

**RELATÓRIO FINAL  
PESQUISA DE MERCADO**

**Defendr**

**João Haroldo Pereira Vitório da Silva**

**Caio Silva Alcântara**

**Dallyla de Sousa Almeida**

São Luís

2025

## **SUMÁRIO**

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>2. INTRODUÇÃO-PROBLEMA</b>	<b>3</b>
<b>2.1 OBJETIVOS</b>	<b>3</b>
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b>	<b>3</b>
<b>4. GRÁFICOS E RESULTADOS</b>	<b>5</b>
<b>5. RESULTADO FINAL DA PESQUISA E ESTRATÉGIAS A SEREM ABORDADAS</b>	<b>7</b>
<b>6. CONCLUSÃO</b>	<b>8</b>

## 1. APRESENTAÇÃO

A Pesquisa de Mercado em questão visa entender como as pessoas, especialmente idosos, interagem com o ambiente digital e quais fatores levam ao fornecimento inadvertido de seus dados pessoais. Esse estudo busca identificar comportamentos de risco, padrões de uso de tecnologia e situações em que o público-alvo se sente mais vulnerável, como acesso a sites desconhecidos, uso de aplicativos e respostas a mensagens suspeitas. Compreender essas questões permitirá mapear as principais dificuldades enfrentadas por esse grupo e os tipos de golpes ou fraudes mais comuns que eles podem encontrar.

O objetivo final é fornecer informações que orientem o desenvolvimento de soluções educativas e ferramentas de proteção digital que sejam realmente acessíveis e compreensíveis para esse público. Ao analisar experiências anteriores com golpes online e a percepção de segurança digital, a startup poderá criar estratégias de conscientização e sistemas de alerta que aumentem a autonomia, a confiança e a proteção dos usuários, contribuindo para a redução de riscos e promovendo um uso mais seguro e consciente da tecnologia.

## **2. INTRODUÇÃO-PROBLEMA**

Atualmente, muitas pessoas com baixa escolaridade, especialmente idosos, acabam fornecendo seus dados pessoais sem perceber ao utilizarem serviços digitais. Esse comportamento aumenta o risco de golpes online, fraudes e perdas financeiras. Sabemos que fatores como falta de conhecimento digital, confiança excessiva em mensagens e sites desconhecidos e dificuldade em identificar ameaças online contribuem para esse problema.

O que precisamos descobrir nos próximos passos é como esse público percebe a segurança digital, quais situações específicas levam à exposição de seus dados, quais tipos de golpes eles já sofreram ou conhecem, e de que forma podemos desenvolver soluções educativas e ferramentas que realmente sejam acessíveis e compreensíveis para eles.

### **2.1 OBJETIVOS Específicos**

**Identificar** o nível de familiaridade de idosos e adultos de baixa escolaridade com o ambiente digital;

**Mapear** os tipos de golpes online mais comuns enfrentados por esse público;

**Compreender** quais hábitos digitais contribuem para o fornecimento involuntário de dados pessoais;

**Analisar** as dificuldades e barreiras percebidas pelo público-alvo ao usar ferramentas de segurança digital;

**Propor** soluções educativas e tecnológicas que ajudem a prevenir exposição de dados e golpes online.

## **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

O método de pesquisa utilizado para a coleta de dados foi à aplicação de um modelo de questionário previamente aprovado pela professora, de caráter qualitativo, com questões abertas, todas direcionadas ao foco da investigação. As questões permitem a obtenção de informações e percepções das pessoas sobre esse problema.

A coleta de dados foi realizada no período compreendido entre 20 a 28 de Outubro de 2025, tendo os questionários sido aplicados pelos pesquisadores João Haroldo, Caio Alcântara, Dallyla de Souza, totalizando quinze formulários preenchidos, um quantitativo significativo, considerando a qualidade das informações obtidas e percebidas pelos pesquisadores.

O preenchimento dos questionários foi realizado por meio de entrevistas individuais com **público-alvo da pesquisa (pessoas de idade avançada e pessoas de baixa escolaridade)**, tendo os pesquisadores, apresentado e explicado os objetivos da pesquisa e esclarecido dúvidas dos possíveis entrevistados quanto ao direcionamento e finalidade desta. Somente após a concordância do entrevistado, a pesquisa era então iniciada. Ressalta-se que o pesquisado era instruído a responder todas as questões.

O questionário aplicado foi composto por:

- **Questões Fechadas** – Idade, Gênero, Renda familiar (acrescentar opção de – prefiro não comentar).
- **Questões Abertas** – CITAR SOBRE O QUE AS QUESTÕES ABERTAS ABORDAM.

Passado o período de aplicação foi dado início ao processamento dos dados. Os dados foram tratados de forma a facilitar o entendimento. As questões quantitativas foram apresentadas em gráficos em forma de colunas, procurando facilitar a visualização. Já os dados qualitativos passaram por tratamento utilizando-se o método da análise de conteúdo e apresentados em tabelas.

O método da análise de conteúdo, técnica particularmente utilizada em estudos do tipo qualitativo, tem como características principais a objetividade, sistematização e inferência dos dados coletados. O emprego

deste método é recomendado para o estudo de motivações, atitudes, valores, crenças, tendências e para desvendar ideologias que possam existir nos dispositivos legais, princípios, diretrizes, etc. No caso da Pesquisa de Mercado, achou-se oportuno a utilização deste método, a ponto de quantificar as frequências de opiniões e possibilitar uma análise embasada na importância e frequência de uma dada citação de opinião ou tema.

Da definição desprende-se que o campo de aplicação da análise de conteúdo é muito vasto, isto é, qualquer transporte de significação de um emissor para um receptor, controlado ou não por este, pode ser decifrado por esta técnica.

O método permitiu obter indicadores quantitativos a partir das questões abertas. Dessa forma, foram analisados os depoimentos, registrando-se as unidades de significado que apresentam maior frequência de citação.

## 4. RESULTADOS

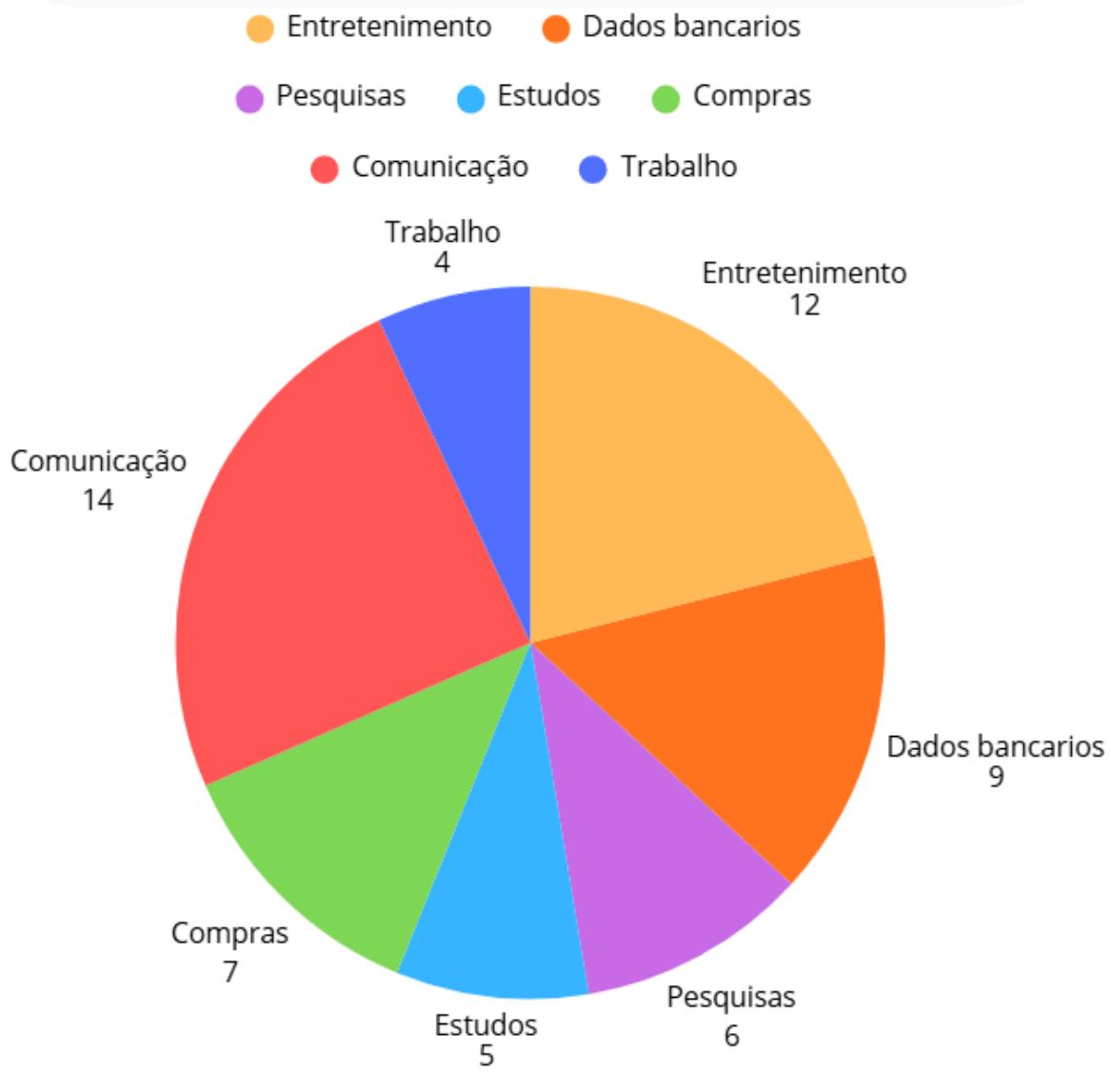
### 4.1 Lista de entrevistados

Nº	Nome do entrevistado	Idade	Cidade
1	Itamar	55	São Luís
2	Italo	31	São Luís
3	Celciane	50	São Luís
4	José	63	São Luís
5	Eduardo	40	São Luís
6	Daniel	43	São Luís
7	Antônio	63	São Luís
8	Isabelly	20	Bom Jesus das Selvas

<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>20</b>	<b>Santa Inês</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>21</b>	<b>Chapadinha</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>45</b>	<b>Bom Jesus das Selvas</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>20</b>	<b>Boa Vista</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>23</b>	<b>Buriticupu</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>43</b>	<b>Novo Bacabal</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>23</b>	<b>Bom Jesus das Selvas</b>

**4.2 Perguntas (insira todas as perguntas do questionário para ser analisada item a item)**

**1) Para que você costuma usar a internet?**



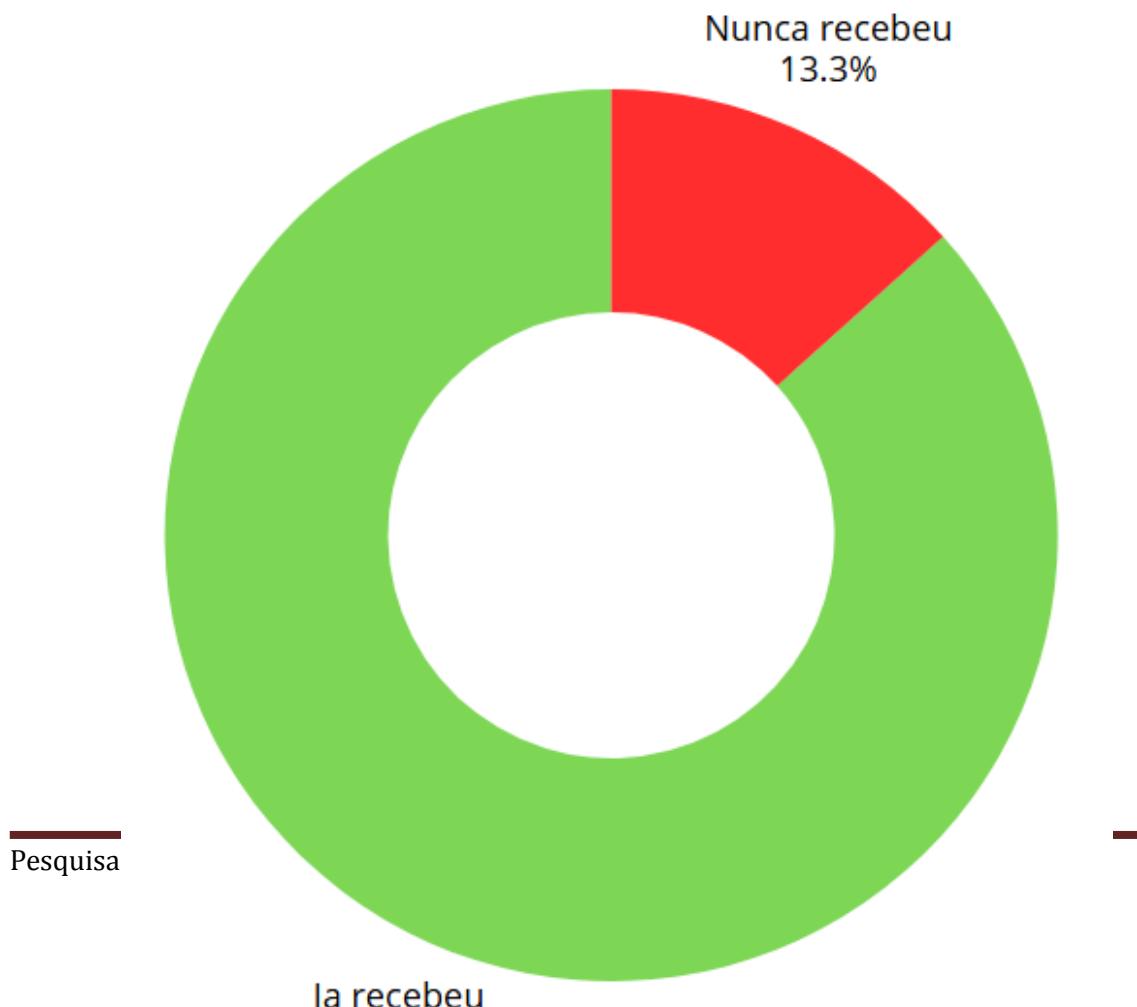
Nº	Nome do entrevistado	Resposta
1	Itamar	<b>Entretenimento, comunicação, compras, dados bancários e trabalho.</b>
2	Italo	<b>Redes sociais, transferências bancárias, conversar, assistir filmes, estudar, compras online, trabalhar.</b>

<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Costuma usar para entretenimento, pesquisar, comunicar, compras e estudos.</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>Só para conversar com a família.</b>
<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Para pesquisas, para conhecimento e para ver vídeos.</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Só para trabalho.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Para ver vídeos, de preferência vídeos de pegadinha e para falar com os filhos que moram longe.</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Para se comunicar com os amigos e familiares que moram distante e para estudar.</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Redes sociais, assistir séries e filmes e em bancos digitais.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Pagamentos, compras, mensagens e entretenimento.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Kwai, Whatsapp, compras e notícias</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Para passar tempo utiliza Instagram, assiste filmes e séries e para se manter informado sobre notícias nacionais e internacionais.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Para tudo, desde Netflix, TikTok, Instagram para entretenimento à Nubank para resolver problemas bancários.</b>

<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Para pagamentos, fazer compras, mandar mensagens para os familiares, ver vídeos e notícias.</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>Mexer bastante no Instagram, ferramentas para auxiliar no trabalho, ver aulas onlines da faculdade e bancos para pagamentos.</b>

**A maioria das pessoas costuma usar a internet para pesquisas, estudos, compras, assistir algo online, transferências bancárias e estão sujeitas a golpes na internet.**

**2) Você já recebeu ligação, mensagem ou e-mail pedindo seus dados pessoais? O que fez nessa situação?**

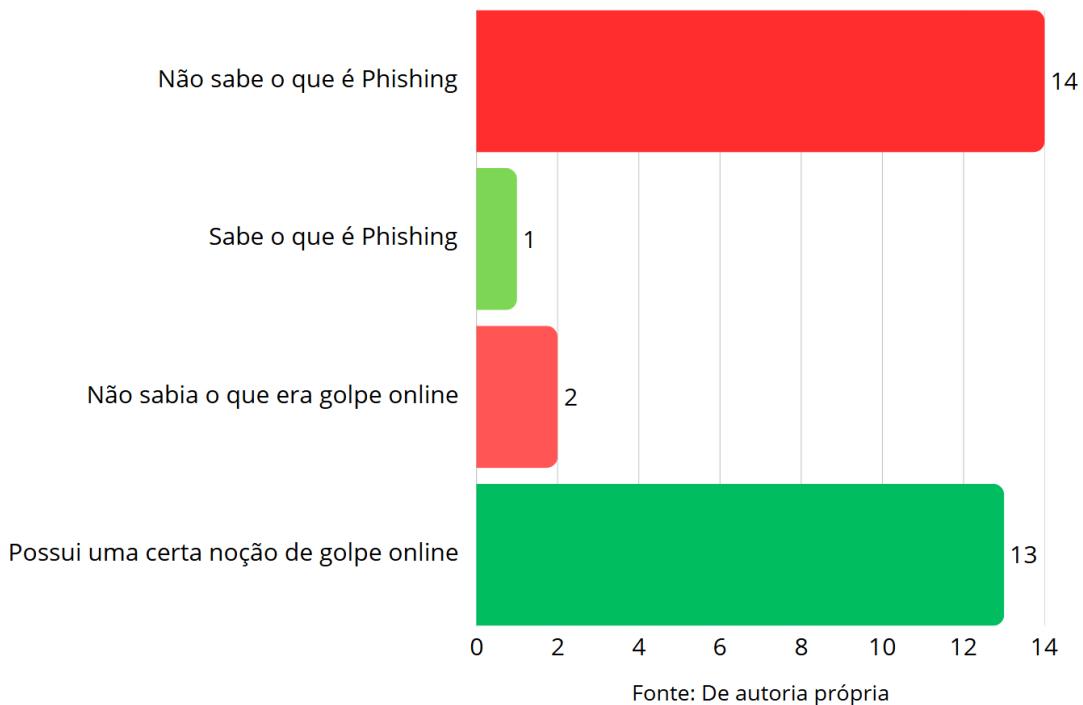


<b>Nº</b>	<b>Nome do entrevistado</b>	<b>Resposta</b>
<b>1</b>	<b>Itamar</b>	<b>Já recebeu. Bloqueou a pessoa, não respondeu mas já caiu em golpes de sites falsos e anúncios falsos.</b>
<b>2</b>	<b>Italo</b>	<b>Já passou por uma tentativa de golpe na OLX mas não caiu (pedindo email e cpf).</b>
<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Já recebeu. Ela fingiu que não estava atenta a fim de enganar o golpista e não entregou os dados Caso for um golpista se passando por outra pessoa da família aí ela faz a checagem ou pede ajuda.</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>Já recebeu algumas vezes, uma ligação pedindo o CPF, mas recusou, e recebeu outra que se fingia ser o filho dele pedindo dinheiro.</b>
<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Já recebeu, primeiro perguntou qual a finalidade e disse "as vezes a pessoa pedia pra confirmar dados, aí eu falei que não podia confirmar por que não sabia do que se tratava e como era desconhecida não levei adiante".</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Já recebeu várias vezes e disse "já recebi sobre pagamento de pix, eu só excluo".</b>

<b>7</b>	<b>Antônio</b>	Já recebeu e disse "já recebi mensagem dizendo que ganhei um prêmio e pediram meus dados, eu fico com medo por que uma vez me enganaram aí sempre mostro pra minha filha olhar pra mim".
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Sim, mas somente ignorei.</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Sim, após ler já identifiquei que poderia ser um golpe e apenas exclui.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Já recebeu, percebeu e ignorou, pois na mensagem estavam falando que o CPF dela ia ser bloqueado se ela não acessasse o link e preenchesse algumas informações.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Não.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Já. Uma pessoa se passou por alguém próximo e pediu dinheiro e acabou depositando.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Não.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Sim, já mandaram mensagem pelo Whatsapp, mas achei as coisas que falaram desconexas e bloqueei.</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>Já recebi SMS alegando que eu tinha feito um empréstimo e se eu não pagasse, meus bens iam ser bloqueados.</b>

**A grande maioria dos entrevistados já passaram por uma situação de tentativa de golpe, alguns caíram, outros foram mais atentos, mas isso mostra a grande quantidade de golpes que são aplicados todos os dias.**

**3) Você sabe o que é “phishing” ou “golpe online”?**



Nº	Nome do entrevistado	Resposta
1	Itamar	<b>Não sabia o que era “phishing” mas possuía uma noção de “golpe online” pois já presenciou anúncios falsos, propagandas falsas, sites falsos do banco pedindo para pagar uma quantia para receber uma grande quantia de dinheiro.</b>

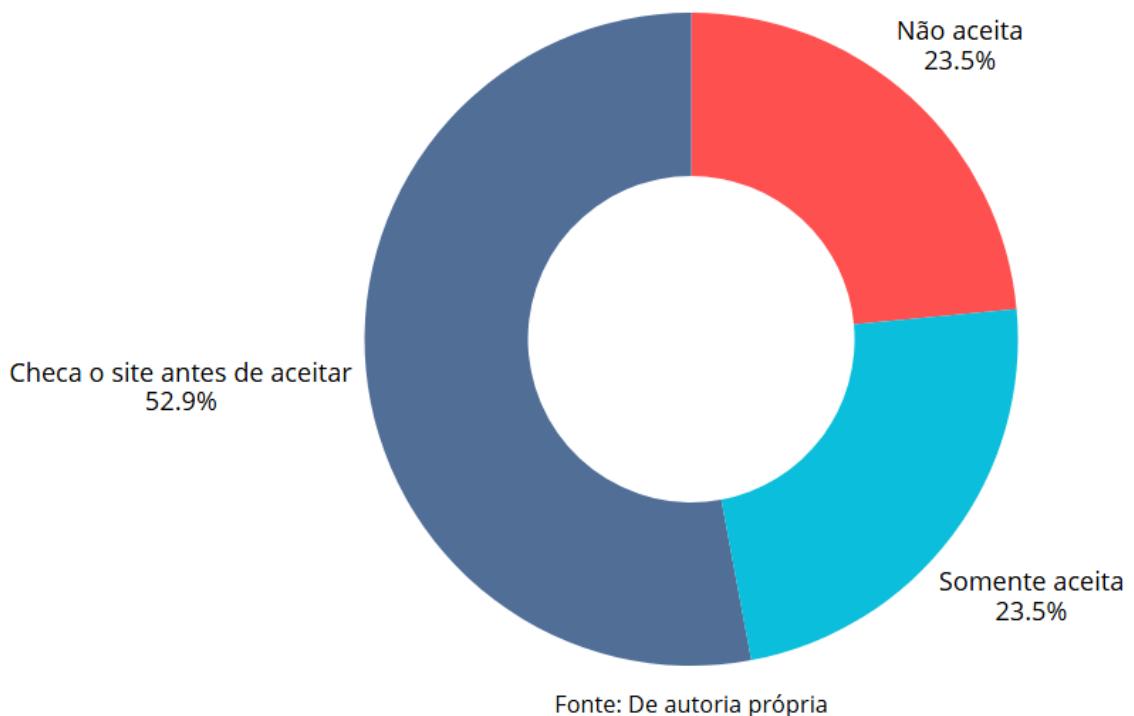
<b>2</b>	<b>Italo</b>	<b>Sabe o que é “phishing”. Deu um exemplo de que é quando uma pessoa tenta enganar a outra para pegar seus dados pessoais e bancários via email (link falso). Nunca caiu em golpes do tipo.</b>
<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Não sabia o que era “phishing” mas possuía uma noção de “golpe online”.</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>Não sabe o que é “phishing” e nem “golpe online”.</b>
<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Não sabe o que é “phishing” mas sabe o que é “golpe online” e descreveu assim “Tem vários tipos de golpe e a cada dia que passa estão se tornando ainda mais perigosos”.</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Não sabe o que é “phishing” mas sabe o que é “golpe online” e descreveu assim “O golpe é um tipo de roubo moderno, o objetivo é roubar os outros”.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Não sabe o que é “phishing” mas “golpe online” ele sabe e já até caiu em um.</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Não sabe o que é “phishing”, mas já ouviu falar em golpe online e já tentaram contra ela, através do</b>

		<b>Whatsapp, onde hackearam o de uma amiga e pediram transferência em dinheiro.</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Não sabe o que é “phishing”, mas conhece golpe online e considera passar uma propaganda pedindo para depositar valor x e que com isso a pessoa irá receber muito mais dinheiro depois, um dos mais comuns.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Não sabe o que é “phishing” e descreveu golpe online como “Quando alguém usa a internet para enganar outra pessoa e conseguir algo em troca, geralmente dinheiro, informações pessoais, senhas, dados bancários ou até acesso a contas. Um dos mais comuns que conheço é o golpe do falso suporte bancário, já tentaram aplicar esse na minha mãe”.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Não sabe o que é “phishing” e nem golpe online.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Não sabe o que é “phishing”, mas diz já ter sido vítima de golpe online, onde ligaram para ele argumentando estar trabalhando no</b>

		<b>banco para tentar colher informações pessoais.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Não sabe o que é “phishing” e sobre o golpe online já foi vítima de tentativa, onde mandaram mensagens relacionadas a um possível empréstimo pendente em seu nome.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Não sabe o que é “Phishing” e golpe online sabe porque já ouviu algumas pessoas falando sobre e também já tentaram pegar os dados dela.</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>Não sabe o que é “Phishing” e tem uma certa noção sobre o que é golpe online, afirma que é quando “alguém usa a internet para tentar roubar algo de alguém, seja dinheiro ou informações pessoais”.</b>

**A maioria dos entrevistados demonstrou não saber o que é “phishing”, desconhecendo o termo e seu significado técnico. No entanto, quando o assunto era “golpe online”, muitos mostraram alguma noção básica.**

**4) Quando um aplicativo ou site pede acesso a seus contatos, fotos, CPF ou dados bancários, o que você costuma fazer?**

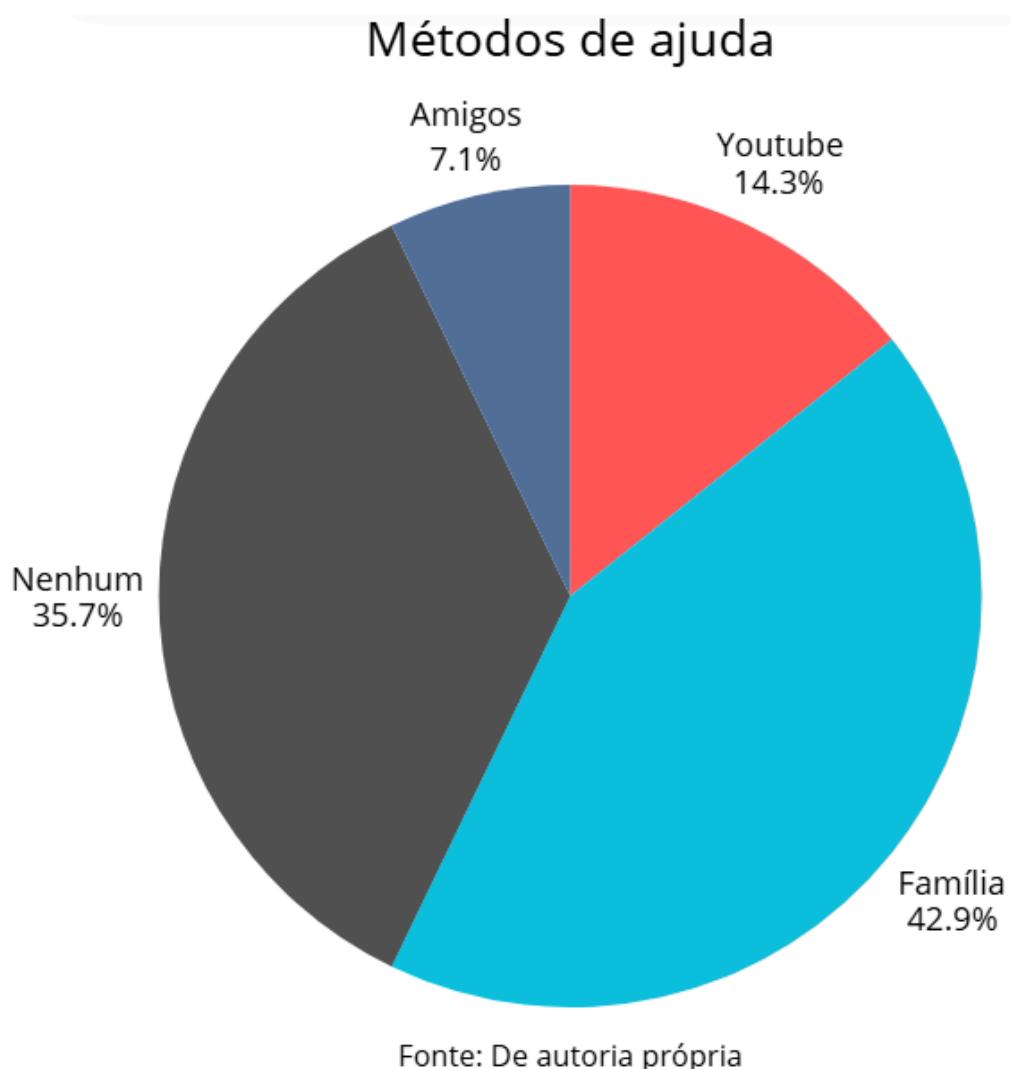


<b>Nº</b>	<b>Nome do entrevistado</b>	<b>Resposta</b>
<b>1</b>	<b>Itamar</b>	<b>Não aceita.</b>
<b>2</b>	<b>Italo</b>	<b>Ele primeiro checa se o site é confiável para depois para depois, se necessário para o funcionamento do aplicativo, aceitar.</b>
<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Site confiável e obrigatório aí o jeito é fazer. Eu custumo verificar se o site é confiável pelo link, caso não seja confiável eu fecho o site.</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>Ele não aceita mais nada depois que caiu em um golpe, disse que a filha dele resolve tudo pra ele.</b>

<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Ele costuma não aceitar, mas disse “só quando é aplicativo do meu banco, mas já me mandaram até link, e temos que ter cuidado pra não abrir o link, eu não clico em links”.</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Ele afirmou “Eu aceito quando é de aplicativo porque acho mais seguro e sei que é original”.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Ele manda a sua filha olhar qualquer mensagem que aparece no seu celular desde o dia que caiu em um golpe.</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Leio e somente depois aceito.</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Aceito sem ler.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Aceito sem ler.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Não aceito sem ler, costumo dar uma lida superficial.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Aceito sem ler.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Costumo ler antes de aceitar.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Não aceita quando está sozinha e quando tem alguém de confiança perto, pede auxílio para ver se é confiável.</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>Aceito sem ler.</b>

**A maioria dos entrevistados mostrou cautela ao permitir acesso a dados, mas muitos ainda aceitam sem ler ou verificar, revelando falta de atenção e risco. Alguns ficaram mais cuidadosos após caírem em golpes, mostrando que a experiência aumenta a preocupação com segurança digital.**

**5) Quem costuma te ajudar quando tem dificuldade com celular, computador ou internet?**



Nº	Nome do entrevistado	Resposta
----	----------------------	----------

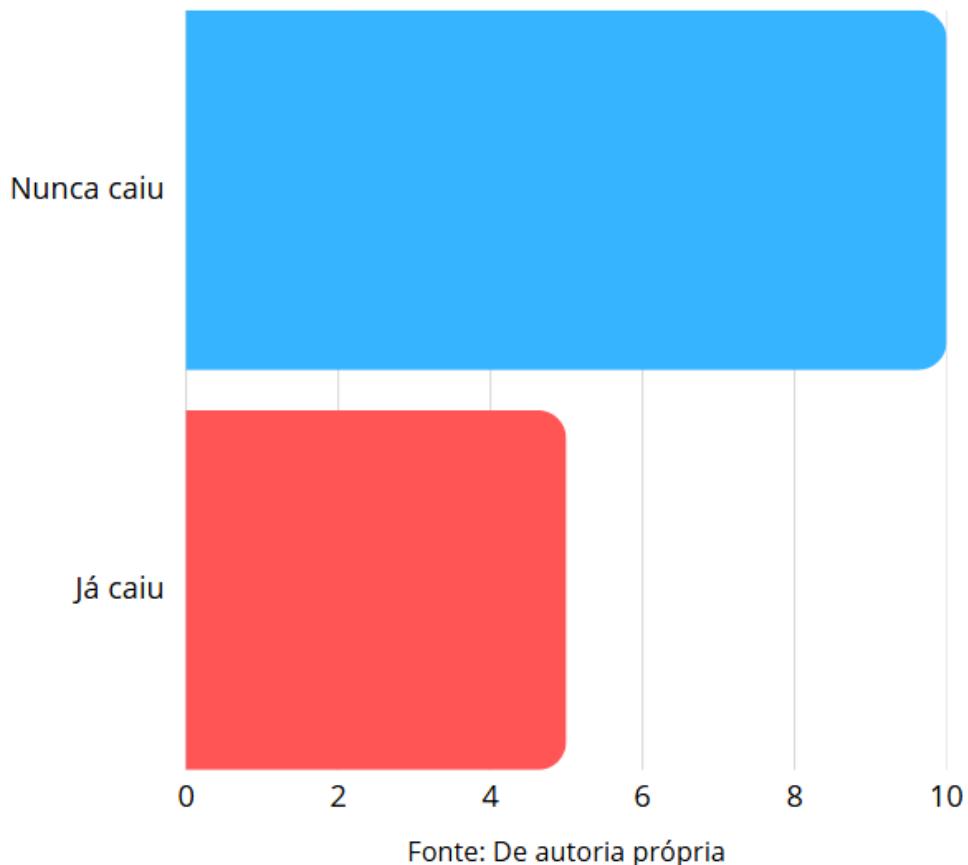
<b>1</b>	<b>Itamar</b>	<b>Meus filhos.</b>
<b>2</b>	<b>Italo</b>	<b>Família, youtube.</b>
<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Os filhos dela.</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>A filha dele mexe em tudo no celular dele, nos bancos e tudo mais, por que não ele não sabe mexer.</b>
<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Meu amigo Hudson.</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Ninguém, só eu mesmo.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Minha filha, sempre quando aparece alguma coisa que não sei chamo ela.</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Sim, geralmente no meu trabalho, uma ou duas vezes por semana.</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Não.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Não.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Sim, quase todos os dias, pois não sei as funcionalidades de muitas funções do celular.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Não.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Não.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Sim, disse que pede ajuda para os filhos sempre que não entende alguma função do telefone.</b>

15	Jéssica	<b>Não, “quando tenho alguma dificuldade relacionada a tecnologia, pesquiso tutorial no Youtube ou TikTok de como resolver”.</b>
----	---------	--

**A maioria dos entrevistados conta com ajuda de familiares, especialmente filhos, quando tem dificuldades com celular ou internet. Alguns procuram tutoriais no YouTube ou TikTok, mostrando busca por autonomia digital. Já uma parte menor afirma não receber ajuda ou prefere resolver sozinha, indicando níveis diferentes de independência e familiaridade com a tecnologia.**

**6) Você já perdeu dinheiro por causa de mensagens, ligações ou golpes online?**

## Já perdeu dinheiro em golpes virtuais?

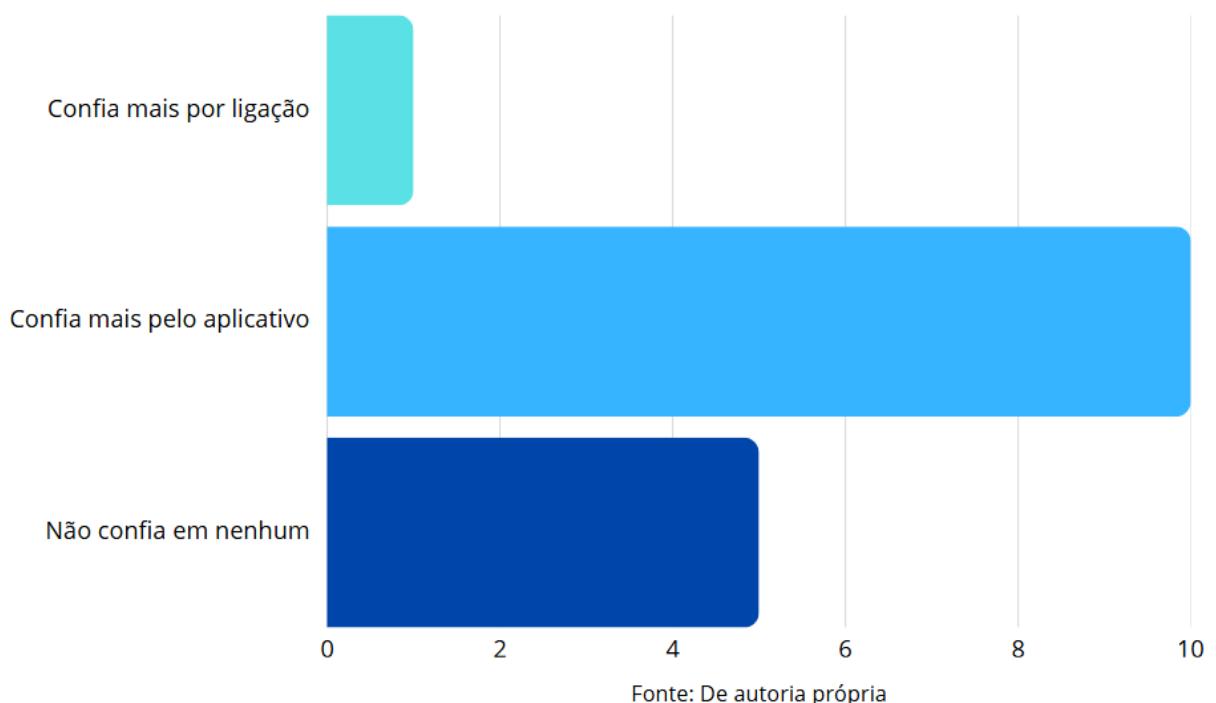


Nº	Nome do entrevistado	Resposta
1	Itamar	<b>Sim, já caiu em golpes de sites falsos.</b>
2	Italo	<b>Nunca.</b>
3	Celciane	<b>Nunca.</b>
4	José	<b>Sim, ele disse "uma mensagem uma vez no meu celular, usou o nome do meu filho pedindo dinheiro dizendo que tava precisando, mas desde lá fico atento".</b>

<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Não, nunca perdeu.</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Sim, perdeu 50 reais num curso falso online.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Sim, em uma compra online de um ventilador, que estava na promoção e ele quis aproveitar, mas nunca chegou o ventilador.</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Nunca me ocorreu.</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Não.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Nunca perdi.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Não.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Sim, 50 reais. Hackearam o Whatsapp de uma amiga e usaram todos os dados dela para fingir ser ela e pedir dinheiro emprestado.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Não.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Não.</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>Não.</b>

**A maioria nunca perdeu dinheiro com golpes online, mas alguns já foram vítimas de fraudes em sites falsos ou mensagens no WhatsApp. Depois disso, passaram a ter mais cuidado com o que acessam e compartilham.**

**7) Você confia mais em mensagens do banco pelo aplicativo ou por ligação telefônica? por quê?**



<b>Nº</b>	<b>Nome do entrevistado</b>	<b>Resposta</b>
<b>1</b>	<b>Itamar</b>	<b>Durante a resposta o entrevistado pareceu meio confuso mas confirmou que confia mais nas ligações do banco, caso seja uma ligação suspeita aí ele desconfia.</b>
<b>2</b>	<b>Italo</b>	<b>Pelo aplicativo, pois pelo app é mais difícil de falsificar.</b>
<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Por ligação eu não confio, somente pelo site.</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>Não confia em nenhum.</b>
<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Só em mensagens do aplicativo do meu banco que sei que é mais seguro.</b>

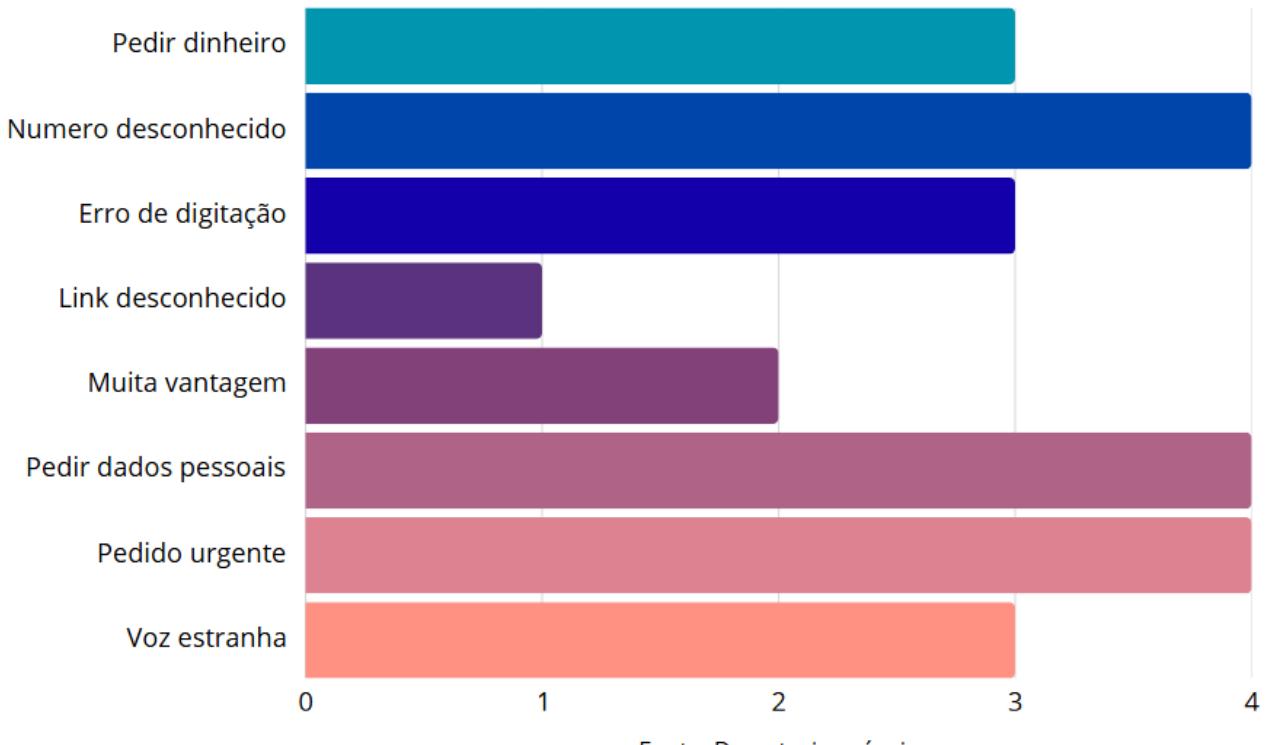
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Nenhum, mas confia mais no aplicativo.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Ele confia mais no aplicativo que é do banco mesmo, e disse "por que a ligação, qualquer um pode ligar e pedir dinheiro".</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Desconfio de todas.</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Sendo do banco eu sempre confio, independente do meio.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Mensagens do banco pelo próprio aplicativo, bancos não fazem ligações ou mandam mensagem por Whatsapp.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Mensagem do banco pelo aplicativo.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Não tenho preferência.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Na mensagem do app, pois sei que é do banco.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Mensagem do banco, porque me passa mais confiança por ser uma plataforma segura.</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>Mensagem do banco, porque sei que oficial.</b>

A maioria dos entrevistados confia mais nas mensagens enviadas pelo aplicativo oficial do banco, por considerarem esse meio mais seguro e difícil de falsificar. Poucos ainda acreditam em ligações telefônicas, e alguns não

**confiam em nenhum dos dois meios, mostrando cautela e desconfiança diante de possíveis golpes.**

**8) O que te faria desconfiar de uma mensagem, ligação ou e-mail?**

O que te faria desconfiar?



Fonte: De autoria própria

Nº	Nome do entrevistado	Resposta
1	Itamar	Ao pedir dinheiro já gera o alerta.
2	Italo	Número desconhecido, erro de digitação, link estranho, etc.
3	Celciane	Desconfio quando tem muita "vantagem" ou algo muito barato.
4	José	Desde quando ele caiu em um golpe, passou a desconfiar de tudo.

<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Quando pede os dados pessoais ou ajuda financeira.</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Quando vem logo pedindo os dados, até mesmo pelo conteúdo.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Quando não sabe de quem é o número, aí chama logo a filha pra ver.</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Erros de ortografias nas mensagens fazem com que eu tenha mais atenção</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Coisas que ganho fácil demais, palavras escritas erradas</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Pedidos urgentes de números desconhecidos e links estranhos.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Pedido de urgência.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Pedido urgente, tom agressivo, links estranhos e números desconhecidos.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Depende muito, vou descobrindo os padrões de acordo com o andamento da ligação, mas quando pedem meus dados alegando situações urgentes, desconfio na hora.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Quando pedem dinheiro ou meus dados.</b>

<b>15</b>	Jéssica	<b>Ligações com voz estranha, tom informal e falando que preciso resolver algum problema que deu na minha conta do banco.</b>
-----------	---------	---

**A maioria dos entrevistados desconfia de mensagens ou ligações que pedem dinheiro, dados pessoais ou mostram urgência. Também citam erros de escrita, links estranhos e números desconhecidos como sinais de golpe. Isso mostra que muitos já reconhecem padrões comuns de fraudes e estão mais atentos a comportamentos suspeitos.**

**9) Qual a sua escolaridade, idade, cidade e quanto tempo você costuma usar a internet por dia?**

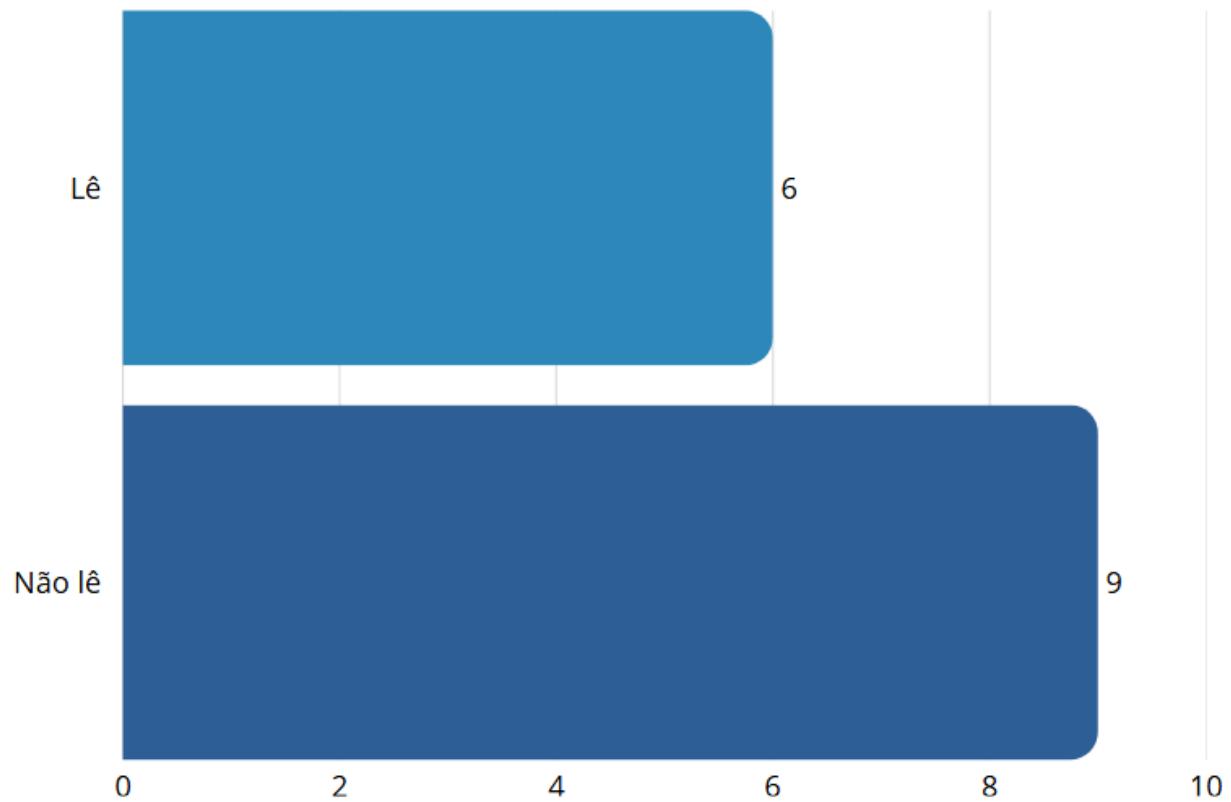
<b>Nº</b>	<b>Nome do entrevistado</b>	<b>Resposta</b>
<b>1</b>	<b>Itamar</b>	<b>Engenheiro civil, 55 anos, São Luís, 2h por dia (final de semana passa mais tempo).</b>
<b>2</b>	<b>Italo</b>	<b>Engenheiro da computação, 31 anos, São Luís, 6h por dia.</b>
<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Formada em biomedicina, 50 anos, São Luís, fica o tempo livre na internet.</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>63 anos, São Luís, uso só pra ligação.</b>

<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>2º grau completo, 40 anos, São Luís e costumo ficar em média de 2 a 3 horas na internet.</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Graduação completa, 43 anos, São Luís e fico 8 horas por dia.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Até a 9ª série, tem 63 anos, é de Manaus, mais está em São Luís há mais de cinco anos e não sabe dizer quanto tempo passa na internet mas é mais ou menos umas 4 horas.</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>20 anos, cursando o Ensino Superior, Bom Jesus das Selvas e não costumo usar Internet por muito tempo porque trabalho</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>20 anos, atualmente no Ensino Superior, moro em Santa Inês e passo em média 8h por dia no celular</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>21 anos, 4º período da faculdade, sou de Chapadinha e passo umas 7 à 8 horas por dia.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>45 anos, Ensino Superior completo. moro em Bom jesus das Selvas e por causa do trabalho passo em média 2 horas por dia navegando na internet.</b>

<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>20 anos, cursando o Ensino Superior, atualmente moro em Boa vista, Roraima e costumo passar de 2 à 3 horas por dia na internet.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>23 anos, Pós Graduação e andamento, moro em Buriticupu e uso celular umas 4 horas por dia.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>43 anos, Ensino Médio completo, moro em Novo Bacabal e não utilizo muito por dia, mas não sei a média de horas.</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>23 anos, Ensino Superior em andamento, moro em Bom Jesus das Selvas e costumo passar umas 9 horas no celular.</b>

**Os entrevistados têm faixa etária variando de 20 a 63 anos e níveis de escolaridade que vão do Ensino Fundamental à Pós-Graduação. A maioria passa entre 2 e 9 horas por dia na internet, sendo que os mais jovens e estudantes tendem a usar mais tempo diário, enquanto alguns idosos usam apenas para ligações ou de forma limitada. A maior parte mora em São Luís ou cidades do Maranhão, com alguns de outros estados.**

**10) Você costuma ler os termos de contrato antes de aceitar ou instalar algo online?**



Fonte: De autoria própria

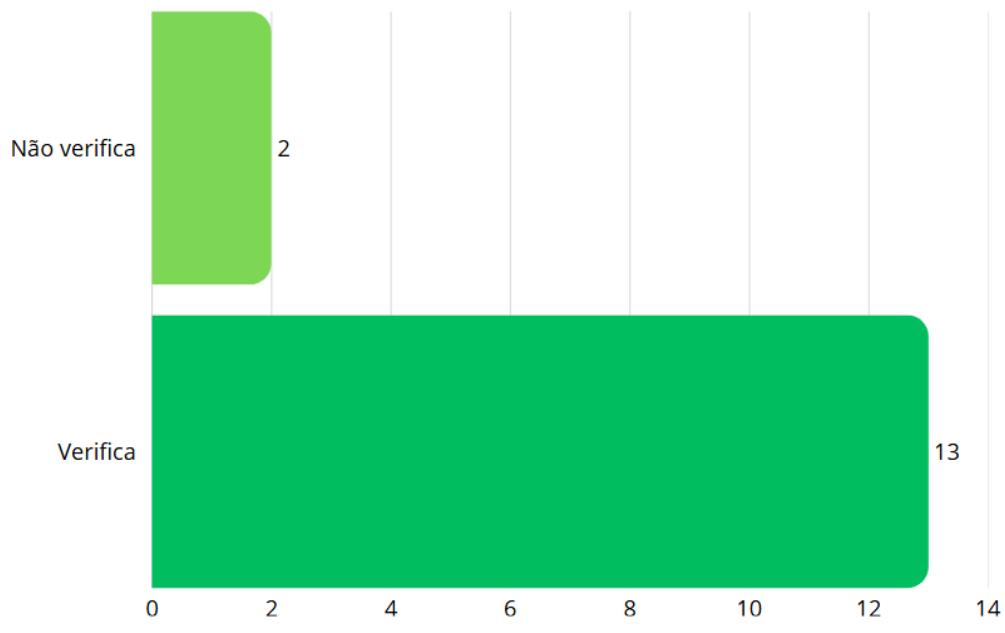
<b>Nº</b>	<b>Nome do entrevistado</b>	<b>Resposta</b>
<b>1</b>	<b>Itamar</b>	<b>Sim, lê. Entende o que é dito nos termos e isso influencia o ato de aceitar ou não.</b>
<b>2</b>	<b>Italo</b>	<b>Geralmente não lê todo. Caso tenha algo a perder, ele lê os potenciais riscos e pontos principais.</b>
<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Não lê.</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>Ler só um pouquinho e aceita, mas depois do golpe não aceita mais nada.</b>
<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Costuma ler sim.</b>

<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Não lê.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Nunca lê, por ser um texto muito grande.</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Sim, às vezes há termos difíceis de entender, mas tento pesquisar antes de aceitar.</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Não costuma ler.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Não</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Não.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Não.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Não.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Sim, lê. Nem sempre ele entende o que lê, e por isso busca informações.</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>Aceita sem ler.</b>

**A maioria dos entrevistados não lê os termos de contrato antes de aceitar, enquanto alguns verificam ou tentam entender o conteúdo, principalmente após experiências negativas, mostrando que a leitura depende de cautela e necessidade de segurança.**

**11) Antes de comprar algo online, você verifica se o site é confiável? Como faz a verificação?**

### Verifica se o site é confiável



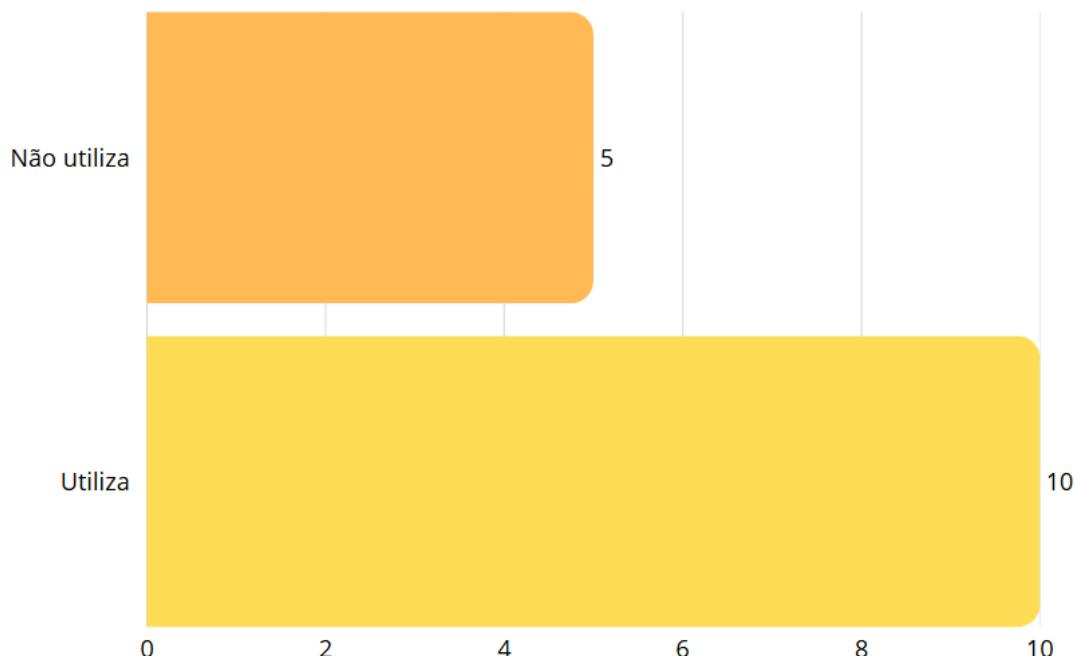
<b>Nº</b>	<b>Nome do entrevistado</b>	<b>Resposta</b>
<b>1</b>	<b>Itamar</b>	<b>Sim, pedindo ajuda para os filhos.</b>
<b>2</b>	<b>Italo</b>	<b>Sim, checando os selos de segurança, reviews ou pergunta para amigos se o site é confiável.</b>
<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Sim, pedindo ajuda para meus filhos para verificar os sites.</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>A sua filha resolve tudo pra ele.</b>
<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Sim, pesquisa se tem endereço físico, e ver os comentários.</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Sim, mais compra mais pelo mercado livre onde confia mais.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>A sua filha que mexe nisso para ele.</b>

<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Sempre procuro recomendações de pessoas confiáveis</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Não compro em lojas que não são conhecidas ou possuem grande renome.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Sim, sempre quando vou comprar em algum site duvidoso ou qualquer outra coisa, sempre pesquiso no Google o nome do site ou loja no “Reclame aqui”, geralmente todos sites duvidosos que aplicam golpes estão com reclamações lá.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Sim, selo de segurança.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Meu processo de verificação se baseia na busca de comentários e informações sobre os sites e os produtos.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Não compra online.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Sim, pergunto para pessoas de minha confiança se já comprou no site que tenho interesse em comprar algo.</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>Sim, procuro sempre olhar sobre nos comentários das pessoas no TikTok, Youtube.</b>

**A maioria dos entrevistados verifica a confiabilidade dos sites antes de comprar, usando pesquisa de comentários, selos de segurança, recomendações de familiares ou plataformas confiáveis. Alguns dependem totalmente de ajuda de filhos, e poucos não compram online.**

**12) Você costuma utilizar a mesma senha em sites?**

Utiliza as mesmas senhas em sites



Fonte: De autoria própria

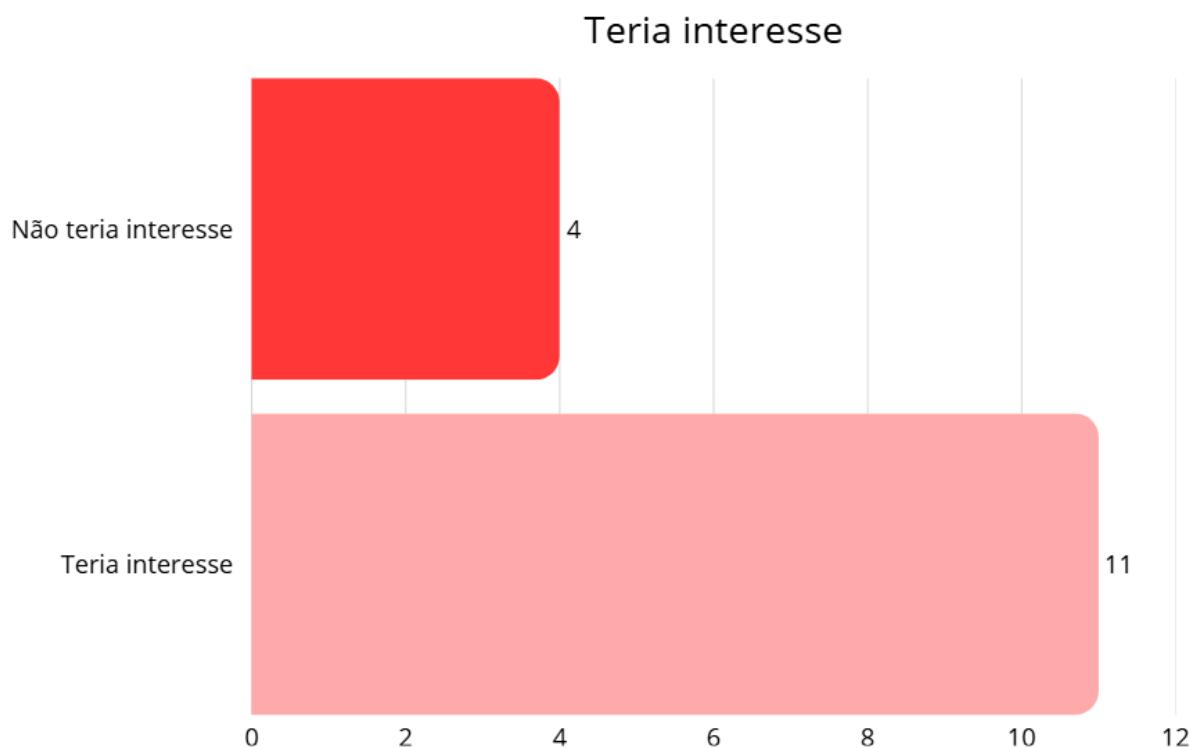
Nº	Nome do entrevistado	Resposta
1	Itamar	<b>Senhas mais importantes não, mas o entrevistado costuma salvar senhas menos importantes no navegador.</b>
2	Italo	<b>Disse que antigamente costumava utilizar a mesma senha para todas as contas mas que hoje em dia tenta variar mais. Também costuma salvar o login no navegador com</b>

		<b>exceção de dados importantes ou bancários.</b>
<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Não, também não costumo guardar a senha no navegador.</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>Disse que a filha que controla tudo para ele, as senhas,banco, etc.</b>
<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Sim, usa uma senha padrão.</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Sim, disse que usa a mesma senha em tudo pois fica mais fácil de lembrar.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Disse que só sabe a senha de bloqueio, as outras senhas só a filha para saber.</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Sim, disse que algumas senhas estão salvas no Google.</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Sim, salva algumas.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Disse que as senhas de todos os aplicativos são iguais, pois têm problema de esquecer as senhas e só salva no navegador se for no computador próprio.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Sim, mas não costuma salvar.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Não.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Sim, salva sempre.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Não.</b>

<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>Sim e salvo todas para ter um acesso aos sites e apps mais rápido.</b>
-----------	----------------	---

**A maioria dos entrevistados utiliza senhas repetidas ou salva senhas no navegador, especialmente para contas menos importantes, enquanto alguns variam as senhas ou não as salvam. Alguns dependem totalmente de familiares para gerenciar senhas, mostrando diferenças no nível de segurança digital.**

**13) Você teria interesse em uma plataforma que protegesse seus dados digitais?**



<b>Nº</b>	<b>Nome do entrevistado</b>	<b>Resposta</b>
-----------	-----------------------------	-----------------

<b>1</b>	<b>Itamar</b>	<b>Sim. Teria interesse.</b>
<b>2</b>	<b>Italo</b>	<b>Sim. Acha interessante a ideia e até pagaria um serviço para proteger seus dados.</b>
<b>3</b>	<b>Celciane</b>	<b>Não. Para ela não seria benéfico, mas se fosse um “bloqueio” de sites de maliciosos ela usaria (tipo uma extensão do google)</b>
<b>4</b>	<b>José</b>	<b>Sim, ele queria sim, disse que seria ótimo.</b>
<b>5</b>	<b>Eduardo</b>	<b>Não.</b>
<b>6</b>	<b>Daniel</b>	<b>Sim, disse que com certeza ajudaria muito.</b>
<b>7</b>	<b>Antônio</b>	<b>Teria sim.</b>
<b>8</b>	<b>Isabelly</b>	<b>Sim.</b>
<b>9</b>	<b>Marta</b>	<b>Sim.</b>
<b>10</b>	<b>Raila</b>	<b>Super sim.</b>
<b>11</b>	<b>Maria</b>	<b>Sim.</b>
<b>12</b>	<b>Gustavo</b>	<b>Depende do funcionamento e do valor.</b>
<b>13</b>	<b>Vivian</b>	<b>Sim.</b>
<b>14</b>	<b>Elyane</b>	<b>Não pagaria por algo assim, mas acho a ideia interessante.</b>
<b>15</b>	<b>Jéssica</b>	<b>Não teria.</b>

**A maioria dos entrevistados demonstrou interesse em uma plataforma que protegesse seus dados digitais, embora alguns dependam do custo ou da utilidade para aderir, e poucos não teriam interesse, mostrando abertura geral para soluções de segurança digital.**

## **5. RESULTADO FINAL DA PESQUISA E ESTRATÉGIAS A SEREM ABORDADAS**

Os resultados da pesquisa mostraram que a maioria dos entrevistados utiliza a internet principalmente para redes sociais, comunicação com familiares, assistir vídeos, fazer compras e realizar operações bancárias. Essas atividades, apesar de comuns, expõem o público a riscos frequentes de golpes online e vazamento de dados, principalmente quando não há conhecimento sobre segurança digital.

Grande parte dos participantes afirmou já ter recebido mensagens, ligações ou e-mails pedindo dados pessoais, e alguns relataram ter caído em golpes, o que evidencia a vulnerabilidade do público estudado. Observou-se também que a maioria não sabe o que é “phishing”, mas reconhece o conceito de “golpe online”, mostrando que existe uma noção prática de perigo, mas falta compreensão técnica. Outro ponto relevante é que muitos aceitam permissões de aplicativos sem ler ou clicam em links suspeitos, comportamento que aumenta o risco de exposição de informações pessoais.

Além disso, boa parte dos entrevistados revelou depender de familiares, principalmente filhos, para resolver problemas com celular ou internet. Esse

dado reforça a importância de desenvolver soluções simples, educativas e com linguagem acessível, que promovam a autonomia digital desse público. A maioria demonstrou interesse em uma plataforma que protegesse seus dados, o que confirma a viabilidade do projeto da startup **Defendr**.

Com base nesses resultados, as estratégias a serem abordadas incluem: criar campanhas educativas sobre golpes digitais em linguagem simples; desenvolver uma plataforma intuitiva que oriente o usuário sobre riscos em tempo real; oferecer vídeos curtos explicativos e simulações de segurança digital; e estabelecer parcerias com instituições que atendem idosos para ampliar o alcance das ações de conscientização.

## 6. CONCLUSÃO

A pesquisa foi realizada com o objetivo de compreender como pessoas, especialmente idosos, se relacionam com o ambiente digital e quais fatores contribuem para que forneçam seus dados pessoais sem perceber. O processo ocorreu por meio da aplicação de um questionário qualitativo com perguntas abertas, aplicado individualmente aos participantes, o que possibilitou coletar respostas detalhadas sobre suas experiências e percepções em relação à segurança digital. A realização das entrevistas foi essencial para entender de forma mais próxima o comportamento e as dificuldades desse público diante da tecnologia.

Durante a aplicação da pesquisa, uma das principais dificuldades encontradas foi a necessidade de explicar algumas perguntas aos entrevistados, já que muitos não compreendiam certos termos relacionados ao mundo digital. Além disso, alguns participantes demonstraram desconfiança inicial em responder perguntas sobre golpes ou dados pessoais, o que exigiu paciência e cuidado por parte dos pesquisadores para garantir um ambiente de confiança. Apesar desses desafios, o grupo conseguiu obter informações

valiosas que refletem a realidade de grande parte da população que tem pouco acesso à educação digital.

Os resultados obtidos reforçam a importância de se discutir o tema da segurança digital, especialmente entre idosos e pessoas com baixa escolaridade, que muitas vezes não percebem os riscos aos quais estão expostos. Essa pesquisa se mostrou fundamental para direcionar futuras ações da startup **Defendr**, que busca desenvolver soluções educativas acessíveis e eficazes para proteger esse público. Como próximos passos, pretende-se aprofundar o estudo com um número maior de entrevistados e testar protótipos de ferramentas de proteção digital simples e intuitivas. Assim, a pesquisa contribui não apenas para o desenvolvimento do projeto, mas também para a conscientização sobre o uso seguro da internet e o fortalecimento da inclusão digital.