



PUC Minas

TRABALHO INTERDISCIPLINAR: APLICAÇÕES WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

Falta de segurança ao navegar na internet, principalmente entre adultos mais velhos e idosos.

Fale da dor que o grupo busca resolver, as pessoas que sofrem dessa dor e um pouco do contexto em que o problema acontece.

Membros da Equipe

- Davi Puddo
- Daniel Bueno
- Daniel Campos
- Matheus
- Enrico
- Davi Mourão

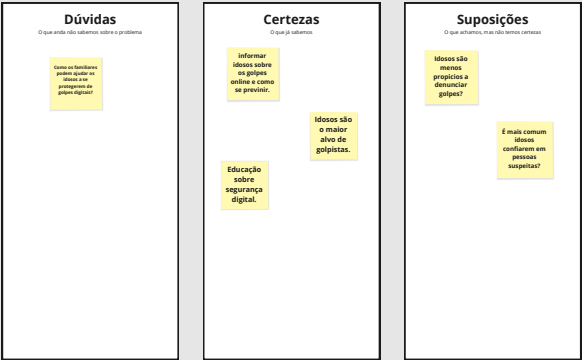
Liste todos os integrantes da equipe.

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar: Aplicações Web dos cursos de Sistemas de Informação, Engenharia de Software e Ciência da Computação do Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI) da PUC Minas com o objetivo de orientar o processo de concepção de projetos baseado nas técnicas de Design Thinking. Versão 1.0 (setembro-2021). Diversos artefatos desse processo se baseiam no material cedido pela [Design Thinkers Group](#).

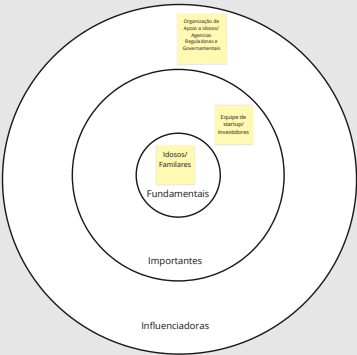
Este trabalho é licenciado sob a licença Creative Commons Attribution-Share Alike 3.0 Unported License. Uma cópia da licença pode ser vista em <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/>



Matriz de Alinhamento CSD



Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais:
Idosos e seus familiares/cuidadores: Os idosos são diretamente afetados por fraudes digitais e as suas famílias e cuidadores desempenham um papel importante na procura de recursos e na proteção dos seus entes queridos. Eles são cruciais para fornecer feedback sobre a eficácia e usabilidade das soluções desenvolvidas.

Pessoas Importantes:
Equipe interna de uma startup: Composta por fundadores, desenvolvedores, gerontólogos e demais profissionais envolvidos na gestão da startup. Eles são responsáveis por projetar, desenvolver e implementar soluções destinadas a proteger os idosos contra fraudes digitais.
Investidores e potenciais financiadores: Interessados financeiros, como investidores anjos, fundos de capital de risco e instituições financeiras que fornecem o financiamento necessário para alimentar o desenvolvimento e o crescimento de uma startup para expandir a presença da empresa no mercado.

Pessoas Influenciadoras:
Organizações de Apoio a Idosos: Inclui instituições de caridade, centros comunitários e grupos de apoio a idosos que trabalham com startups para fornecer insights sobre as necessidades específicas da população idosa e ajudar a distribuir e promover recursos desenvolvidos pelas empresas.
Agências Reguladoras e Governamentais: São responsáveis pela legislação e fiscalização das atividades relacionadas à segurança digital e à proteção do consumidor. Sua participação é importante para garantir a conformidade legal e a credibilidade da startup, além de orientar e apoiar iniciativas de proteção de idosos contra golpes digitais.

Entrevista Qualitativa

Pergunta	Você já foi vítima de um golpe digital?	Pergunta	Você já foi vítima de um golpe digital?
Resposta José Monteiro Recebi um telefonema de alguém oferecendo um investimento com retornos garantidos e altamente lucrativos. Ele acabou transferindo suas economias para essa suposta oportunidade de investimento e todo o dinheiro investido foi perdido.		Resposta Marta Rosário da Cunha Recebi uma ligação de alguém se passando por um técnico de informática, alegando que meu computador estava infectado por vírus. Preocupada, eu segui as instruções do golpista para fornecer acesso remoto ao meu computador e, sem perceber, concedeu acesso as minhas informações pessoais e bancárias. Posteriormente, descobri que minha conta havia sido esvaziada.	
Pergunta	Você já foi vítima de um golpe digital?	Pergunta	Você já foi vítima de um golpe digital?
Resposta João Pereira Eu vi um anúncio online de um produto que prometia curar meu Alzheimer e proporcionar uma vida longa e saudável. Fiquei convencido pelas falsas promessas e comprei o produto, mas nunca recebi nada em troca e perdi todo dinheiro que gastei.		Resposta Maria de Lourdes Eu recebi uma ligação do meu neto dizendo que estava sem dinheiro e que precisava de uma certa quantia para comprar um fone porque o seu tinha estragado. Então, rapidamente transferei o dinheiro para ajudá-lo e algumas horas depois meu neto chegou em casa e o perguntei se ele tinha conseguido comprar o fone e ele me perguntou "que fone vó?". Com pouco tempo de conversa descobri que tinha caído em um golpe digital.	
Pergunta	Você já foi vítima de um golpe digital?	Pergunta	Você já foi vítima de um golpe digital?
Resposta Miguel Guimarães Conheci uma mulher encantadora em um site de relacionamentos internacionais e rapidamente me apaixonei por ela. Ela me convenceu a enviar dinheiro para ajudá-la a resolver uma série de problemas financeiros, incluindo custos de viagem para me encontrar. No final, esperei no aeroporto durante horas até ela chegar, mas ela nunca chegou e desapareceu com todo meu dinheiro.		Resposta Renan Viana Decidi adquirir uma bicicleta através do mercado livre, onde confio na integridade do serviço. No entanto, ao efetuar a compra, uma situação inesperada surgiu. Após o pagamento entrar em processo pelo Mercado Livre, fui comunicado que o frete deveria ser coordenado diretamente com o vendedor. Ao tentar organizar o transporte com o vendedor, o vendedor mentiu pra mim que havia surgido complicações e que o pagamento deveria ser negociado junto do frete. Já que eu confiava no mercado livre considerei que o vendedor era seguro e assim no momento em que paguei o vendedor sumiu e fui roubado.	

Highlights de Pesquisa

Nome	Daniel Lacerda	Data	12/04/2024	Local da pesquisa	Praça Albert Sabin
O que os participantes falaram ou fizeram que surpreendeu, ou falas mais significativas: O que é mais surpreendente é que a maioria dos golpes não são difíceis de evitar mas, devido à idade avançada e à falta de familiaridade com a Internet, essas pessoas acabam se tornando vítimas dos golpes com facilidade.			Aspectos mais relevantes para os participantes: Os participantes destacaram a importância da confiança nas interações pessoais, atraídos por promessas de benefícios rápidos e soluções fáceis. Emocionalmente vulneráveis ou com falta de conhecimento em tecnologia, foram explorados por golpistas que se aproveitaram de relações pessoais, saúde, investimentos e relacionamentos online.		
Principais temas ou aprendizados que surgiram desta entrevista: Um aprendizado importante dessa pesquisa pode ser a necessidade de adaptar as estratégias de conscientização e prevenção de golpes digitais para atender às necessidades específicas e ao nível de familiaridade com a tecnologia das pessoas idosas.			Novos tópicos ou questões para explorar no futuro: *Atenção aos Grupos Vulneráveis. *Conscientização sobre Segurança Digital. *Apoio Comunitário		



PERSONA

NOME João Paulo

IDADE 64

HOBBY Truco

TRABALHO Faxineiro

PERSONALIDADE

Agitado, social e atencioso

SONHOS

Trazer uma boa condição para sua família

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Celular: Comunicação, pesquisas, utilização do aplicativo do governo e pix.

Caixa eletrônico: Saques de dinheiro.



OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Comunicar com familiares, manter-se informado com as atualizações do governo como FGTS, data de aposentadoria e pagamento de contas. Ele precisa desse serviço para se encaixar nos padrões da sociedade.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem? Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Dialogo menos formal com uma voz tranquila e amigável.

Possibilidade de melhoria em sua condição de vida e para sua família com bens materiais.

Persona / Mapa de Empatia



PERSONA

NOME Clara Mendes

IDADE 33

HOBBY Desenhar

TRABALHO Design de Moda

PERSONALIDADE

Criativa, proativa e empreendedora

SONHOS

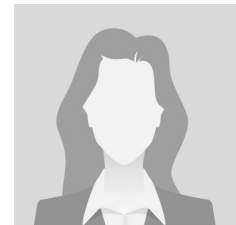
Ser design de moda da Louis Vuitton

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Celular: Comunicação, redes sociais para inspirações para projetos futuros e análise do mercado.

Computador: Desenvolvimento dos designs de suas roupas, criar croquis e fazer anotações visuais.



OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Na indústria da moda em nenhum momento ela pode ficar para trás, por ser uma área muito competitiva e volátil. Ela precisa estar sempre atendendo a demanda dos consumidores.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Ter um diálogo mostrando as possibilidades de aumentar a estrutura de sua empresa.

Reconhecimento no mundo na moda e entrar para uma grande empresa fashion.

Persona / Mapa de Empatia



PERSONA

NOME Raphael Santos

IDADE 13

HOBBY Jogos de fps

TRABALHO Estudante

PERSONALIDADE

Agitado, nervoso e persistente

SONHOS

Virar pro player de fortnite

OBJETOS E LUGARES

Quais objetos físicos e digitais essa pessoa usa? Quando, onde e como ela os usa?

Ps5: Ele usa em casa depois de seus afazeres para lazer (somente para jogos).

Celular: Utiliza para comunicação, jogos e uma perda de tempo relevante em relação a redes sociais (tiktok, instagram).



OBJETIVOS CHAVE

Quais são os objetivos chave da pessoa durante a utilização do serviço? Por que eles precisam deste serviço?

Seu objetivo é aproveitar o máximo de tempo, porque daqui alguns anos ele precisará de mais dedicação e não podera perder tempo com jogos e brincadeiras. A única utilidade até o momento será o entretenimento.

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Como devemos tratá-la para que ela se sinta bem?

Quais os tipos de comportamento que deixam essa pessoa feliz?

Nessa idade ela não pode ter total liberdade e perder seu dia inteiro se divertindo, mas para que ela se sinta bem é necessário de pelo menos algumas horas de lazer diariamente.

Ser descontraído e não tratá-lo de maneira formal.



MURAL DE POSSIBILIDADES

Ideia
1

Ideia
2

Ideia
5

Ideia
4

Ideia
3

Ideia
6

IDEIA 1

Anúncios para a troca de cor do Facebook.

Nesse golpe é feito um anúncio falso ou aplicativo malicioso que promete a troca instantânea da cor do design das páginas do Facebook. Ao clicar no anúncio, os usuários são direcionados para fazer o download de um aplicativo ou acessar um site onde supostamente podem obter o serviço de troca de cor do Facebook.

IDEIA 2

Gmail com aviso de herança em outro país

O golpista envia um Gmail para a vítima, alegando ser um advogado, oficial do governo ou membro de uma família rica em um país estrangeiro. O gmail informa que um parente distante faleceu e deixou uma grande herança. Esse gmail afirma que a vítima é o único herdeiro ou beneficiário da herança e que eles têm direito a uma quantia significativa de dinheiro, propriedade ou ativos financeiros. O golpista pede os dados pessoais para pagar taxas legais e assim é feito o golpe.

IDEIA 3

Gmail de banco pedindo recadastro(Phishing bancário).

O golpista envia um Gmail que parece ser do banco, o Gmail informa ao destinatário que é necessário atualizar suas informações cadastrais devido a uma suposta atualização de segurança, a pessoa acessa o site falso para colocar os seus dados pessoais e tem todas as suas informações roubadas.

IDEIA 4

Gmail com aviso de problema de CPF.

O gmail alerta o destinatário de que há um problema urgente com o CPF, como pendências, irregularidades ou bloqueio iminente e é fornecido um link onde a pessoa irá comunicar com o "banco" e ela irá fornecer informações pessoais para que o problema seja resolvido.

IDEIA 5

Anuncios falsos de promoção relampago.

Os golpistas criam anúncios que parecem legítimos e atraentes, fornecendo um produto muito mais barato do que ele normalmente é vendido. Para dar mais credibilidade o anúncio costuma ser igual de alguma marca famosa assim fazendo com que a pessoa entre rapidamente no site e coloque todas as informações para não perder a promoção.

IDEIA 6

Identidade falsa ou fictícia(Catfishing).

O golpista cria um perfil falso usando fotos e informações falsas para se passar por outra pessoa. O golpista entra em contato com a vítima, muitas vezes iniciando uma conversa online em um site de namoro, usando táticas de manipulação emocional para ganhar a confiança da vítima e pedindo para que seja enviado dinheiro, compartilhar informações pessoais ou realizando outras ações prejudiciais.

MAPA DE PRIORIZAÇÃO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Sensibilizar os idosos sobre os diferentes tipos de golpes digitais.
- Educar os idosos sobre como identificar e evitar golpes digitais.

