

PAINEL TIC COVID-19

PESQUISA SOBRE O USO DA INTERNET
NO BRASIL DURANTE A PANDEMIA
DO NOVO CORONAVÍRUS

2ª EDIÇÃO: _____

SERVIÇOS PÚBLICOS *ON-LINE*,
TELESSAÚDE E PRIVACIDADE

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

PAINEL TIC COVID-19

PESQUISA SOBRE O USO DA INTERNET
NO BRASIL DURANTE A PANDEMIA DO
NOVO CORONAVÍRUS

2ª EDIÇÃO: SERVIÇOS PÚBLICOS *ON-LINE*, TELESSAÚDE
E PRIVACIDADE

**CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA
SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO (Cetic.br)**

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PONTO BR (NIC.br)

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL (CGI.br)

Outubro 2020

Os indicadores aqui apresentados são considerados experimentais, por utilizarem metodologias em desenvolvimento. Mais informações sobre o desenho metodológico da pesquisa podem ser acessados no relatório metodológico, disponível no website do Cetic.br (www.cetic.br).



Este material está sob uma licença
Creative Commons. Atribuição-Não-
Comercial-SemDerivações
CC BY-NC-ND

APRESENTAÇÃO

Com as medidas de restrição à circulação de pessoas adotadas no enfrentamento da COVID-19, as tecnologias digitais tornaram-se uma ferramenta crucial para lidar com o isolamento e mitigar os efeitos da pandemia. A Internet, em particular, tem sido indispensável para garantir a comunicação, o acesso à informação, o comércio eletrônico, a prestação de serviços públicos – incluindo aqueles relacionados ao combate ao novo coronavírus –, a telemedicina, o trabalho remoto, o ensino a distância e a fruição cultural. Ao mesmo tempo, as disparidades no acesso e no uso da rede tornaram-se mais evidentes em meio à necessidade do isolamento social, indicando que a apropriação dos potenciais benefícios da Internet é mais limitada entre as parcelas mais vulneráveis da população.

Diante da centralidade assumida pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC) nesse momento, o monitoramento da sua adoção durante a pandemia torna-se ainda mais relevante. Em um cenário em que atividades como trabalho, ensino e mesmo acesso a programas sociais emergenciais passaram a acontecer de maneira predominantemente remota, é fundamental medir os hábitos dos usuários de Internet e compreender como o novo cenário tem modificado a relação desses indivíduos com a rede. Conhecer como a população está utilizando a Internet durante a pandemia importa não apenas para compreender como ela se informa e se comunica, mas também como esse uso se relaciona com o seu bem-estar.

A produção de dados estatísticos durante a pandemia, contudo, tem sido diretamente afetada pelas medidas de distanciamento social. A realização de pesquisas presenciais

foi impactada pela necessidade de preservar a saúde de entrevistadores e respondentes, atendendo a recomendações da Organização Mundial da Saúde (OMS)¹. Institutos oficiais de estatística passaram a adotar ações emergenciais para preservar a produção de dados durante a pandemia ou enquanto durarem as medidas necessárias de combate ao novo coronavírus. Entre elas estão a suspensão temporária das operações de coleta presencial e a migração para coleta por telefone ou pela *web*, em conjunto com o desenho de estratégias inovadoras que garantam a qualidade no processo de produção de estatísticas.

Diante das limitações para a coleta de dados por métodos tradicionais², o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), departamento do Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), ligado ao Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), implementou, em caráter extraordinário, o Painel TIC COVID-19, uma pesquisa experimental com usuários de Internet, realizada através de um painel *web* complementado por entrevistas telefônicas.

Planejada para ser realizada e divulgada em três edições, com coletas entre junho e setembro de 2020, a pesquisa investiga atividades realizadas na Internet e dispositivos utilizados para acesso à rede, tendo como referência os indicadores validados pela pesquisa TIC Domicílios.³

Além disso, cada edição do Painel conta com módulos temáticos para aprofundar e detalhar aspectos do uso da rede relacionados ao contexto de enfrentamento da pandemia COVID-19 e seus efeitos na sociedade. Para tanto, o Painel TIC COVID-19 incluirá indicadores referentes aos seguintes temas:

¹ É o caso das recomendações publicadas pela Eurostat sobre o tema no *website* da entidade. Recuperado em 28 maio, 2020, de <https://ec.europa.eu/eurostat/data/metadata/covid-19-support-for-statisticians>

² Ver *Plano de contingência para as pesquisas TIC do CGI.br: Estratégia de coleta de dados durante a pandemia COVID-19*. Recuperado em 8 julho, 2020, de <https://cetic.br/pt/publicacao/plano-de-contingencia-para-as-pesquisas-tic-do-cgi-br/>

³ Ver indicadores da pesquisa TIC Domicílios no *website* do Cetic.br. Recuperado em 31 julho, 2020, de <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>

1ª EDIÇÃO	Cultura Comércio eletrônico
2ª EDIÇÃO	Serviços públicos <i>on-line</i> Telessaúde Privacidade
3ª EDIÇÃO	Ensino remoto Trabalho remoto

Com essa nova pesquisa, o Cetic.br/NIC.br reafirma seu compromisso de prover o governo e a sociedade de estatísticas robustas e atualizadas sobre a sociedade da informação. Além disso, busca acelerar a obtenção e a disponibilização de informação de qualidade sobre o uso das TIC durante a pandemia, oferecendo insumos relevantes para políticas públicas baseadas em evidências e para a promoção do bem-estar da população.

METODOLOGIA

O Painel TIC COVID-19 tem como objetivo coletar informações sobre o uso da Internet durante a pandemia causada pelo novo coronavírus. A população-alvo da pesquisa é composta por indivíduos usuários de Internet com 16 anos ou mais de idade no Brasil. São considerados usuários de Internet os indivíduos que fizeram uso da rede nos três meses que antecedem a entrevista, segundo recomendação metodológica da União Internacional de Telecomunicações (UIT).⁴

O Painel TIC COVID-19 utilizou como base para seu desenho amostral um painel *web* de

indivíduos mantido pelo IBOPE Inteligência, que conta com aproximadamente 95 mil painelistas com 16 anos ou mais de idade⁵. Para além da abordagem *on-line*, foram realizadas entrevistas telefônicas complementares para contemplar segmentos populacionais mais raros no painel.

O plano amostral empregado para a obtenção da amostra de respondentes foi do tipo amostragem por cotas, considerando as variáveis sexo, faixa etária, escolaridade, macroregião e classe. A coleta de dados da segunda edição da pesquisa foi realizada entre os dias 29 de julho e 20 de agosto de 2020. Ao todo, foram obtidas 2.408 entrevistas (95% por questionários *web* e 5% por meio de entrevistas telefônicas).

Para minimizar os vieses de seleção encontrados em abordagens por cotas, foi construída uma estrutura de pesos para o Painel TIC COVID-19, tendo como referência a TIC Domicílios 2019⁶. Na etapa inicial, os resultados da TIC Domicílios 2019 foram recalibrados para a população da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNADC), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), referente ao primeiro trimestre de 2020⁷. Na sequência, o processo de ponderação dos respondentes fez uso de um modelo estatístico para estimar o contingente total de usuários de Internet com 16 anos ou mais de idade no Brasil, segundo a TIC Domicílios 2019, que são representados com qualidade aceitável pelos respondentes do Painel TIC COVID-19. Posteriormente ao ajuste do modelo foi possível estimar probabilidades

⁴ Ver União Internacional de Telecomunicações – UIT. (2014). *Manual for measuring ICT access and use by households and individuals 2014*. Recuperado em 9 setembro, 2016, de http://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/ind/D-IND-ITCME-AS-2014-PDF-E.pdf

⁵ Para complementar as entrevistas obtidas, foram contactados também painelistas de outras empresas.

⁶ Ver Comitê Gestor da Internet no Brasil – CGI.br. (no prelo). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação - TIC Domicílios 2019*. São Paulo: CGI.br. Ver <https://www.cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/>

⁷ Ver Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. (2020). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua – Pnad Contínua*. Recuperado em 31 julho, 2020, de <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/9173-pesquisa-nacional-por-amostra-de-domicilios-continua-trimestral.html?edicao=27704&t=resultados>

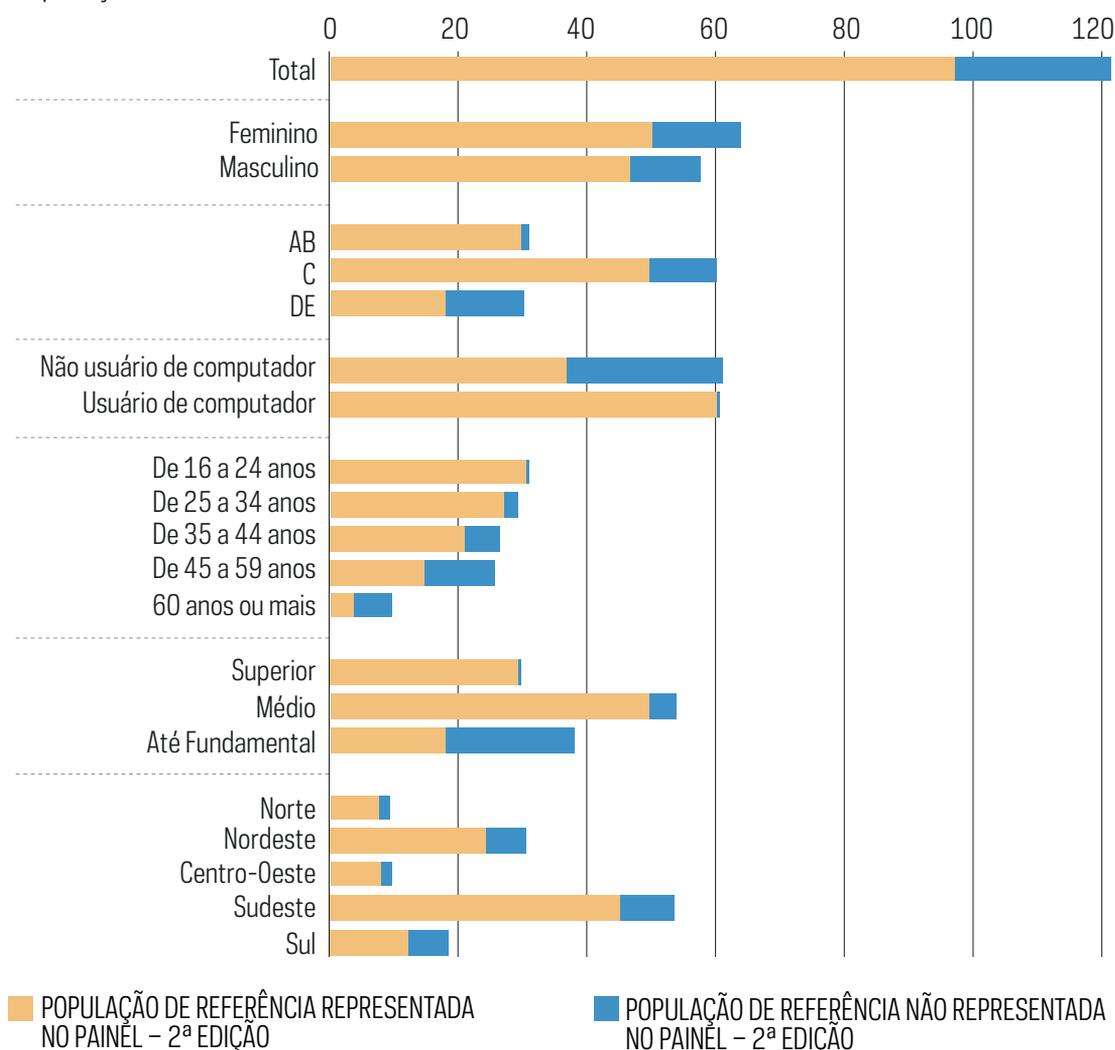
de seleção desses respondentes para ponderação do Painel TIC COVID-19.⁸

Após o processamento dos dados da pesquisa, verificou-se que a população representada no Painel TIC COVID-19 possuía um perfil bastante distinto do observado na TIC Domicílios 2019. Para que fosse possível criar uma base comum de comparação entre os dois estudos, optou-se por recortar a população segundo os escores obtidos no modelo produzido na etapa anterior. Com esse procedimento, é possível

afirmar que as estimativas obtidas no Painel TIC COVID-19 - 2ª edição permitem representar um contingente de cerca de 97 milhões de usuários de Internet, o que corresponde a 80% dos usuários na faixa etária considerada. Sendo assim, os indicadores apresentados neste relatório farão referência ao uso da Internet por parte de um recorte do total de usuários da rede, distribuídos de acordo com os perfis abaixo elencados (Gráfico 1).

GRÁFICO 1 – COMPARATIVO DA POPULAÇÃO DE USUÁRIOS DE INTERNET COM 16 ANOS OU MAIS NA POPULAÇÃO DE REFERÊNCIA E NO PAINEL TIC COVID-19 - 2ª EDIÇÃO

População em milhões



Fonte: CGI.br, TIC Domicílios 2019 (2020) e Painel TIC COVID-19 - 2ª edição (2020).

⁸ Diferentemente da estimativa baseada em um desenho amostral tradicional, as probabilidades de seleção no painel são desconhecidas e indefinidas. Trata-se de um pseudo-desenho amostral. A pseudo-probabilidade é a probabilidade estimada de pertencer à amostra não probabilística, usada ao invés de uma probabilidade conhecida. Ver Baker et al. (2013). *Report of the AAPOR Task Force on non probability sampling*. Recuperado em 31 julho, 2020, de www.aapor.org/AAPOR_Main/media/MainSiteFiles/. Para mais informações sobre o plano amostral adotado e processamento dos dados, ver relatório metodológico.

DESTAQUES

SERVIÇOS PÚBLICOS ON-LINE

Uma proporção maior de usuários de Internet com 16 anos ou mais procurou informações sobre serviços públicos ou os realizou *on-line* durante a crise sanitária. Houve aumento em praticamente todas as atividades investigadas pelo Painel TIC COVID-19 em comparação aos resultados da população de referência da pesquisa. A maior diferença se deu no acesso a informações ou serviços públicos relacionados aos direitos do trabalhador ou à previdência social, como INSS, FGTS, seguro-desemprego, auxílio emergencial ou aposentadoria: em 2019, 40% dos usuários buscaram esses serviços, passando para sete em cada dez usuários de Internet desde o início da pandemia.

Além disso, aumentou a proporção de usuários de Internet que realizaram um serviço público *on-line*, sem precisar se deslocar até um posto de atendimento, iniciativa fundamental para garantir o acesso aos serviços governamentais seguindo as recomendações de distanciamento social. Enquanto 8% dos usuários de Internet declararam ter realizado um serviço totalmente *on-line* relacionado a direitos do trabalhador ou previdência social em 2019, essa proporção alcançou praticamente um terço dos usuários durante o período da pandemia. No entanto, houve disparidades no acesso aos serviços *on-line*, especialmente entre as pessoas mais vulneráveis aos impactos da crise gerada pelo novo coronavírus. Um exemplo dessa desigualdade foi o acesso a serviços de saúde pública, em que apenas uma pequena parte dos usuários com 60 anos ou mais ou daqueles nas classes DE disseram ter realizado algum serviço público de maneira totalmente remota.

72%

DOS USUÁRIOS DE INTERNET PROCURARAM INFORMAÇÕES OU REALIZARAM SERVIÇOS PÚBLICOS ON-LINE RELACIONADOS A DIREITOS DO TRABALHADOR OU PREVIDÊNCIA SOCIAL, COMO O AUXÍLIO EMERGENCIAL

32%

REALIZARAM SERVIÇOS PÚBLICOS RELACIONADOS A DIREITOS DO TRABALHADOR OU PREVIDÊNCIA SOCIAL INTEGRALMENTE PELA INTERNET

TELESSAÚDE

Cerca de um quinto dos usuários de Internet com 16 anos ou mais utilizou serviços de tele-saúde, como consultas e agendamentos ou visualização de resultados de exames pela Internet. As consultas *on-line* foram realizadas em maior quantidade na rede pública, enquanto os agendamentos de consultas e exames e visualização de resultados de exames pela Internet ocorreram, principalmente, na rede privada. Entre os

20 %

DOS USUÁRIOS DE INTERNET REALIZARAM CONSULTA MÉDICA OU COM OUTRO PROFISSIONAL DA SAÚDE PELA INTERNET DURANTE A PANDEMIA

motivos apontados pelos usuários que não utilizaram esses serviços, além da falta de necessidade, estavam a preocupação com a segurança de seus dados pessoais e a falta de confiança em realizar esses serviços *on-line*.

Mais da metade dos usuários buscaram informações sobre a COVID-19 em *websites* ou em aplicativos de notícias do governo e especializados na área da saúde. Além disso, um quarto deles utilizou algum aplicativo de triagem virtual para conferir os sintomas e receber orientações sobre a doença. Nesses casos, foram utilizados majoritariamente os aplicativos da rede pública.

24%

UTILIZARAM ALGUM APLICATIVO DE TRIAGEM VIRTUAL QUE PERMITE ASSINALAR OS SINTOMAS DA COVID-19 E RECEBER ORIENTAÇÕES SOBRE O QUE FAZER

PRIVACIDADE

Um em cada cinco usuários de Internet com 16 anos ou mais baixou algum aplicativo do governo com informações sobre a COVID-19 no período da pandemia, e igual proporção afirmou que não baixaria esse tipo de aplicativo. Já em um cenário em que o aplicativo permitisse identificar outros casos de pessoas infectadas com COVID-19, 60% dos usuários afirmaram que com certeza baixariam, e outros 25% disseram que provavelmente o fariam. Entre os que baixaram aplicativos relacionados ao novo coronavírus, existem diferenças por idade e classe, porém há relativa homogeneidade de opiniões e atitudes em relação à privacidade, quando consideradas as diferentes classes, faixas etárias e níveis de escolaridade.

Entre os riscos relacionados ao uso de dados pessoais, um terço dos usuários apontou como preocupação roubo de identidade e fraudes. Os dados indicam maior receio com relação a crimes ocorridos pelos meios digitais do que com riscos específicos associados ao uso de dados pessoais em aplicativos de saúde no contexto da pandemia ou à vigilância por parte do poder público ou da iniciativa privada.

20%

DOS USUÁRIOS DE INTERNET BAIXARAM UM APLICATIVO DO GOVERNO COM INFORMAÇÕES SOBRE A COVID-19 NO PERÍODO DA PANDEMIA

54%

AFIRMARAM QUE OS RISCOS DE DISPONIBILIZAR DADOS PESSOAIS NO CONTEXTO DA PANDEMIA SUPERAM OS BENEFÍCIOS

ANÁLISE DOS RESULTADOS

INTRODUÇÃO

O uso da Internet no Brasil quase dobrou na última década. No período anterior à pandemia, segundo dados da TIC Domicílios 2019, havia 127 milhões de usuários da rede, o que correspondia a 74% da população brasileira⁹. No início da adoção do isolamento social como medida de contenção da transmissão do novo coronavírus, o IX.br, um dos maiores pontos de troca de tráfego de Internet do mundo e que é mantido pelo Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br), registrou um pico de cerca de 13,5 terabits por segundo – evidência de que o tráfego da rede atingiu um volume inédito no país¹⁰. No entanto, profundas desigualdades que marcam a sociedade brasileira também se reproduzem no ambiente *on-line*, com menor proporção de uso da Internet em áreas rurais, entre indivíduos com menor renda e escolaridade, bem como entre os mais velhos. Além disso, há também desigualdades no acesso à Internet de qualidade nos domicílios e nos dispositivos utilizados para acesso à rede – para a maioria dos brasileiros, o único dispositivo conectado é o telefone celular.

Por se tratar de uma pesquisa realizada por meio de questionários *web*, o Painel TIC COVID-19 abordou usuários de Internet brasileiros com 16 anos ou mais. Na medida em que os não usuários não foram alcançados pela nova metodologia, o levantamento não permite estimar eventuais mudanças no percentual da população usuária da rede durante a pandemia. Além disso, há que se considerar, como indicado na seção “Metodologia”, que o Painel TIC COVID-19 teve menor alcance entre indivíduos com menor nível de escolaridade (até Ensino Fundamental), das classes C e DE e nas faixas etárias mais velhas (sobretudo com 60 anos ou mais). Em relação aos dispositivos utilizados para acesso à Internet, a cobertura do Painel é menor entre os usuários exclusivos de telefone

celular, o que traz implicações para a análise das atividades desenvolvidas na rede. Nesse sentido, a própria dificuldade de alcançar essa população por meio de pesquisa realizada pela Web é um resultado que deve ser destacado.

A despeito das limitações metodológicas inerentes ao Painel TIC COVID-19, após um minucioso exercício de modelagem estatística, e tendo a TIC Domicílios 2019 como referência, é possível avaliar as dinâmicas de uso da rede no contexto da pandemia, bem como mudanças de comportamento dos indivíduos associadas a esse cenário.

Considerando o uso das tecnologias de informação e comunicação nas estratégias de combate ou mitigação dos efeitos sanitários, sociais e econômicos decorrentes da pandemia, a segunda edição do Painel TIC COVID-19 aprofundou a análise sobre o acesso a serviços públicos *on-line* e às práticas de telessaúde, além de se debruçar sobre as questões referentes à privacidade e à proteção de dados pessoais decorrentes da adoção dessas tecnologias.

Os indicadores sobre serviços públicos *on-line* tiveram como base o módulo de governo eletrônico da pesquisa TIC Domicílios, que mensura a busca de informações e a realização de serviços públicos por usuários de Internet brasileiros, bem como as barreiras para sua utilização. Considerando o cenário da pandemia, alguns itens sobre os tipos de serviços públicos foram adaptados para contemplar iniciativas que ganharam projeção ou foram implementadas nesse período, como o ensino remoto e o auxílio emergencial pago pelo governo federal. Dado que o acesso ao auxílio esteve pautado no uso de tecnologias pelos cidadãos, foram incluídas ainda questões específicas sobre o tema.

Já o tema da telessaúde foi desenvolvido especificamente para o Painel¹¹, tendo em vista a recente regulamentação da telemedicina como estratégia de cuidado e medida de contenção à

⁹ Ver indicador sobre usuários de Internet da pesquisa TIC Domicílios 2019. Recuperado em 31 julho, 2020, de <https://cetic.br/pt/tics/domicilios/2019/individuos/C2/>

¹⁰ Ver indicador “Tráfego total (Todos IX.br)”. Recuperado em 31 julho, 2020, de <https://ix.br/agregado/>

¹¹ O Cetic.br/NIC.br já investiga e divulga, desde 2013, o uso das TIC nos estabelecimentos de saúde de todo o país por meio da pesquisa TIC Saúde. Os dados coletados no período imediatamente anterior à pandemia estão no website do Cetic.br. Recuperado em 10 setembro, 2020, de <https://www.cetic.br/pt/pesquisa/saude/indicadores/>

disseminação do novo coronavírus, inclusive entre profissionais e pacientes com outras doenças. A pesquisa investigou a realização de consultas médicas ou com outros profissionais de saúde pela Internet desde o início da pandemia, bem como a realização de outros serviços de saúde, como agendamento de consultas e de exames *on-line*, considerando as redes pública e privada de atendimento. Também incorporou questões específicas, como a busca de informações sobre sintomas da COVID-19 e a utilização de aplicativos de triagem virtual que permitem assinalar sintomas e receber orientações.

Por fim, o tema da privacidade foi introduzido para levantar atitudes e percepções em relação à proteção de dados pessoais, considerando o uso das TIC em medidas de contenção da pandemia e como parte de um esforço regional na América Latina e Caribe junto ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)¹². O levantamento apresenta questões sobre o *download* de aplicativos com informações sobre a COVID-19, a propensão a baixar tais aplicativos e as motivações para fazê-lo ou não, considerando tanto os aplicativos com informação sobre sintomas e formas de tratamento quanto aqueles com informação sobre rastreamento de contatos com a doença. Também traz indicadores sobre a percepção acerca do uso de dados pessoais em situações de emergência; benefícios e riscos da disponibilização de dados pessoais; preocupações, controle e conhecimento acerca do uso

desses dados por empresas ou governos; além de formas de denúncia em caso de uso indevido.

SERVIÇOS PÚBLICOS ON-LINE

A provisão de serviços públicos pela Internet é uma das maneiras de atender às necessidades dos indivíduos, principalmente aqueles mais vulneráveis, neste momento de restrições impostas pelo distanciamento social. O Painel TIC COVID-19 investigou indicadores já medidos pela pesquisa TIC Domicílios, permitindo acompanhar as mudanças na demanda e no acesso aos serviços públicos *on-line*¹³ no período da pandemia.

Mais da metade dos usuários de Internet com 16 anos ou mais (57%) realizaram algum serviço público *on-line* nos três meses anteriores ao Painel, incluindo atividades como emitir documentos, preencher e enviar formulários ou pagar taxas e impostos, um crescimento de 20 pontos percentuais em relação ao valor de referência da TIC Domicílios 2019¹⁴. Além disso, praticamente todas as áreas de políticas públicas investigadas tiveram aumento na procura por informações ou prestação de serviços públicos pela Internet em comparação com o valor de referência (Gráfico 2). Os serviços públicos *on-line* mais buscados ou realizados desde o início da pandemia foram aqueles relacionados ao direito do trabalhador ou previdência social (72%), documentos pessoais (46%), saúde pública (45%) e educação pública (37%).

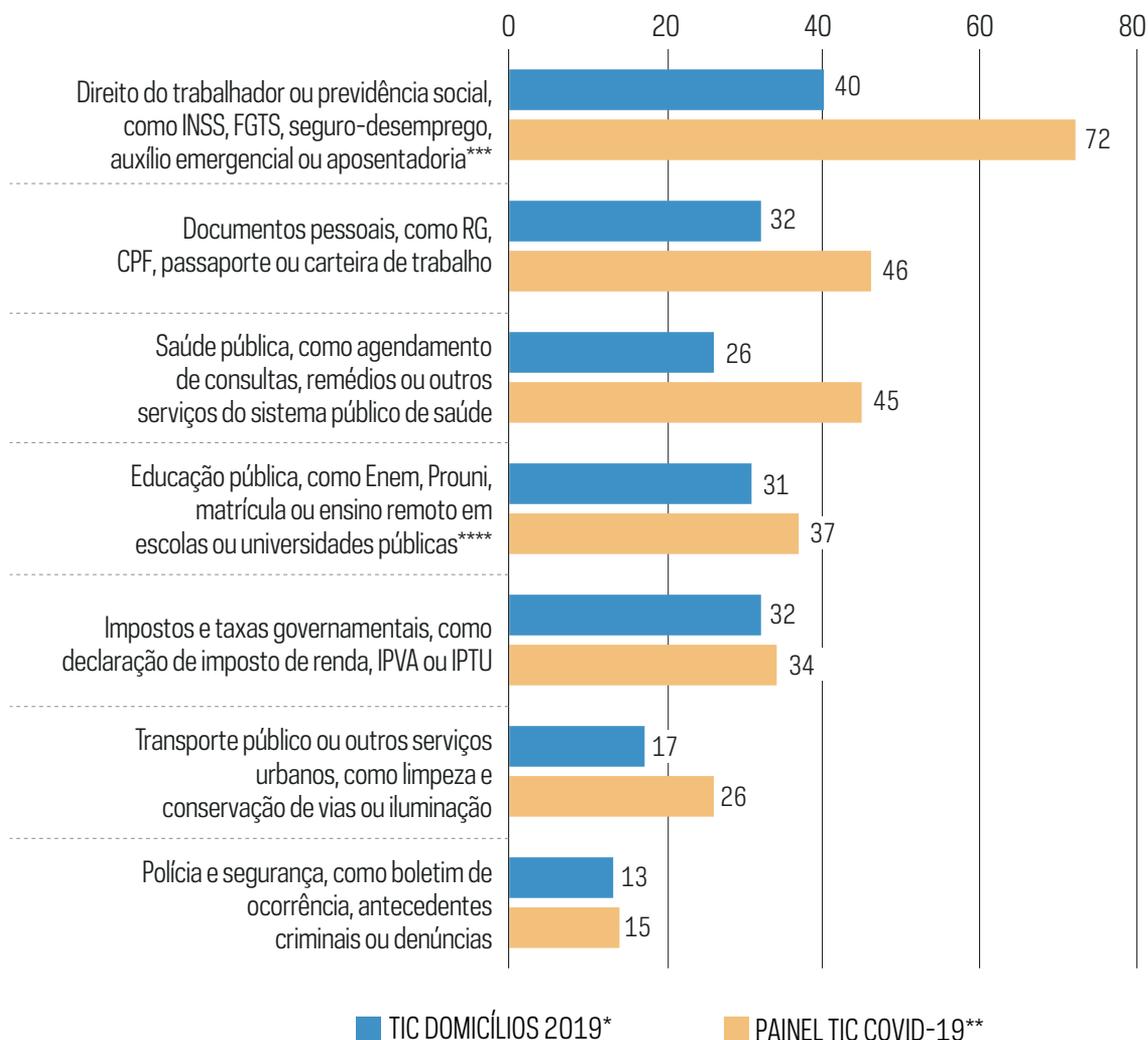
¹² O objetivo do estudo foi medir a percepção dos habitantes de diferentes países da América Latina e Caribe sobre a proteção dos direitos de privacidade e o uso de tecnologias no contexto da emergência de saúde pública causada pela COVID-19. Além do Painel realizado no Brasil, entrevistas telefônicas foram conduzidas na Costa Rica, Chile, Equador, El Salvador, Honduras, México, Panamá, Paraguai, Peru e Uruguai. Esse esforço regional possibilitará análises comparativas e a produção de dados relevantes para políticas públicas com base em evidências e sob uma perspectiva de direitos.

¹³ Para informações sobre a adoção e o uso das tecnologias pelas organizações públicas no Brasil, ver a pesquisa TIC Governo Eletrônico. Comitê Gestor da Internet no Brasil - CGI.br. (2020). *Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no setor público brasileiro: TIC Governo Eletrônico 2019*. São Paulo: CGI.br. Recuperado em 8 setembro, 2020, de <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-no-setor-publico-brasileiro-tic-governo-eletronico-2019/>

¹⁴ Neste indicador, o período de referência adotado pela TIC Domicílios 2019 é de 12 meses.

GRÁFICO 2 – TIPO DE INFORMAÇÕES REFERENTES A SERVIÇOS PÚBLICOS PROCURADAS OU SERVIÇOS PÚBLICOS REALIZADOS

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



* Base reprocessada com recorte populacional. Ver relatório metodológico.

** Neste indicador, o período de referência adotado pela TIC Domicílios é de 12 meses. Já no Painel TIC COVID-19, por se tratar de pesquisa sobre uso da Internet durante a crise sanitária, o período de referência considerado foi desde o início da pandemia.

*** No Painel TIC COVID-19 foi adicionado o auxílio emergencial pago pelo governo federal como um dos exemplos de serviço público na área de direitos dos trabalhadores ou previdência social.

**** No Painel TIC COVID-19 foi adicionado o ensino remoto como um dos exemplos de serviço público na área de educação pública.

As principais mudanças ocorreram nos serviços públicos ligados aos direitos dos trabalhadores ou previdência social, que já eram os mais procurados em 2019. Desde o início da pandemia, 72% dos usuários procuraram esses serviços, proporção que era de 40% em 2019. Tal ampliação está associada à importância de serviços públicos que podem auxiliar no combate aos efeitos econômicos da crise sanitária¹⁵, como o seguro-desemprego e o auxílio emergencial, este último criado pelo governo federal para assegurar, durante a pandemia, uma renda mínima aos indivíduos e famílias mais vulneráveis.¹⁶

Cabe destacar que praticamente metade dos usuários de Internet procuraram informações ou realizaram serviços públicos na área de saúde pública desde o início da pandemia (45%). A TIC Domicílios 2019 apontou que, antes do início das ações de distanciamento social, esses serviços eram buscados por apenas um em cada quatro usuários. Entretanto, foram encontradas diferenças entre as regiões: no Norte, apenas 31% buscaram informações ou utilizaram esse tipo de serviço, proporção menor do que a verificada nas demais regiões do país. Os usuários com 60 anos ou mais também usaram menos tais serviços (38%) que os indivíduos das demais faixas etárias; assim como os usuários das classes C (44%) e DE (35%), quando comparados aos das classes AB (53%).

"UMA PROPORÇÃO MAIOR DE USUÁRIOS DE INTERNET COM 16 ANOS OU MAIS PROCUROU INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS OU OS REALIZOU ON-LINE DURANTE A CRISE SANITÁRIA."

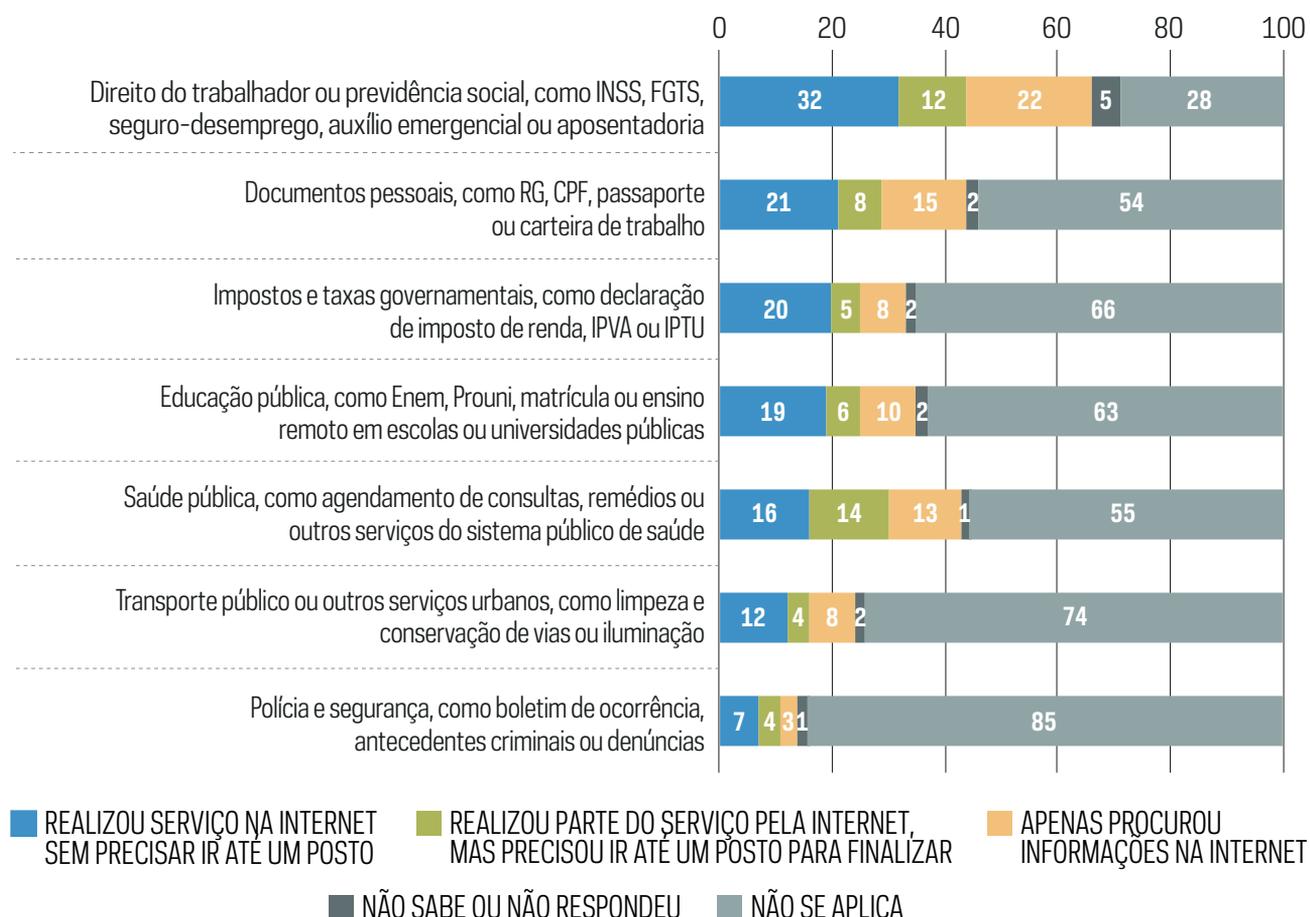
Um dos principais benefícios associados às iniciativas de governo eletrônico é a possibilidade de prover serviços por meio da Internet sem a necessidade de se deslocar até um posto de atendimento - o que se tornou ainda mais relevante no contexto da pandemia, em que o distanciamento social é uma das medidas recomendadas para combater o contágio pelo novo coronavírus. Nesse sentido, o Painel TIC COVID-19 identificou maior acesso a serviços públicos prestados integralmente pela Internet desde o início da pandemia, em relação aos usuários que apenas procuraram informações sobre esses serviços na rede (Gráfico 3).

¹⁵ Entre os efeitos econômicos da pandemia estão os impactos no desemprego e na renda da população brasileira. De acordo com dados da pesquisa PNAD-COVID19, do IBGE, na segunda semana de agosto de 2020 a taxa de desocupação no país atingiu 13,6%, ante 10,5% na primeira semana de maio do mesmo ano, totalizando cerca de 12,9 milhões de pessoas em busca de emprego. Resultados da mesma pesquisa apontam que mais de 17 milhões de pessoas não procuraram trabalho no período entre 9 e 15 de agosto de 2020, por conta da pandemia ou por falta de vagas na localidade onde vivem. Além disso, em julho de 2020, aproximadamente 30% das pessoas ocupadas tiveram rendimento menor que o normalmente recebido. Mais informações no website do IBGE. Recuperado em 8 setembro, 2020, de <https://covid19.ibge.gov.br/pnad-covid/>

¹⁶ Mais informações no website do Ministério da Cidadania. Recuperado em 8 setembro, 2020, de <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/servicos/auxilio-emergencial>

GRÁFICO 3 – NECESSIDADE DE DESLOCAMENTO PARA FINALIZAR O SERVIÇO PÚBLICO DESDE O INÍCIO DA PANDEMIA

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



Por exemplo, na área de educação pública, serviços como Enem, Prouni, matrícula ou ensino remoto em escolas ou universidades públicas foram realizados por 19% dos usuários de Internet sem precisar ir até um posto. As proporções daqueles que realizaram parte do serviço *on-line* e tiveram que finalizá-lo presencialmente (6%) e dos que apenas procuraram informações nessa área (10%) foram menores. Já nos serviços relacionados a pagamentos de impostos e taxas governamentais, desde o início da pandemia, 20% dos usuários realizaram algum serviço nessa área integralmente pela Internet, 5% parcialmente e 8% somente buscaram informações.

A comparação com os valores de referência da pesquisa TIC Domicílios 2019 reforça que

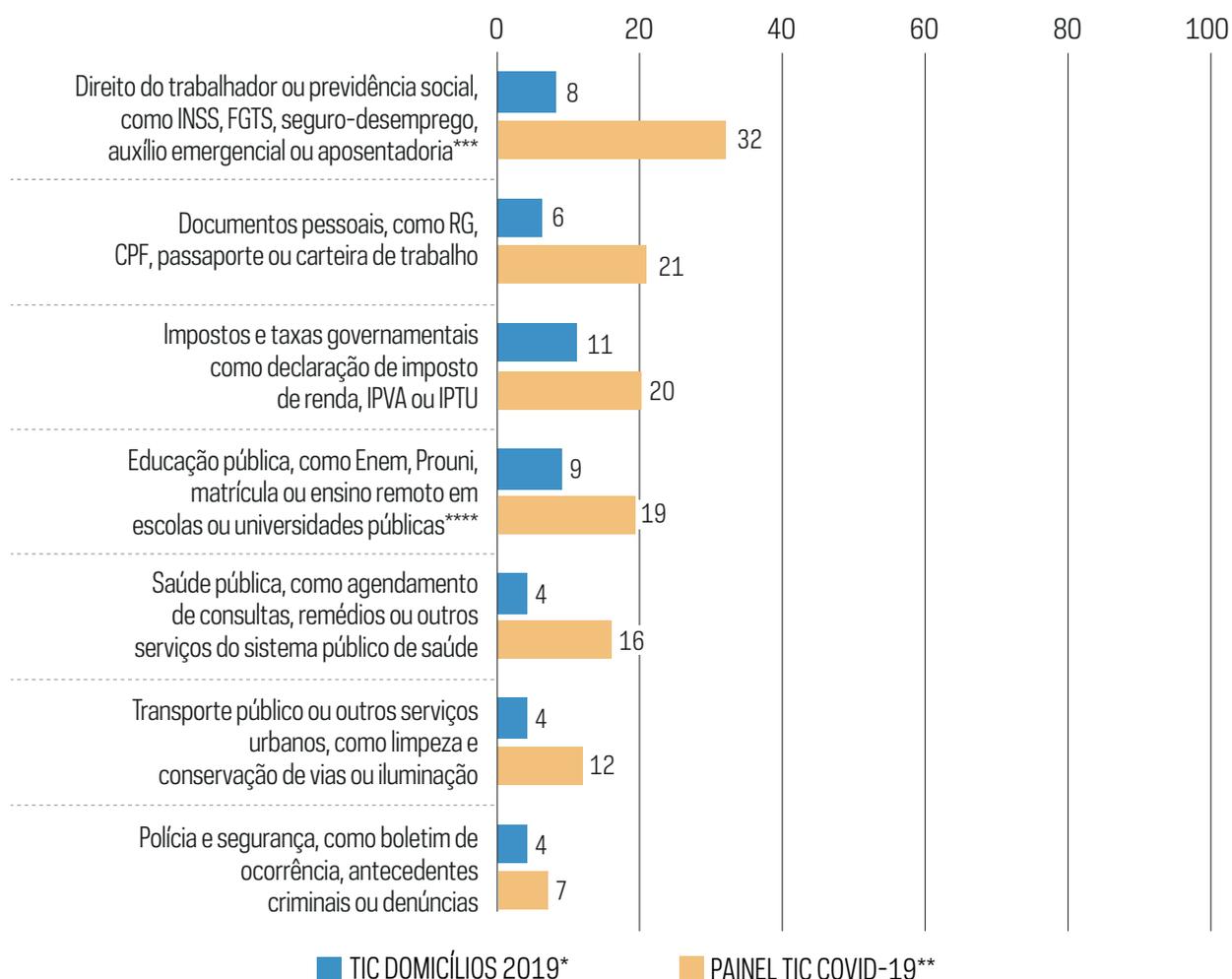
houve ampliação do acesso a serviços transacionais no contexto da pandemia (Gráfico 4). A série histórica do indicador tem demonstrado que os usuários de Internet utilizavam a rede mais para consultar e buscar informações sobre serviços públicos do que para efetivamente realizá-los *on-line*. Em relação ao acesso a documentos pessoais, como RG, CPF, passaporte ou carteira de trabalho, enquanto apenas 6% dos usuários realizaram algum serviço nessa área integralmente pela Internet em 2019, o Painel TIC COVID-19 apontou que 21% o fizeram desde o início da pandemia. Já a proporção dos que realizaram algum serviço público *on-line* relacionado aos direitos dos trabalhadores ou previdência social passou de 8%, em 2019, para 32%, durante a pandemia. É

importante ressaltar que alguns serviços dessa área, como o seguro-desemprego¹⁷, já podiam ser solicitados diretamente por meio de *websites* ou aplicativos antes mesmo da pandemia. No caso do auxílio emer-

gencial, a política pública foi desenhada para ser implementada integralmente pela Internet, desde a solicitação até o acesso ao auxílio financeiro diretamente na conta bancária do beneficiário.¹⁸

GRÁFICO 4 – REALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA INTERNET SEM PRECISAR IR ATÉ UM POSTO DE ATENDIMENTO

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



* Base reprocessada com recorte populacional. Ver relatório metodológico.

** Neste indicador, o período de referência adotado pela TIC Domicílios é de 12 meses. Já no PAINEL TIC COVID-19, por se tratar de pesquisa sobre uso da Internet durante a crise sanitária, o período de referência considerado foi desde o início da pandemia.

*** No PAINEL TIC COVID-19 foi adicionado o auxílio emergencial pago pelo governo federal como um dos exemplos de serviço público na área de direitos dos trabalhadores ou previdência social.

**** No PAINEL TIC COVID-19 foi adicionado o ensino remoto como um dos exemplos de serviço público na área de educação pública.

¹⁷ Mais informações no portal de serviços do Governo Federal. Recuperado em 8 setembro, 2020, de <https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-o-seguro-desemprego>

¹⁸ Mais informações no portal de serviços do Governo Federal. Recuperado em 8 setembro, 2020, de <https://www.gov.br/pt-br/servicos/solicitar-auxilio-emergencial-de-r-600-covid-19>

Apesar da ampliação do uso de serviços públicos *on-line*, em alguns casos esse acesso foi desigual nas diferentes variáveis consideradas pelo Painel TIC-COVID 19. Os serviços relacionados à saúde pública, por exemplo, foram menos realizados integralmente pela Internet por usuários da região Norte (4%) do que pelos das demais regiões do país, assim como foram menos citados por aqueles com Ensino Fundamental (13%) e Médio (16%) em relação aos usuários com Ensino Superior (23%). Os resultados também indicam menor acesso a serviços transacionais na área de saúde pública entre os usuários das classes DE (8%) ou com 60 anos ou mais (8%). Cabe lembrar que os idosos são considerados um dos grupos mais vulneráveis à COVID-19, o que torna fundamental que consigam acesso aos serviços de forma remota. Tais diferenças se repetem no acesso a serviços públicos *on-line* relacionados aos direitos dos trabalhadores ou previdência social, em que o menor uso dos serviços foi encontrado entre os usuários das classes DE (22%), em comparação com 38% dos usuários das classes AB e 33% daqueles da classe C. Novamente, observa-se que o grupo mais vulnerável (classes DE) foi o que teve menor acesso ao serviço.

Por fim, considerando especificamente o cenário da pandemia, a pesquisa investigou os principais motivos para os usuários de Internet não receberem o auxílio emergencial pago pelo governo federal. Mais de 65 milhões de pessoas tinham recebido o auxílio até julho de 2020, segundo o Ministério da Cidadania¹⁹. Entre os usuários de Internet abarcados pelo recorte do Painel TIC COVID-19, 38% tentaram e

receberam o auxílio emergencial; 20% tentaram e não receberam; e 39% não solicitaram o benefício.

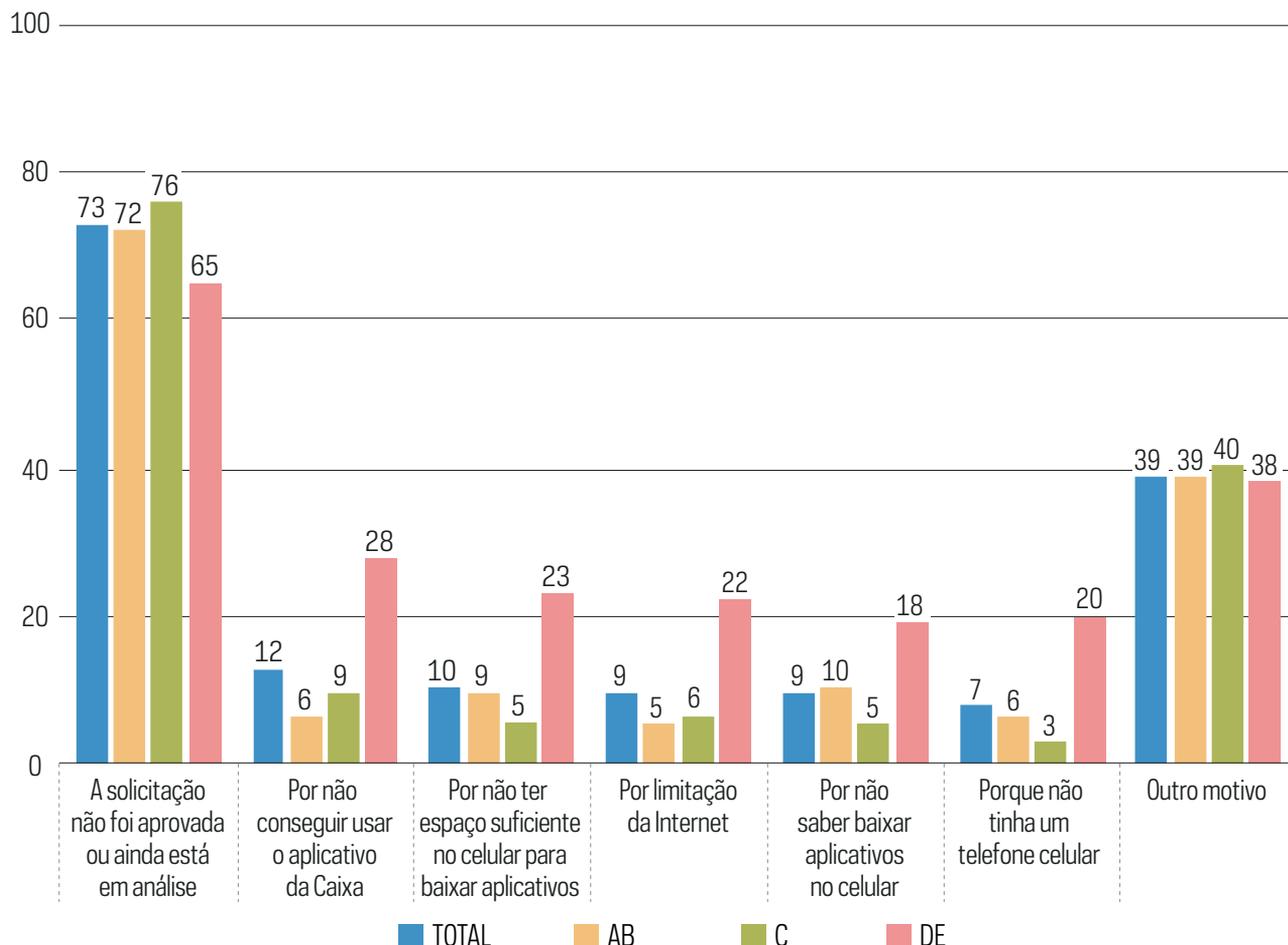
A escolha por implementar o auxílio emergencial exclusivamente pela Internet gerou preocupações quanto às possíveis dificuldades para o acesso ao auxílio, já que parcela significativa dos beneficiários do programa são indivíduos de baixa renda, parte da população que geralmente possui menor familiaridade com as tecnologias e disponibilidade de recursos, como conexão à Internet e dispositivos eletrônicos.²⁰ Nesse contexto, o Painel TIC COVID-19 mapeou os motivos para não acessar o auxílio entre os usuários que o solicitaram, mas não receberam (20%). As razões mais mencionadas entre os usuários de Internet, no entanto, não estavam relacionadas a barreiras tecnológicas: 73% disseram que a solicitação não foi aprovada ou ainda está em análise e 39% apontaram outros motivos. Entre os itens relacionados às tecnologias, os mais citados foram: não conseguir usar o aplicativo da Caixa (12%), não ter espaço suficiente para baixar o aplicativo (10%), não saber baixar aplicativo no celular (9%) e limitação da Internet (9%). As barreiras tecnológicas investigadas foram citadas mais frequentemente por usuários da Região Norte, a exemplo de dificuldades relacionadas à limitação da Internet (53%). Tais barreiras também foram mais mencionadas por usuários das classes DE, tais como dificuldades com o aplicativo da Caixa (28%) e limitações da Internet (22%) (Gráfico 5).

¹⁹ Mais informações no portal de serviços do Governo Federal. Recuperado em 8 setembro, 2020, de <https://www.gov.br/pt-br/noticias/assistencia-social/2020/07/auxilio-emergencial-alcanca-mais-de-65-milhoes-de-brasileiros>

²⁰ De acordo com o Boletim n. 5 da Rede de Pesquisa Solidária, lançado em maio de 2020, mais de 7 milhões de pessoas elegíveis ao auxílio emergencial vivem em domicílios que não têm acesso à Internet. Mais informações no website da rede. Recuperado em 8 setembro, 2020, de <https://redepesquisasolidaria.org/nao-categorizado/dificuldades-com-aplicativo-e-nao-uso-da-rede-de-protecao-atual-limitam-acesso-ao-auxilio-de-emergencia/>

GRÁFICO 5 – MOTIVOS PARA NÃO RECEBER O AUXÍLIO EMERGENCIAL DO GOVERNO FEDERAL, POR CLASSE

Usuários de Internet com 16 anos ou mais que tentaram pedir e não receberam o auxílio emergencial do governo federal (%)



TELESSAÚDE

Com o avanço da pandemia COVID-19, ações de prevenção e monitoramento de sua expansão começaram a ser desenvolvidas no país. A necessidade de evitar uma busca em massa por atendimento presencial de saúde e o consequente aumento potencial de contaminação – inclusive de

pacientes com outras doenças e daqueles pertencentes aos grupos mais vulneráveis de contágio –, impulsionaram a telessaúde como um dos principais instrumentos da estratégia do cuidado nesse período. Nesse contexto, o Painel TIC COVID-19 investigou o uso da telessaúde²¹ pelos usuários de Internet²² durante a pandemia.

²¹ Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), telessaúde é a prestação de serviços de saúde em que pacientes e prestadores estão distantes um do outro. A telessaúde usa as TIC para trocar informações sobre diagnósticos e tratamentos de doenças; realizar pesquisas e avaliações; e promover a educação continuada de profissionais de saúde. A telessaúde pode contribuir para alcançar a cobertura universal de saúde e é particularmente valiosa para aqueles em áreas remotas, grupos vulneráveis e populações em envelhecimento. Recuperado em 11 setembro, 2020, de <https://www.who.int/gho/goe/telehealth/en/>

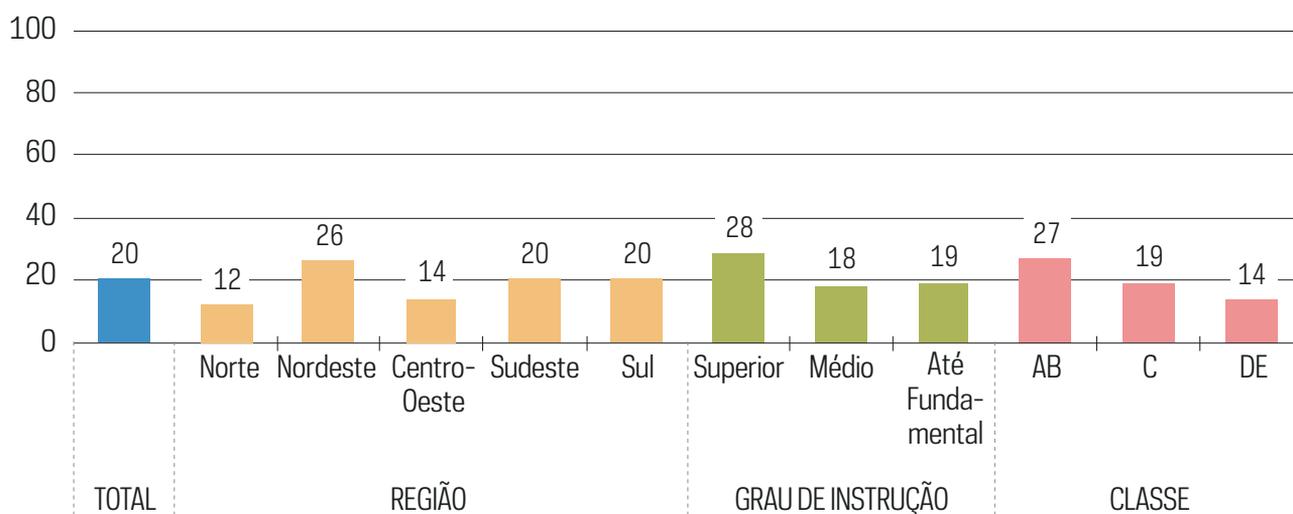
²² Para informações sobre a adoção e uso da telessaúde pelos estabelecimentos de saúde e por profissionais da área, ver a pesquisa TIC Saúde. Recuperado em 11 setembro, 2020, de <https://cetic.br/pt/pesquisa/saude/>

No Brasil, o governo federal autorizou o uso da telemedicina em caráter emergencial durante a pandemia²³, possibilitando, assim, a realização de consultas entre médicos e pacientes via Internet. Os dados do Painel indicam que um quinto dos usuários da rede com 16 anos ou mais realizou con-

sulta médica ou com outro profissional da saúde via Internet desde o início da pandemia. As principais disparidades na realização de consultas *on-line* se deram entre as regiões Norte e Nordeste e conforme o grau de instrução e classe dos usuários de Internet (Gráfico 6).

GRÁFICO 6 – REALIZAÇÃO DE CONSULTA MÉDICA OU COM OUTRO PROFISSIONAL DE SAÚDE PELA INTERNET DESDE O INÍCIO DA PANDEMIA

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



Entre os usuários que realizaram consultas *on-line*, 63% declararam ter realizado na rede pública, ou seja, pelo Sistema Único de Saúde (SUS), e 50% na rede privada (Gráfico 7). Os dados coletados permitem traçar um perfil dos usuários de telemedicina por rede de atendimento. Em relação ao grau de instrução, a maioria dos pacientes que tinham até Ensino Fundamental (74%) e Médio (64%) fizeram teleconsulta na rede pública. Já dentre os com Ensino Superior, a maioria (74%) se consultou na

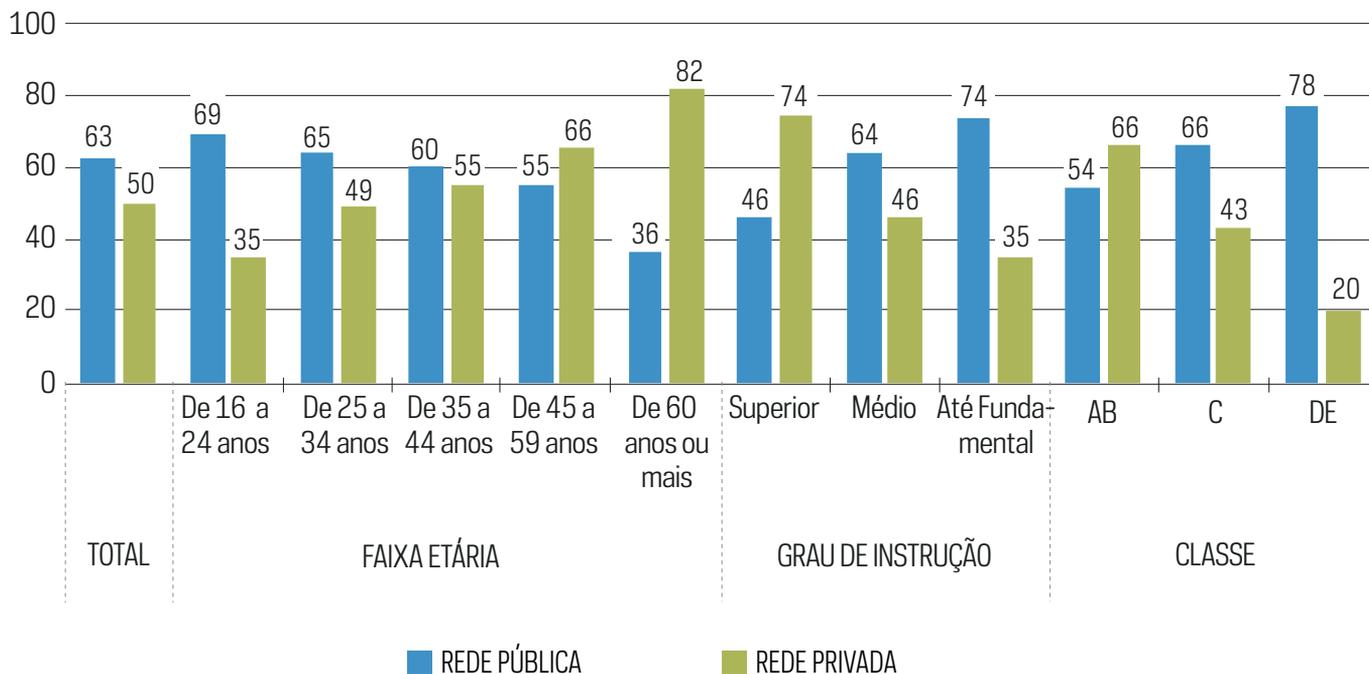
rede privada. Nas faixas etárias, cerca de dois terços dos pacientes com até 34 anos realizaram consultas *on-line* no sistema público e 82% dos pacientes com 60 anos ou mais nas instituições privadas, resultados alinhados à taxa de contratação de planos de saúde privados pela população brasileira²⁴. Já em relação à classe, a maioria dos que estão nas classes AB (66%) utilizaram esse serviço na rede privada e a maioria das classes C (66%) e DE (78%) acessaram o SUS.

²³ Lei n. 13.989, de 15 de abril de 2020. (2020). Dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2). Recuperado em 11 setembro, 2020, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Lei/L13989.htm

²⁴ Segundo os dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em junho de 2020, 20% das pessoas com até 29 anos tinham plano de saúde privado, 30% na faixa entre 30 e 70 anos e 40% na faixa de 80 anos ou mais. Recuperado em 10 setembro, 2020, de http://www.ans.gov.br/anstabnet/cgi-bin/dh?dados/tabnet_br.def

GRÁFICO 7 – REALIZAÇÃO DE CONSULTA MÉDICA OU COM OUTRO PROFISSIONAL DE SAÚDE, POR REDE DE ATENDIMENTO

Usuários de Internet com 16 anos ou mais que realizaram consulta médica ou com outro profissional de saúde pela Internet desde o início da pandemia (%)



O meio mais utilizado para a realização das consultas via Internet foram os aplicativos de mensagens (como WhatsApp e Telegram) (50%), em todos os estratos investigados pela pesquisa. Os aplicativos de videochamadas (como Skype e Zoom), aplicativos de planos de saúde e da rede pública foram utilizados por cerca de um terço dos pacientes que realizaram teleconsultas (31%, 30% e 28%, respectivamente).

A maioria daqueles que não realizaram teleconsultas (71%) apontou que não precisou de consulta médica no período. No entanto, os demais motivos mencionados pelos não usuários do serviço estão a preferência pelo atendimento pessoal (65%), a preocupação com a segurança dos dados pessoais (60%), o fato de achar complicado

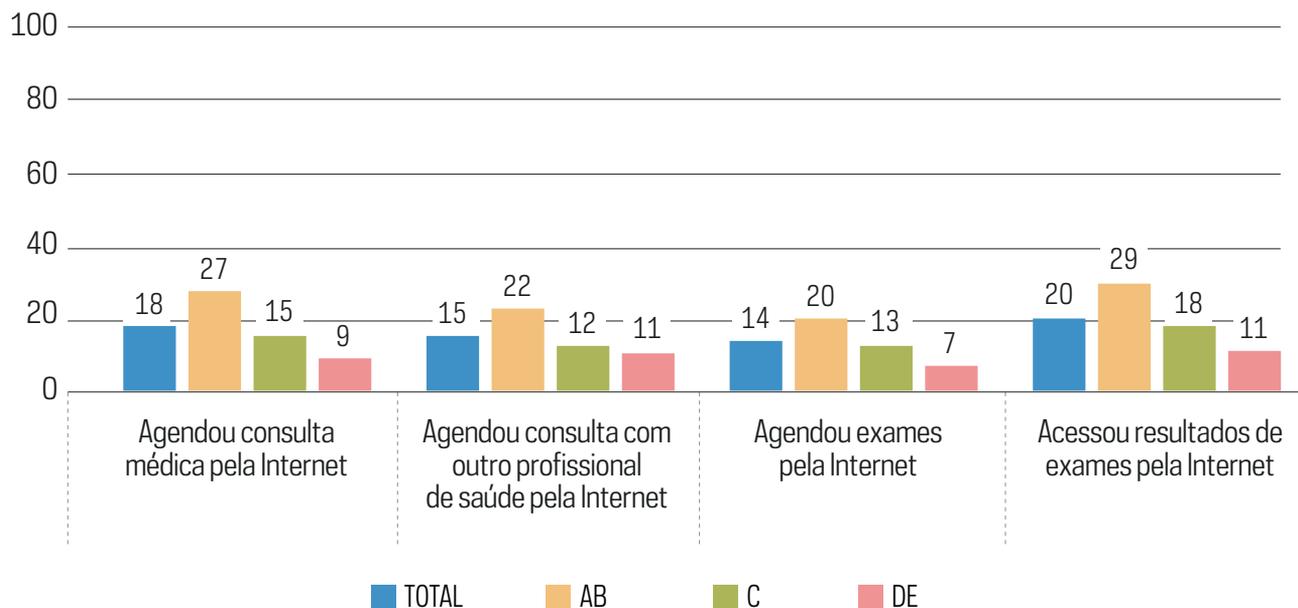
realizar esse tipo de serviço *on-line* (50%) e a falta de confiança em realizar uma consulta via Internet (46%). Apenas um quinto (20%) informou que não realizou consulta porque não encontrou esse serviço disponível na Internet, resultado que pode apontar para uma adaptação das redes de atendimento ao serviço de telemedicina no período da pandemia.

A pesquisa também investigou a realização de agendamentos de consultas, de exames e visualização de resultados de exames *on-line*²⁵. A maior utilização desses serviços foi diretamente proporcional à classe socioeconômica, sendo as classes AB as que mais realizaram agendamentos e acessaram resultados de exames pela Internet (Gráfico 8).

²⁵ Segundo os dados da pesquisa TIC Saúde 2019, 24% dos estabelecimentos de saúde brasileiros oferecem agendamento *on-line* de consultas, 23% agendamento *on-line* de exames e 27% visualização de resultados de exames *on-line*. Recuperado em 10 agosto, 2020, de <https://cetic.br/pt/tics/saude/2019/estabelecimentos/C1/>

GRÁFICO 8 – SERVIÇOS DE SAÚDE REALIZADOS PELA INTERNET DESDE O INÍCIO DA PANDEMIA, POR CLASSE

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



Entre os usuários que utilizaram estes serviços *on-line*, verificou-se que um maior percentual o fez na rede privada: 13% acessaram resultados de exames, 12% agendaram consultas médicas, 11% fizeram agendamentos com outros profissionais e 10% agendaram exames. Na rede pública, 9% agendaram consultas médicas e visualizaram resultados de exames, 7% agendaram consultas com outros profissionais e 6% fizeram a marcação de exames pela Internet. Ressalta-se que a ampliação da disponibilidade e do uso desses serviços

on-line, principalmente na atenção primária da rede pública, teria o potencial de diminuir o deslocamento da população até os estabelecimentos para realizar os agendamentos, contribuindo, assim, com as recomendações de distanciamento social nesse período, além de descongestionar as unidades de saúde.²⁶

Aqueles usuários que não realizaram agendamentos ou visualizaram resultados de exames responderam, em sua maioria, que não precisaram realizar esse serviço (77%). O segundo motivo mais apontado para todos os estratos investigados foi a preocupação

²⁶ Ver Comissão Econômica para a América Latina - Cepal. (2020). *Informe especial COVID-19 n. 7: Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19*. Recuperado em 11 setembro, 2020, de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45938-universalizar-acceso-tecnologias-digitales-enfrentar-efectos-covid-19>

com a segurança dos dados pessoais (55%), sendo que nas classes DE esse motivo foi apontado por 70% dos usuários. Motivos como a preferência por realizar contato telefônico, achar complicado fazer esse serviço pela Internet e não terem confiança em realizar esse serviço pela Internet foram apontados por cerca de um terço dos usuários. Além disso, um quinto (21%) respondeu não ter encontrado o serviço disponível *on-line*.

A Internet é uma fonte de informação da área de saúde cada vez mais importante para pacientes e, durante crises sanitárias como a do novo coronavírus, tem o potencial de auxiliar na prevenção e cuidados. O Painel constatou um aumento na procura por informações sobre saúde ou a serviços de saúde: durante a pandemia, 75% dos usuários procuraram este tipo de informação, atividade que era realizada por 56% dos usuários na população de referência da TIC Domicílios 2019. Quanto aos locais onde usuários buscaram informações sobre os sintomas da COVID-19, 72% acessaram páginas ou aplicativos de notícias, 57% o fizeram em páginas ou aplicativos específicos da área da saúde, 53% em páginas ou aplicativos governamentais, 45% em redes sociais, 38% em fontes como Wikipédia ou *blogs* e 37% em aplicativos de mensagens. A mesma ordem nas fontes de acesso à informação foi verificada em quase todos estratos investigados, sem diferenças significativas.

Ainda no tema de busca por informações, algumas ações têm sido realizadas para desenvolver aplicativos que auxiliem os usuários na autoavaliação de sintomas da COVID-19, como o aplicativo Coronavírus SUS, do Ministério da Saúde²⁷, com o objetivo de diminuir a procura por atendimento presencial nos estabelecimentos de saúde. Os resultados da pesquisa indicam que 24% dos usuários utilizaram algum aplicativo de triagem virtual que permitia assinalar os sintomas da COVID-19 e receber informações sobre o que fazer. Os estratos que apresentaram maior utilização desses aplicativos foram os usuários com Ensino Superior (31%), das classes AB (32%) e também entre os mais jovens com 16 a 24 anos (27%).

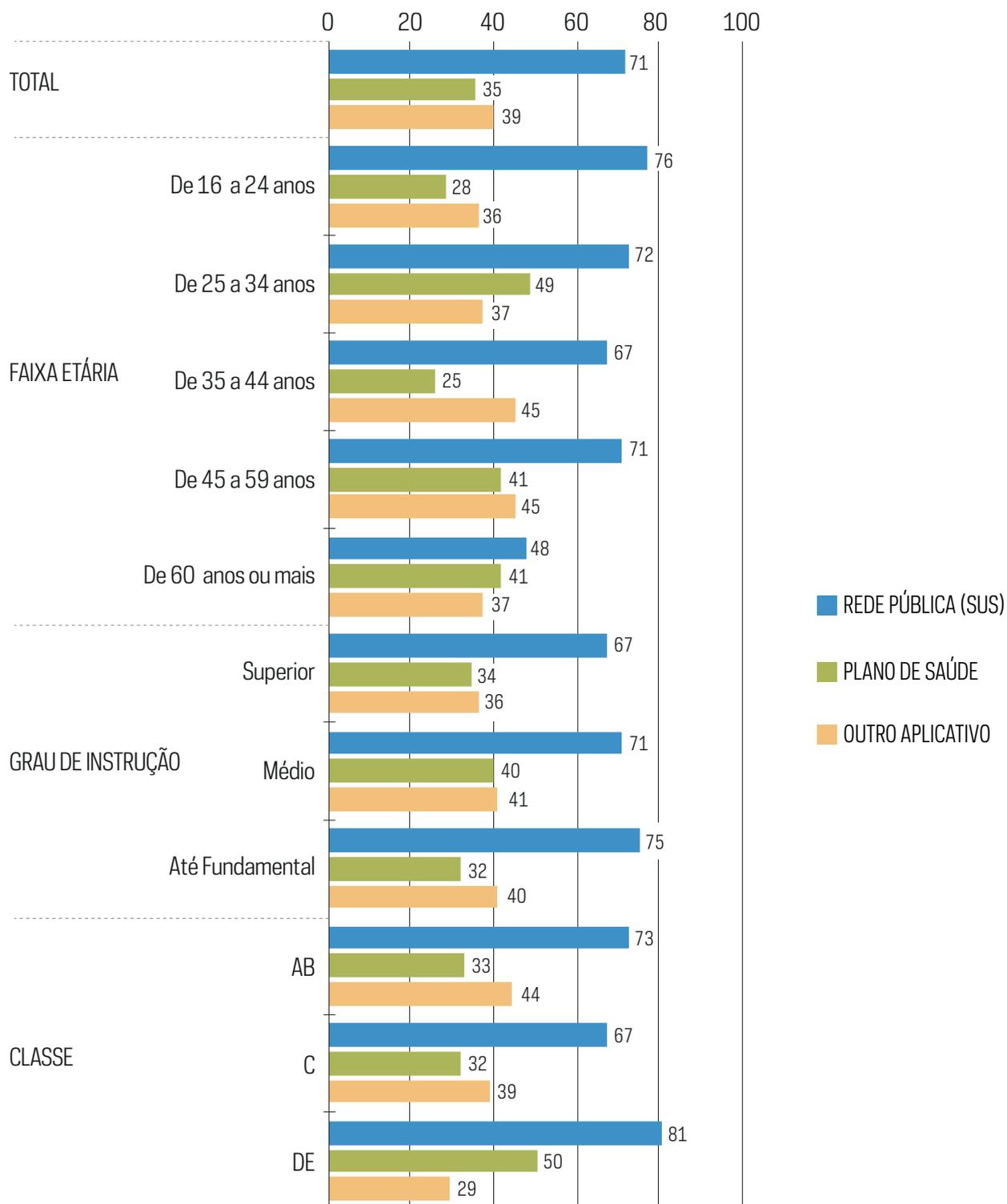
Entre os usuários dos aplicativos de triagem virtual, a grande maioria informou que utilizou aplicativo da rede SUS (Gráfico 9). Os perfis de usuários que mais utilizaram esse aplicativo foram aqueles usuários com grau de instrução até Ensino Fundamental (75%), jovens de 16 a 24 anos (76%) e das classes DE (81%).

"O MEIO MAIS UTILIZADO PARA A REALIZAÇÃO DAS CONSULTAS VIA INTERNET FORAM OS APLICATIVOS DE MENSAGENS."

²⁷ Para mais informações, ver: <https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-informacoes-atualizadas-sobre-o-corona-virus-covid-19>

GRÁFICO 9 – UTILIZAÇÃO DE ALGUM APLICATIVO DE TRIAGEM VIRTUAL DESDE O INÍCIO DA PANDEMIA, POR FONTE DO APLICATIVO

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



"ENTRE OS USUÁRIOS DOS APLICATIVOS DE TRIAGEM VIRTUAL, A GRANDE MAIORIA INFORMOU QUE UTILIZOU APLICATIVO DO SUS."

Em suma, os resultados da pesquisa indicam que uma parcela da população aderiu e utilizou serviços de telessaúde, mas há desigualdades de uso em relação ao grau de instrução e classe. Ao mesmo tempo, é necessário observar o comportamento dos usuários de Internet quanto à privacidade e proteção de seus dados pessoais na área da saúde. Resultados como esses servem de subsídio para que instituições responsáveis pelo desenvolvimento da saúde digital no país avancem na regulamentação do tema.

PRIVACIDADE

Governos de diversos países adotaram estratégias de uso das tecnologias digitais no enfrentamento à pandemia, com destaque para aplicativos e plataformas digitais para autodiagnóstico, rastreamento de contatos, avaliação de níveis de adesão às medidas de distanciamento social, ou promoção de comportamentos e medidas de prevenção na população. A adoção dessas tecnologias envolve o uso intensivo de dados, incluindo informações sensíveis, como os relacionados à saúde dos indivíduos e a sua geolocalização. Isso coloca em evidência questões relacionadas à privacidade, à

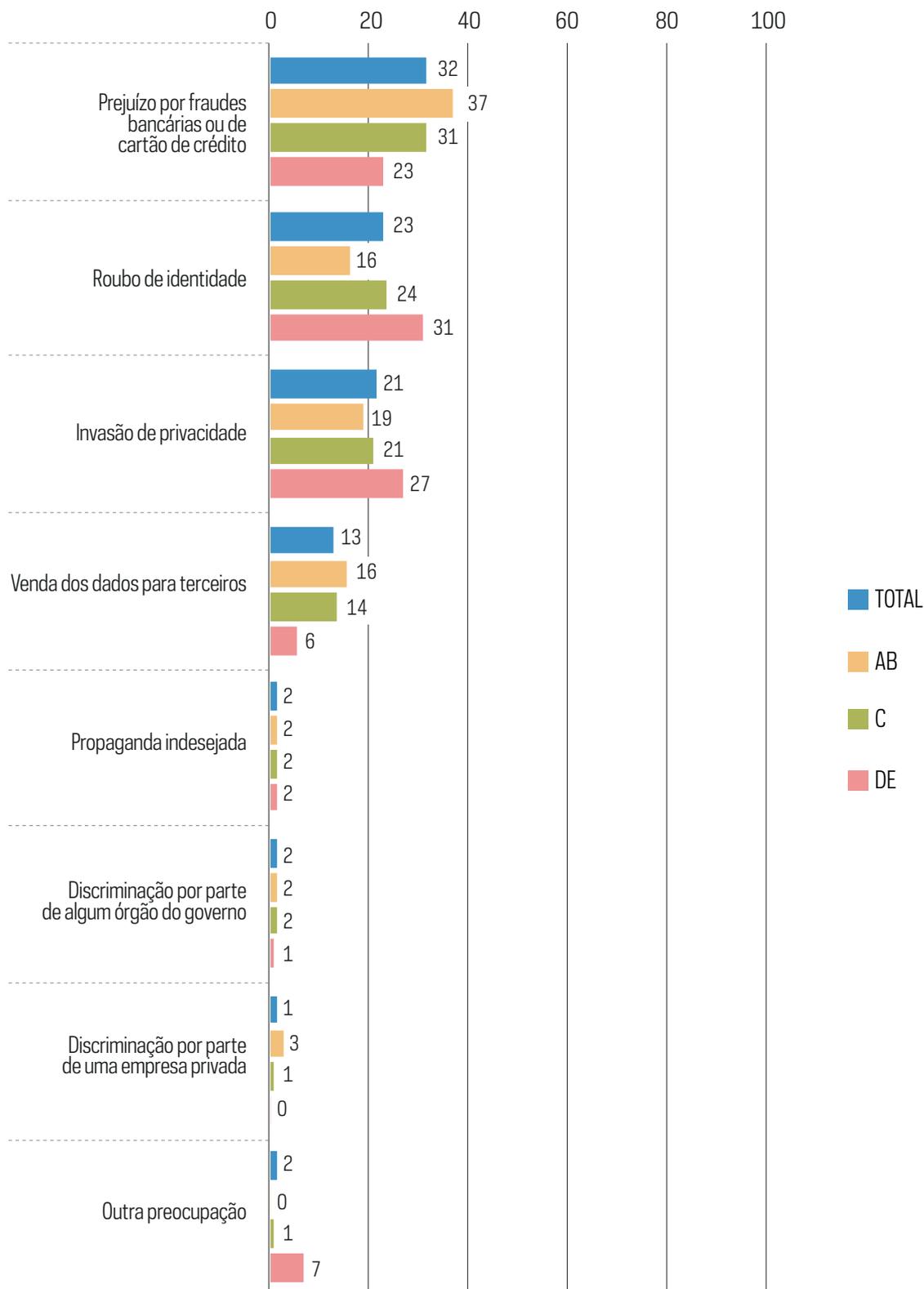
proteção de dados pessoais e à vigilância – seja estatal ou por organizações privadas. Analisar o conhecimento, as atitudes e percepções dos usuários de Internet sobre o uso de tecnologias no contexto da pandemia e suas preferências de privacidade contribui para subsidiar um debate informado sobre a tensão entre benefícios para a saúde pública e o exercício de outros direitos.

As principais preocupações dos usuários de Internet em relação ao uso de seus dados pessoais foram prejuízo financeiro por fraudes bancárias (32%), roubo de identidade (23%), invasão de privacidade (21%) e venda de dados para terceiros (13%). Quando avaliado por classe, o prejuízo por fraude bancária foi mais citado por indivíduos das classes AB, enquanto o roubo de identidade e a invasão de privacidade foram mais mencionados nas classes DE (Gráfico 10).

"A PROPENSÃO A BAIXAR APLICATIVOS QUE NOTIFICAM SOBRE O CONTATO COM PESSOAS INFECTADAS PELO COVID-19 É MAIOR DO QUE EM RELAÇÃO AOS APLICATIVOS DE INFORMAÇÕES SOBRE A DOENÇA."

GRÁFICO 10 – PRINCIPAL PREOCUPAÇÃO COM O USO DE SEUS DADOS PESSOAIS, POR CLASSE

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



A grande maioria dos usuários (84%) respondeu que faria uma denúncia caso empresas ou governos utilizassem seus dados pessoais sem permissão, 6% não fariam isso e 10% não souberam informar. Não houve variações significativas nesse indicador pelas variáveis analisadas (região, sexo, grau de instrução, faixa etária ou classe).

Entre as instituições buscadas para proceder com a denúncia, as mais mencionadas foram Ministério Público (23%), Polícia (22%) ou algum órgão de defesa do consumidor, como o Procon (20%). Também foram mencionadas a Justiça (14%) e a própria empresa ou órgão governamental que fez mau uso dos dados (9%). Ainda 11% não souberam informar a quem recorreriam caso necessitassem fazer uma denúncia dessa natureza.

O número elevado de menções a organizações como Ministério Público, Polícia e Procon são compreensíveis tendo em vista a percepção predominante de que os riscos relacionados

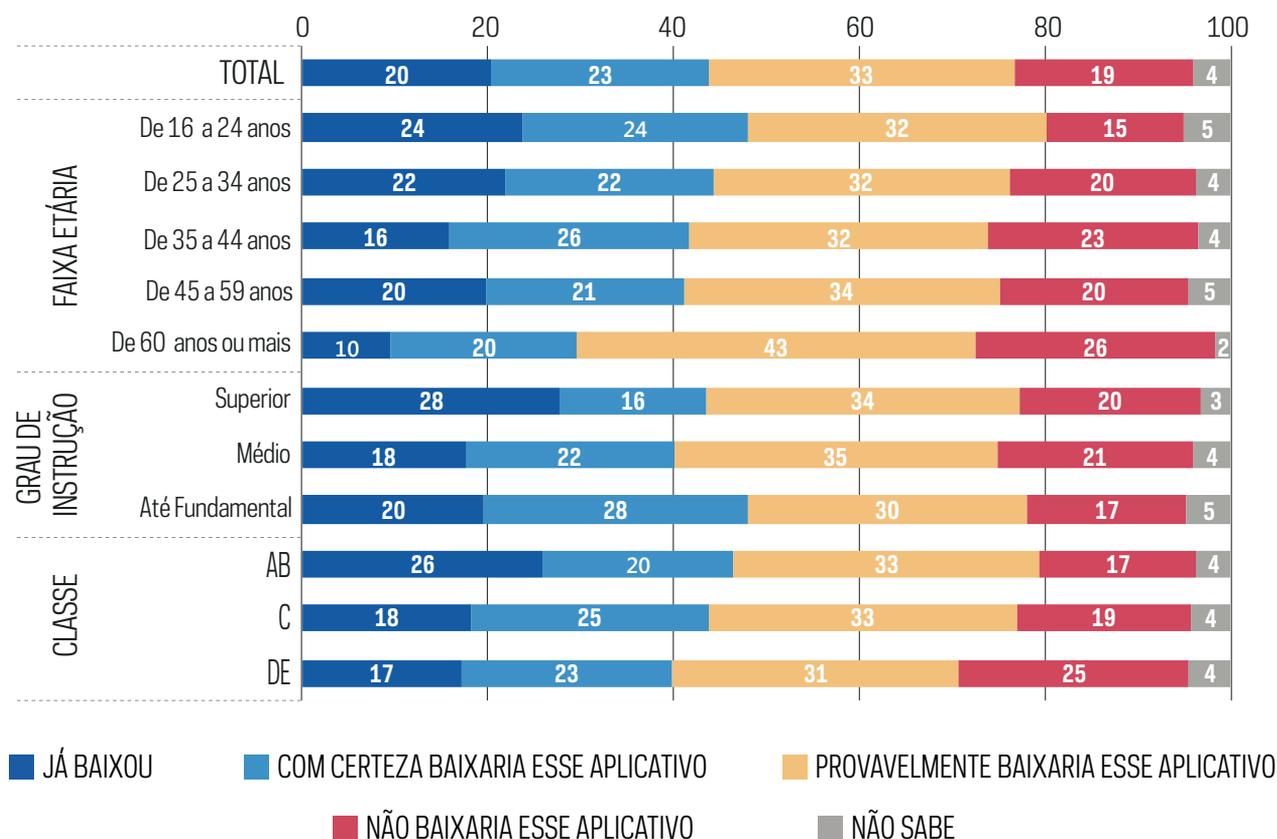
a dados pessoais estão associados a fraudes bancárias e roubo de identidade. Também é possível sugerir que o prejuízo financeiro e o roubo de identidade são riscos mais presentes no cotidiano dos usuários de Internet, enquanto discriminações por instituições públicas ou privadas parecem ter impactos menos tangíveis.

No que se refere ao uso de aplicativos, um em cada cinco usuários de Internet com 16 anos ou mais baixou um aplicativo do governo com informações sobre a COVID-19 no período da pandemia. Esse indicador apresentou valores mais altos entre os mais escolarizados (28%) e os indivíduos das classes AB (26%).

Entre entrevistados que não baixaram aplicativos do governo com informações sobre a COVID-19, foi investigada a propensão para baixar um aplicativo que oferecesse informações acerca dos sintomas e formas de tratamento da doença: 23% afirmaram que baixariam com certeza, 33% provavelmente baixariam e 19% não baixariam.

GRÁFICO 11 – PROPENSÃO A BAIXAR APLICATIVOS DE INFORMAÇÕES SOBRE A COVID-19, POR FAIXA ETÁRIA, GRAU DE INSTRUÇÃO E CLASSE

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



A proporção dos que não baixariam aplicativos deste tipo foi maior entre os indivíduos mais pobres – classes DE (25%) – e entre idosos – faixa etária de 60 anos ou mais (26%). A proporção dos que já baixaram ou certamente baixariam é maior na faixa etária de 16 a 24 anos (48%) e na região Nordeste (53%).

Sobre a propensão a baixar os aplicativos que notificam ao usuário a proximidade de pessoas infectadas com a COVID-19, 60% dos usuários afirmaram que certamente baixariam esse aplicativo, enquanto 25% afirmaram que provavelmente o fariam, 11% não baixariam e 6% não souberam responder. Houve maior propensão a baixar esse tipo de aplicativo com mapeamentos dos casos do que aqueles que oferecem informações sobre a doença.

É interessante notar também que os que se recusam a baixar os aplicativos variam conforme o aplicativo pesquisado: se 19% não baixariam um aplicativo com informações sobre a COVID-19, a resistência diminui oito pontos percentuais (11%) se o aplicativo informar em caso de contato com contaminados. Em alguma medida, a diferença sugere que aplicativos que notificam o contato com infectados oferecem um serviço considerado mais relevante para parte dos usuários de Internet.

A proporção dos que baixariam o aplicativo que notifica em caso de contato com pessoas infectadas foi maior entre jovens de 16 a 24 anos (70%) e menor entre idosos, com 60 anos ou mais (57%). Para as demais variáveis de cruzamento, as diferenças identificadas na propensão de baixar aplicativos com informações sobre a COVID-19 não se verificam na propensão a baixar aplicativos de rastreamento de contatos.

Os motivos mais citados pelos usuários para não baixar aplicativos, tanto os de informação quanto os de notificação sobre

contato com infectados, foi a falta de interesse (46%), para evitar ansiedade (43%), por questionamentos sobre a eficácia dos aplicativos no controle da pandemia (42%) ou ainda sobre os benefícios que trazem ao usuário (42%). Também foram mencionados os motivos diretamente relacionados a preocupações com privacidade: 42% afirmaram se preocupar com vigilância por parte do governo após a pandemia, 39% responderam não acreditar que o aplicativo impeça a identificação e 39% não querem que o governo acesse seus dados de geolocalização. As porcentagens sugerem a importância de maior transparência e clareza dos objetivos das ferramentas e estratégias de vigilância epidemiológica com uso das TIC.

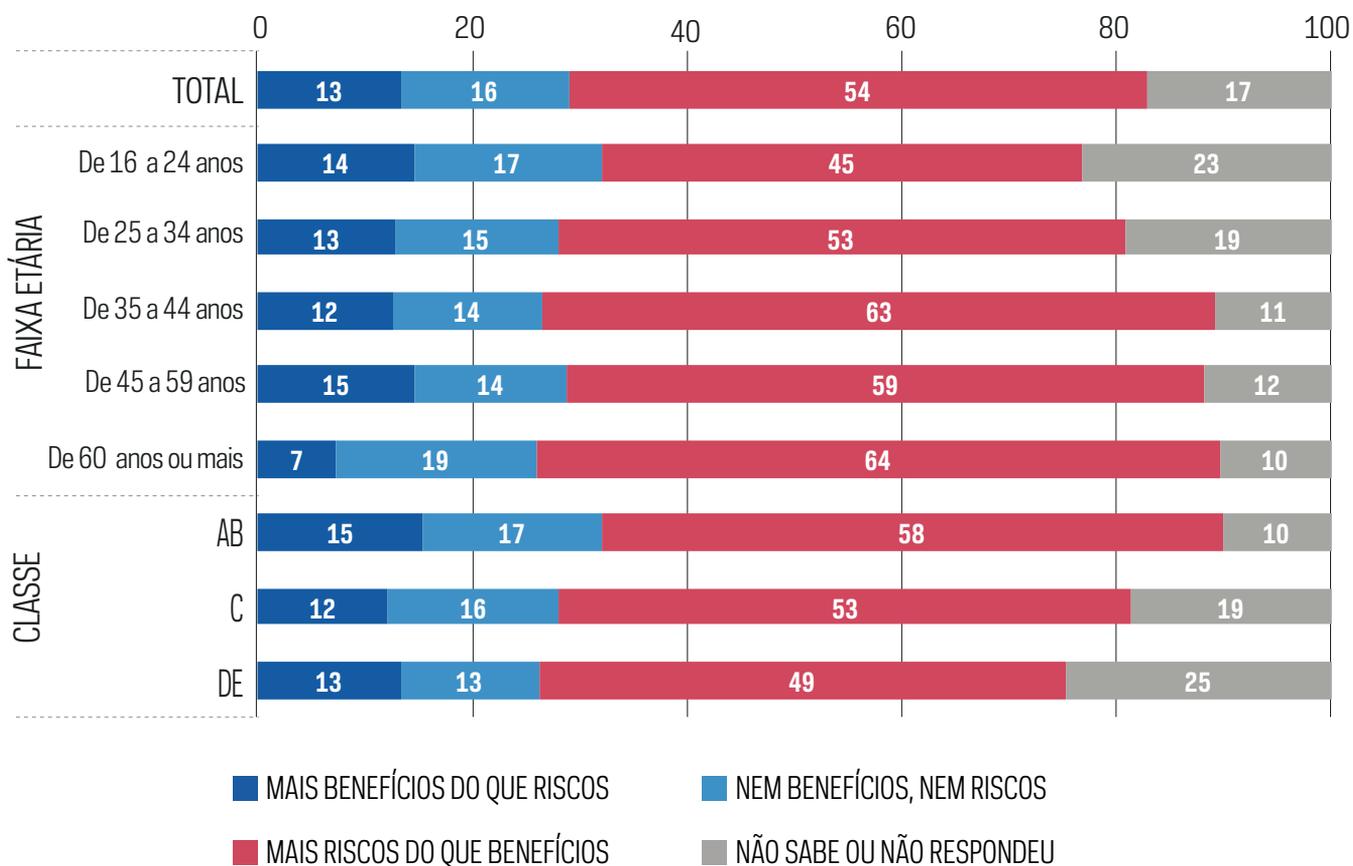
Sobre a percepção de legalidade do uso dos seus dados pessoais pelos governos em situações emergenciais como a da pandemia, metade dos usuários (49%) afirmaram que dados pessoais podem ser usados por governos, enquanto 35% avaliaram que não, 16% não souberam responder e não houve diferenças significativas pelas variáveis analisadas (faixa etária, classe ou grau de instrução). A proporção considerável dos que não souberam responder aponta para a dificuldade de formar opinião sobre o tema, seja por desconhecimento de como se dá esse uso dos dados, pela complexidade adicional do momento emergencial da pandemia, ou até pelo fato de o tema ainda ser muito recente para a população brasileira.²⁸

Um aspecto complementar nesse contexto é a percepção sobre os riscos e benefícios de disponibilizar seus dados pessoais para governos e empresas. Mais da metade dos usuários de Internet (54%) afirmou que os riscos superam os benefícios, 16% avaliaram que não há benefícios nem riscos e 13% afirmaram que há mais benefícios que riscos (Gráfico 12).

²⁸ Haja vista a aprovação recente da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei n. 13.709/2018) e o período de adaptação que será necessário para que empresas e governos implementem alterações nas suas políticas de privacidade e cidadãos conheçam esse novo regulamento.

GRÁFICO 12 – PERCEÇÃO SOBRE RISCOS E BENEFÍCIOS DE DISPONIBILIZAR SEUS DADOS PESSOAIS PARA GOVERNOS E EMPRESAS, POR FAIXA ETÁRIA E CLASSE

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



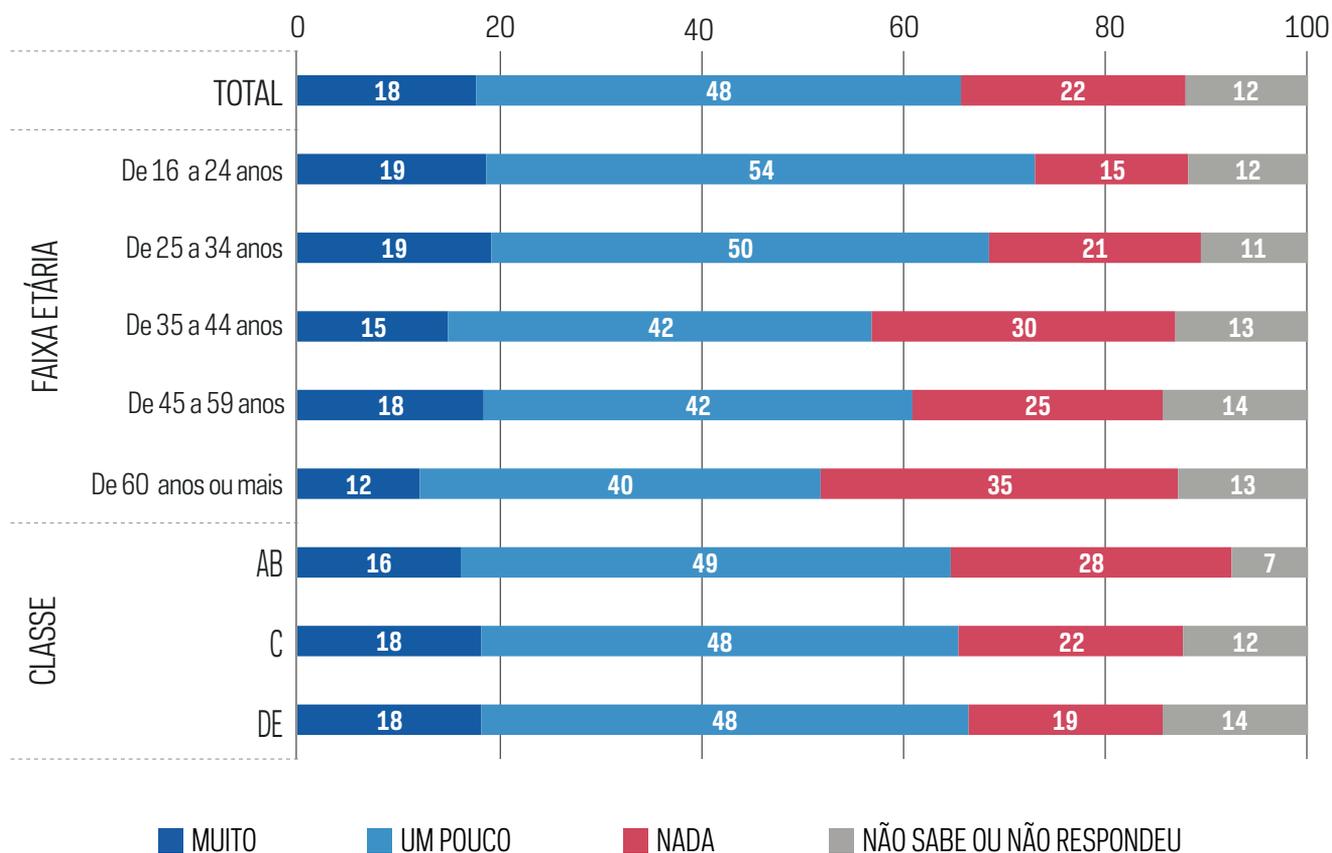
A percepção de que os riscos são maiores que os benefícios é mais presente entre indivíduos de 60 anos ou mais. Como no indicador anterior, também foi grande a proporção de respondentes que não souberam opinar (17%), sendo maior entre os indivíduos mais jovens e das classes DE.

Em relação à percepção dos usuários de Internet sobre o controle que têm sobre o uso feito de seus dados pessoais,

apenas 18% afirmaram ter muito controle (Gráfico 13). A maioria (48%) afirmou ter um pouco de controle e 22% disseram não ter nenhum controle. Outros 12% não souberam responder, uma parcela semelhante aos outros indicadores de percepção sobre privacidade e que salienta dificuldades de parte dos usuários de Internet para opinar a respeito do tema.

GRÁFICO 13 – PERCEPÇÃO SOBRE CONTROLE EM RELAÇÃO AO USO DE SEUS DADOS PESSOAIS, POR FAIXA ETÁRIA E CLASSE

Usuários de Internet com 16 anos ou mais (%)



É interessante notar que os usuários com Ensino Superior e os de 60 anos ou mais afirmaram em proporções maiores do que a média que não têm nenhum controle sobre como seus dados são utilizados. Já entre os mais jovens, a percepção de que há pouco controle foi superior à da média. E, de novo, uma proporção considerável de usuários de Internet não soube responder a essa pergunta, o que reforça a leitura de que se trata de um tema complexo e de difícil investigação na população.

"MAIS DA METADE DOS USUÁRIOS DE INTERNET AFIRMOU QUE OS RISCOS EM DISPONIBILIZAR DADOS PESSOAIS PARA GOVERNOS E EMPRESAS SUPERAM OS BENEFÍCIOS."

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A segunda edição do Painel TIC COVID-19 evidenciou os efeitos da pandemia causada pelo novo coronavírus nas dinâmicas de uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) pela população brasileira na interação com governos e com o sistema de saúde, abordando ainda questões de privacidade que permeiam esses processos. O acesso à Internet tornou-se essencial para a viabilidade das medidas de distanciamento social, tomadas para reduzir o risco de contágio. As TIC também foram cruciais para garantir que governos e empresas pudessem criar estratégias de continuidade da prestação de serviços em um cenário de restrições ao movimento de pessoas e ao funcionamento tradicional das organizações.

Os dados coletados por esta edição do Painel TIC COVID-19 mostram a ampliação da realização de serviços públicos *on-line* durante a pandemia, em comparação com a população de referência – estimada com base na pesquisa TIC Domicílios 2019. Os impactos econômicos da pandemia e a implementação do auxílio emergencial pelo governo federal – cuja solicitação e movimentação do benefício se deram pela Internet – impulsionaram a procura por esse tipo de serviço, especialmente entre os grupos que usavam menos intensamente governo eletrônico antes da pandemia, incluindo idosos e indivíduos das classes DE²⁹. Ainda assim, tais segmentos utilizaram os serviços públicos *on-line* investigados em proporções menores do que os demais, embora estejam

entre as parcelas vulneráveis da população e que geralmente mais necessitam deles.

A pesquisa ainda apresentou dados inéditos sobre a prática de telemedicina, regulamentada em caráter emergencial como medida de contenção à disseminação do novo coronavírus. Os dados revelam uma presença importante da telessaúde como estratégia de cuidado no período de pandemia, tanto na rede SUS quanto nos estabelecimentos privados. Os resultados apontam lacunas na oferta de serviços de telessaúde para os pacientes, visto que as teleconsultas foram realizadas mais por aplicativos de mensagens do que por aplicativos disponibilizados pelas redes pública e privada. A falta de oferta de meios adequados para a realização desses serviços pode acabar gerando insegurança quanto ao uso dos dados pessoais dos pacientes, um dos principais motivos citados para não utilização da telessaúde. Esse tipo de prestação de serviço de saúde requer marcos legais para sua implementação, incluindo o uso da informação médica em meio eletrônico e aspectos relacionados à segurança e privacidade dos dados.

Houve crescimento no acesso a serviços públicos *on-line*, mas a pesquisa também mostra a persistência de desigualdades nessa atividade entre usuários de Internet, especialmente nas classes DE, indivíduos com escolaridade até o Ensino Fundamental ou Médio, e entre a população com 60 anos ou mais de idade. Os resultados deste Painel, assim como os da pesquisa TIC Domicílios, mostram que

²⁹ Na medida em que tais perfis populacionais foram sub-representados no Painel, conforme descrito no relatório metodológico, é provável que as disparidades reportadas sejam ainda maiores. Pesquisas futuras poderão dar indicações mais precisas sobre o tema.

os grupos sociais que enfrentam barreiras de acesso às tecnologias digitais também se encontram em situação mais vulnerável quanto ao acesso às políticas públicas. Mesmo aqueles que venceram a barreira do acesso à Internet enfrentam outras dificuldades, como lacunas em habilidades digitais. Um dos principais desafios apontados é, portanto, garantir que esses serviços sejam adequados e acessíveis a toda a população.

A ampliação das atividades pela Internet, por sua vez, vem acompanhada do aumento na coleta e potencial uso de dados pessoais, suscitando preocupações em como garantir privacidade e segurança. O contexto da pandemia acrescenta maior complexidade à busca pelo equilíbrio entre a coleta excessiva de dados e a utilidade pública dessas informações em ações de prevenção ao contágio. Como mostra a pesquisa, a desconfiança acerca do meio digital está mais associada ao medo de fraudes e roubo de identidade, que podem causar prejuízos financeiros e limitar o acesso da população a crédito ou financiamento. Preocupações com privacidade, por sua vez, também são reportadas pelos usuários, e já eram mencionadas como motivos para a não realização de compras pela Internet e de serviços públicos *on-line* na série histórica da pesquisa TIC Domicílios, assim como de *telessaúde* deste Painel. A criação de um ambiente digital seguro e confiável é essencial, por exemplo, para que a adoção de aplicativos voltados para o combate ao novo coronavírus seja ampla, aumentando sua eficácia.

É fundamental, portanto, a realização de estudos – inclusive de natureza qualitativa – que aprofundem a compreensão sobre atitudes em relação à privacidade

e práticas de proteção de dados pessoais no Brasil. Com a recente aprovação da vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), além da criação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), esse tema deve se tornar prioritário no debate público brasileiro sobre tecnologia, plataformas, coleta de dados e as suas formas de uso.

Na terceira e última edição dessa série do Painel TIC COVID-19, será possível aprofundar questões envolvendo as práticas de ensino e trabalho remotos, duas outras áreas relevantes para a compreensão do novo momento. A partir da produção e disseminação desses indicadores, o Cetic.br/NIC.br reafirma seu compromisso com a produção de dados estatísticos relevantes para as políticas públicas e o enfrentamento da pandemia COVID-19.

FICHA TÉCNICA

NÚCLEO DE INFORMAÇÃO E COORDENAÇÃO DO PÔNTO BR – NIC.br

DIRETOR PRESIDENTE:

Demi Getschko

DIRETOR ADMINISTRATIVO:

Ricardo Narchi

DIRETOR DE SERVIÇOS E TECNOLOGIA:

Frederico Neves

DIRETOR DE PROJETOS ESPECIAIS E DE DESENVOLVIMENTO:

Milton Kaoru Kashiwakura

DIRETOR DE ACESSORIA ÀS ATIVIDADES DO CGI.br:

Hartmut Richard Glaser

CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO – Cetic.br

COORDENAÇÃO EXECUTIVA E EDITORIAL:

Alexandre F. Barbosa

COORDENAÇÃO CIENTÍFICA:

Pedro Nascimento Silva

COORDENAÇÃO TÉCNICA:

Fabio Senne, Marcelo Pitta, Nádilla Tsuruda e Tatiana Jereissati

ANÁLISE DE RESULTADOS:

Ana Laura Martinez, Fabio Storino, Luciana Piazzon Barbosa Lima, Luciana Portilho, Manuella Maia Ribeiro e Winston Oyadomari

MÉTODOS QUANTITATIVOS E MODELAGEM:

Marcelo Pitta, Camila dos Reis Lima, Isabela Coelho, José Márcio Martins Júnior e Mayra Pizzott Rodrigues dos Santos

EQUIPE TÉCNICA:

Daniela Costa, Fabricio Torres, Javiera F. Medina Macaya, Leonardo Melo Lins, Luísa Adib Dino, Luiza Carvalho, Patrycia Keico Horie e Stefania Lapolla Cantoni

GESTÃO DA PESQUISA EM CAMPO:

Ibope Inteligência Pesquisa e Consultoria Ltda., Helio Gastaldi, Rosi Rosendo, Ana Cardoso, Guilherme Militão e Taís Magalhães

APOIO À EDIÇÃO

COMUNICAÇÃO NIC.br:

Caroline D'Avo, Carolina Carvalho e Renato Soares

PREPARAÇÃO E REVISÃO EM PORTUGUÊS:

Magma Editorial Ltda., Aloisio Milani e Lúcia Nascimento

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO:

Giuliano Galves



MAIS INFORMAÇÕES SOBRE A PESQUISA

Os resultados desta pesquisa são publicados em formato *on-line* e disponibilizados no *website* do Cetic.br (www.cetic.br), onde as tabelas de proporções, totais e margens de erro calculadas para cada indicador estão disponíveis para *download*. Para efeito de comparação com edições anteriores da pesquisa TIC Domicílios, são disponibilizadas as tabelas referentes às edições 2018 e 2019 da pesquisa, considerando o mesmo recorte utilizado no Painel TIC COVID-19.

SOBRE O CETIC.br

O Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, do NIC.br, é responsável pela produção de indicadores e estatísticas sobre a disponibilidade e o uso da Internet no Brasil, divulgando análises e informações periódicas sobre o desenvolvimento da rede no país. O Cetic.br é um Centro Regional de Estudos, sob os auspícios da Unesco. Mais informações em www.cetic.br.

SOBRE O NIC.br

O Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR - NIC.br (www.nic.br) é uma entidade civil, de direito privado e sem fins de lucro, que, além de implementar as decisões e projetos do Comitê Gestor da Internet no Brasil, tem entre suas atribuições: coordenar o registro de nomes de domínio - Registro.br (www.registro.br); estudar, responder e tratar incidentes de segurança no Brasil - CERT.br (www.cert.br); estudar e pesquisar tecnologias de redes e operações - Ceptro.br (www.ceptro.br); produzir indicadores sobre as tecnologias da informação e da comunicação - Cetic.br (www.cetic.br); implementar e operar os Pontos de Troca de Tráfego - IX.br (www.ix.br); viabilizar a participação da comunidade brasileira no desenvolvimento global da Web e subsidiar a formulação de políticas públicas - Ceweb.br (www.ceweb.br); e abrigar o escritório do W3C no Brasil (www.w3c.br).

SOBRE O CGI.br

O Comitê Gestor da Internet no Brasil, responsável por estabelecer diretrizes estratégicas relacionadas ao uso e desenvolvimento da Internet no Brasil, coordena e integra todas as iniciativas de serviços de Internet no país, promovendo a qualidade técnica, a inovação e a disseminação dos serviços ofertados. Com base nos princípios de multilateralidade, transparência e democracia, o CGI.br representa um modelo de governança multissetorial da Internet com efetiva participação de todos os setores da sociedade nas suas decisões. Uma de suas formulações são os "Dez Princípios para a Governança e Uso da Internet" (www.cgi.br/principios). Mais informações em www.cgi.br.



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

25 anos

cgi.br

Comitê Gestor da
Internet no Brasil

Tel 55 11 5509 3511
Fax 55 11 5509 3512

www.cetic.br
www.cgi.br
www.nic.br