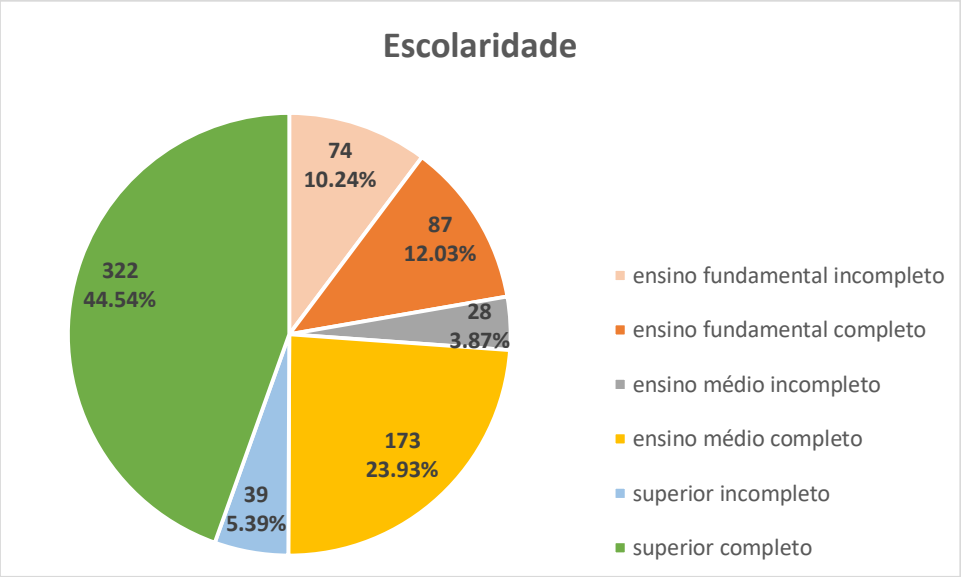
## Perfil do Consumidor Idoso Entrevistado



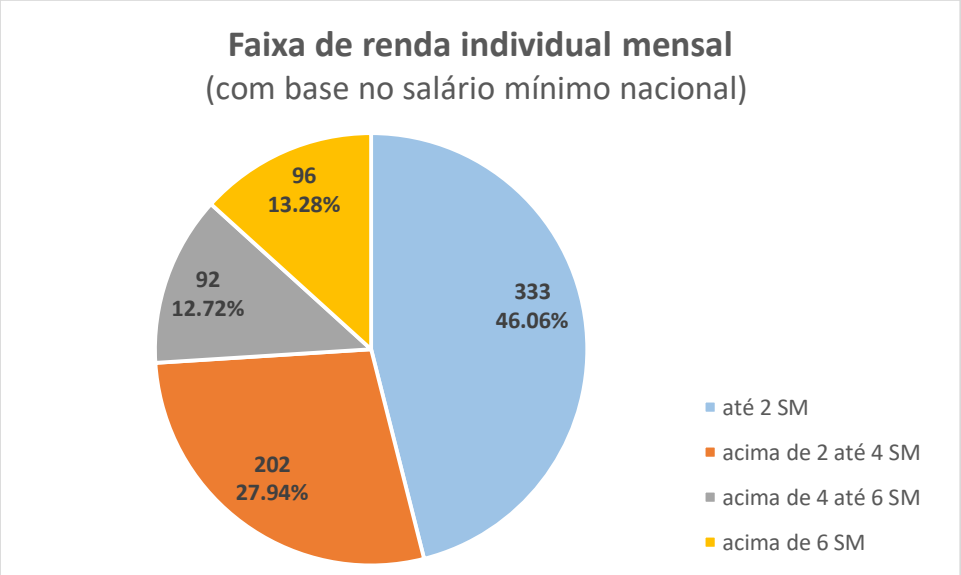

Base: 723 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP




Base: 723 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP




Base: 723 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP




Base: 723 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP

## Análise dos Resultados

Inicialmente questionamos as 723 pessoas idosas se ela é aposentada ou pensionista: 81,33% (588) disseram que sim e 18,67% (135) declararam que não. Dentre os entrevistados que são aposentados ou pensionistas, 27,04% (159) já identificaram desconto não autorizado referente à entidade associativa no benefício do INSS e 21,43% (126) declararam que já ocorreu algum débito referente a empréstimo consignado não contratado.

Na sequência perguntamos às pessoas idosas que tiveram débito de empréstimo consignado não contratado (126), qual foi a justificativa dada pelo banco: 42,86% (54) declararam que o banco não deu nenhuma justificativa; 21,43% (27) informaram que o banco alegou que a contratação foi efetuada pelo beneficiário; 6,35% (8) fraude; 6,35% (8) erro do sistema; 0,79% (1) erro do funcionário do banco; 0,79% (1) banco não reconheceu erro; 0,79% (1) banco renovou empréstimo sem anuência do consumidor; 11,11% (14) apontaram outras justificativas e 9,52% (12) declararam que não procurou o banco.

A seguir, questionamos aos 723 entrevistados se recebem oferta de produtos e/ou serviços em suas redes sociais e/ou telefone. A maioria, 74,14% (536), respondeu que "sim".

Questionamos aos 536 entrevistados se normalmente compram o produto e/ou contratam o serviço ofertado em suas redes sociais e/ou telefone. 26,87% (144) informaram que "sim".

Para esse mesmo grupo de idosos (144) questionamos se já teve problema quando comprou o produto ou adquiriu o serviço ofertado pelas redes sociais e/ou telefone. A maioria, 66,67% (96), disse que "sim". Os três principais problemas apontados pelos entrevistados foram: empresa que veiculava a oferta era fantasma; atraso ou não entrega do produto ou da prestação de serviço; empresa não cumpriu a oferta no tocante ao valor anunciado.

Questionamos aos 723 entrevistados se normalmente tomam alguma atitude quando enfrentam um problema de consumo. A maioria, 89,21% (645), respondeu que sim. Sendo que desses, a maioria notifica à gerência e/ou Ouvidoria da empresa / SAC; denuncia aos órgãos competentes (Delegacia, Justiça, Procon, etc.).

92,25% (667) dos entrevistados informaram que tem acesso à internet e aplicativos.

As três justificativas mais citadas pelos que não acessam (56) foram: 46,43% (26) declararam que não sabe utilizar; 30,36% (17) alegaram que optou em não utilizar aplicativos por não achar seguro; 16,07% (9) informaram que não tem aparelho com conexão à rede por ser muito caro.

50,62% (366) 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. Dentre esses entrevistados, 54,10% (198) apontaram que tem dificuldade de manusear os aplicativos, por ser de difícil utilização ou pela falta de conhecimento de tecnologia.

Após cruzarmos as respostas dos 198 entrevistados que tem dificuldade de manusear os aplicativos com a faixa de renda verificamos que a maioria, 56,06% (111), ganha até dois salários mínimos.

Analisamos os cruzamentos considerando cada faixa etária e escolaridade para visualizarmos melhor a distribuição dos entrevistados e verificamos que quanto maior a faixa etária e menor a escolaridade maior a concentração de entrevistados que tem dificuldade de manusear aplicativos.

Os aplicativos dos segmentos mais apontados pelos idosos que eles mais têm dificuldades em manusear são: concessionárias de serviço público (água, luz, gás, telefonia e similares); estabelecimentos financeiros (banco, financeira, seguradora e similares); estabelecimentos que oferecem tratamento, produtos e/ou serviços de saúde (hospital, centro de saúde, clínicas, laboratórios, operadoras de saúde, etc.).

## Comparativo com a pesquisa anterior

| | 2024 | 2025 |
|---|---|---|
| **Ocorreu débito no benefício de empréstimo consignado não contratado** | **16,28%** | **21,43%** |
| **Instituições financeiras não deram justificativa para o débito** | **43,43%** | **42,86%** |
| **Consumidor que recebe ofertas de produtos e/ou serviços em suas redes sociais e/ou por telefone** | **77,63%** | **74,14%** |
| **Dos que recebem ofertas, normalmente compram** | **31,57%** | **26,87%** |
| **Dos que compram e já tiveram problema** | **63,76%** | **66,67%** |
| **Dois problemas mais apontados:**<br>**- atraso ou não entrega do produto e/ou da prestação do serviço**<br>**- empresa que veiculava a oferta era "fantasma"** | <br>**37,98%**<br>**34,74%** | <br>**33,33%**<br>**34,38%** |
| **Consumidor toma alguma atitude quando ocorre problema de consumo** | **82,24%** | **89,21%** |
| **Tem acesso à internet e aplicativos** | **91,28%** | **92,25%** |
| **Consumidor não conseguiu contatar, comprar algum produto e/ou contratar um serviço, em função da empresa trabalhar só por meio de aplicativo** | **51,15%** | **50,62%** |
| **% dos que têm dificuldades de manusear aplicativos, dentre os que relataram que não conseguiram contatar, comprar o produto e/ou contratar o serviço** | **48,87%** | **54,10%** |
| **Motivos da dificuldade de manusear os aplicativos:**<br>**- difícil de utilizar, necessita de ajuda de outra pessoa**<br>**- não tem muito conhecimento de tecnologia** | <br>**53,29%**<br>**46,71%** | <br>**45,96%**<br>**54,04%** |
| **Sexo dos entrevistados:**<br>**- feminino**<br>**- masculino** | <br>**65,46%**<br>**34,54%** | <br>**59,34%**<br>**40,66%** |
| **Maioria dos entrevistados tem de 60 a 79 anos** | **92,93%** | **91,70%** |
| **Maior parte dos entrevistados tem curso superior completo** | **38,65%** | **44,54%** |
| **Maior parcela dos entrevistados ganha até 4 salários mínimos** | **78,78%** | **74,00%** |

Quando comparamos com a pesquisa efetuada em 2024, verificamos que os consumidores idosos ainda continuam tendo débito de empréstimo consignado não contratado em seu benefício.

Nas duas pesquisas foi apontado que mais de 70% dos entrevistados recebem ofertas de produtos e/ou serviços por meio das redes sociais e/ou telefone. Os levantamentos apuraram que cerca de 30% dos que recebem ofertas por esses canais normalmente compram os produtos e/ou contratam os serviços ofertados. Dos que compram e/ou contratam, em ambos levantamentos, mais de 60% dos consumidores relataram que já tiveram problemas, sendo que a maioria destes notifica à Gerência, Ouvidoria da Empresa e/ou SAC.

Ambos levantamentos apontaram que a grande maioria (mais de 90%) dos entrevistados tem acesso à internet e aplicativos.

Mais de 50% dos entrevistados, nas duas pesquisas, 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, nesta última pesquisa houve um aumento dos que afirmaram que sim (49% em 2024 e 54% em 2025), por achar difícil a sua utilização ou por não possuir muito conhecimento de tecnologia.

Em 2024 os aplicativos dos estabelecimentos financeiros (banco, financeira, seguradora e similares) foram os mais citados pelos consumidores que possuem dificuldades de manuseio. Já em 2025 os mais citados foram os aplicativos das concessionárias de serviço público (água, luz, gás, telefonia e similares).

De acordo com as duas pesquisas o quadro continua o mesmo. Há necessidade de investimentos pelas empresas em segurança e em ferramentas que facilitem o manuseio pelo público em geral, em especial o do idoso, que cresce continuamente devido ao aumento da expectativa de vida e ao envelhecimento da população.

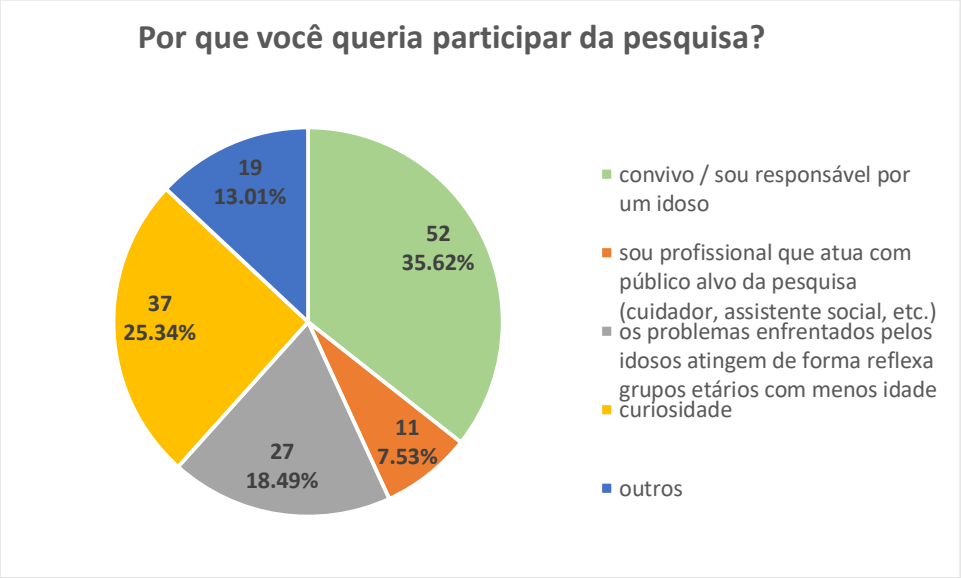
Mesmo sendo um público consumidor cada vez mais relevante, ainda há muito que melhorar para que as relações de consumo sejam seguras e transparentes.

A inovação é fundamental para atender às necessidades do público idoso, com o desenvolvimento de ferramentas que promovam a autonomia com segurança.

## Anexo

Aos 146 consumidores que não eram público alvo do levantamento questionamos por qual motivo o consumidor gostaria de participar da pesquisa. Os três mais apontados foram: 35,62% (52) declararam por conviver ou ser responsável por um idoso; 25,34% (37) por curiosidade; 18,49% (27) afirmaram que os problemas apontados pelos idosos atingem de forma reflexa grupos etários com menos idade.

Veja abaixo todas as justificativas apontadas pelos consumidores.




Base: 146 consumidores Núcleo de Pesquisas - DEP/EPDC - Procon-SP