

TRABALHO INTERDISCIPLINAR 1 - WEB

Instituto de Ciências Exatas e Informática (ICEI)

Descrição do Problema

Os golpes digitais têm se tornado um problema crescente com o avanço da tecnologia e o aumento do uso da internet. Criminosos utilizam técnicas como phishing, falsificação de sites e malware para enganar vítimas e roubar dados pessoais, como senhas e informações bancárias. Muitas vezes, os golpes são sofisticados e difíceis de identificar, aproveitando-se da confiança ou desatenção dos usuários. Além de prejuízos financeiros, esses crimes podem causar danos emocionais e comprometer a segurança digital de indivíduos e empresas. A falta de conhecimento sobre práticas seguras na internet e a dificuldade em rastrear os criminosos agravam o problema. Por isso, é essencial adotar medidas de prevenção, como verificar a autenticidade de mensagens e sites, além de usar ferramentas de segurança, como antivírus e sutenticação em dois fatores, além de talvez uma nova ferramenta, pois as existentes não são satisfatórias.

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

<u>Fernando Valle</u>
<u>João Lucas Lopes</u>
Arthur Monteiro

<u>Kaique Rezende</u> <u>Bernardo Gemer</u> <u>Lucas Franco</u>

Liste todos os integrantes da equipe.

Documento criado pelo grupo de professores da disciplina de Trabalho Interdisciplinar 1 - 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 Attibution-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

Dúvidas

O que anda não sabemos sobre o problema

Quais são os golpes mais comuns;

Qual é o público mais atingido por golpes online;

O que o público acha que está faltando nas ferramentas e informações já existentes;

Certezas

O que já sabemos

Golpes online são extremamente comuns e muitas pessoas são atingidas;

Vítimas podem sofrer perdas muito grandes, tanto no campo da privacidade e financeiro;

Uma ferramenta que diminuísse golpes online seria extremamente benéfica;

Há uma tendência em aumentar o número de golpes;

Crianças na rede podem ser vítimas;

Suposições

O que achamos, mas não temos certezas

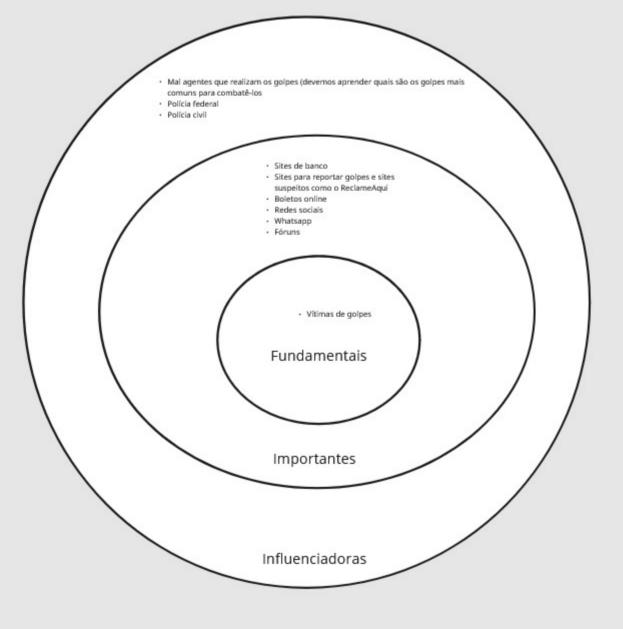
Imaginamos que o público mais atingidos seriam de uma faixa etária mais elevada;

Imaginamos que a maioria das pessoas que caem em golpes não possum um conhecimento sobre o meio digital elevado;

Imaginamos que a maioria das pessoas não conhecem as ferramentas já existentes ou não as acham

satisfatórias

Mapa de Stakeholders



Pessoas Fundamentais

Principais envolvidos no problema e representam os potenciais usuários de uma possível solução. Ex do Uber: motoristas e passageiros

Pessoas Importantes

Pessoas que ajudam ou dificultam o desenvolvimento e uso da solução e que devem ser consideradas

Ex do Uber: taxistas, gov. locais, loja AppStore

Pessoas Influenciadoras

Pessoas ou entidades que devem ser consultadas para avaliar aspectos relevantes no ciclo de vida da solução.

Ex do Uber: Reguladores setor de transporte, opinião pública

ENTREVISTA QUALITATIVA



Não é um questionário! São hipoteses para nortear uma conversa e obter respostas mais expontâneas. A Ideias e promover insights em uma conversa informal.

1º HIPOTESE Todos os entrevitados sofreram pelo menos um golpe digital em suas vidas.

Resposta

Todos os entrevitados sofreram pelo menos um golpe digital ou pelo menos uma tentativa de golpe em suas vidas. Um dos entrevistados não caiu na tentativa de golpe e um dos entrevistados sofreu dois golpes em seu tempo online.

3º HIPOTESE Os entrevistados com menor conhecimento de informática são o grupo de maior risco de golpes digitais

Resposta

O entrevistado de menor conhecimento foi o único que caiu em mais de um golpe, porém outro entrevistado de baixo conhecimento foi o único que nunca caiu em golpe e só sofreu tentativa. Além disso, o entrevistado de maior conhecimento já caiu em um golpe. 2º HIPOTESE Os entrevistados não possumem conhecimento dos recursos para se proteger de golpes já exitentes

Resposta

Não, um dos entrevistados conheciam ferramentas para se protegerem e reportar golpes e sites nocivos, mas não acreditam que é o suficiente. Apesar disso, a maioria não tinha conhecimento destas ferramentas.

4º HIPOTESE Usuários não tem costume de checar links e urls para evitar sites suspeitos

Resposta

Sim, nenhum dos entrevistados costuma checar links e urls, porém um dos entrevistados arfirma só entrar em sites conhecidos. Este indivíduo é o mesmo que nunca caiu em golpe e só sofreu a tentativa.



O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

· Participante recebeu golpe por telefone

ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

Perda financieira

PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURGIRAM DESTA ENTREVISTA

 Alguns golpes são feitos por meios externos para indicar a vítima a um site fraudulento NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

 Deve-se encontrar uma forma de educar os usuários sobre tentativas de golpes mais incomuns



O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

- O participante possui um conhecimento do meio digital elevado
- Usa de uma extensão do chrome e um serviço do antivírus para evitar golpes
- Já utilizou o ReporteAqui, mas não achou útil
- Não checa o url dos site que visita

ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

- · Preocupação com a privacidade
- . Perda financeira

PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURGIRAM DESTA ENTREVISTA

- . Mesmo indivíduos com grande conhecimento podem cair em golpess
- Participante não tem costume de checar urls dos sites que visita
- Denunciar golpes pode não ajudar a vítima

NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

- Como encontrar uma forma de melhorar os serviços já existentes
- . Participantes visam algo mais prático e que tenham um retorno



O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

- · Foi vítima de um golpe, por meio do Whatsapp, fingindo ser um aplicativo de compras que o usuário utilizava

- Foi o único golpe que recebeu Não fez denuncia e não tem conhecimento de ferramentas para impedir golpes Para se proteger, apenas abre links de pessoas de
- · confiança

ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

Perda financeira

PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURGIRAM DESTA ENTREVISTA

. Links enviados por Whatsapp parecem ser uma forma de golpe recorrente

NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

- Encontrar forma mais práticas de informar sobre ferramentas de defesa
- . Encontrar formas de checar links

HIGHLIGHTS

NOME Fernando Valle Gusmão

DATA 03/03/2025

LOCAL Residência



O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

- Este participante foi o único que caiu em mais de um golpe
- . Um dos golpes foi uma pessoa fingindo ser um parente
- Participante descreve a experiência como traumática

ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

. O impacto emocional

PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURGIRAM DESTA ENTREVISTA

- . O entrevistado possui o menor conhecimento do meio digital
- Não toma precauções pois não as conheci

NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

 Deve-se encontrar uma forma de tornar o serviço acessível para um público idoso



O QUE OS PARTICIPANTES FALARAM OU FIZERAM QUE SURPREENDEU, OU FALAS MAIS SIGNIFICATIVAS

- · Participante não tem conhecimento elevado do meio digital
- Participante nunca caiu em um golpe, mas já tentaram aplicar
- . Apenas visita sites conhecidos para se proteger
- Acredita que o governo deveria cancelar sites fraudulentos

ASPECTOS QUE IMPORTARAM MAIS PARA OS PARTICIPANTES

Perda financeira

PRINCIPAIS TEMAS OU APRENDIZADOS QUE SURGIRAM DESTA ENTREVISTA

Não checar sites desconhecidos e apenas visitar seguros aperenta ser uma excelente forma de se proteger, até para aqueles que não possuem alto conhecimento do meio digital NOVOS TÓPICOS OU QUESTÕES PARA EXPLORAR NO FUTURO

• Encontrar uma forma de evitar que os usuários entrem em sites fradulentos

Persona / Mapa de Empatia

PERSONA



NOME

Jerudite

IDADE

82 anos

HOBBY

Ler livros e jornais

TRABALHO

Aposentada

PERSONALIDADE

Possui baixo conhecimento digital, ingênua, inocente. Já caiu em mais de um golpe em sua vida.

SONHOS

Aproveitar a aposentadoria sem estresse

OBJETOS E LUGARES

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

Usa principalmente o computador de sua casa e seu smartphone. Neles usa o whatsapp e o google



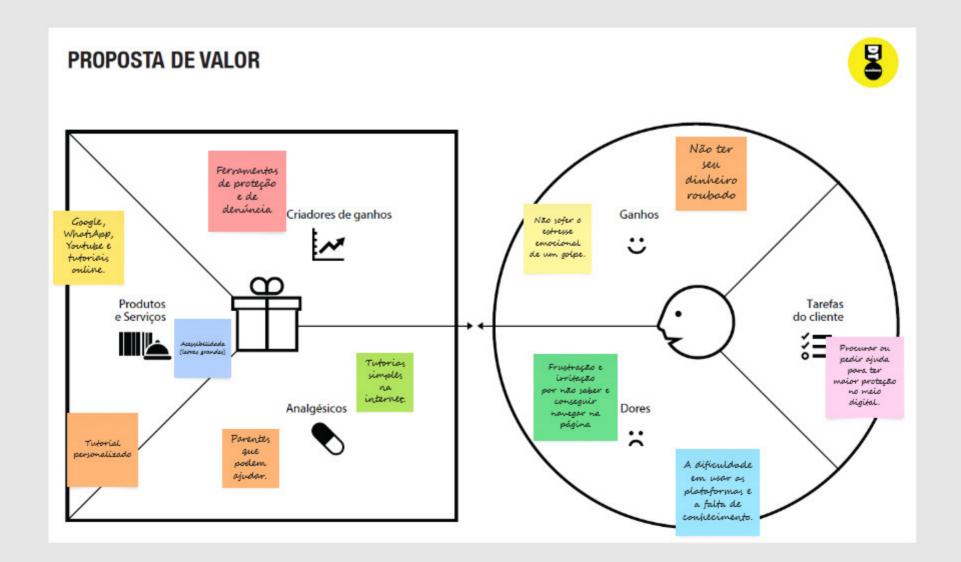
OBJETIVOS CHAVE

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

Não quer passar pelo estresse de um golpe e quer fazer as poucas coisas que faz online sem medo

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Devemos fornecer um produto que seja de fácil usar e acessível



PERSONA

IDADE

HOBBY



NOME Antônio

27 anos

Jogar videogames

TRABALHO Estagiário de TI no

PERSONALIDADE

Uma pessoa de alto conhecimento do meio digital. É extremamente prático e gosta de ver resultados imediatamente. Pouco paciente. Nunca caiu em golpe mas sofreu tentativas

SONHOS

OBJETOS E LUGARES

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

Usa principalmente o computador de casa e do trabalho. Frequenta todos os tipos de sites e fóruns (principalmente de tecnologia e jogos). Usa extensões em seu navegador e um antivírus de alta qualidade, mas não costuma a checar a URL dos sites que usa.



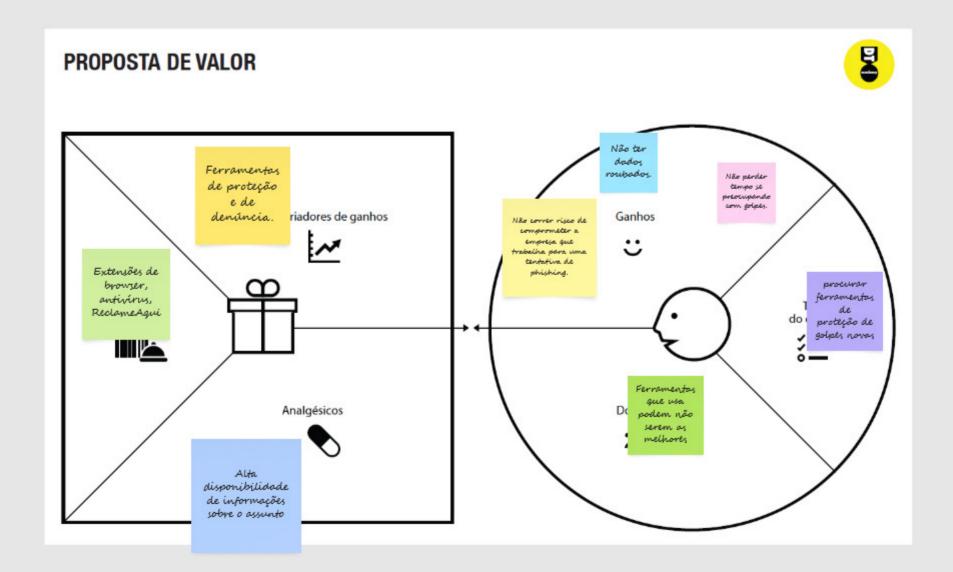
OBJETIVOS CHAVE

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

Uma pessoa de alto conhecimento do meio digital. É extremamente prático e gosta de ver resultados imediatamente. Pouco paciente. Nunca caiu em golpe mas sofreu tentativas

COMO DEVEMOS TRATÁ-LA

Devemos tratar com muito respeito, pois tende a abandonar facilmente o que não acha útil.



Histórias de Usuários



simples

Jerudite

Brainstorming / Brainwriting

Participant 3 Participant 2 Participant 4 Participant 5 Participant 6 Participant 1 alterar a criar uma fazer um Páginas de interface fonte para página para chatbot para ferramenta turoriais comentários mais simples ajudar a que compare usuário navegar o site links idoso usuários podem menu que usar IA deixar altera o css feedback ter uma usuários ferramenta podem ler que compara feedback de links outros ter certos sites mais vítimas de golpe armazenados

> browser extension

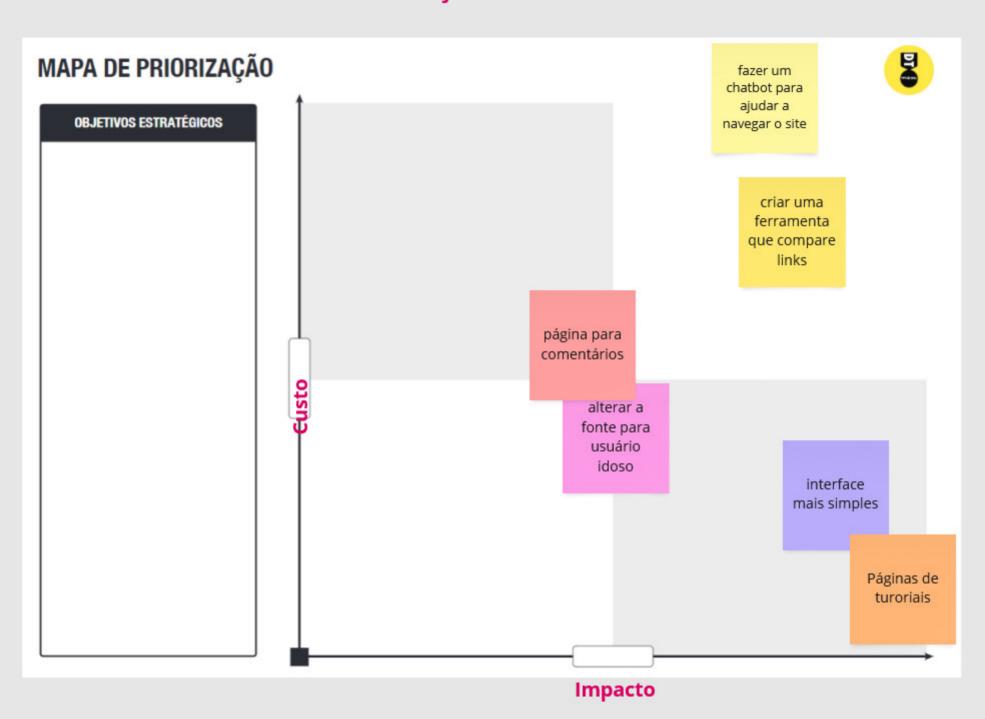
Mural de Possibilidades

MURAL DE POSSIBILIDADES



	chatb ajud	er um ot para dar a ar o site	fe	eriar uma erramenta e compare links		página para comentários
	Páginas de turoriais		alterar a fonte para usuário idoso			interface mais simples
IDEIA 1		Chatbot ajudar		IDEIA 2		Página no menu para costumizar
	fazer um chatbot para ajudar a	golpes	nsinaria como evita	ar	alterar a fonte para usuário idoso	aparência das páginas (aumentar fonte, modo escuro, etc)
IDEIA 3	chatbot para	golpes	sinar o que fazer	IDEIA 4	fonte para usuário	

Priorização de Ideias



Requisitos funcionais

deve-se poder alterar a fonte e o estilo do texto

deve-se poder deixar e ler comentários o usuário deve poder se cadastrar com um usuário e senha

o usuário deve poder checar a veracidade de links da web o usuário deve poder clicar em uma página para ver tutoriais e mais informações

o usuário deve receber um aviso se o link que vai entrar é suspeito

Requisitos não-funcionais

o site de ser feito com html, css e javascript. o site deve ter uma interface intuitiva

o site deve estar disponível 24/7