

**PONTÍFICA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ (PUCPR)**  
**ESCOLA DE NEGÓCIOS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO (PPAD)**  
**MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

**FRAUDES FINANCEIRAS POR MEIO VIRTUAL: UM ESTUDO EXPERIMENTAL**

**CURITIBA**

**2023**

**BRUNO RENAN CRUZ DA ROCHA**

**FRAUDES FINANCEIRAS POR MEIO VIRTUAL: UM ESTUDO EXPERIMENTAL**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Administração, área de concentração: Administração Estratégica, linha de pesquisa: Finanças Comportamentais.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Angela Cristiane Santos Póvoa.

**CURITIBA**

**2023**

Dados da Catalogação na Publicação  
Pontifícia Universidade Católica do Paraná  
Sistema Integrado de Bibliotecas – SIBI/PUCPR  
Biblioteca Central  
Edilene de Oliveira dos Santos CRB-9/1636

R672f  
2023

Rocha, Bruno Renan Cruz da  
Fraudes financeiras por meio virtual : um estudo experimental / Bruno  
Renan Cruz da Rocha ; Orientador: Angela Cristiane Santos Póvoa. -- 2024  
85 f. : il. ; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná,  
Curitiba, 2023.  
Bibliografia: f. 62-66

1. Administração. 2. Crime por computador. 3. Chantagistas e chantagens.  
4. Fraude na internet. 5. Aviso prévio. I. Póvoa, Angela Cristiane Santos.  
II. Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Programa de Pós-Graduação em  
Administração. III. Título

CDD. 20. ed. – 658

## TERMO DE APROVAÇÃO

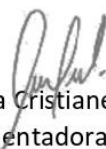
FRAUDES FINANCEIRAS POR MEIO VIRTUAL: UM ESTUDO EXPERIMENTAL  
Por

**Bruno Renan Cruz da Rocha**

Dissertação aprovada e **08 de dezembro de 2023** como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre no Programa de Pós-Graduação em Administração, área de concentração em Administração Estratégica, da Escola de Negócios da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.



Prof.ª. Dra. Angela Cristiane Santos Póvoa  
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Administração



Prof.ª Dra. Angela Cristiane Santos Póvoa  
Orientadora



Prof. Dr. Juan Jose Camou Viacava  
Examinador



Documento assinado digitalmente  
**GLESSIA SILVA DE LIMA**  
Data: 08/12/2023 16:37:02-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof.ª Dra. Glessia Silva  
Examinadora

Para aqueles que foram minha base e  
fortaleza neste caminho, minha família:  
Ercília, Adenilson, Renata, Deozita e  
Merquides.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus Nosso Senhor, pois foi Ele que me concedeu a graça de realizar este sonho, me proporcionando vida, capacidade intelectual e coragem para a concretização deste trabalho. Foi tudo Graças a Ele.

Aos meus pais Ercilia e Adenilson, minha irmã Renata e meus avós Deozita, Merquides e Jandira, por me apoiarem incondicionalmente, e me oferecerem suporte emocional para a efetivação deste trabalho, me fazendo acreditar que era possível.

Aos meus afilhados João Lucas, Maria Cecília, Ryan, Thiago e Umberto, por serem luz em minha vida e me inspirarem a ser cada dia uma pessoa melhor.

Agradeço aos familiares e amigos de longa data por todo o apoio e incentivo.

Aos meus amigos e colegas de trabalho da Secretaria Municipal de Assistência Social, por todo apoio e pela paciência durante este percurso.

Agradeço de forma especial minha amiga Stephany Scherzoski, a qual foi de extrema importância nesta minha trajetória acadêmica, onde juntos estivemos desde a etapa de inscrição ao mestrado, até a finalização desta dissertação, compartilhando conhecimentos e experiências, tornando os desafios mais leves, com bom humor e empatia, agradeço imensamente pela sua amizade.

Agradeço aos amigos que o mestrado trouxe: Paulo, Dayanne, Erika, Gleycianne e demais colegas e amigos do Programa, pelo apoio, contribuições, ajuda e principalmente pela amizade, tornando os obstáculos mais amenos, e a jornada mais agradável.

Agradeço de forma excepcional minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Angela Cristiane Santos Póvoa, por aceitar me orientar, por toda ajuda, paciência, competência, dedicação, por ser uma pessoa acolhedora, que transmite paz e serenidade.

Agradeço aos professores das bancas de qualificação e defesa: Prof. Dr. Juan Jose Camou Viacava - PUCPR e Prof. Dr. Leonardo Nicolao – UFRGS, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Glessia Silva pelas sugestões e contribuições.

Agradeço aos professores do programa por todos os ensinamentos.

Agradeço aos participantes da pesquisa, sem os quais não seria possível a realização deste experimento.

Agradeço ao grupo de pesquisa pelas valiosas contribuições.

“You can fool some of the people all of the time, and all of the people some of the time, but you cannot fool all of the people all of the time”. (Abraham Lincoln)

## RESUMO

Na atualidade a expansão do meio digital como ferramenta de comunicação, trouxe inúmeros benefícios a toda sociedade, entretanto aspectos negativos também surgiram com este advento, como é o caso de golpes financeiros, tais crimes vêm crescendo de forma exponencial, acarretando inúmeros prejuízos financeiros e emocionais para os indivíduos. Este estudo teve como objetivo geral investigar quais os mecanismos de prevenção à ocorrência de golpes financeiros por meio digital, seus objetivos específicos foram a investigação sobre a existência de perfis socioeconômicos e demográficos mais suscetíveis a se tornarem vítimas de golpes financeiros, este objetivo foi buscado através de survey, também buscou-se avaliar em que medida o aviso prévio sobre a ocorrência de golpes preveniu sua ocorrência, além da realização da análise do conteúdo das mensagens de aviso prévio, verificando se estas influenciaram na ocorrência da propensão de vitimização de golpes virtuais. O presente trabalho abordou a teoria econômica do crime, na qual o golpista é retratado como além de uma pessoa provida traços sociopatas, mas também como um agente econômico, que busca maximizar o lucro através das atividades ilícitas, fazendo um trade off entre os custos (riscos) e benefícios (lucratividade) Becker (1968). Abordou-se também a teoria da inoculação, em que estratégias como o caso do aviso prévio, inoculam nos indivíduos informações acerca de golpes, a fim de fortalecer sua mente, criando defesas mentais, buscando que o indivíduo não caia em mentira ou seja persuadido, buscando a mitigação deste crime, Mcguirre (1960). Para a construção desta pesquisa, inicialmente foi aplicado um questionário, que buscou identificar o perfil sociodemográfico das pessoas que já foram vitimizadas por crimes financeiros de ordem virtual, na survey os participantes que já foram vítimas, bem como aqueles que não foram expostos a este tipo de crime, foram convidados a participar das demais etapas do trabalho, aqueles que aceitaram, fizeram parte da base de dados deste estudo, utilizada na etapa experimental, que simulou um golpe financeiro através do WhatsApp, contendo três condições experimentais. O primeiro grupo (controle), recebeu a simulação sem qualquer aviso, o segundo grupo recebeu previamente avisos com mensagens genéricas sobre a existência de golpes, indicando a necessidade do cuidado para não se tornar vítima, e o terceiro grupo recebeu mensagens com informações detalhadas, citando o nome da empresa fictícia que supostamente estava aplicando o golpe. Na seção de resultados, este trabalho apresentou as seguintes conclusões: O aviso prévio foi eficaz na redução de vitimizações pelo golpe experimental. O estudo demonstrou que homens, idosos e pessoas com menor escolaridade são mais suscetíveis a caírem em golpes através de aplicativos de mensagens, destacando a importância do aviso prévio na mitigação de fraudes financeiras.

**Palavras chaves:** Golpes financeiros virtuais. Aviso prévio. Simulação. Golpistas. Inoculação. Crimes.



## ABSTRACT

Currently, the expansion of digital media as a communication tool has brought significant benefits to society as a whole, however negative aspects have also emerged with this advent, such as financial scams, such crimes have been growing exponentially, causing significant financial losses. and emotional for individuals. This study had the general objective of investigating the mechanisms for preventing the occurrence of financial scams through digital means, its specific objectives were to investigate the existence of socioeconomic and demographic profiles more susceptible to becoming victims of financial scams, this objective was sought through In terms of research, we also sought to evaluate the extent to which prior warning about the occurrence of scams prevented their occurrence, in addition to analyzing the content of prior warning messages, checking whether they influenced the occurrence of the propensity for victimization of virtual scams. The present work embroidered the economic theory of crime, in which the scammer is portrayed as not only a person with sociopathic traits, but also as an economic agent, who seeks to maximize profit through illicit activities, making a trade off between the costs (risks) and benefits (profitability) Becker (1968). The theory of inoculation was also discussed, in which strategies such as the case of prior warning, inoculate individuals with information about scams, in order to strengthen their mind, creating mental defenses, seeking to prevent the individual from falling for lies or being persuaded, seeking the mitigation of this crime, Mcguirre (1960). To construct this research, a questionnaire was initially applied, which sought to identify the sociodemographic profile of people who have already been victimized by virtual financial crimes, in the survey of participants who have already been victims, as well as those who have not been exposed to this type. of crime, were invited to participate in the other stages of the work, those who accepted were part of the database of this study, used in the experimental stage, which simulated a financial scam through WhatsApp, three experimental conditions. The first group (control) received the simulation without any warning, the second group previously received warnings with generic messages about the existence of scams, establishing the need to be careful not to become a victim, and the third group received messages with information provided, citing the name of the fictitious company that proved it was running the scam. In the results section, this work presented the following conclusions: Prior warning was effective in reducing victimizations due to the experimental scam. The study demonstrated that men, the elderly and people with less education are more susceptible to falling for scams through messaging apps, highlighting the importance of advance warning in mitigating financial fraud.

**Key-words:** Virtual financial scams. Early warning. Simulation. Scammers. Inoculation. Crimes.

## **LISTA DE FIGURAS**

|                                                                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Etapa Experimental .....                                                                        | 42 |
| Figura 2:Layout site do golpe simulado .....                                                              | 43 |
| Figura 3:Informações do site .....                                                                        | 44 |
| Figura 4: Pop Up site.....                                                                                | 44 |
| Figura 5: Pop Up parte 2 Site .....                                                                       | 45 |
| Figura 6:Frequências de recebimentos de tentativas de golpe (survey) .....                                | 49 |
| Figura 7:Frequência de recebimento de tentativas de golpes no último ano.....                             | 50 |
| Figura 8: Linha do tempo do experimento .....                                                             | 51 |
| Figura 9: Número de tentativas de golpes que os participantes do experimento receberam no último ano..... | 53 |

## **LISTA DE TABELAS**

|                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1:Gênero e Idade respondentes survey .....                                                     | 47 |
| Tabela 2: Escolaridade (survey).....                                                                  | 48 |
| Tabela 3: Ocupação (survey) .....                                                                     | 48 |
| Tabela 4: Participantes que caíram no Golpe Experimental.....                                         | 52 |
| Tabela 5: Perfil dos participantes que caíram no golpe experimental .....                             | 52 |
| Tabela 6: Estatística descritiva: comparação das amostras que participaram ou não do experimento..... | 54 |
| Tabela 7: Estatística descritiva das vítimas e não vítimas do experimento .....                       | 54 |
| Tabela 8:Estatística efetividade aviso prévio.....                                                    | 55 |
| Tabela 9:Idade das pessoas que já foram vítimas de golpe (survey).....                                | 57 |
| Tabela 10: Idade das pessoas que caíram no golpe experimental .....                                   | 57 |
| Tabela 11: Participantes do experimento .....                                                         | 58 |
| Tabela 12: Vítimas declaradas (survey) .....                                                          | 58 |
| Tabela 13:Escolaridade - survey .....                                                                 | 59 |
| Tabela 14:Escolaridade – Experimento.....                                                             | 59 |

## SUMÁRIO

|                                                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO .....</b>                                                                    | <b>13</b> |
| 1.1 PERGUTA NORTEADORA DA PESQUISA .....                                                     | 17        |
| 1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA .....                                                              | 18        |
| <b>1.2.1 Objetivo Geral .....</b>                                                            | <b>18</b> |
| <b>1.2.2 Objetivos Específicos .....</b>                                                     | <b>18</b> |
| 1.3 JUSTIFICATIVA TEÓRICA E PRÁTICA.....                                                     | 18        |
| <b>2 REFERÊNCIAL TEÓRICO.....</b>                                                            | <b>21</b> |
| 2.1 TEORIA ECONÔMICA DO CRIME: ENTENDENDO O COMPORTAMENTO DOS GOLPISTAS. ....                | 21        |
| 2.2 TEORIA DA INOCULAÇÃO: PROTEGENDO-SE DOS GOLPES (AVISOS PRÉVIOS) ..                       | 27        |
| 2.3 VIESES COMPORTAMENTAIS QUE INFLUENCIAM NA VITIMIZAÇÃO A GOLPES FINANCEIROS.....          | 30        |
| <b>2.3.2 Políticas públicas na mitigação dos golpes .....</b>                                | <b>32</b> |
| 2.4 PERFIL SÓCIODEMOGRÁFICOS DAS VÍTIMAS POTENCIAIS DE GOLPES FINANCEIROS PELA INTERNET..... | 34        |
| <b>3 METODOLOGIA .....</b>                                                                   | <b>37</b> |
| 3.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA.....                                                            | 37        |
| 3.2 COMITE DE ÉTICA NA PESQUISA .....                                                        | 39        |
| 3.3 SELEÇÃO DA AMOSTRA .....                                                                 | 40        |
| 3.4 ETAPA I: SURVEY .....                                                                    | 40        |
| 3.5 A ETAPA EXPERIMENTAL .....                                                               | 40        |
| 3.6 DESCRIÇÃO DO GOLPE COMO INSTRUMENTO DE PESQUISA .....                                    | 42        |
| 3.7 DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS E OPERACIONAIS DAS VARIÁVEIS.....                               | 43        |
| 3.8 COLETA DE DADOS E MECANISMOS PARA ANALISAR OS DADOS .....                                | 46        |
| <b>5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS .....</b>                                                   | <b>47</b> |
| 5.1 ETAPA EXPERIMENTAL.....                                                                  | 50        |
| <b>6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....</b>                                             | <b>55</b> |
| <b>7 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISA FUTURA .....</b>                                   | <b>61</b> |
| <b>8 CONCLUSÃO .....</b>                                                                     | <b>63</b> |
| <b>9 REFERÊNCIAS.....</b>                                                                    | <b>64</b> |
| <b>APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SOFTWARE QUALTRICS .....</b>                                    | <b>69</b> |
| <b>APÊNDICE B – CARTA A POLÍCIA MILITAR DE TIJUCAS DO SUL.....</b>                           | <b>76</b> |
| <b>APÊNDICE C- CARTA A POLÍCIA CIVIL DE TIJUCAS DO SUL.....</b>                              | <b>80</b> |
| <b>APÊNDICE D- CARTA DA PSICÓLOGA .....</b>                                                  | <b>84</b> |

**APÊNDICE E- LAYOUT DO SITE .....85**

## 1 INTRODUÇÃO

Golpe financeiro é definido como o propósito de enganar outra pessoa, prometendo vantagens financeiras (dinheiro, bens, serviços), que não existem, em troca dados ou de garantias financeiras iniciais por parte da vítima, para que o processo de obter a determinada vantagem seja concluído, (Titus, Heinzelmann & Boyle, 1995). Os dados das vítimas são utilizados como ferramentas para se obter lucros de forma ilícita, sendo por meio de fraudes bancárias, estelionato ou chantagens.

As vítimas de golpes financeiros, além de sofrer uma perda financeira, também sofrem danos emocionais, que dependem diretamente do tipo de golpe recebido, (Modic & Anderson, 2015). Os golpes de pirâmides, por exemplo, causam maiores impactos financeiros aos indivíduos, já os golpes que envolvem questões de relacionamentos pessoais, bem como golpes que exigem antecipações financeiras ocasionam estatisticamente um maior dano emocional, conforme aponta estudos de Modic e Anderson (2015).

O impacto psicológico no indivíduo em relação a perda financeira, dependerá exclusivamente do seu nível de riqueza, como também da utilidade visualizada sobre o recurso perdido. Modic e Anderson (2015) afirmam que o impacto financeiro depende da utilidade pessoal em detrimento a perda e o impacto emocional é subjetivo por padrão de golpe.

Existe, na literatura norte americana, uma controvérsia em relação ao perfil de pessoas que estão mais suscetíveis a golpes. Shao et al. (2019), apontam que pessoas idosas, devido a questões psicológicas, fisiológicas e financeiras, tendem ser a maior parcela da população a cair em golpes nos Estados Unidos, já Titus, Heinzelmann e Boyle, (1995) afirmam o oposto, indicando que pessoas jovens e com maior grau de escolaridade tendem a serem vítimas de golpes com maior frequência, dado que eles têm a necessidade de buscar uma rápida ascensão financeira, tornando-se uma “presa fácil” aos golpistas.

A literatura brasileira carece de estudos relacionados a este tema, dado que os artigos brasileiros retratam em sua maioria golpes corporativos, Silva e Monteiro (2018) estudaram a sistemática brasileira de segurança da atividade financeira no

ciberespaço e a atual (in)aplicabilidade às *initial coin offerings* (ICOs) e aos seus ativos virtuais. Franco (2016) realizou uma revisão sistemática da literatura trazendo evidências empíricas da economia do crime, trabalho de grande relevância para esta área de estudo pois, traz como seus principais achados, o fato de que a criminalidade e a violência urbana estão associadas diretamente ao crescimento econômico, desigualdade de renda, e a participação do governo na melhoria das políticas públicas.

O presente estudo, contou com três objetivos: I) Mapeou os perfis de pessoas mais suscetíveis a serem vítimas de golpes financeiros por meios virtuais; II) Mensurou em que medida ocorre o sucesso das tentativas de golpe online por meio de aplicativos de mensagens; e III) Mensurou em que medida o aviso prévio ao golpe financeiro é capaz para prevenir sua ocorrência. Este último objetivo se debruçou sobre a seguinte pergunta: Qual a eficácia do aviso prévio ao golpe, como ferramenta para mitigar o sucesso deste tipo de empreendimento criminoso? E de forma mais específica, buscou-se compreender como as características da informação (genérica vs detalhado) pode ou não influenciar a incidência do sucesso do golpe.

Quanto as características do aviso prévio ao golpe, por aviso detalhado entende-se aquele em que as mensagens com conteúdo específicos, traz em seu escopo uma série de informações em profundidade sobre a existência de um golpe (referente a simulação proposta por este estudo), informando o nome da empresa, bem como suas estratégias para persuadir os participantes em potencial. Por aviso genérico, compreende-se as mensagens que trazem conteúdos superficiais, falando de golpes como um todo, não abordando algum tipo em específico.

Este estudo adotou o experimento de campo como estratégia de pesquisa, num design experimental que teve, além do grupo de controle, a manipulação da mensagem em genérica e detalhada.

Assim, o presente estudo buscou identificar a efetividade do conteúdo do aviso prévio na mitigação do sucesso dos golpes online, e para tanto, as mensagens enviadas foram manipuladas, de forma a terem conteúdos mais genéricos para um tratamento experimental e mais detalhados em um segundo tratamento experimental.

A literatura sobre o tema faz uma distinção pela qual pode-se classificar as vítimas de golpes financeiros em vítimas inequívocas e vítimas não viáveis (Fischer, Lea & Evans, 2013). As inequívocas são aquelas que caem nos golpes, trazendo êxito a ação do golpista, gerando retorno financeiro para o mesmo e prejuízos para a vítima.

Já as vítimas não viáveis são aquelas que não se deixam enganar, ou vão até determinado estágio do golpe, porém antes do golpe se concretizar, acabam por desconfiar e retirar-se da situação. Para fins deste estudo, os participantes do experimento que inseriram suas informações no link do site, foram considerados como vítimas inequívocas.

Os resultados deste estudo permitiram orientar as ações de mitigação de golpes/fraudes financeiras por parte do poder público, de situações que possam corroborar para a mitigação de golpes financeiros por meios virtuais, verificando a eficácia de ações publicitárias no combate a este tipo de crime, bem como o seu conteúdo, para que elas possam de fato educar os cidadãos, livrando-os futuramente de serem vítimas destes golpes.

Para que se possa compreender o comportamento criminoso, este estudo buscou identificar na teoria econômica do crime, proposta por Becker (1968), que aborda a racionalidade criminológica, em que o agente criminoso é visualizado como agente econômico, que busca maximizar seus resultados financeiros nas atividades ilícitas, sendo assim o autor cria a equação da utilidade esperada do crime, em que os resultados devem ser sempre maiores que os riscos, ou seja o lucro da atividade criminosa deverá ser necessariamente maior que as chances do indivíduo ser penalizado, trazendo ao crime características de uma atividade financeira, a qual certamente arraigada de comportamentos antiéticos, imorais e ilegais.

Inúmeras são as estratégias tanto do poder público, quanto das corporações de iniciativa privada, que buscam mitigar as ações dos criminosos, ao que se refere a golpes financeiros. A Teoria da Inoculação postulada por McGuire (1961), propõe uma associação entre a lógica de ação das vacinas, que inoculam no ser humano o próprio agente causador da doença como parte da estratégia de fortalecer a imunidade e enfraquecer o poder viral. Da mesma forma, a informação pode funcionar como agente de defesa para prevenção de golpes financeiros na sociedade. Assim a teoria da inoculação propõe que é possível realizar o fortalecimento mental, através da divulgação de informações, as quais visam defender o indivíduo de situações que possam interferir em suas crenças, atitudes e comportamentos. Em específico a golpes financeiros, quando os indivíduos são “inoculados” com amostras enfraquecidas de situações que envolvam golpes, sejam estas notícias reportando tais acontecimentos, bem como seus desdobramentos, os impactos ocasionados nas vítimas de tais golpes, além de simulações ou experimentos que possam proporcionar

a vivência de um golpe, tais ações capacitam a pessoa a identificar com antecedência situações que envolvam golpes, podendo bloquear as mesmas, se defendendo desta forma deste tipo de crime.

Os avisos prévios possuem natureza colaborativa, dado que buscam efetivar a prevenção de golpes virtuais, combatendo as atividades fraudulentas que estão cada vez mais presentes no mundo virtual.

Contudo, pouco se sabe sobre sua efetividade. Espera-se que os avisos prévios desempenhem um papel na proteção dos usuários, pois fornecem informações antecipadas sobre os golpes mais recentes, bem como dicas e orientações para evitar cair em armadilhas virtuais. Esses avisos podem ser compartilhados por meio de diversos canais, como sites, redes sociais, grupos de discussão e até mesmo campanhas publicitárias.

Além disso, a colaboração entre diferentes entidades, como empresas de tecnologia, órgãos de segurança e organizações sem fins lucrativos, é essencial para combater efetivamente os golpes virtuais. Ao compartilhar recursos e conhecimento, essas entidades podem desenvolver estratégias mais eficazes para identificar e combater as ameaças virtuais.

Uma das principais vantagens da natureza colaborativa dos avisos prévios é a velocidade com que as informações são disseminadas. Quando uma nova modalidade de golpe é identificada, ela pode ser compartilhada rapidamente através de redes de contatos, alcançando um número maior de pessoas em um curto espaço de tempo. Isso ajuda a alertar um número maior de potenciais vítimas, evitando que sejam alvos dos golpistas.

Espera-se que os avisos prévios também promovam a conscientização e a educação dos usuários sobre as melhores práticas de segurança online. Ao orientar as pessoas sobre os riscos existentes e as formas de se proteger, é possível fortalecer a resiliência da comunidade virtual como um todo, diminuindo as chances de sucesso dos golpistas.

Nos últimos anos, o acesso facilitado à internet e a falta de conhecimento sobre os riscos virtuais têm tornado as pessoas vulneráveis aos golpistas. Segundo a FEBRABAN (2023), a incidência de golpes online aumentou em 62% nos últimos cinco anos. Os criminosos utilizam técnicas sofisticadas, como o *phishing*, que consiste no envio de e-mails falsos para obtenção de informações pessoais e bancárias das vítimas.



Os prejuízos causados por esses golpes são significativos, incluindo perdas financeiras e danos emocionais. As vítimas frequentemente demoram a perceber que foram alvos de um golpe, o que dificulta a recuperação dos bens perdidos.

De acordo com dados do Relatório Anual de Atividades da Safernet Brasil (2021), em 2021 foram registradas mais de 1,6 milhões de denúncias de crimes cibernéticos. Esses números alarmantes demonstram a necessidade de uma maior conscientização e proteção da população em relação à segurança digital.

Os golpes financeiros online têm se tornado cada vez mais comuns no Brasil, prejudicando milhares de pessoas. Segundo levantamento realizado pelo Procon-SP (2020), somente em 2020, mais de 400 mil brasileiros foram vítimas desse tipo de fraude. Os golpes acontecem de diversas maneiras, como através de phishing, clonagem de cartões de crédito e boletos falsos, e resultam em prejuízos financeiros significativos para as vítimas. Além disso, a Polícia Federal também registrou um aumento significativo de 80% nas investigações de fraudes financeiras online no último ano, evidenciando a gravidade do problema.

## 1.1 PERGUTA NORTEADORA DA PESQUISA

O problema de pesquisa proposto para este trabalho pode ser assim sintetizado:

Em que medida a ocorrência de golpes financeiros por meio de aplicativos de mensagens, podem ser mitigadas através de mensagens prévias, de forma a evitar a sua ocorrência?

Este problema de pesquisa trouxe ao trabalho desdobramentos, onde buscou-se responder outros dois questionamentos existentes na literatura, sendo estes: Estratégias de aviso prévio são eficazes na mitigação de golpes financeiros em ambientes virtuais? Os resultados desta investigação podem orientar ações preventivas por parte do poder público?

## 1.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

### 1.2.1 Objetivo Geral

Para que o problema de pesquisa seja respondido, compreende-se o seguinte objetivo geral de pesquisa: Investigar quais os mecanismos de prevenção à ocorrência de golpes financeiros por meio digital.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

Para se atingir o objetivo geral do trabalho, alguns objetivos específicos se fazem necessários, sendo estes:

1. Investigar se há perfis socioeconômicos e demográficos mais suscetíveis a serem vítimas de golpes financeiros, por meio de survey;
2. Avaliar em que medida o aviso prévio sobre a ocorrência de golpes é fator que poderá prevenir sua ocorrência;
3. Analisar se o conteúdo das mensagens de aviso prévio, influenciam na ocorrência da propensão de vitimização de golpes virtuais.

## 1.3 JUSTIFICATIVA TEÓRICA E PRÁTICA

Evidencia-se a existência de elevado número de pessoas que diariamente estão expostas a golpes financeiros virtuais, em que por vezes são ludibriadas e acabam por ter prejuízos. Os golpistas utilizam a tecnologia como ferramenta de apoio para praticar seus delitos, através de mensagens via WhatsApp, E-mails, ligações entre outros, conseguem usurpar transferências financeiras, tendo a ferramenta PIX e demais serviços bancários como facilitadores. Estes criminosos, conseguem acesso a informações pessoais, podendo fraldar contas bancárias, fazendo empréstimos, gastos com cartões, além de existir a situação de chantagens, que não foi o mérito do presente estudo.

Algumas notícias reportam o crescimento do número de golpes em especial durante a pandemia do COVID-19. De acordo com a pesquisa realizada pela Febraban (2021), houve um crescimento de 165% nos golpes de engenharia social no primeiro semestre de 2021 em comparação com o segundo semestre de 2020.

O Estado tem se preocupado em criar campanhas publicitárias, visando minimizar os impactos ocasionados pelos golpes financeiros por meio da internet, tais propagandas possuem direcionamento específico em sua maioria.

Tramita na Câmara Municipal de Curitiba o Projeto de Lei PL 005.00085.2021, o qual reza que o Município de Curitiba realize uma campanha educativa de orientação e conscientização sobre golpes financeiros, para pessoas idosas. Desta forma este trabalho poderá ser útil ao Poder Público, no sentido de fornecer dados para evidenciar a eficácia de tais campanhas, visando mitigar os golpes financeiros.

Titus, Heinzelmann e Boyle (1995), afirmam que é necessário o estudo e a análise das informações disponíveis em órgãos públicos e privados que trabalhem diretamente com enfrentamento a golpes e fraudes, bem como que seja estudado o motivo que determinadas pessoas são mais propensas a serem vistas como vítimas de fraudes e por que algumas pessoas são mais resistentes a caírem em fraudes/golpes financeiros.

Conforme projeções realizadas pela pesquisa da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) em conjunto com o Serviço de Proteção de Crédito (SPC Brasil) se comparado o período junho de 2020 a junho de 2021, 59% dos internautas brasileiros foram lesados com algum tipo de fraude, esse número corresponde a aproximadamente 16,7 milhões de brasileiros lesados.

A pandemia do COVID-19 trouxe uma mudança abrupta em todos os cenários, sejam eles econômicos, sociais e tecnológicos, com a necessidade da implantação de medidas restritivas, o comércio virtual teve um aumento estratosférico, e através dele pessoas mal-intencionadas criaram formas de ludibriar suas vítimas, estudos do CNDL e SPC (2021) apontam que dentro das fraudes acontecidas no mercado virtual, 39% eram originárias de compras falsas, onde o cliente não recebia o produto, 21% seria com o extravio do produto, sem ter a reposição do mesmo. Empresas de fachadas foram criadas com o intuito de enganar as pessoas, através de vendas falsas, nos mais diferentes tipos de mercados.

Diante o exposto é evidente a necessidade de uma pesquisa para verificar qual o perfil das pessoas mais suscetíveis a cair em golpes financeiros, dado que em pesquisa recente em buscadores de trabalhos científicos, não fora encontrado na literatura brasileira artigos que tratassem do assunto, mapeando as vítimas de golpes, no intuito de preencher essa lacuna no conhecimento, propomos esta pesquisa.

Este estudo apresentou uma novidade em sua metodologia, pois o mesmo foi construído através de uma survey, que buscou identificar o perfil sociodemográfico das potenciais vítimas de golpes financeiros virtuais, bem como contou com um experimento de campo, através da simulação de golpe, os indivíduos que aceitaram participar da pesquisa, receberam em seus telefones, via mensagem WhatsApp, uma proposta de recuperação de tributos cobrados indevidamente, na qual o mesmo poderia acessar o site e colocar seus dados para ter acesso ao seu extrato, com isso o estudo mensurou quantas pessoas foram até o final da simulação do golpe, bem como qual o perfil destes indivíduos.

Conforme Titus, Heinzelmann e Boyle (1995), se fazem necessários a elaboração de mais pesquisas, que visem identificar aspectos importantes da vitimização por golpes financeiros, explorando questões relacionadas a análise do motivo do porquê determinadas pessoas são mais visadas como alvos de fraudes, bem como o porquê algumas pessoas são mais eficazes ao resistir em uma situação que envolva golpe financeiro.

De acordo com Scheibe *et al.* (2014), é relevante o conhecimento de informações demográficas, para que se possa investigar a influência moderadora das características dos participantes, dos quais são verificados sua suscetibilidade a fraude e na eficácia do aviso prévio, bem como se faz necessário averiguar se a descrição de fraudes em detalhes durante o aviso prévio, ao invés de somente mencionar genericamente os tipos e técnicas utilizados pelos golpistas, irão influenciar na eficácia deste aviso.

Ressalta-se como justificativa teórica do presente estudo, o qual utilizou-se de uma amostra qualificada, sendo moradores de uma cidade de pequeno porte, uma amostra real, não sendo controlada por laboratório, possuindo por sua vez uma maior validade externa.

Não fora localizada na literatura brasileira, nenhum estudo com estrutura metodológica semelhante a este, o qual utilizou-se de uma simulação de golpe, abrindo possibilidades desta forma para diversos outros estudos futuros nesta área.

Nesta perspectiva este estudo buscou contribuir com a literatura, identificando o perfil sociodemográfico das potenciais vítimas, de crimes financeiros virtuais, propiciando que estratégias sejam deliberadas e empregadas ao público correto. Bem como avaliou a eficácia do aviso prévio na mitigação de golpes financeiros em ambientes virtuais, analisando a efetividade do conteúdo da mensagem do aviso

prévio, verificando se mensagens genéricas em detrimento aos golpes, são mais eficazes que mensagens detalhadas.

## **2 REFERÊNCIAL TEÓRICO**

Nesta seção será abordada a fundamentação teórica que embasa o presente estudo, a qual foi organizada na seguinte estrutura: inicialmente trata-se da teoria econômica do crime, buscando entender o comportamento dos golpistas, logo após reporta-se a teoria da inoculação, sob a perspectiva da prevenção ao golpe, no tópico seguinte vieses comportamentais que influenciam no sucesso do golpe, trabalha-se posteriormente políticas públicas na mitigação dos golpes financeiros em ambientes virtuais.

Após apresentadas estas teorias, referencia-se o perfil sociodemográfico existente na literatura dos potenciais vítimas de golpes financeiros pela internet.

### **2.1 TEORIA ECONÔMICA DO CRIME: ENTENDENDO O COMPORTAMENTO DOS GOLPISTAS.**

A teoria econômica tradicional, aborda que o homem é dotado de razão, desta forma suas escolhas são racionais e as preferências são extremamente organizadas e definidas, seu comportamento é baseado no utilitarismo (Thaler, 1987).

Em contrapartida a teoria econômica comportamental, trouxe em seu escopo o conceito de racionalidade limitada, na qual os indivíduos comumente possuem capacidade computacional e cognitiva limitadas, uma vez que eles não possuem acesso a informações completas, desta forma para tomar suas decisões, recorrem a atalhos mentais, chamados de heurísticas (Simon, 1955).

Considera-se que os indivíduos não conseguem ser completamente racionais, pois eles tomam suas decisões através de informações imperfeitas ou utilizam de atalhos mentais. Desta maneira, a presente seção buscou identificar quais fatores influenciam no processo decisório estratégico, dado que os criminosos, como qualquer ser humano, possuem uma racionalidade limitada, para melhor compreender, utiliza-se da teoria econômica do crime para a possível resposta.

Becker (1968), afirma que o crime é racional, somente se os benefícios forem superiores aos custos, sendo que dado a medida em que os riscos aumentarem os

custos do crime, consecutivamente o ato criminoso diminuirá, ou seja quanto maior for o risco de sanções, menor a probabilidade do criminoso se arriscar.

Na teoria clássica da economia do crime proposta por Becker (1968) o indivíduo que comete crimes é retratado para além de um sujeito com traços sociopatas, ou que possui má conduta, mas como um indivíduo normal, que tem suas decisões impulsionadas por forças externas e que, busca maximizar seus ganhos por meio de atividades ilegais. Desta forma o criminoso é também considerado um agente econômico, uma vez que ele é presumidamente racional e, tem suas decisões econômicas influenciadas por fatores externos, sendo estes: emoção, cognição e culturais. Os criminosos buscam maximizar os resultados das suas operações criminosas.

Loughran (2019), aponta um modelo criminológico típico, em que os benefícios devem ser sempre maiores que os custos, os benefícios podem ser considerados como os retornos advindos da atividade criminosa, e os custos as punições. As punições terão menos magnitude nesse trade off, quando aplicadas mais ao futuro, ou seja, quanto mais rápida for a punição, maior será seu efeito dissuasor do crime.

Conforme Loughran (2019) o destino do dinheiro conquistado de forma ilícita, ou seja, seu consumo, como essa renda é empregada tem um destino diferente do dinheiro concebido legalmente, no qual os lucros advindos de atividades ilegais são considerados como inesperados ou como renda extra. Os ganhos ilegais são considerados mais transitórios que os ganhos legais.

Shefrin e Thaler (1998), esclarecem que os ganhos financeiros, são contabilizados de forma diferentes na mente humana, ou seja existem “contas mentais”, evidenciando desta forma a separação mental das contas financeiras, desta forma os indivíduos gastam e planejam o dinheiro advindo de produtos criminais de forma diferente ao dinheiro lícito, de acordo com LOUGHRAN (2019), o dinheiro ilícito é utilizado para a aquisição de itens que estão fora do padrão convencional de vida do criminoso, ou seja itens de luxo, de lazer e até mesmo itens ilegais.

O crime não é uma questão simples de ser entendida, visto que ele é um fenômeno social complexo, Becker (1968) em seus estudos seminais, defende que a teoria do crime propõe em realizar a análise do custo x benefício, analisando a vantagem em delinquir e quais suas sanções, qual a velocidade que o criminoso irá receber o benefício em detrimento a velocidade de sua punição, identificando o risco percebido.

Em seu artigo sobre a teoria do crime Becker (1968), busca realizar a análise de quanto recurso é necessário que se dispenda, bem como quais punições e qual nível de severidade deve ser utilizado para que os indivíduos cumpram diferentes tipos de legislação.

Becker (1968) ao analisar o custo do crime, conceitua sobre suas implicações, afirmando que em regra geral quanto mais rigorosa for a sanção, menor será o crime, caracterizando desta forma a eficiência do controle social, em contrapartida realiza a análise de que quanto mais o indivíduo fica encarcerado em uma prisão, maior será o ônus para a sociedade, visto que manter um preso é extremamente caro. Além de abstrair que indivíduos que possuem uma renda considerada alta advinda de atividade legais, terão menor probabilidades de cometer delitos.

O crime gera custos tanto para o Estado, quanto para a população, dado que a criação e execução de políticas públicas que visam controlar a criminalidade, carecem de recursos, bem como os indivíduos quando preparam suas propriedades também aplicam recurso para atividades de proteção e segurança.

Becker (1968), afirma que:

Superficialmente, fraudes, roubos etc., não envolvem verdadeiros custos sociais, mas são simplesmente transferências, sendo a perda das vítimas compensada por ganhos iguais aos dos criminosos. Embora sejam transferências, seu valor de mercado é, no entanto, uma primeira aproximação ao custo social direto. Se a indústria de roubo ou fraude for "competitiva", a soma do valor do tempo gasto pelos criminosos - incluindo o tempo de "cercas" e o tempo potencial de prisão - mais o valor do investimento de capital, compensação por risco, etc., seria aproximadamente igual ao valor de mercado da perda para as vítimas. Além destes custos diretos caracterizando desta maneira o custo social do crime. (tradução nossa).

Becker (1968), além de explicitar o custo direto ao Estado e aos cidadãos, conceitua o custo social do crime, o qual realiza a análise tanto os custos das vítimas, do Estado e dos próprios criminosos, caracterizando o custo social do crime. Ao que se refere aos custos relacionados as vítimas, além dos gastos com proteção temos as perdas diretas, seja de dinheiro, bens ou propriamente a vida. No que tange ao Estado, temos os custos das políticas públicas, em especial os elevados custos carcerários, sendo que um preso onera tanto o próprio Estado, bem como a sociedade como um todo, quando o governo tem por obrigação alocar recursos, para manter uma penitenciária.

Já os criminosos possuem custos para se manter no crime, seja o custo relacionado ao risco de ser preso, custo ao tempo dispendido para preparar o delito, além do custo que estes indivíduos têm enquanto “perdem seu tempo” quando estão em um presídio, uma vez que poderiam estar trabalhando para ganhar sua renda lícitamente.

Os incentivos para os crimes são os mais diversos possíveis, seja herança biológica, formação/educação familiar, bem como sentimento de insatisfação com a sociedade, entretanto a teoria do crime, segue a lógica da economia racional, abordando que uma pessoa irá cometer um delito somente se a utilidade esperada pela mesma, for maior que a utilidade que ela obteria, gastando seu tempo e recursos em outras atividades, ou seja através de uma análise racional dos custos versus benefícios, Becker (1968).

Becker (1968), determinou a função que representa a utilidade esperada de uma pessoa que comete um delito:

$$EU = p U(Y - f) + (1 - p) U(Y)$$

Onde U é a função utilidade do indivíduo, p é a probabilidade subjetiva de ser pego e condenado, Y corresponde ao rendimento advindo do crime e por fim f são as multas e punições caso o indivíduo seja pego e condenado (Becker, 1968). Ou seja, a atividade criminosa também é um investimento, dado que o indivíduo leva em conta os riscos, em relação ao retorno esperado.

Ash e Widen, (2009), discorrem que além de decisões completamente racionais, conforme prevê a literatura da economia tradicional, os criminosos também são dotados de sentimentos e emoções, e podem ter suas decisões pautadas em fatores emocionais e cognitivos, os autores elucidam três tipos de emoções que estão presentes e são importantes no estudo do comportamento criminoso, sendo estes: raiva e punição altruísta, vergonha culpa e normas morais e empatia, simpatia e laços sociais.

A raiva é uma emoção dotada de valor hedônico negativo, provocado quando o indivíduo tem seus interesses frustrados, a intensidade desta emoção depende diretamente dos fatores que os acarretam.

O criminoso ao delinquir está sujeito a incitar raiva na sociedade, em respostas aos danos de sua infração, quando um crime ocorre, ele pode provocar raiva não somente na vítima, mas também nas pessoas envolvidas, bem como nas pessoas que



não possuem relação, porém assistem ao ocorrido. O sentimento de raiva tende a ser dissuasor em ações criminosas, através da ameaça da retaliação (Ash & Widen, 2009).

Desta forma a raiva pode induzir um ato criminoso, dado que as punições de retaliações por parte da sociedade podem aumentar. Crimes financeiros por meio digital, não acabam facilmente provocando indignação na comunidade, dado sua complexidade, e sua forma oculta de acontecer.

As emoções morais, como vergonha e culpa corroboram para a incitação de comportamentos ditos como corretamente morais e legais, ambas são emoções de autorrecriinação quando uma normal moral é violada, trazendo um sentimento de desconforto.

A vergonha atua como um mecanismo de defesa social, que tem como objetivo sinalizar o indivíduo para que ele se retire ou se oculte de uma situação de ameaça social, em que sua imagem pode ser prejudicada. Já a culpa pode ser considerada como um sistema de cuidado com o próximo, desenvolvendo uma preocupação em não ferir os outros e manter sempre relações sociais saudáveis (Ash & Widen, 2009).

Licht (2008) apud Ash e Widen (2009), afirmam que

De maneira mais geral, porque impedem violações de normas sociais em vez de violações de normas legais, a vergonha e a culpa operam em conjunto com o efeito dissuasor da lei apenas quando as normas sociais se sobrepõem às normas legais – isto é, quando as normas sociais sancionam os danos sociais visados por leis legais. normas. Em democracias que funcionam bem, onde as pessoas se sentem comprometidas com as políticas, as normas legais podem não apenas refletir as normas sociais, mas também fortalecê-las (p.17. Tradução nossa).

A vergonha e culpa são dissuasores da criminalidade, em ambientes que normas morais, valores e a educação são traços fortes da comunidade e as normas sociais possuem peso na convivência entre os indivíduos, ou seja, são eficazes em ambientes democráticos, e os assuntos de bem comum são tratados através de diálogo, sendo que a violência não é uma ferramenta usada para o domínio e o poder, existindo uma perspectiva de bem estar ótimo, através de um sistema moral que não seja falho, o qual busca maximizar o bem estar, (Licht, 2008), (Kaplow e Shavell, 2007).

Ash e Widen (2009), abordam outra questão importante para que se possa compreender o comportamento criminoso, que diz respeito a empatia, simpatia e laços sociais, a ação de se colocar no lugar de outrem.

Lamm et al. (2007) apud Ash e Widen, (2009), discorrem que:

Os psicólogos sociais conceituam a empatia como tendo três características: (1) uma resposta emocional a uma pessoa-alvo que envolve compartilhar o estado emocional (imaginado) da pessoa; (2) um evento cognitivo no qual a perspectiva do alvo é tomada; e (3) recrutamento de mecanismos de monitoramento para manter o reconhecimento de que a emoção é empática em vez de vivenciada diretamente (p. 18. Tradução nossa).

A empatia consegue induzir um sentimento altruísta, buscando aliviar-se de um sentimento negativo (tristeza, por exemplo) causado pela angústia de outro indivíduo. A simpatia é considerada como uma resposta afetiva que decorre de empatia, consistindo na preocupação que visa o bem-estar de um indivíduo, o aliviando do sofrimento que lhe aflige, a simpatia está intimamente ligado com o comportamento de cuidado, (Ash & Widen, 2009).

A simpatia e empatia são ferramentas importantes, que ajudam na dissuasão de comportamentos criminosos, motivando um comportamento de ajuda as vítimas, entretanto não são em todos os casos que essa lógica funciona, dado que indivíduos com traços psicopáticos são incapazes de sentir empatia, (Blair *et al.* 1997, *apud* Ash e Widen, 2009).

Os laços sociais também possuem sua importância nas barreiras contra atos criminosos, quando os indivíduos possuem um vínculo social positivo com as demais pessoas, os sentimentos de afinidade e concordância ficam mais forte. Os crimes ocorrem de forma mais frequente com pessoas as quais os criminosos possuem laços sociais fracos.

A abordagem comportamental de teoria econômica do crime, trata os criminosos não como apenas indivíduos que maximizam a utilidade esperada, mas como como pessoas dotadas de raciocínios, com sistemas de decisões cognitivas e emocionais, que visam maximizar suas aptidões no ambiente em que estão inseridos, que sofrem influências de fenômenos psicológicos, do ambiente externo e dos demais atores envolvidos na atividade criminosa.

## 2.2 TEORIA DA INOCULAÇÃO: PROTEGENDO-SE DOS GOLPES (AVISOS PRÉVIOS)

Conforme Forster (2021), na era da tecnologia em que se vive no momento, muitas ferramentas úteis foram criadas, proporcionando ao ser humano uma agilidade e possibilidade de acesso a uma vasta gama de conteúdo, entretanto a meio de tantas informações fidedignas, existem as desinformações, as famigeradas Fake News, páginas e conteúdos estes que são criados deliberadamente pelos indivíduos, com o intuito de enganar e tirar proveito de outra pessoa, os golpes financeiros virtuais encaixam-se nesse tipo de atividade.

Wardle et al. (2018), discorrem que existem inúmeras ações estratégicas que buscam inibir atos criminosos na internet, mais especificamente os crimes financeiros, ações do Governo, ações particulares de empresas privadas, campanhas publicitárias e organizações sem fins lucrativos possuem inúmeras estratégias, consideradas táticas, as quais objetivam reduzir, bem como eliminar as práticas ilícitas em ambientes virtuais, com o intuito de informar com mais clareza os internautas, para que os mesmos não sejam vítimas dos crimes cibernéticos.

Horne et al. (2020), discorrem sobre as diferentes atividades que possuem influência potencial em mitigar atividades ilícitas que estejam ligadas com desinformações, que são classificadas em três séries: minimizar a visibilidade de informações advindas de fontes não confiáveis, educação dos indivíduos, conforme os itens que são consumidos, para que os mesmos possam distinguir as informações falsas das verdadeiras e a sinalização através de rótulos de advertências para ações que contenham informações falsas.

Existe a necessidade da educação informacional aos cidadãos, para que estes possam estar aptos a diferir uma situação verdadeira, de um golpe, principalmente no que se refere a atividades financeiras, os indivíduos devem saber analisar as situações em que lhes são submetidos, realizando uma classificação mental do que pode ser um possível golpe, descartando sua permanência nestas situações, este fenômeno comportamental remete-se a inoculação psicológica.

A teoria da inoculação postulada por McGuire (1961), irá defender que de tal forma como as vacinas são compostas pelo vírus “enfraquecido”, que mediante sua inoculação ao corpo humano, desencadeiam anticorpos que protegem a saúde do indivíduo, gerando imunidade e protegendo o mesmo contra infecções posteriores, a

mesma lógica se aplica com a informação, onde a exposição a contra argumentos de uma crença arraigada dada como trivial, poderá enfraquecer essa crença, tornando-a vulnerável, possibilitando desta forma que a pessoa crie uma proteção mental, ficando desta forma imune a possíveis tentativas de persuasão.

O excesso de informações presentes no mundo virtual, acabam influenciando diretamente na capacidade de análise do indivíduo, McGuirre (1961), afirma que é possível fortalecer a mente, para que sejam adotados pensamentos críticos, com o intuito de identificar e repelir mentiras, desinformações, tentativas de persuasão e manipulação mental.

A teoria pressuposta por McGuirre (1961), irá defender que a pré-exposição do indivíduo a uma mostra enfraquecida da informação/situação que possa ameaçar suas atitudes e comportamentos, tornará a pessoa mais forte contra essas ameaças, mais convicta ela estará, desde que estes contra-argumentos a serem inoculados não sejam mais fortes a ponto de superar as defesas do indivíduo.

McGuirre (1961), afirma em sua obra que:

A pré-exposição pode chocar a pessoa ao perceber que os "truísmos" que ela sempre aceitou são de fato vulneráveis, provocando-a a desenvolver uma defesa de sua crença, com o resultado de que ela é mais resistente aos fortes contra-argumentos quando eles vêm. (p.326. Tradução nossa)

McGuirre (1961), aponta a eficácia da inoculação em dois sentidos: possibilita a pessoa que defenda sua própria crença, e aumenta consecutivamente a motivação do indivíduo em se defender.

McGuirre (1961), defende que:

Acredita-se que, inicialmente, crenças aparentemente fortes são bastante vulneráveis sob exposição forçada a fortes contra-argumentos, porque tais crenças tendem a ter sido superprotegidas anteriormente. Ao evitar seletivamente contra-argumentos no passado, a pessoa manteve suas crenças extremas, mas também se deixou sem prática em sua defesa e incapaz de lidar com fortes contra-argumentos quando a exposição a eles é forçada. (p.326. Tradução nossa).

Se uma pessoa possui uma crença arraigada, e a mesma nunca foi atacada/contra-argumentada, certamente esta pessoa não terá argumentos suficientes para se defender quando esta ocasião acontecer, bem como é passível de que o indivíduo quando nunca atacado em suas crenças, pode não ter motivação em

defende-las, ou pelo fato de nunca ter passado por uma situação semelhante, ou por acreditar tão firmemente, que acredita ser impossível uma crença tão óbvia ser atacada, colocando a pessoa em uma situação de descontrole, caso suas atitudes sejam questionadas.

Desta forma a inoculação vem para fortalecer a defesa de argumentos, de atitudes, fazendo com que o indivíduo desenvolva pensamento crítico em relação a seus propósitos.

Neste sentido um indivíduo ao ser exposto a situações que envolvam golpes financeiros por meio da internet, seja por meio de publicidades, noticiários, até mesmo palestras, cujo tema central seja mostrar como os golpes são aplicados, como as pessoas tornam-se vítimas, quais os prejuízos financeiros e emocionais, estará inoculando o indivíduo a se preparar e fortalecer suas crenças contra os golpes financeiros, educando inclusive para que o mesmo possa identificar ações criminosas com maior facilidade, colaborando desta forma para o fracasso de tais golpes, contribuindo assim para a mitigação destes atos criminosos.

Scheibe *et al.* (2014), observam em seus estudos que o aviso prévio é uma ferramenta eficaz contra o golpe financeiro, esta estratégia funciona como um estimulador da formação de contra-argumentos, criando uma reatância psicológica. Uma vez que um apelo aos indivíduos sobre uma determinada situação a qual podem lhe causar prejuízos, aumenta a capacidade destes em resistir a tais situações, aumentando consecutivamente a vigilância.

Atualmente com o grande número de golpes existentes, e suas diferentes formas e características é inviável realizar avisos prévios sobre todos os tipos de golpes, dado a enorme gama de golpes existentes, desta forma Scheibe *et al.* (2014), identificaram em seus estudos que a generalização dos avisos prévios se manteve eficaz, mesmo quando este falava de um tipo específico de golpe e no experimento a vítima era exposta a um golpe diferente, os resultados mostraram que indiferente o teor do golpe explicitado no aviso, a simples existência de um mecanismo que relate uma situação de golpe financeiro que está acontecendo, cria nas pessoas um alerta, fazendo com que a mesma diminua suas chances em se tornar vítima de tais ações criminosas.

O estudo de Scheibe *et al.* (2014), buscou identificar a eficácia do aviso prévio, se o mesmo reduziria a suscetibilidade de idosos tornarem-se vítimas de golpes. O estudo aplicou uma simulação de golpe, e verificou se mensagens com exatidão de

informações em relação ao golpe seriam mais efetivas que mensagens genéricas sobre diferentes formas de golpes, concluíram que o aviso prévio com mensagens relatando o mesmo golpe foi eficaz somente em um curto período, já o aviso genérico, que abordava diferentes tipos de golpes teve uma eficácia maior em curto e longo prazo.

Através da literatura proposta, deduziu-se duas hipóteses:

- H1: O recebimento de alertas prévios a respeito de golpes, são eficazes para sua mitigação em ambientes virtuais;
- H2: Avisos que tragam mensagens detalhadas, são mais eficazes do que avisos que tragam conteúdos genéricos sobre o golpe.

### 2.3 VIESES COMPORTAMENTAIS QUE INFLUENCIAM NA VITIMIZAÇÃO A GOLPES FINANCEIROS

A relação entre heurísticas e vieses com vitimizações de golpes financeiros virtuais é um tópico relevante e de extrema importância atualmente. Através dos crimes de engenharia social, os criminosos que utilizam táticas enganosas e truques psicológicos para manipular pessoas a compartilharem informações pessoais ou realizarem transações financeiras indesejadas. Nesse contexto, as heurísticas e vieses cognitivos desempenham um papel significativo na vulnerabilidade das vítimas.

As heurísticas são atalhos mentais que simplificam o processo de tomada de decisão. Elas ajudam as pessoas a resolver problemas complexos de forma mais eficiente, mas também podem levar a erros sistemáticos. No contexto dos golpes financeiros virtuais, algumas heurísticas podem ser especialmente relevantes. Por exemplo, a heurística da disponibilidade refere-se à tendência de as pessoas basearem suas decisões na facilidade com que um exemplo ou ideia aparece em suas mentes. Os golpistas virtuais muitas vezes aproveitam essa heurística, criando mensagens convincentes e persuasivas que ficam facilmente na memória das vítimas.

Além das heurísticas, os vieses cognitivos também estão relacionados às vitimizações dos golpes financeiros virtuais. Os vieses são inclinações sistemáticas e inconscientes que afetam nossas percepções e julgamentos. No contexto dos golpes financeiros virtuais, alguns vieses são particularmente relevantes. Por exemplo, o viés de confirmação, o qual refere-se à tendência das pessoas de buscar, interpretar e

lembrar informações de uma forma que confirme suas crenças pré-existentes. Os golpistas virtuais se aproveitam desse viés apresentando informações que parecem confirmar o que a vítima já acredita, aumentando assim sua confiança e tornando-a mais suscetível a ser enganada.

Kahneman e Tversky (1979) desenvolveram teorias sobre heurísticas e vieses, mostrando como as decisões humanas são frequentemente influenciadas por fatores irracionais. Cialdini (1984), discute em seu livro "Influence: The Psychology of Persuasion" como os golpistas exploram as vulnerabilidades psicológicas das pessoas para influenciá-las a agir contra seu próprio interesse.

Kahneman (2012), aponta que dentre os vieses estudados, existem alguns, os quais estão relacionados com a vitimização a golpes, sendo estes: viés da confirmação, onde os criminosos apresentam informações que vão de encontro com os anseios das vítimas, aumentando a confiança das mesmas, deixando-as mais suscetíveis ao golpe. Outro viés potencialmente atrelado a este crime é o viés da aversão a perda, onde os indivíduos preocupam-se mais em evitar a perda do que potencializar os ganhos, os criminosos se valem deste viés aplicando o golpe como uma oportunidade única de recuperar perdas e danos passados, ocasionando medo e aversão as vítimas.

Em sua obra Kahneman (2012) aponta sobre o viés de ancoragem, o qual o golpista propõe uma âncora atraente, como por exemplo: altos lucros e retornos, fazendo com que as vítimas potencializem os benefícios e menosprezem os riscos envolvidos.

Através do viés da disponibilidade, os criminosos propiciam as vítimas informações exclusivas e convincentes, baseadas em situações de sucesso de supostos clientes anteriores, fazendo com que a vítima acredite demasiadamente na história, onde lhe são ocultados os riscos do negócio.

A literatura aponta para o viés Lacunas de Empatia Quente-Frio, o qual está ligado com o estado emocional e interpretação do momento. Os criminosos criam uma narrativa para que a vítima ocasionando um estado emocional onde a vítima deixe de racionalizar as ações de suas tomadas de decisões e caia no golpe proposto.

As heurísticas fornecem atalhos mentais que podem ser facilmente manipulados pelos golpistas, enquanto os vieses cognitivos afetam a forma como as pessoas interpretam as informações e tomam decisões. A compreensão desses mecanismos é

fundamental para ajudar as pessoas a se protegerem de golpes financeiros virtuais e tomar decisões mais conscientes e informadas

### **2.3.2 Políticas públicas na mitigação dos golpes**

O Estado como criador e executor de políticas públicas, tem a responsabilidade de criar estratégias, que visem mitigar as ações criminosas em suas diversas características, incluindo o crime financeiro através de golpes cibernéticos. As três esferas de governo, municipal, estadual e federal, bem como os três poderes executivo, legislativo e judiciário, devem buscar trabalhar em consonância no que se refere o combate ao crime.

A políticas públicas são ferramentas de ação de um governo, o qual executa as obrigações do Estado, propiciando os direitos aos cidadãos, tais políticas em suas formulações refletem os propósitos dos governantes, em ações de ordem prática, as quais irão ter efeito direto na sociedade.

Cabe ao poder legislativo, propor a criação de leis, projetos que visem aumentar a eficácia de ações governamentais no combate a golpes financeiros, ao executivo compete executar diretamente tais medidas, assegurando a eficácia das mesmas, através da máquina pública.

O Governo Federal criou no ano de 2022, o plano tático de combate a crimes cibernéticos, o documento foi criado tendo como base o Decreto 10.2022/2022 o qual reza em sua matéria a aprovação da Estratégia Nacional de Segurança Cibernética. Criado pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública, o plano tem como objetivo orientações de ações para a dissuasão e mitigação de crimes cibernéticos, buscando tornar os espaços virtuais mais seguros, através da identificação e sanções aos criminosos que violam as diretrizes da legislação cibernética.

O plano tático criado pela União, pontua algumas ações importantes, que visam coibir ações criminosas, aumentando a segurança nas redes, dentre tais ações, destacam-se: Acordo de cooperação entre a Polícia Federal e a Federação Brasileira dos Bancos, com o intuito de compartilhamento de informações, criação de um banco de dados de ocorrências criminosas, visando facilitar as ações da polícia e da justiça de todos os entes federados, criação de programa educacional que visa a prevenção



de fraudes financeiras em ambientes virtuais, além da capacitação de agentes de segurança para a atuação voltada ao combate da criminalidade cibernética.

Outro aspecto de relevância a ser considerado para a criação de políticas públicas, é a adesão do Brasil a convenção de Budapeste, esta Convenção foi criada pelo Comitê Europeu para Problemas Criminais, sendo o tratado precursor no que refere-se a enfrentamento a cibercrimes, o documento traz em seu escopo uma listagem com os principais crimes cometidos na internet, bem como aborda a criminalização de condutas inadequadas, atos normativos que instruem as investigações, bem como a produção de provas eletrônicas, além da realização da cooperação internacional para o enfrentamento de crimes de ordem cibernética, (Agência Senado, 2021).

Outra importante legislação brasileira, é o Marco Civil da Internet, criado pela Lei 12.965 de 2014, esta lei regulamente os princípios norteadores da regulação da internet no Brasil, assegurando os direitos e deveres dos internautas brasileiros, garantindo de forma legal a inviolabilidade e o sigilo dos fluxos de informações. Esta legislação estabelece sanções aplicáveis a usuários que mantenham condutas inapropriadas em ambiente virtual, tal lei serve como uma ferramenta estratégica na elaboração de políticas públicas, que visem o combate a crimes em ambientes cibernéticos.

Estratégias de mapeamento e classificação de crimes financeiros nos ambientes virtuais, são ações importantes para a desarticulação de crimes desse porte, além de mapear e classificar a divulgação destas ações ganha relevância, dado que demonstra que o poder público, bem como a iniciativa privada estão adotando medidas contra tais crimes, como também acaba por educar os indivíduos, demonstrando de que forma estes crimes ocorrem, quais suas consequências, propiciando o enfraquecimento da vitimização por falta de informação.

As políticas que visam combater as fraudes/golpes financeiros, devem destacar que este tipo de crime afeta de forma generalizada toda a sociedade, não apenas um grupo específico de pessoas. Estratégias para a identificação de tipos diferentes de golpes, bem como sua classificação e exposição a sociedade, corroboram para que as pessoas identifiquem e se previnam contra estes crimes. Canais de recebimento de denúncias devem ser criados com o objetivo de ouvir as possíveis vítimas, proporcioná-las assistência, identificando seus direitos, realizando encaminhamentos, com o intuito de minimizar os impactos negativos ocasionados pelo golpe, bem como

buscando identificar a origem do crime, para que as sanções tipificadas em lei sejam aplicadas, fazendo com que se impere a justiça.

#### 2.4 PERFIL SÓCIODEMOGRÁFICOS DAS VÍTIMAS POTÊNCIAIS DE GOLPES FINANCEIROS PELA INTERNET.

Os idosos são considerados vítimas potenciais de golpes financeiros por meio de ambientes eletrônicos, alguns fatores são agravantes para que esta situação ocorra, conforme Shao *et al.* (2019) aspectos relacionados a idade avançada, como: declínio cognitivo, regulação emocional, mudanças nas perspectivas para motivação, excesso de confiança, vulnerabilidade psicológica, isolamento social, falta de conhecimento e informação sobre prevenção de fraudes, influenciam na propensão de pessoa idosa se tornar vítima de golpes financeiros.

Existe uma divergência na literatura, em que estudos como Holtfreter *et al.* (2014), afirmam que os crimes de golpes financeiros acontecem com maior frequência para adultos idosos, em contrapartida o estudo de Titus, Heizelmann e Boyle (1995), apontam em seus resultados que pessoas mais jovens, bem como as mais instruídas são vitimizadas com mais frequência, o referido estudo aponta ainda que os idosos ao contrário do que grande parte da literatura sobre fraudes e golpes apresentam, estão distantes de serem considerados como vítimas mais confiantes e obedientes.

Pela ótica do espectro etário Titus, Heizelmann e Boyle (1995),apontam que os jovens possuem as rendas mais baixas, desta forma tendem a ser mais receptivos a promoções extraordinárias com preços mínimos, bem como oportunidades imperdíveis de expansão de renda.

As variáveis que estão significativamente associadas a tentativas de golpes, bem como o sucesso dos mesmos no estudo de Titus, Heizelmann e Boyle (1995), são escolaridade e idade, as demais variáveis como renda, gênero, endereço são consideradas insignificativas para o estudo.

De acordo com a pesquisa intitulada Fraudes Financeiras no Brasil, executada pela Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas (2021), apurou o perfil das vítimas de golpes no ano de 2021, conforme dados da pesquisa não houve uma diferença significativa no gênero das vítimas, sendo estas 50,8% do sexo feminino e 49,2% do sexo masculino. A idade média das vítimas de golpes financeiros é de 39 anos, sendo

a maior parte observada (51,5%) adultos com idade de 25 a 44 anos, observou-se que 16,6% sendo adultos maiores de 55 anos.

Conforme resultados da referida pesquisa, as vítimas quando observadas pelas suas classes sociais, distribuem-se da seguinte forma: 43,6% pertencem as classes A e B, bem como 56,4% correspondem a classe C. No que tange a escolaridade das vítimas, 53,6% possuem o ensino médio completo, 25,8% possuem ensino superior completo, 7,6% cursaram apenas o ensino fundamental e 13% possuíam pós-graduação completa. Demograficamente as vítimas estavam distribuídas em 51,8% Sudeste, 24,6% Nordeste, 10,5% Centro Oeste, 7,4% na região Sul e por fim 5,7% na região Norte. (CNDL, 2021).

Conforme os resultados alcançados por Titus, Heizelmann e Boyle (1995), idosos (adultos com mais de 60 anos) quando são vítimas de fraudes, são menos propensos a perderem dinheiro ou bens do que indivíduos mais jovens, embora os dados policiais apresentem informações opostas, os autores argumentam que isso se deve a limitação de números de denúncias, uma vez que idosos quando se tornam vítimas de golpes, buscam relatar o ocorrido a autoridade com maior frequência do que os jovens.

Os resultados obtidos pela pesquisa de Titus, Heizelmann e Boyle (1995), vão contra o que argumentam os estereótipos relacionados a vitimização por fraude financeira, os autores identificaram que idosos, indivíduos com menor escolaridade, mulheres e pessoas que moram em áreas rurais, não são mais propensos a se tornarem vítimas que de fraudes se comparados a seus opostos, e sim os mesmos possuem uma menor probabilidade.

Ao que se refere a vitimização de golpes financeiros por pessoas idosas, os resultados obtidos sugerem que eles estão longe de ser vítimas potenciais como são retratados em grande parte da literatura sobre fraudes, isto justifica-se ao fato de que ao envelhecerem, estes ficam mais experientes. Pessoas mais jovens e com maior grau de escolaridade, possuem interesses mais amplos, acesso a diversos meios de compras e transações financeiras, por esta razão estão mais propensas a terem seus dados encontrados por criminosos, podendo estar em situações de golpes com maior frequência se comparado com pessoas mais velhas e de menor escolaridade, (Titus, Heizelmann & Boyle, 1995).

Para os autores Shao *et al.* (2019), os idosos estão mais suscetíveis a se tornarem vítimas de fraudes, existindo alguns fatores que corroboram para essa maior

incidência para a pessoa idosa, estes fatores influenciam a vítima em sua tomada de decisão, bem como alteram sua motivação emocional, potencializando desta forma que pessoas idosas, caiam com mais facilidade em golpes.

O excesso de confiança dos idosos é fator preponderante na vulnerabilidade a fraudes e golpes, essa confiança em demasia em pessoas estranhas, torna-os vítimas fáceis dos golpistas, a literatura aponta que idosos geralmente são mais confiantes do que pessoas mais jovens, (Shao *et al.* 2019; Kirchheimer, 2011).

Com a idade avançada, eventos como isolamento social, baixa sociabilidade, doenças como depressão, ocasionam aos idosos uma vulnerabilidade psicológica, fazendo com que eles anseiem por uma maior necessidade em se conectar com outras pessoas, incluindo pessoas estranhas, tornando-o vítimas potenciais dos golpistas, (Shao *et al.*, 2019).

Outro fator relevante para a vitimização de golpes para pessoas idosas é o isolamento social, tornando esse público ainda mais vulnerável, pois idosos que se encontram sozinhos podem envolver-se e acreditar em situações fraudulentas, em uma tentativa de cultivar conexões sociais (Cohen, 2008). Idosos que se encontram em isolamento social, são mais propensos a se tornarem vítimas de golpes via telemarketing, os golpistas desenvolvem amizades com os idosos via telefone, buscando ganhar sua confiança e inserindo-o em um contexto em que acaba por se tornar vítima de golpe, (Shao *et al.*, 2019).

A alta incidência da vitimização de idosos em golpes, relaciona-se aos declínios cognitivos relacionados a idade avançada, dado que no processo decisório de reconhecimento, resistência e negação a situações que envolvam fraudes, carecem de funções cognitivas complexas, as quais diminuem proporcionalmente entre idosos (Scheibe *et al.*, 2014). O declínio cognitivo acarretado pelo envelhecer, envolve questões de déficit de memória, diminuição da velocidade de processamento de informações, problemas relacionados ao raciocínio abstrato, que influenciam na tomada de decisão, impactando negativamente na capacidade dos idosos de defender-se de situações de golpes e fraudes, (Shao *et al.*, 2019).

Os idosos vítimas de golpes financeiros, sofrem graves consequências, além de perda financeira, o golpe afeta a saúde física e mental da população idosa, ocasionando quadros de depressão, ansiedade, sentimentos de raiva, vergonha, apelo a utilização de medicações que funcionem inibindo estes sintomas, (Shao *et al.*, 2019).

Neste contexto deduziu-se as seguintes hipóteses:

- H3: Quanto maior a idade, maior a propensão a ser vítima de fraudes financeiras em ambientes virtuais;
- H4: Homens são mais propensos a se tornarem vítimas de golpes financeiros se comparados as mulheres;
- H5: Quanto maior for o grau de escolaridade de um indivíduo, maior são as chances do mesmo em ser vítima de golpes financeiros;

### 3 METODOLOGIA

O presente estudo propôs uma combinação entre duas estratégias de pesquisa: a survey e o experimento de campo, que consistiu numa simulação de golpe financeiro em meio digital. Dentro dos estudos da economia comportamental o experimento é a principal metodologia empregada (Davis e Holt, 1993), buscando verificar a reação dos pesquisados em relação a uma situação hipotética, analisando a tomada de decisão deles, sendo possível obter resultados a partir do comportamento dos indivíduos em detrimento das características que influenciam a tomada de decisão.

#### 3.1 DELINEAMENTO DE PESQUISA

Esta pesquisa foi delineada em duas etapas: Survey e Experimento. A etapa da survey dedicou-se ao primeiro objetivo específico, ou seja, buscou investigar se há perfis socioeconômicos e demográficos a serem mais suscetíveis a se tornarem vítimas de golpes financeiros, bem como identificou os meios e modalidades de golpe mais frequentes a partir de recortes sociodemográficos.

O segundo e terceiro objetivos específicos foram analisados a partir do método de pesquisa de campo experimental.

Quanto a survey, contou com 12 perguntas, Titus, Heinzelmann e Boyle, (1995), afirmam da necessidade de se identificar o perfil das vítimas potenciais de fraudes financeiras, sendo o questionário uma ferramenta ideal para esta coleta de dados. Inicialmente o questionário propôs duas perguntas classificadoras, se o

respondente é maior de dezoito anos e se ele é habitante da cidade de Tijucas do Sul, caso a resposta sendo negativa em qualquer uma destas, o questionário foi automaticamente encerrado, devido a critérios de elegibilidade dos respondentes participantes da amostra. A amostra de respondentes da survey foi por conveniência, sendo moradores da cidade de Tijucas do Sul. A localidade foi escolhida devido ao acesso dos pesquisadores a intuições de polícia militar e civil, as quais foram devidamente notificadas sobre a existência deste estudo.

Utilizou-se do questionário já validado do estudo de Titus, Heinzelmann e Boyle, (1995), adaptado para a realidade do presente estudo, onde buscou-se identificar junto aos respondentes quais experiências negativas eles já tiveram, ao que tange o uso de plataformas digitais. A survey abordou questões envolvendo diretamente a vitimização por golpes financeiros através do WhatsApp, verificando a frequência de tentativas e se alguma vez já foi vítima de fato. O questionário também verificou se o participante se recordava de alguma ação preventiva (avisos) sobre a existência de golpes financeiros. O questionário ainda buscou mensurar as perdas em dinheiro, por meio de golpes financeiros virtuais.

Após realizadas as perguntas que abordaram diretamente sobre experiências vivenciadas com fraudes financeiras por meio da internet, a *survey* trouxe ao pesquisado a informação da extensão da pesquisa por mais um ano, onde ocorrerão novas etapas, como entrevistas, simulações de golpes ou até mesmo novas *surveys*, solicitando a informação se o participante desejava dar continuidade, nas demais etapas do trabalho. Caso o respondente aceitasse dar continuidade as demais etapas, foi lhes perguntado: gênero, idade, escolaridade, ocupação, WhatsApp e e-mail, para fins de levantamentos socioeconômicos e demográficos, bem como o contato, que posteriormente foi encaminhada a simulação de golpe.

No que se refere ao experimento, este estudo foi semelhante à de Scheibe *et al.*, (2014), Kircanski *et al.*, (2018), Fischer, Lea e Evans (2013). A pesquisa de Fischer, Lea e Evans (2013), utilizou-se de um experimento de campo em que fora simulado um golpe financeiro através de correspondência postal, para analisar os impactos psicológicos ocasionados por golpes. Scheibe *et al.*, (2014), produziram uma pesquisa sob a análise de um experimento de campo o qual também incluía uma simulação de golpe, a amostra era composta por pessoas idosas, as quais eram avisadas previamente sobre inúmeros golpes financeiros que estavam acontecendo na época, e dias após recebiam ligações simulando golpes, buscando verificar a

eficácia dos avisos prévios em pessoas que já receberam algum tipo de golpe em tempo passado. A diferença do estudo de Scheibe *et al.*, (2014), em relação ao presente estudo, está nas ferramentas utilizadas, sendo que os referidos autores utilizaram de telefonemas, esta pesquisa utilizou a ferramenta WhatsApp. Outra diferença existente se dá na amostra selecionada, Scheibe *et al.*, (2014), realizaram sua pesquisa com o público idoso, esta pesquisa teve como amostra, indivíduos maiores de 18 anos, não existindo um corte etário.

Conforme Scheibe *et al.*, (2014), estudos através de questionários sobre golpes financeiros, podem carecer de informações fidedignas, pois os respondentes poderão sentir-se envergonhados em relatar determinada situação, bem como poderão responder com exageros as perguntas, buscando atender as supostas expectativas do pesquisador. Fischer, Lea e Evans (2013), afirmam que o melhor método para se estudar golpes financeiros, e suas consequências, é aplicando o experimento de campo que busca simular uma situação de golpe, em que o pesquisador conseguirá chegar mais próximo da realidade, podendo efetivamente mensurar os resultados com maior exatidão.

### 3.2 COMITE DE ÉTICA NA PESQUISA

Tendo em vista os objetivos desta pesquisa foi necessário orientações relativas à condução ética da pesquisa. Para tanto foram definidos os seguintes cursos de ação: o questionário iniciou-se com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, após as perguntas, os participantes também foram consultados sobre a autorização da participação das etapas seguintes deste trabalho, assinalando em seguida um segundo Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Como a amostra foi composta por moradores de Tijucas do Sul – PR, foram acionados a Polícia Militar, bem como a Polícia Civil da Cidade, sobre a ocorrência do estudo experimental, o qual simulou um golpe financeiro, onde foi explicado com detalhes as fases, e foi exposto o layout do site. Como forma de amenizar os impactos psicológicos ocasionados pelo experimento, também foi colocado à disposição dos participantes atendimento psicológico.

Este estudo foi aprovado pelo comitê de ética em pesquisa da PUCPR com Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) número 61931922.4.0000.0020.

### 3.3 SELEÇÃO DA AMOSTRA

Este estudo foi conduzido e restrito a cidade de Tijucas do Sul, cidade do Estado do Paraná com aproximadamente 17 mil habitantes. O objetivo foi formar uma amostra que represente esta população. A cidade possui um módulo de polícia militar e uma delegacia de polícia civil que foram previamente avisadas sobre a existência deste estudo. Tijucas do Sul cidade predominantemente agrícola, fazendo parte da região metropolitana de Curitiba. O conteúdo presente neste estudo pode ser replicado em cidades de pequeno porte, similar a Tijucas do Sul, que possuam características semelhantes, buscando que a amostra não seja contaminada.

### 3.4 ETAPA I: SURVEY

A abordagem foi realizada por meio do uso do WhatsApp, e-mail, redes sociais. Para alcançar esta amostra, foram utilizados contatos por meio de conveniência, os quais estavam dispostos nas listas de contatos dos autores.

As perguntas dispostas na survey, tinham objetivo identificar situações vivenciadas pelos participantes, envolvendo fraudes financeiras por plataformas virtuais, averiguando as maneiras que os golpes foram dispostos, o valor perdido, bem como se o respondente já identificou avisos/noticiários que foram eficazes como alerta na prevenção de golpes. Após respondidas estas questões a survey contou com uma questão que visou realizar o recrutamento da amostra que participaram da simulação de golpe, onde perguntou se a pessoa aceitaria em participar nas demais etapas do trabalho, em caso positivo foram aplicadas questões para identificar o perfil socioeconômico e demográfico dos respondentes.

As perguntas relativas à etapa survey estão disponíveis no anexo I.

### 3.5 A ETAPA EXPERIMENTAL

A amostra experimental foi obtida a partir dos dados coletados na fase de survey da pesquisa.

O design experimental foi do tipo *between subjects*, com 2 tratamentos relativos à manipulação da informação (genérico e detalhado) mais o tratamento de controle no qual não houve informação prévia ao experimento em formato de golpe.



Assim, no que se refere a presença da informação (aviso prévio), os participantes foram divididos nos seguintes grupos:

Grupo 1 – Controle: Ausência de alerta prévio: neste grupo os participantes receberam um link que simulou a tentativa de golpe financeiro sem que existir nenhum alerta prévio quanto a existência de golpe na cidade de Tijucas do Sul.

Grupo 2 – Tratamento 1: Alerta prévio com mensagem de conteúdo genérico - mensagem alertando para o tipo de fraude sem mencionar o nome empresa da empresa “vilã”.

A mensagem recebida foi a seguinte: Olá, existe muitos criminosos se passando por empresas, enviando mensagens via WhatsApp, prometendo vantagens financeiras, devoluções de dinheiros, prêmios e promoções. CUIDADO! Isso pode ser um golpe, não clique em links de procedência duvidosa, não passe seus dados a quem você não conhece, ou quem você suspeite que seja um golpista. Estas pessoas utilizam de suas informações para realizarem fraudes, podendo lhe trazer prejuízos.

Grupo 3 – Tratamento 2: Alerta prévio com mensagem de conteúdo detalhado - mensagem alertando para o tipo de fraude mencionando explicitamente o nome da empresa “vilã”.

Neste tratamento, a mensagem enviada foi a seguinte: Olá, existe uma suposta empresa de nome Capitaliza Soluções Financeiras S.A, a qual está prometendo devoluções de cobranças indevidas. Cuidado, isto é um golpe! Não clique no link de procedência duvidosa e não insira seus dados pessoais. Adote estes cuidados e mantenha-se distante de golpes.

Em consenso com a orientação as mensagens sempre foram enviadas aos finais de semana, para evitar contaminação da amostra. O intervalo do primeiro grupo foi do primeiro envio ao segundo, de uma semana, e do segundo ao terceiro de um mês. Os grupos dois e três receberam o aviso, e após uma semana foi enviado a simulação, repetindo-se por mais duas vezes, sempre com o intervalo de uma semana.

A amostra de respondentes que aceitaram a participar na continuidade deste estudo, foi composta por 336 participantes.

Figura 1: Etapa Experimental



Fonte: O autor, 2022.

### 3.6 DESCRIÇÃO DO GOLPE COMO INSTRUMENTO DE PESQUISA

O experimento de campo, aqui proposto simulou um golpe, que prometia vantagens financeiras, uma parte desta amostra foi antecipadamente avisada sobre a existência de golpes e fraudes por meios eletrônicos, a outra parte da amostra não foi avisada, sendo apenas submetida a simulação.

A simulação do golpe ocorreu por meio de uma mensagem que ofereceu vantagens financeiras, a mensagem recebida foi a seguinte:

Olá, somos a empresa Capitaliza Soluções Financeiras S.A. Verificamos em nossos sistemas que você possui créditos a serem recuperados, oriundos de cobranças indevidas de impostos. Tais como: IPTU, ITR, IPVA, Taxas Municipais, Estaduais e da União. Para que possamos realizar uma análise mais detalhada e lhe passarmos o seu extrato de créditos a receber acesse nosso site: [capitalizafinanceira.com.br](http://capitalizafinanceira.com.br) e insira o código: XXX referente a seus créditos que podem ser recuperados

O código foi atribuído para cada indivíduo que aceitou dar continuidade a pesquisa, para que se pudesse identificar o perfil sociodemográfico das potenciais vítimas.

### 3.7 DEFINIÇÕES CONSTITUTIVAS E OPERACIONAIS DAS VARIÁVEIS

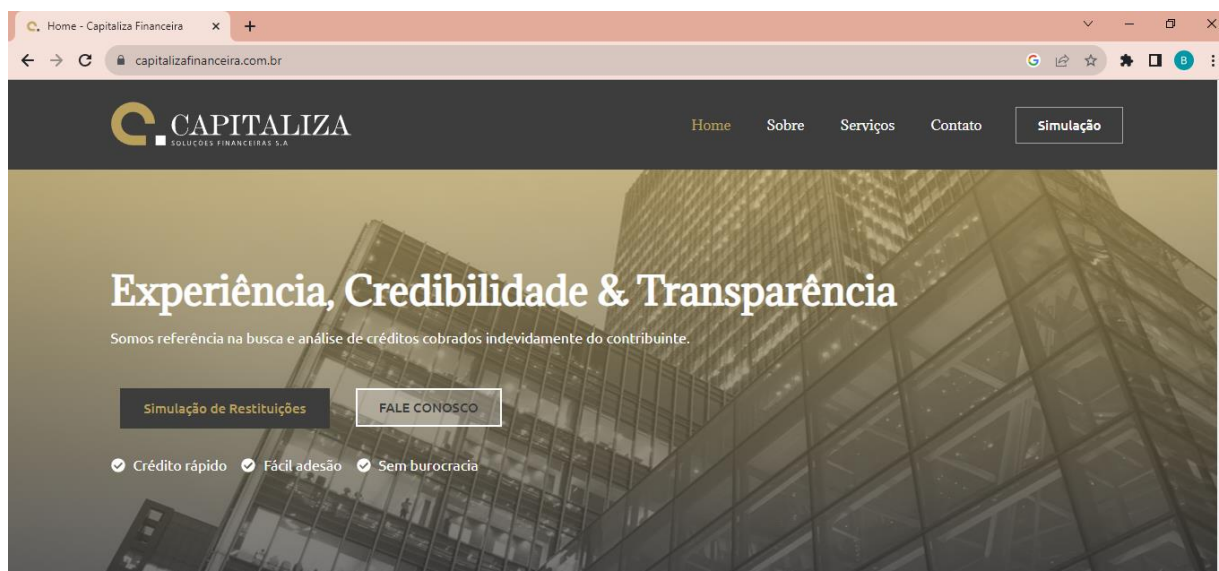
#### Vitimização por golpe

DC: A definição constitutiva para vitimização por golpe é qualquer pessoa que dispenda de recursos financeiros ou dados pessoais a terceiros, em troca de algum benefício que não exista, o qual posteriormente terá danos financeiros/emocionais. (Titus, Heinzelmann & Boyle, 1995).

DO: Para mensurar a vitimização por golpe, este trabalho simulou uma situação de propensão a golpe financeiro em ambiente virtual, no qual o indivíduo que inseriu um código de acesso, foi considerado como vítima de golpe.

O Layout do golpe foi o seguinte:

Figura 2: Layout site do golpe simulado



Fonte: O autor, 2023.

Quando acessou o link que direcionava para o site, o participante recebeu uma tela que trouxe informações sobre a empresa fictícia Capitaliza Soluções Financeiras S.A, conforme apresenta a figura 3, após realizar a leitura, o mesmo caso tenha se interessado clicou para acessar o extrato fictício. Ressalta-se que ainda que o

participante não leu todas as informações e rolou a tela para baixo, apareceu automaticamente um *pop up*, solicitando seu código conforme apresenta a figura 4.

Figura 3: Informações do site



Fonte: o autor, 2023.

Ao clicar no botão destacado, o participante foi direcionado a uma página, o qual informou que este possuía saldo a restituir, para acessar o extrato solicitou-se que inserisse o código que recebeu via WhatsApp, conforme mostra a figura a seguir:

Figura 4: Pop Up site

Fonte: O autor, 2023.

Para efeitos de apresentação o passo 2, solicitava que o participante selecionasse se estava disposto a pagar 10% do valor contido em seu extrato, conforme apresenta a figura 4, entretanto em consenso com a orientação, este item foi desconsiderado, posto que quem inserisse o código recebido em seu WhatsApp já

seria considerado como “vítima”, dado que os crimes de engenharia social que acontecem na atualidade, solicitam apenas um código, e não pedem autorização explicitamente para usá-los, como é o caso do *phising*.

Figura 5: Pop Up parte 2 Site

**Você tem um saldo a restituir!**

Preencha os dados abaixo para enviarmos o extrato do valor que você tem a receber.

1 — 2

Passo 1 — Passo 2

Você estaria disposto a pagar 10% do valor mencionado na pergunta anterior a título de prestação de serviços para nossa empresa?

Selecione

Voltar QUERO RESTITUIR

\*Nossa taxa de serviço será de 10% deste valor com pagamento por PIX.

Fonte: Os autores, 2023

## Aviso prévio

DC: Define-se aviso prévio como estratégias que visam mitigar a vitimização de golpes financeiros em ambientes virtuais, seja por meio de mensagens, campanhas publicitárias, tanto por parte da iniciativa privada, quanto por meio de políticas públicas, (Scheibe *et al.*, 2014).

DO: Para operacionalizar o aviso prévio no presente estudo, foi disparado via WhatsApp mensagens detalhadas alertando os participantes da existência do golpe detalhado, como também uma mensagem genérica falando sobre os diferentes golpes existentes.

## Perfil sociodemográfico

DC: Como perfil sociodemográfico compreende-se pelas características individuais das pessoas, sendo gênero, escolaridade, renda, raça, idade, estado civil, idade, o perfil é definido através da seleção de amostra em determinados recortes territoriais, (IBGE, 2022).

DO: Para operacionalizar a variável do perfil sociodemográfico este estudo contou com uma *survey*, a qual solicitou informações aos participantes, referente as características que compõe este indicador, bem como a simulação da propensão a golpes, trouxe dados sobre o perfil potencial de possíveis vítimas de golpes financeiros em ambientes virtuais.

### 3.8 COLETA DE DADOS E MECANISMOS PARA ANALISAR OS DADOS

Para a realização da coleta de dados via *survey* utilizou-se o software Qualtrics, onde dispôs-se de um questionário com doze perguntas. Este questionário coletou informações sobre idade, sexo, renda, escolaridade, questões também sobre se o respondente já foi vítima de golpes, quanto perdeu e qual o grau de importância sobre avisos e alertas prevenindo golpes. A pesquisa através do questionário iniciou-se em 24/11/2022 e finalizou em 23/03/2023.

Os participantes eram da cidade de Tijucas do Sul, após respondido o questionário, com o intuito de identificar o perfil socioeconômico e demográfico das pessoas que já foram vítimas de golpes, fora realizado uma pergunta se o respondente aceitava participar das próximas etapas do trabalho, em caso positivo ela deveria inserir seu telefone. Os participantes que aceitaram participar, compuseram a amostra do experimento do presente estudo.

Os participantes que responderam ao questionário não foram identificados, aqueles que aceitaram participar do experimento receberam um código, para que pudesse posteriormente identificar o perfil daquelas pessoas que foram vitimizadas pelo golpe proposto no experimento.

Para simular o golpe, foi criado o site <https://capitalizafinanceira.com.br/>, o qual oferece devoluções de cobranças indevidas, o participante que inserisse seu código, para fins deste trabalho, seria considerado como vítima do golpe.

Todos os avisos e as simulações para os três grupos, eram enviados em finais de semana (sábado e domingo), em consenso com a orientação, para evitar comentários entre as pessoas que fizessem parte da amostra e convivessem em espaço comum.

Os dados coletados foram transferidos para uma planilha do Microsoft Excel, para serem tratados quantitativamente e qualitativamente, após tratados os dados

foram analisados e apresentados em forma de estatística descritiva e análise de hipóteses para dados. Buscou-se realizar também a análise das saídas de dados geradas pelo software Stata.

## 5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Um total de 543 pessoas iniciaram o questionário, destas 61 foram imediatamente excluídas por se tratar de menores de idade e pessoas que não pertencem a cidade de Tijucas do Sul. Após filtrados adequadamente obtivemos o número de 358 questionários respondidos integralmente, destes 344 aceitaram participar de uma possível segunda etapa, e por fim 336 respondentes colocaram números de telefones válidos para a etapa experimental. Desta forma teve-se 358 respostas da etapa da survey e um grupo amostral para a etapa experimental de 336 pessoas.

Nesta sessão serão apresentados inicialmente os dados referentes aos questionários, que buscou identificar o perfil de pessoas que já foram vítimas de golpes financeiros em ambientes virtuais.

Dos 358 participantes que responderam os questionários 39 afirmaram já ter recebido golpes e efetivamente perderam dinheiro, consideramos então que 10,89% dos respondentes já foram vítimas de crimes financeiros virtuais

Considerando os 358 participantes que responderam ao questionário integralmente, as tabelas a seguir mostrarão suas características, sendo estas: idade, sexo, renda, escolaridade, para apresentação destas informações serão dispostas as médias de cada característica, sendo classificada em vítima e não vítima.

| Tabela 1: Gênero e Idade respondentes survey |        |            |
|----------------------------------------------|--------|------------|
|                                              | VÍTIMA | NÃO VÍTIMA |
| FEMININO                                     | 28     | 236        |
| MASCULINO                                    | 11     | 83         |
| 18 e 19 anos                                 | 1      | 6          |
| 20 a 24 anos                                 | 5      | 45         |
| 25 a 29 anos                                 | 32     | 255        |
| 60 anos ou mais                              | 1      | 13         |

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Conforme tabela 2, pode-se observar que o número mais elevado de vítimas é do sexo feminino, e as idades com maiores números de vítimas estão entre 25 a 29 anos.

Na seção discussão de resultados, serão realizadas as inferências em relação ao número de respondentes por sexo, não apenas o número absoluto, verificando proporcionalmente a incidência de vitimização em cada sexo.

Tabela 2: Escolaridade (survey)

| ESCOLARIDADE        |           |             |
|---------------------|-----------|-------------|
|                     | VÍTIMAS   | NÃO VÍTIMAS |
| FUND. COMPLETO      | 3         | 7           |
| FUND. INCOMPLETO    | 3         | 19          |
| MÉDIO COMPLETO      | 6         | <b>64</b>   |
| MÉDIO INCOMPLETO    | 3         | 17          |
| SUPERIOR COMPLETO   | 3         | 52          |
| SUPERIOR INCOMPLETO | <b>9</b>  | 44          |
| PÓS COMPLETA        | <b>12</b> | <b>104</b>  |
| POS INCOMPLETA      | 0         | 12          |

Fonte: Dados da pesquisa (2023).

Em relação a escolaridade, obtivemos o número de vítimas em números absolutos 12 pessoas com pós-graduação completa, 9 pessoas com superior incompleto, já as pessoas que declararam não ter sido vítimas temos o maior número com pós completa e ensino médio completo.

Tabela 3: Ocupação (survey)

| TRABALHO                |        |            |
|-------------------------|--------|------------|
|                         | VÍTIMA | NÃO VÍTIMA |
| APOSENTADO              | 3      | 9          |
| EMPRESARIO/EMPREENDEDOR | 3      | 30         |
| ESTAGIÁRIO              | 1      | 8          |
| FUNCIONÁRIO PÚBLICO     | 16     | 137        |
| Ñ EXER. OCUP. REMUN.    | 1      | 16         |
| OUTROS                  | 9      | 32         |
| PROFISSIONAL CLT        | 4      | 60         |
| PROFISSIONAL LIBERAL    | 2      | 11         |
| PROFISSIONAL INFORMAL   | 0      | 17         |

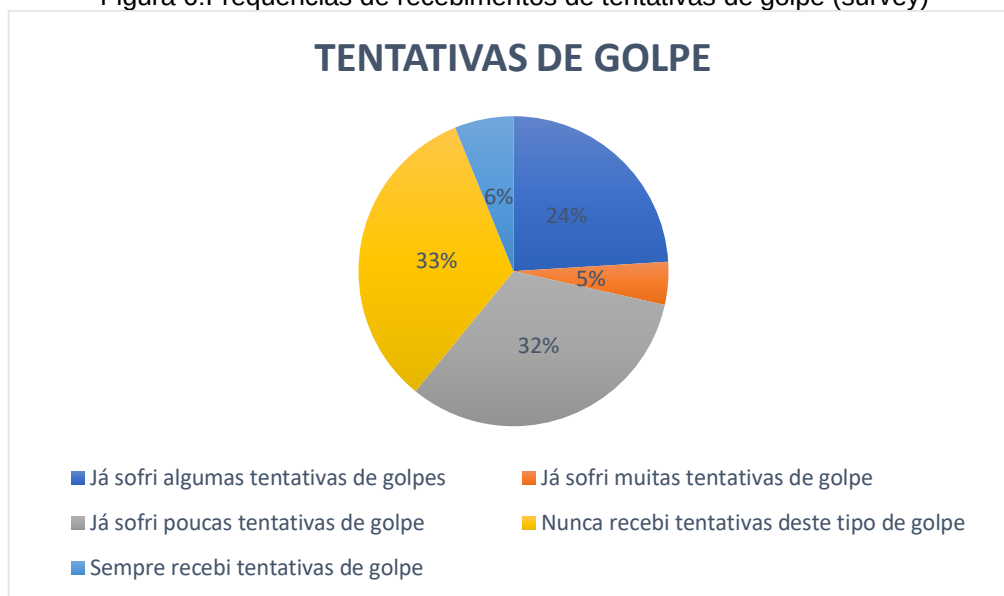
Fonte: Dados da pesquisa (2023).



Em relação a ocupação dos respondentes, temos como maior número de pessoas que já caíram em golpes, funcionários públicos, sendo esta profissão a qual ocupa também a maior colocação em não vítimas, o que pode ser apenas uma característica da amostra.

Em relação ao recebimento de tentativas de golpes pelos 358 respondentes, apresenta-se a seguir a figura 6, com o percentual de cada frequência, informadas pelos participantes desta pesquisa.

Figura 6:Frequências de recebimentos de tentativas de golpe (survey)

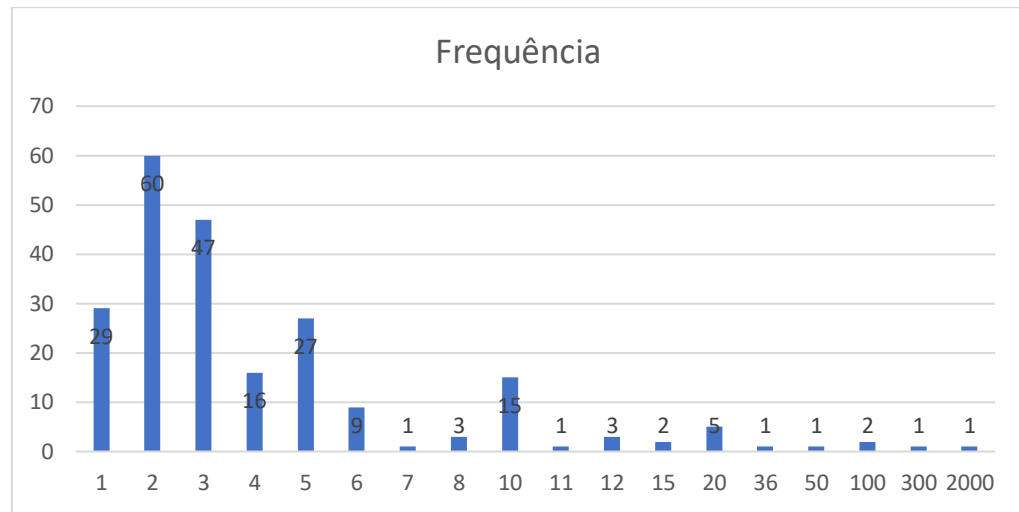


Fonte: Dados da pesquisa (2023).

No que diz respeito a frequência de tentativa de golpes por parte dos respondentes, temos que 224 pessoas afirmaram ter recebido uma ou mais tentativas de golpes durante o último ano, a média de tentativas recebidas é de 3 por ano.

A figura a seguir apresenta a frequência informada pelos respondentes, das tentativas de golpes recebidas durante o último ano. Os resultados da *survey* apresentaram um respondente que informou ter recebido 2000 mil tentativas no ano, fato este que se considera pouco provável de ser factível.

Figura 7: Frequência de recebimento de tentativas de golpes no último ano



Fontes: Dados da pesquisa, 2023.

O eixo horizontal representa a quantidade de tentativas recebidas e o vertical o número de pessoas que receberam.

No que diz respeito ao valor perdido no último ano em golpes financeiros virtuais, 39 respondentes afirmaram ter perdido algum valor, somados totalizando um montante de R\$ 357.002,00, tendo uma média de perda por pessoa estimada em R\$ 8.925,05, sendo o menor valor informado está na faixa de R\$ 1,00 e o maior R\$ 220.000,00.

## 5.1 ETAPA EXPERIMENTAL

Em relação a etapa experimental, onde obteve-se os resultados por meio da aplicação do experimento, que simulava um golpe financeiro via aplicativo mensageiro WhatsApp. Para a realização desta etapa, foi utilizada uma amostra de 336 pessoas que responderam ao questionário, aceitando em participar das demais etapas do presente estudo, que incluía a simulação de um golpe online.

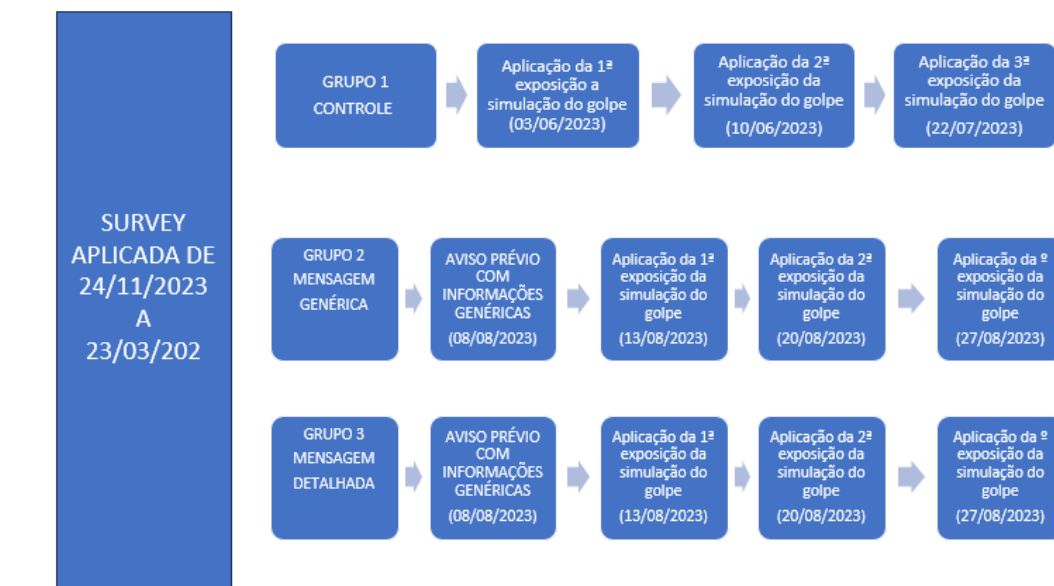
A amostra foi dividida em três grupos, que receberam tratamentos experimentais distintos, o primeiro recebeu o golpe sem aviso algum, o segundo grupo recebeu o golpe, após o aviso prévio com o conteúdo genérico, e o terceiro grupo recebeu o mesmo golpe, após receber avisos prévios detalhados.

Em consenso com a orientação, para evitar a contaminação da amostra, haja posto que são habitantes de Tijucas do Sul e um elevado número de participantes

trabalham e convivem, desta maneira tanto os avisos prévios quanto a simulação dos golpes foram enviados nos sábados, sempre no intervalo de uma semana.

O grupo de controle recebeu a primeira exposição ao golpe e em seguida recebeu a segunda exposição, em um prazo de uma semana, tendo a terceira exposição a simulação após um mês. Já os grupos dois e três, receberam os avisos, cada qual com seu conteúdo, após uma semana receberam a primeira exposição ao golpe, em seguida receberam mais duas exposições, cada uma no intervalo de uma semana, conforme apresenta a figura 8, com a linha do tempo da pesquisa.

Figura 8: Linha do tempo do experimento



Fonte: O autor, 2023.

A tabela 5, apresenta o percentual de participantes do experimento que caíram no golpe. Das 336 pessoas que aceitaram a participar do experimento, todas passaram pela fase experimental da exposição ao suposto golpe, na qual 27 pessoas caíram no golpe experimental, proposto por este estudo, representando um percentual de 8,04% da amostra.

Tabela 4: Participantes que caíram no Golpe Experimental

| <b>PARTICIPANTES FASE EXPERIMENTAL</b> |                                       |                                     |                                      |
|----------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
|                                        | <b>Grupo Controle<br/>(Sem aviso)</b> | <b>Grupo 2<br/>(Aviso Genérico)</b> | <b>Grupo 3<br/>(Aviso detalhado)</b> |
| Total de Participantes                 | 112                                   | 112                                 | 112                                  |
| Percentual                             | 9,82%                                 | 8,04%                               | 6,25%                                |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

As tabela a seguir, mostra detalhadamente o perfil dos participantes que caíram no golpe simulado, em cada fase do experimento, apresentando informações como sexo, idade, escolaridade e ocupação.

Tabela 5: Perfil dos participantes que caíram no golpe experimental

| Grupo de Controle          |    | Grupo 2 - Aviso Genérico        |    | Grupo 3 - Aviso Específico  |    |
|----------------------------|----|---------------------------------|----|-----------------------------|----|
| Feminino                   | 6  | Feminino                        | 5  | Feminino                    | 5  |
| Masculino                  | 5  | Masculino                       | 4  | Masculino                   | 2  |
| Idade Média                | 39 | Idade Média                     | 32 | Idade Média                 | 38 |
| Ensino Médio Completo      | 2  | Ensino Médio Incompleto         | 2  | Ensino Fundamental Completo | 1  |
| Ensino Superior Incompleto | 1  | Ensino Médio Completo           | 3  | Ensino Médio Completo       | 3  |
| Ensino Superior Completo   | 3  | Ensino Superior Incompleto      | 2  | Ensino Superior Completo    | 1  |
| Pós-graduação Incompleta   | 5  | Pós-graduação Completa          | 2  | Pós-graduação Completa      | 2  |
| Funcionário Público        | 8  | Funcionário Público             | 4  | Funcionário Público         | 3  |
| Profissional Informal      | 2  | Não exerce atividade remunerada | 1  | Empresário/Empreendedor     | 2  |
| Profissional Liberal       | 1  | Outros                          | 1  | Profissional Liberal        | 2  |
|                            |    | Profissional CLT                | 2  |                             |    |
|                            |    | Profissional Informal           | 1  |                             |    |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Em relação ao primeiro grupo, o qual fizeram parte do grupo de controle, onde a amostra foi imediatamente exposta ao experimento, sem nenhuma interferência ou aviso, 11 pessoas caíram no golpe experimental.

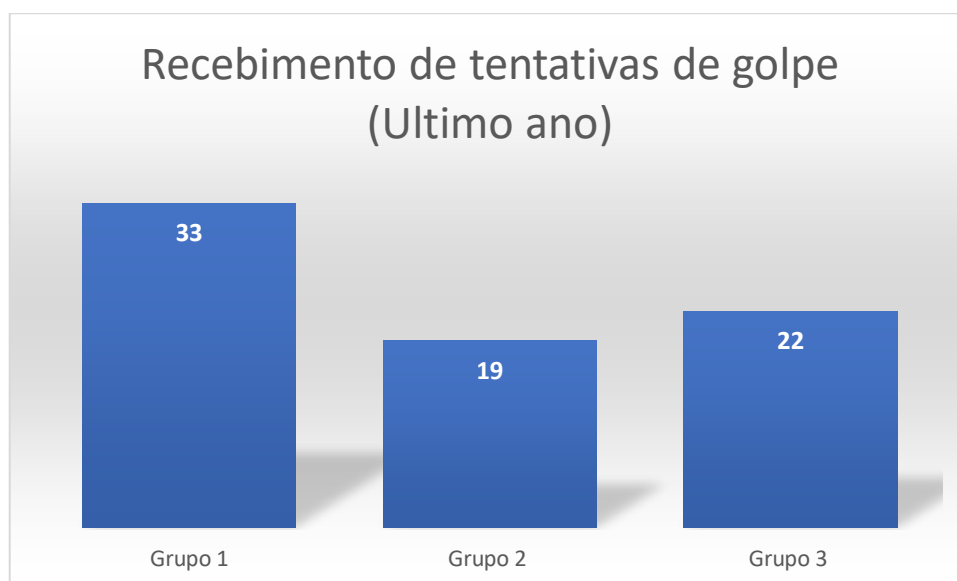
No que diz respeito ao grupo dois, o qual os participantes receberam o aviso prévio com informações genéricas sobre golpes, uma semana antes de serem expostos ao golpe, obtivemos 9 participantes que caíram no golpe simulado.

No que tange ao terceiro grupo, onde os participantes receberam avisos detalhados sobre o golpe, contendo o nome da empresa, e o objetivo da mesma em

ludibriar as pessoas e posteriormente foram expostas ao golpe, obteve-se um total de 7 participantes que caíram no golpe, conforme informações abaixo:

Selecionado a amostra que foi vítima do golpe experimental, quando perguntado na etapa do questionário, quantas vezes os mesmos haviam recebido tentativas de golpes no último ano, obteve-se o seguinte resultado em números absolutos:

Figura 9: Número de tentativas de golpes que os participantes do experimento receberam no último ano



Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A figura 9, mostra o resultado da survey, em uma análise dos participantes do experimento, temos em números absolutos que os respondentes do grupo 1 tiveram o maior número de tentativas de golpe. Proporcionalmente o grupo que obteve maiores tentativas de golpes no último ano foi o grupo três com um média de 3,14 tentativas por participante no ano, seguido do grupo um com a média 3 e o menor sendo o grupo dois com uma média de 2,11 golpes por participante no último ano.

Nos total dos três grupos apenas três pessoas afirmaram através do questionário, terem perdido dinheiro efetivamente em golpes, em cada grupo apenas uma pessoa declarou ter perdido dinheiro neste tipo de golpe.

Buscou-se realizar análise estatística através do software Stata, conforme saídas geradas a seguir:

Tabela 6: Estatística descritiva: comparação das amostras que participaram ou não do experimento

```
. by experimento, sort : summarize idade escolaridade gnero
```

```
-> experimento = 0
```

| Variable     | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min | Max |
|--------------|-----|----------|-----------|-----|-----|
| idade        | 22  | 39.68182 | 11.63487  | 20  | 73  |
| escolaridade | 22  | 5.136364 | 2.099784  | 1   | 7   |
| gnero        | 22  | 1.818182 | .394771   | 1   | 2   |

```
-> experimento = 1
```

| Variable     | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min | Max |
|--------------|-----|----------|-----------|-----|-----|
| idade        | 336 | 35.95238 | 11.14481  | 17  | 71  |
| escolaridade | 336 | 5.154762 | 1.878355  | 1   | 8   |
| gnero        | 336 | 1.732143 | .4435032  | 1   | 2   |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Tabela 7: Estatística descritiva das vítimas e não vítimas do experimento

```
. by vtima, sort : summarize idade escolaridade gnero
```

```
-> vtima = 0
```

| Variable     | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min | Max |
|--------------|-----|----------|-----------|-----|-----|
| idade        | 331 | 36.12387 | 11.10691  | 17  | 73  |
| escolaridade | 331 | 5.169184 | 1.89459   | 1   | 8   |
| gnero        | 331 | 1.749245 | .4341041  | 1   | 2   |

```
-> vtima = 1
```

| Variable     | Obs | Mean     | Std. Dev. | Min | Max |
|--------------|-----|----------|-----------|-----|-----|
| idade        | 27  | 36.88889 | 12.42619  | 21  | 64  |
| escolaridade | 27  | 4.962963 | 1.849771  | 1   | 7   |
| gnero        | 27  | 1.592593 | .5007117  | 1   | 2   |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023

Tabela 8: Estatística efetividade aviso prévio

| . logit vtima tentativas gnero idade escolaridade aviso |           |           |       |               |                      |          |
|---------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------|---------------|----------------------|----------|
| Iteration 0: log likelihood = -95.742031                |           |           |       |               |                      |          |
| Iteration 1: log likelihood = -93.285582                |           |           |       |               |                      |          |
| Iteration 2: log likelihood = -93.134091                |           |           |       |               |                      |          |
| Iteration 3: log likelihood = -93.133732                |           |           |       |               |                      |          |
| Iteration 4: log likelihood = -93.133732                |           |           |       |               |                      |          |
| Logistic regression                                     |           |           |       |               |                      |          |
|                                                         |           |           |       | Number of obs | =                    | 358      |
|                                                         |           |           |       | LR chi2(5)    | =                    | 5.22     |
|                                                         |           |           |       | Prob > chi2   | =                    | 0.3900   |
| Log likelihood = -93.133732                             |           |           |       | Pseudo R2     | =                    | 0.0272   |
| vtima                                                   | Coef.     | Std. Err. | z     | P> z          | [95% Conf. Interval] |          |
| tentativas                                              | -.1226565 | .1593932  | -0.77 | 0.442         | -.4350614            | .1897483 |
| gnero                                                   | -.7287311 | .4168234  | -1.75 | 0.080         | -1.54569             | .0882277 |
| idade                                                   | .0052385  | .0178527  | 0.29  | 0.769         | -.0297521            | .0402291 |
| escolaridade                                            | -.0953925 | .1078048  | -0.88 | 0.376         | -.3066861            | .1159011 |
| aviso                                                   | .4215326  | .4162016  | 1.01  | 0.311         | -.3942077            | 1.237273 |
| _cons                                                   | -.7953626 | 1.235338  | -0.64 | 0.520         | -3.216581            | 1.625856 |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

A presença dos avisos no experimento não foi estatisticamente relevante para alterar o número de vítimas. Contudo, em razão do tamanho da amostra (pessoas que acessaram a página e, portanto, “caíram no golpe”) que somados os 3 tratamentos foi igual a 27, não foi possível testar as hipóteses estatisticamente. Estudos futuros podem aumentar a quantidade desta amostra de forma a permitir uma análise estatística.

## 6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O experimento utilizado no presente estudo, sendo este uma simulação de golpe, foi de acordo com estudos experimentais que já se utilizaram de uma configuração semelhante, como é o caso de Scheibe *et al.*, (2014), onde os autores realizaram uma simulação de golpe, para verificar a eficácia de avisos no combate a golpes. Segundo a pesquisa de Scheibe *et al.*, (2014), o aviso mostrou-se eficaz no combate a fraudes financeiras, pois atua como um estímulo para que as pessoas formem argumentos contrários, gerando uma reação psicológica de resistência. Quando os indivíduos são alertados sobre situações que podem causar-lhes prejuízos, sua capacidade de resistir a tais situações e sua vigilância são ampliadas.

No presente estudo, em sua fase experimental cada grupo de tratamento contou com 112 participantes, o primeiro grupo amostral recebeu o experimento sem nenhum aviso. Neste grupo 11 participantes mostraram-se propensos a serem potenciais vítimas de golpes financeiros, uma vez que cumpriram os seguintes

passos: primeiro acessar o link enviado por mensagem via WhatsApp, o qual encaminhava para a página do golpe, em seguida informam o código que foi enviado por mensagem, inserindo-o na página da simulação do golpe.

Logo, no grupo de controle, foi observado que, 9,82% do total, podem ser considerados susceptíveis a serem vítimas de golpes financeiros. Já o grupo 2, que recebeu uma mensagem prévia ao golpe, com texto genérico uma semana antes do experimento, obteve-se 9 vítimas, tendo um percentual de 8,04% do total, no que diz respeito ao grupo três que recebeu mensagem com avisos específicos e posteriormente foram expostos a simulação, obteve-se 7 vítimas, correspondendo a 6,25% do total.

Podemos observar que houve um comportamento de decréscimo de vitimização nos grupos com avisos, este comportamento, traz resultados semelhantes no que se propõe na H1, dado que a hipótese aponta que o recebimento de alertas prévios a respeito de golpes, são eficazes para sua mitigação em ambientes virtuais, como observa-se o percentual de vítimas do grupo de controle (sem aviso) é maior do que os demais dois grupos que contaram com avisos.

Este resultado também aponta para uma semelhança do que propõe a H2, visto que o grupo que recebeu mensagens específicas teve um percentual de vítima menor se comparado ao grupo que recebeu mensagens genéricas, desta forma concluímos que os avisos que trouxeram mensagens específicas, foram eficazes do que avisos genéricos.

Outro fator discutido na literatura é a idade da vítima deste tipo de crime, grande parte dos autores afirmam que pessoas mais velhas, devido a questões sociais, cognitivas e biológicas tendem a ser mais vulnerável, tornando-se vítima em maior frequência se comparados a jovens (Shao *et al.*, 2019). Entretanto existe uma divergência literária a qual determinados autores, falam que pessoas mais jovens tendem a ser vítimas com mais facilidade do que se comparado aos idosos. (Titus, Heinzelmann & Boyle, 1995).

Para avaliar com mais precisão a questão da incidência deste tipo de crime, de acordo com a faixa etária, postulou-se a seguinte hipótese: Quanto maior a idade, maior a propensão a ser vítima de fraudes financeiras em ambientes virtuais (H3).

Para averiguar, mensurou-se através da proporcionalidade entre os participantes, a faixa etária das pessoas que declararam ter sido vítimas, bem como aquelas que foram vítimas efetivamente dentro do experimento.



Para divisão de faixa etária utilizou-se da classificação realizada pela Organização Mundial da Saúde (2007), tendo a seguinte classificação: Adolescente (18 e 19 anos); Jovens (20 a 24 anos); Adultos (25 a 59 anos); Idosos (60 anos ou mais).

Conforme dados obtidos através do questionário, proporcionalmente o maior percentual de vítimas encontra-se na faixa etária de adolescentes compreendendo pessoas de 18 e 19 anos, inversamente proporcional observa-se que a menor taxa de incidência de vítimas é na faixa etária de idosos.

Tabela 9: Idade das pessoas que já foram vítimas de golpe (survey)

| FAIXA ETÁRIA     | VÍTIMA | %     | NÃO    |       | TOTAL |
|------------------|--------|-------|--------|-------|-------|
|                  |        |       | VÍTIMA | %     |       |
| 18 E 19          |        |       |        |       |       |
| ADOLESCENTE      | 1      | 14,29 | 6      | 85,71 | 7     |
| 20 A 24 JOVEM    | 5      | 10    | 45     | 90    | 50    |
| 25 A 59 ADULTO   | 32     | 11,15 | 255    | 88,85 | 287   |
| 60 OU MAIS IDOSO | 1      | 7,14  | 13     | 92,86 | 14    |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023

De acordo com os resultados obtidos no experimento a faixa etária dos idosos fora a que apresentou o maior percentual de vitimização.

Tabela 10: Idade das pessoas que caíram no golpe experimental

| FAIXA ETÁRIA     | CAIU     |       | NÃO CAIU |       | TOTAL |
|------------------|----------|-------|----------|-------|-------|
|                  | NO GOLPE | %     | GOLPE    | %     |       |
| 18 E 19          |          |       |          |       |       |
| ADOLESCENTE      | 0        | 0     | 7        | 100   | 7     |
| 20 A 24 JOVEM    | 6        | 12,5  | 42       | 87,5  | 48    |
| 25 A 59 ADULTO   | 19       | 7,09  | 249      | 92,91 | 268   |
| 60 OU MAIS IDOSO | 2        | 15,38 | 11       | 84,62 | 13    |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Este resultado corrobora para o que diz a literatura, onde observa-se que os jovens possuem maior acesso aos meios tecnológicos, desta forma estão mais suscetíveis a receberem tentativas de golpes, entretanto conforme apresenta os resultados deste experimento, percentualmente são os idosos aquelas pessoas que mais tornam-se vítimas deste tipo de crime.

Em relação ao gênero, estudos de Titus, Heizelmann e Boyle (1995), destacaram que mulheres não são mais propensas a serem vítimas de golpes, ser

comparadas aos homens. Desta forma deduziu-se a seguinte hipótese: Homens são mais propensos a se tornarem vítimas de golpes financeiros se comparados às mulheres. Tanto nos dados obtidos no questionário, quanto nos dados do experimento trabalhados na proporcionalidade de participantes, observa-se que o sexo masculino é mais suscetível a ser vítima de golpes.

Tabela 11: Participantes do experimento

|           | Caiu no golpe |       | Não caiu no Golpe |       | TOTAL |
|-----------|---------------|-------|-------------------|-------|-------|
|           |               | %     |                   | %     |       |
| FEMININO  | 16            | 6,5   | 230               | 93,5  | 246   |
| MASCULINO | 11            | 12,22 | 79                | 87,88 | 90    |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Tabela 12: Vítimas declaradas (survey)

|           | VÍTIMA |       | NÃO VÍTIMA |       | TOTAL |
|-----------|--------|-------|------------|-------|-------|
|           |        | %     |            | %     |       |
| FEMININO  | 28     | 10,61 | 236        | 89,39 | 264   |
| MASCULINO | 11     | 11,7  | 83         | 88,3  | 94    |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Em ambas as metodologias as pessoas do sexo masculino, experimento 12,22%, questionário 11,70%, apresentaram percentual de vitimização maior do que as pessoas do sexo feminino. Apesar dos números absolutos apresentarem maiores vítimas do sexo feminino, fora necessário realizar uma interpretação de proporcionalidade, posto que pessoas do sexo feminino responderam em maior número o questionário, o mesmo se aplica para a participação no experimento. Em consenso com a orientação optou-se por verificar a proporcionalidade também no quesito ocupação e escolaridade, dado que a amostra foi captada por conveniência, onde mulheres, funcionários públicos e pessoas com pós-graduação completa, responderam em maior número o questionário, como também aceitaram a participar da fase experimental, desta forma para eliminar resultados tendenciosos, optou-se por analisar a proporcionalidade.

Titus, Heizelmann e Boyle (1995), defendem que indivíduos com níveis mais elevados de escolaridade, possuem maiores chances de tornarem-se vítimas, dado que eles possuem acesso a meios suscetíveis a golpes com mais facilidade do que as pessoas com menor escolaridade, mediante o exposto deduziu-se a seguinte hipótese: Quanto maior for o grau de escolaridade de um indivíduo, maior são as chances do mesmo em ser vítima de golpes financeiros.

Observa-se nas tabelas abaixo o resultado do questionário e do experimento, o qual apresenta a escolaridade das vítimas e não vítimas.

Tabela 13:Escolaridade - survey

|                     | <b>VÍTIMAS</b> | <b>%</b> | <b>NÃO VÍTIMAS</b> | <b>%</b> |
|---------------------|----------------|----------|--------------------|----------|
| FUND. COMPLETO      | 3              | 30       | 7                  | 70       |
| FUND. INCOMPLETO    | 3              | 13,64    | 19                 | 86,36    |
| MÉDIO COMPLETO      | 6              | 8,57     | 64                 | 91,43    |
| MÉDIO INCOMPLETO    | 3              | 15       | 17                 | 85       |
| SUPERIOR COMPLETO   | 3              | 5,45     | 52                 | 94,55    |
| SUPERIOR INCOMPLETO | 9              | 16,98    | 44                 | 83,02    |
| PÓS COMPLETA        | 12             | 10,34    | 104                | 89,66    |
| POS INCOMPLETA      | 0              | 0        | 12                 | 100      |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Tabela 14:Escolaridade – Experimento

|                     | <b>Caiu no Golpe</b> | <b>%</b> | <b>Não caiu no Golpe</b> | <b>%</b> |
|---------------------|----------------------|----------|--------------------------|----------|
| FUND. COMPLETO      | 1                    | 11,11    | 8                        | 88,89    |
| FUND. INCOMPLETO    | 0                    | 0        | 20                       | 100      |
| MÉDIO COMPLETO      | 8                    | 12,12    | 58                       | 87,88    |
| MÉDIO INCOMPLETO    | 2                    | 10,53    | 17                       | 89,47    |
| SUPERIOR COMPLETO   | 4                    | 7,55     | 49                       | 92,45    |
| SUPERIOR INCOMPLETO | 3                    | 5,88     | 48                       | 94,12    |
| PÓS COMPLETA        | 9                    | 8,49     | 97                       | 91,51    |
| POS INCOMPLETA      | 0                    | 0        | 12                       | 100      |

Fonte: Dados da pesquisa, 2023.

Ambos os resultados apresentam uma maior incidência de vitimização em pessoas com escolaridade do ensino médio ao fundamental incompleto, tendo o maior destaque para pessoas com o ensino fundamental incompleto, concluindo que pessoas com menor escolaridade, tem maiores chances de tornarem-se vítimas de golpes em ambientes virtuais.

Por fim, cabe considerar que os resultados demonstraram um perfil potencial em torna-se vítimas de crimes em ambientes virtuais, sendo este: homem, idosos e com menor escolaridade, desta forma cabe ao Estado buscar identificar este público, buscando ações que os atinjam com maior efetividade, visando a mitigação desta prática criminosa.

Após dois meses da última exposição do golpe, o mesmo foi enviado novamente para os três grupos experimentais, como uma análise final, teve-se sete

participantes que caíram no golpe, sendo três do grupo de controle, três do grupo de tratamento do aviso genérico e apenas um do grupo de tratamento do aviso detalhado, trazendo indagações sobre a possibilidade do aviso prévio detalhado ser mais efetivo durante um maior tempo, no entanto, o único participante que foi reincidente em cair no golpe foi o do grupo três.

## 7 LIMITAÇÕES E SUGESTÕES PARA PESQUISA FUTURA

Neste estudo, realizou-se o experimento de campo simulando um golpe financeiro virtual por meio do WhatsApp, onde foi enviado aos participantes um link com acesso ao site da empresa fictícia Capitaliza Soluções Financeiras S.A, a qual solicitava o código que as pessoas receberam por mensagens, esse experimento tinha como objetivo captar o perfil das potenciais vítimas de golpes financeiros, bem como analisar a eficácia de avisos prévios ao golpe. O experimento foi aplicado somente a uma amostra de moradores de Tijucas do Sul, no entanto, seria interessante para estudos futuros, usar uma amostra mais ampla, não considerando apenas um município, aplicando em regiões, para se ter um número maior de participantes.

Destaca-se que o presente estudo em sua fase experimental, teve sua amostra composta por 336 participantes, os quais assinalaram na survey o interesse em participar das demais etapas desta pesquisa, entretanto este número não foi suficiente para que se pudesse obter inferências estatísticas, dado que dos 336 participantes, somados nos três tratamentos, apenas 27 caíram no golpe simulado, impossibilitando testar as hipóteses estatisticamente. Estudos futuros podem aumentar a quantidade desta amostra para se obter uma análise estatística.

Outro ponto a se destacar é de que o perfil das vítimas de golpes reais, foi levantada por meio de questionário, estudos futuros podem obter dados secundários em delegacias de crimes virtuais, ou até mesmo em delegacias de polícia civil, fazendo um levantamento mais amplo sobre o perfil das vítimas. Por outro lado, a grande parte dos estudos, que pesquisam sobre golpes financeiros, utilizam questionários, para identificar as pessoas que já sofreram com este tipo de crime, sendo aceitos pela comunidade científica. Estudos futuros podem realizar uma comparação entre dados primários advindos de surveys com dados secundários de registros policiais.

A questão da mensuração do tempo de eficácia do aviso prévio, também foi uma limitação deste estudo, onde por questões de agenda, não foi possível aplicar no experimento a mensuração da efetividade do aviso em diferentes períodos de tempos, estudos podem analisar essa questão, medindo o tempo em que os avisos são eficazes, analisando também seu conteúdo, mensurando a eficácia do aviso genérico e detalhado em uma linha do tempo.

Estudos futuros poderiam investigar a ligação do fenômeno *ego depletion* e a vitimização por golpes online, buscando analisar se ao final do dia, pessoas cansadas teriam a mesma capacidade de “defender-se” de golpes, se comparado a um estado de energia vigorada.

Pesquisas posteriores poderiam analisar o conteúdo dos retornos das mensagens, tanto aquelas enviadas com a simulação do golpe, quanto aquelas com os aviso, identificando retorno positivos e negativos, que poderiam corroborar diretamente com a efetividade do objeto proposto.

Outros estudos poderiam analisar características do golpista em relação ao sucesso de seu golpe, sejam atributos físicos, intelectuais, bem como aspectos sociais como fama.

Ademais, futuras pesquisas poderiam testar diferentes tipos de golpes, comparando a incidência de vitimização de golpes bem elaborados vs golpes ditos “fajutos”, como exemplo: golpe do príncipe da Nigéria. Podendo testar também em outras plataformas digitais, além do mensageiro WhatsApp.

## 8 CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo investigar quais os mecanismos de prevenção à ocorrência de golpes financeiros por meio digital, e constata-se que o aviso prévio, de acordo com o que se esperava, diminuiu os números de vitimizações pelo golpe experimental, se comparado os grupos dois e três que receberam avisos, com o grupo de controle que não recebeu nenhum aviso e teve o maior número de participantes que caíram no golpe.

A resposta ao problema de pesquisa: “Em que medida a ocorrência de golpes financeiros por meio de aplicativos de mensagens, podem ser mitigadas através de mensagens prévias, de forma a evitar a sua ocorrência?”, está contida na seção (apresentação de resultados) na tabela 4, que mostra que os grupos que receberam como tratamento o aviso prévio obteve menos participantes que caíram no golpe.

Os participantes que estavam no grupo três que receberam avisos detalhados sobre o golpe, mostraram-se menos propensos a serem vitimizados pelo experimento, quando comparado ao grupo dois e ao grupo de controle. Desta forma este estudo apresenta que o aviso prévio é ferramenta potencial para a mitigação de golpes financeiros.

No que diz respeito ao perfil de vítimas potenciais, este estudo trouxe que pessoas do sexo masculino são mais suscetíveis a caírem em golpes em detrimento das pessoas do sexo feminino, idosos são mais propensos do que pessoas mais jovens, e também corroborou para o que apontava a literatura, que pessoas mais jovens possuem maior acesso aos meios digitais, sendo estes “alvos” potenciais dos golpistas, isso é mostrado através dos resultados em números absolutos que teve-se um maior número de pessoas que caíram em golpes sendo classificados como jovens, em contraponto pela análise proporcional ao número de observantes, as pessoas idosas caíram no golpe com a maior proporcionalidade.

O estudo também apresentou, quando analisado de forma proporcional que pessoas com escolaridade mais baixas, são mais propensas a se tornarem vítimas, se comparadas as com maiores escolaridade.

## 9 REFERÊNCIAS

*Aprovada adesão do Brasil à Convenção sobre o Crime Cibernético.* (sem data).

Senado Federal. Obtido 23 de novembro de 2023, de

<https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2021/12/15/aprovada-adesao-do-brasil-a-convencao-sobre-o-crime-cibernetico>

Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: An economic approach. *The Journal of Political Economy*, 76(2), 169–217. <https://doi.org/10.1086/259394>

*Brasil é o 2º país que mais perdeu dinheiro com cibercrimes em 2017.* (2018, janeiro 22). Security Report. <https://www.securityreport.com.br/brasil-e-o-2o-pais-que-mais-perdeu-dinheiro-com-cibercrimes-em-2017/>

Button, M., Lewis, C., & Tapley, J. (2014). Not a victimless crime: The impact of fraud on individual victims and their families. *Security Journal*, 27(1), 36–54. <https://doi.org/10.1057/sj.2012.11>

Carvalho, G. (2022, fevereiro 14). Pesquisa Global Insights: entenda porque as empresas precisam investir em tecnologia para acompanhar as expectativas dos consumidores online. *Serasa Experian*. <https://www.serasaexperian.com.br/conteudos/estudos-e-pesquisas/pesquisa-global-insights-2021/>

*Central Nacional de denúncias de crimes cibernéticos.* (sem data). Indicadores SaferNet. Obtido 23 de novembro de 2023, de <https://indicadores.safernet.org.br/index.html>

Cohen, C. A. (2008). Editorial: Consumer fraud and dementia - lessons learned from conmen. *Dementia (London, England)*, 7(3), 283–285. <https://doi.org/10.1177/1471301208093284>

*Como alguns vieses cognitivos podem se relacionar com golpes financeiros.* (2023, julho 10). Portal do Investidor. <https://www.gov.br/investidor/pt-br/penso-logo-invisto/como-alguns-vieses-cognitivos-podem-se-relacionar-com-golpes-financeiros>



Davis, D. D., & Holt, C. A. (1993). *Experimental economics*. Princeton University Press.

de Bancos, F. – F. B. (sem data). *Crescem golpes envolvendo manipulação de vítimas para roubo de informações pessoais*. Org.br. Obtido 23 de novembro de 2023, de <https://portal.febraban.org.br/noticia/3704/pt-br/>

de CNDL-Assessoria →, V. T. C. (sem data). *Seis em cada dez consumidores sofreram algum tipo de fraude financeira nos últimos 12 meses, aponta CNDL/SPC Brasil*. Org.br. Obtido 23 de novembro de 2023, de <https://cndl.org.br/politicaspublicas/seis-em-cada-dez-consumidores-sofreram-algum-tipo-de-fraude-financeira-nos-ultimos-12-meses-aponta-cndl-spc-brasil/>

Febraban. (sem data). *Por que tantas pessoas caem em golpes financeiros?* Com.br. Obtido 23 de novembro de 2023, de <https://meubolsoemdia.com.br/Materias/porque-cair-em-golpe>

Fischer, P., Lea, S. E. G., & Evans, K. M. (2013). Why do individuals respond to fraudulent scam communications and lose money? The psychological determinants of scam compliance. *Journal of Applied Social Psychology*, 43(10), 2060–2072. <https://doi.org/10.1111/jasp.12158>

Forster, R., Monteiro de Carvalho, R., Filgueiras, A., & Avila, E. (2021). Fake News: O Que É, Como Se Faz E Por Que Funciona? <https://doi.org/10.1590/scielopreprints.3294>

Franco, C. (2016). REVISÃO DE LITERATURA E EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS SOBRE ECONOMIA DO CRIME. *Revista Unemat de Contabilidade*, 5(9). <https://doi.org/10.30681/ruc.v5i9.813>

*Fraudes digitais aumentam 80% durante a pandemia*. (2020, novembro 16). Metodista.br. <http://www.metodista.br/rronline/fraudes-digitais-aumentam-80-durante-a-pandemia>

Haidt, J. (2002). The Moral Emotions. Em *Handbook of Affective Sciences* (pp. 852–870). Oxford University Press New York, NY.

- Harrar, S. (2021, abril 1). *Top scams targeting older Americans in 2021*. AARP. <http://www.aarp.org/money/scams-fraud/info-02-2011/scams-trap-older-adults.html>
- Holtfreter, K., Reisig, M. D., Mears, D. P., & Wolfe, S. E. (2014). *Financial exploitation of the elderly in a consumer context*.
- Horne, B. D., Nevo, D., Adali, S., Manikonda, L., & Arrington, C. (2020). Tailoring heuristics and timing AI interventions for supporting news veracity assessments. *Computers in Human Behavior Reports*, 2(100043), 100043. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2020.100043>
- James Richard Blair, R., Jones, L., Clark, F., & Smith, M. (1997). The psychopathic individual: A lack of responsiveness to distress cues? *Psychophysiology*, 34(2), 192–198. <https://doi.org/10.1111/j.1469-8986.1997.tb02131.x>
- Kahneman, D. (2012). *Rápido e devagar: duas formas de pensar*. tradução Cássio de Arantes Leite. Objetiva.
- Kaplow, L., & Shavell, S. (2007). Moral rules, the moral sentiments, and behavior: Toward a theory of an optimal moral system. *The journal of political economy*, 115(3), 494–514. <https://doi.org/10.1086/519927>
- Kircanski, K., Notthoff, N., DeLiema, M., Samanez-Larkin, G. R., Shadel, D., Mottola, G., Carstensen, L. L., & Gotlib, I. H. (2018). Emotional arousal may increase susceptibility to fraud in older and younger adults. *Psychology and Aging*, 33(2), 325–337. <https://doi.org/10.1037/pag0000228>
- L12965. (sem data). Gov.br. Obtido 23 de novembro de 2023, de [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)
- Lamm, C., Batson, C. D., & Decety, J. (2007). The neural substrate of human empathy: effects of perspective-taking and cognitive appraisal. *Journal of Cognitive Neuroscience*, 19(1), 42–58. <https://doi.org/10.1162/jocn.2007.19.1.42>

- Licht, A. N. (2008). Social norms and the law: Why peoples obey the law. *Review of Law & Economics*, 4(3), 715–750. <https://doi.org/10.2202/1555-5879.1232>
- Loughran, T. A. (2019). Behavioral criminology and public policy. *Criminology & Public Policy*, 18(4), 737–758. <https://doi.org/10.1111/1745-9133.12465>
- McGuire, W. J. (1961). Resistance to persuasion conferred by active and passive prior refutation of the same and alternative counterarguments. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 63(2), 326–332. <https://doi.org/10.1037/h0048344>
- Mears, D. P., Reisig, M. D., Scaggs, S., & Holtfreter, K. (2016). Efforts to reduce consumer fraud victimization among the elderly: The effect of information access on program awareness and contact. *Crime and Delinquency*, 62(9), 1235–1259. <https://doi.org/10.1177/0011128714555759>
- Modic, D., & Anderson, R. (2015). It's all over but the crying: The emotional and financial impact of internet fraud. *IEEE security & privacy*, 13(5), 99–103. <https://doi.org/10.1109/msp.2015.107>
- PROCON.SP - *Equilíbrio e harmonia nas relações entre consumidores e fornecedores*. (sem data). PROCON.SP - Canal unificado do SP.GOV.BR para troca segura de dados entre organizações. Obtido 23 de novembro de 2023, de <https://www.procon.sp.gov.br/procon-sp-alerta-para-golpes-virtuais/>
- Reimpressão, 1.ª. Edição 1. (sem data). *SAÚDE, UM DIREITO DE ADOLESCENTES*. Gov.br. Obtido 23 de novembro de 2023, de [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/07\\_0400\\_M.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/07_0400_M.pdf)
- Scheibe, S., Notthoff, N., Menkin, J., Ross, L., Shadel, D., Deevy, M., & Carstensen, L. L. (2014). Forewarning reduces fraud susceptibility in vulnerable consumers. *Basic and Applied Social Psychology*, 36(3), 272–279. <https://doi.org/10.1080/01973533.2014.903844>
- Shao, J., Zhang, Q., Ren, Y., Li, X., & Lin, T. (2019). Why are older adults victims of fraud? Current knowledge and prospects regarding older adults' vulnerability

- to fraud. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 31(3), 225–243.  
<https://doi.org/10.1080/08946566.2019.1625842>
- Shefrin, H. M., & Thaler, R. H. (1988). The Behavioral Life-cycle hypothesis. *Economic Inquiry*, 26(4), 609–643. <https://doi.org/10.1111/j.1465-7295.1988.tb01520.x>
- Silva, S. C., & Monteiro, V. B. (2018). A sistemática brasileira de segurança da atividade financeira no ciberespaço e a atual (in)aplicabilidade às initial coin offerings (ICOs) e aos seus ativos virtuais. *Contextus - Revista Contemporânea de Economia e Gestão*, 62–83.  
<https://doi.org/10.19094/contextus.v0i0.33320>
- Simon, H. A. (1955). A behavioral model of rational choice. *The Quarterly Journal of Economics*, 69(1), 99. <https://doi.org/10.2307/1884852>
- Thaler, R. (1987). Anomalies: Seasonal movements in security prices II: Weekend, holiday, turn of the month, and intraday effects. *The Journal of Economic Perspectives: A Journal of the American Economic Association*, 1(2), 169–177. <https://doi.org/10.1257/jep.1.2.169>
- Titus, R. M., Heinzelmann, F., & Boyle, J. M. (1995). Victimization of persons by fraud. *Crime and Delinquency*, 41(1), 54–72.  
<https://doi.org/10.1177/0011128795041001004>
- WARDLE, Claire; DERA KHSHAN, Hossein. Thinking about ‘information disorder’: formats of misinformation, disinformation, and mal-information. Ireton, Cherilyn; Posetti, Julie. Journalism, ‘fake news’ & disinformation. Paris: Unesco, p. 43-54, 2018.
- van Winden, F. A. A. M., & Ash, E. (2012). On the behavioral economics of crime. *Review of law & economics*, 8(1). <https://doi.org/10.1515/1555-5879.1591>

## APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO SOFTWARE QUALTRICS

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar do estudo **POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A MITIGAÇÃO DE FRAUDES FINANCEIRAS POR MEIO DIGITAL**, que tem como objetivo investigar quais os mecanismos de prevenção à ocorrência de golpes financeiros por meio digital. Acreditamos que esta pesquisa seja importante porque atualmente existe um elevado número de pessoas que diariamente estão expostas a golpes financeiros, onde por vezes os indivíduos são ludibriados e acabam por ter prejuízos financeiros e emocionais. Desta forma evidencia-se a necessidade de estudos que visem compreender este fenômeno, criando mecanismos para a mitigação de tais golpes.

**PARTICIPAÇÃO NO ESTUDO:** A sua participação no referido estudo será através de respostas a um questionário online. O tempo estimado de resposta é de 5 minutos. Caso concorde, você poderá participar das etapas subsequentes deste estudo mediante autorização expressa na própria survey.

**RISCOS E BENEFÍCIOS** Através deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido você está sendo alertado de que, da pesquisa a se realizar é possível que aconteçam os seguintes desconfortos ou riscos em sua participação, tais como sentimentos de constrangimento, estresse, vergonha. Para minimizar tais riscos, nós pesquisadores tomaremos as seguintes medidas: Para os participantes que se sentirem lesados de alguma forma em participar da pesquisa, ofereceremos apoio psicológico, com uma sessão, buscando propiciar a correção do dano sofrido pelo participante exclusivamente em detrimento da pesquisa, caso o mesmo julgue necessário.

**SIGILO E PRIVACIDADE** Nós pesquisadores garantiremos a você que sua privacidade será respeitada, ou seja, seu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa, de qualquer forma, lhe identificar, será mantido em sigilo. Nos responsabilizaremos pela guarda e confidencialidade dos dados, bem como a não exposição de informação em qualquer formato que possa indicar sua identidade.

**AUTONOMIA** Nós lhe asseguramos assistência durante toda pesquisa, bem como garantiremos seu livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, tudo o que você queira saber antes, durante e depois de sua participação. Também informamos que você pode se recusar a participar do estudo, ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem precisar

justificar, por desejar sair da pesquisa, não sofrerá qualquer prejuízo à assistência que vem recebendo.

**RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO** Caso ocorra algum dano decorrente de sua participação no estudo, você será devidamente indenizado, conforme determina a lei.

**CONTATO** Os pesquisadores envolvidos com o referido projeto são: Angela Cristiane Santos Póvoa, Bruno Renan Cruz da Rocha, esta pesquisa está vinculada com a Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) e com eles você poderá manter contato pelos telefones 41 – 987454327 (Bruno), 41 - 992651002 (Angela) e/ou através de seus respectivos e-mails [angela.povoa@pucpr.br](mailto:angela.povoa@pucpr.br) e [bruno\\_rocha2@hotmail.com](mailto:bruno_rocha2@hotmail.com). O Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP) é composto por um grupo de pessoas que estão trabalhando para garantir que seus direitos como participante de pesquisa sejam respeitados. Ele tem a obrigação de avaliar se a pesquisa foi planejada e se está sendo executada de forma ética. Se você achar que a pesquisa não está sendo realizada da forma como você imaginou ou que está sendo prejudicado de alguma forma, você pode entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da PUCPR (CEP) pelo telefone (41) 3271-2103 entre segunda e sexta-feira das 08h00 às 17h30 ou pelo e-mail [nep@pucpr.br](mailto:nep@pucpr.br).

**DECLARAÇÃO** Declaro que li e entendi todas as informações presentes neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e tive a oportunidade de discutir as informações deste termo. Todas as minhas perguntas foram respondidas e eu estou satisfeito com as respostas. Entendo que, caso queira, poderei solicitar uma via assinada e datada deste documento e que outra via assinada e datada será arquivada pelo pesquisador responsável do estudo. Enfim, tendo sido orientado quanto ao teor de todo o aqui mencionado e compreendido a natureza e o objetivo do já referido estudo, manifesto meu livre consentimento em participar, estando totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, por minha participação.

☐ ACEITO

☐ NÃO ACEITO

Você é:

☐ Menor de 18 anos

☐ Maior de 18 anos

Você é habitante de qual cidade?

- ☐ Tijucas do Sul PR
- ☐ Quitandinha PR
- ☐ Agudos do Sul PR
- ☐ Curitiba
- ☐ Outros

Em relação a golpes financeiros por meio do WhatsApp, qual a afirmação que melhor retrata sua experiência?

- ☐ Nunca recebi tentativas deste tipo de golpe.
- ☐ Já sofri poucas tentativas de golpe.
- ☐ Já sofri algumas tentativas de golpe.
- ☐ Já sofri muitas tentativas de golpe.
- ☐ Sempre recebe tentativas de golpe.

Você consegue estimar quantas tentativas de golpe financeiro você sofreu no último ano? Caso positivo, por favor, estime o número de tentativas. Em caso negativo favor digitar zero.

Caso tenha perdido algum valor financeiro no último ano, poderia estimar o quanto foi perdido? Caso não tenha perdido nenhum valor, por favor, digitar zero.

Você acredita que o envio de avisos/informes alertando sobre a ocorrência de golpes em meio digital pode reduzir a probabilidade de uma pessoa ser vítima deste tipo de golpe?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei dizer

Por favor, informe-nos mais sobre você, lembrando que seus dados são protegidos pelo sigilo acadêmico.

Qual seu gênero?

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

☐ Outro

Por favor, nos informe sua idade em anos:

Qual sua escolaridade:

- ☐ Ensino Fundamental incompleto
- ☐ Ensino Fundamental Completo
- ☐ Ensino Médio Completo
- ☐ Ensino Médio Incompleto
- ☐ Ensino Superior Completo
- ☐ Ensino Superior Incompleto
- ☐ Pós-graduação incompleta
- ☐ Pós-graduação completa

Qual a natureza da sua principal ocupação profissional?

- ☐ Profissional contratado em regime CLT
- ☐ Funcionário público
- ☐ Profissional liberal
- ☐ Profissional Informal
- ☐ Empresário/empreendedor
- ☐ Não exerce ocupação remunerada
- ☐ Aposentado
- ☐ Estagiário
- ☐ Outros

Este estudo tem duração prevista de 1 ano, sendo esta survey a primeira etapa. Novas etapas da pesquisa poderão ocorrer, incluindo simulações, entrevistas ou novas surveys. Este aceite não implica em nenhuma forma de compromisso ou obrigação.

**Você gostaria de continuar a contribuir com esta pesquisa? Em caso positivo favor clicar em aceite no termo a seguir.**



#### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.

Você está sendo convidado(a) como voluntário(a) a participar do estudo POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A MITIGAÇÃO DE FRAUDES FINANCEIRAS POR MEIO DIGITAL, que tem como objetivo investigar quais os mecanismos de prevenção à ocorrência de golpes financeiros por meio digital. Acreditamos que esta pesquisa seja importante porque atualmente existe um elevado número de pessoas que diariamente estão expostas a golpes financeiros, onde por vezes os indivíduos são ludibriados e acabam por ter prejuízos financeiros e emocionais. Desta forma evidencia-se a necessidade de estudos que visem compreender este fenômeno, criando mecanismos para a mitigação de tais golpes.

**PARTICIPAÇÃO NO ESTUDO** A sua participação no referido estudo consistirá em ser submetido(a) a um experimento de campo, o qual consiste em uma simulação que buscará projetar um cenário de um golpe fictício, através de mensagens via WhatsApp, esta simulação solicitará seus dados de contato (nome, telefone e e-mail), esta pesquisa não solicita sob hipótese alguma, números de documentos. A simulação não trará nenhum dano financeiro ao participante, o mesmo só informará se tem pretensão ou não em participar do serviço oferecido pela empresa fictícia, e quanto estaria supostamente disposto a pagar pelo serviço prestado. Você também receberá em seu telefone, mensagens informativas sobre a existência de golpes financeiros, podendo estas serem detalhadas ou genéricas, alertando sobre a existência destas situações e dando dicas de como se prevenir.

**RISCOS E BENEFÍCIOS** Através deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido você está sendo alertado de que, da pesquisa a se realizar é possível que aconteçam os seguintes desconfortos ou riscos em sua participação, tais como sentimentos de constrangimento, estresse, vergonha. Para minimizar tais riscos, nós pesquisadores tomaremos as seguintes medidas: Para os participantes que se sentirem lesados de alguma forma em participar da pesquisa, ofereceremos apoio psicológico, com uma sessão, buscando propiciar a correção do dano sofrido pelo participante exclusivamente em detrimento da pesquisa, caso o mesmo julgue necessário. Este estudo tem duração prevista de 1 ano, sendo esta survey a primeira etapa. Novas etapas da pesquisa poderão ocorrer, incluindo simulações de fraudes sem danos reais, entrevistas ou novas surveys. Você gostaria de continuar a contribuir com esta pesquisa? Este aceite não implica em nenhuma forma de compromisso ou obrigação.

**SIGILO E PRIVACIDADE** Nós pesquisadores garantiremos a você que sua privacidade será respeitada, ou seja, seu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa, de qualquer forma, lhe identificar, será mantido em sigilo. Nos responsabilizaremos pela guarda e confidencialidade dos dados, bem como a não exposição de informação em qualquer formato que possa indicar sua identidade.

**AUTONOMIA** Nós lhe asseguramos assistência durante toda pesquisa, bem como garantiremos seu livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, tudo o que você queira saber antes, durante e depois de sua participação. Também informamos que você pode se recusar a participar do estudo, ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificar, por desejar sair da pesquisa, não sofrerá qualquer prejuízo à assistência que vem recendo.

**RESSARCIMENTO E INDENIZAÇÃO** Caso ocorra algum dano decorrente de sua participação no estudo, você será devidamente indenizado, conforme determina a lei.

**CONTATO** Os pesquisadores envolvidos com o referido projeto são: Angela Cristiane Santos Póvoa, Bruno Renan Cruz da Rocha, esta pesquisa está vinculada com a Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR) e com eles você poderá manter contato pelos telefones 41 – 987454327 (Bruno), 41 - 992651002 (Angela) e/ou através de seus respectivos e-mails [angela.povoa@pucpr.br](mailto:angela.povoa@pucpr.br) e [bruno\\_rocha2@hotmail.com](mailto:bruno_rocha2@hotmail.com). O Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos (CEP) é composto por um grupo de pessoas que estão trabalhando para garantir que seus direitos como participante de pesquisa sejam respeitados. Ele tem a obrigação de avaliar se a pesquisa foi planejada e se está sendo executada de forma ética. Se você achar que a pesquisa não está sendo realizada da forma como você imaginou ou que está sendo prejudicado de alguma forma, você pode entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da PUCPR (CEP) pelo telefone (41) 3271-2103 entre segunda e sexta-feira das 08h00 às 17h30 ou pelo e-mail [nep@pucpr.br](mailto:nep@pucpr.br).

#### DECLARAÇÃO

Declaro que li e entendi todas as informações presentes neste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e tive a oportunidade de discutir as informações deste termo. Todas as minhas perguntas foram respondidas e eu estou satisfeito com as respostas. Entendo que, caso queira, poderei solicitar uma via assinada e datada deste documento e que outra via assinada e datada será arquivada pelo pesquisador responsável do estudo. Enfim, tendo sido orientado quanto ao teor de todo o aqui

mentionado e compreendido a natureza e o objetivo do já referido estudo, manifesto meu livre consentimento em participar, estando totalmente ciente de que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, por minha participação.

☐ Aceito

☐ Não aceito

Você aceita participar do sorteio de uma cesta de café da manhã? O sorteio será realizado através do seu número de Whatsapp.

☐ ACEITO

☐ NÃO ACEITO

Por gentileza, no informe seu telefone (Whatsapp) para que possamos manter contato com você e enviar os resultados desta pesquisa. O seu número estará em sigilo por parte dos pesquisadores, em nenhuma hipótese será divulgado

## APÊNDICE B – CARTA A POLÍCIA MILITAR DE TIJUCAS DO SUL

Recebido  
14/07/2022  
1º Sgt. Gilberto  
Meira  
Cmt. 6º Pel.

Tijucas do Sul, 11 de julho de 2022

Ilustríssimo Senhor 1º Sargento Gilberto Meira, Comandante do 6º Pelotão da Polícia Militar de Tijucas do Sul. Dirigimo-nos respeitosamente através do presente com o intuito de informar sobre a realização de uma pesquisa científica com design experimental de pesquisa de campo, a qual faz parte de um estudo científico, sendo esta parte de minha dissertação de Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), a qual está sendo orientada pela Profª. Drª Angela Cristiane Santos Póvoa.

Este trabalho tem como tema: POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A MITIGAÇÃO DE GOLPES FINANCEIROS POR MEIO VIRTUAL: UM ESTUDO EXPERIMENTAL. O estudo tem como objetivo geral: Investigar quais os mecanismos de prevenção à ocorrência de golpes financeiros por meio virtual, sendo seus objetivos específicos: Investigar se há perfis socioeconômicos e demográficos mais suscetíveis a serem vítimas de golpes financeiros; Identificar os meios e as modalidades de golpe mais frequentes a partir de recortes sociodemográficos; Avaliar em que medida o aviso prévio sobre a ocorrência de golpes é fator que poderá prevenir sua ocorrência; Avaliar se há relações entre a temporalidade do aviso sobre a ocorrência de golpes financeiros e sua mitigação.

Para a realização do estudo, existirá uma etapa onde será simulado um golpe financeiro virtual. As pessoas que participarão deste simulado, serão selecionadas previamente, através de um questionário, o qual solicitará sua concordância para participação de outras etapas do estudo, incluindo a simulações.

A amostra experimental será obtida a partir dos dados coletados na fase de recrutamento da pesquisa. Esta amostra será dividida em dois grandes grupos: Um grupo receberá uma simulação de golpe financeiro ao passo que o outro grupo receberá esta mesma simulação, porém este será antecedida por mensagens que informarão sobre a ocorrência do golpe, no sentido de alertar suas vítimas em potencial. Este segundo grupo será dividido em 4 grupos menores o primeiro grupo menor receberá um aviso detalhado sobre a existência

do golpe em dois períodos de tempos (3 dias e 4 semanas), o outro grupo receberá uma mensagem genérica, sendo também em dois períodos de tempo distintos (3 dias e 4 semanas).

A simulação do golpe será executada da seguinte maneira: as pessoas irão receber uma mensagem via WhatsApp pela empresa fictícia Capitaliza Soluções Financeiras S.A, a qual oferecerá uma análise de créditos a restituir, oriundos de cobranças de taxas e impostos indevidos. Ao concordar o respondente irá colocar seus dados e clicar que concordará em acessar o extrato completo, mediante o pagamento de uma taxa, cobrança essa que não existirá. Todos os dados coletados serão tratados com absoluto sigilo e para fins exclusivamente científicos.

Os respondentes que se sentirem lesados em participar da pesquisa, serão encaminhados para um profissional da área de psicologia, sem ônus algum para o participante. A pesquisa será aplicada somente pessoas maiores de dezoito anos que residam em Tijucas do Sul.

Caso este Departamento de Polícia seja procurado por algum munícipe, para informar da ocorrência de golpe exclusivamente com o nome de empresa fictícia **Capitaliza Soluções Financeiras S.A**, através do site: <https://capitalizafinanceira.com.br/>, o indivíduo poderá ser informado que se trata de uma pesquisa científica, e que não haverá dano financeiro algum, como também os dados coletados serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

Em anexo encaminhamos capturas de telas com o layout do site a ser utilizado na pesquisa.

Agradecemos antecipadamente seu apoio e compreensão, certos de sua colaboração para o desenvolvimento da pesquisa científica.

Atenciosamente,



**Mestrando: Bruno Renan Cruz da Rocha**

**Orientadora: Profª Drª Angela Cristiane Santos Pova**

## ANEXOS



## Conheça a Capitaliza

A Capitaliza Soluções Financeiras S.A é uma instituição financeira que carrega em seu DNA a solidez e a tradição dos seus quase 30 anos de mercado atrelada a uma atuação estratégica, voltada para a inovação e o desenvolvimento sustentável de suas atividades.

Para isso, tem focado cada vez mais no alto investimento em tecnologia e na expansão dos canais de atendimento, possibilitando aos clientes uma melhor experiência no relacionamento bancário – seja na realização de transações financeiras, na busca e restituição de impostos pagos indevidamente por pessoas físicas a órgãos dos governos das três esferas, sendo este serviço o carro-chefe da nossa atuação.

Ao tornar-se referência na busca e análise de créditos cobrados indevidamente do contribuinte, bem como sendo empresa promissora no ramo, fazendo este elo de forma prática e segura entre o cidadão e o governo. Possuímos uma base de dados completa e segura, que analisa cobranças indevidas em todo território brasileiro, fazendo a restituição do pagamento indevido de forma imediata. A Capitaliza Soluções Financeiras é referência no mercado nacional, onde atinge a expressiva marca de 2 milhões de clientes. E segue crescendo por conta do modelo de atendimento exclusivo, com estrutura física adaptada, equipe especializada e produtos e serviços específicos para esse público.

Ficou interessado?

CLIQUE AQUI

POR QUE NOS ESCOLHER

## Nossos diferenciais



### Totalmente seguro

Você solicita na segurança da sua casa, sem contato físico com ninguém.



### Dinheiro rápido

Receba o dinheiro em até 1 dia útil depois da aprovação do contrato, direto na sua conta.



### Praticidade

Simule seu empréstimo 100% online, em um site seguro e autorizado pelo Banco Central.



30

Anos no mercado

2,000,000

Clientes atendidos

+2.5Bilhões

Devolvidos aos nossos clientes

26

Estados beneficiados

 CAPITALIZA

Indicadora do mercado nacional de locação e análise de crédito de crédito em nome de crédito

A Capitaliza

Contato

Receba Notícias

Contato

Receba Notícias

Parabéns! Você tem um saldo a restituir!

Preencha os dados abaixo para enviarmos o extrato do valor que você tem a receber.

1

2

3

4

Passo 1

Passo 2

Passo 3

Passo 4

Preencha seu nome completo

Preencha com seu melhor e-mail

Próximo Passo

\*Nossa taxa de serviço será de 10% deste valor com pagamento por PIX.



**APÊNDICE C- CARTA A POLÍCIA CIVIL DE TIJUCAS DO SUL**

Tijucas do Sul, 25 de julho de 2022.

Ilustríssimo Senhor Francisco Lourival Camargo de Lima, Investigador da Polícia Civil de Tijucas do Sul. Dirigimo-nos respeitosamente através do presente com o intuito de informar sobre a realização de uma pesquisa científica com design experimental de pesquisa de campo, a qual faz parte de um estudo científico, sendo esta parte de minha dissertação de Mestrado Acadêmico do Programa de Pós-graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR), a qual está sendo orientada pela Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup> Angela Cristiane Santos Póvoa.

Este trabalho tem como tema: **POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A MITIGAÇÃO DE GOLPES FINANCEIROS POR MEIO VIRTUAL: UM ESTUDO EXPERIMENTAL**. O estudo tem como objetivo geral: Investigar quais os mecanismos de prevenção à ocorrência de golpes financeiros por meio virtual, sendo seus objetivos específicos: Investigar se há perfis socioeconômicos e demográficos mais suscetíveis a serem vítimas de golpes financeiros; Identificar os meios e as modalidades de golpe mais frequentes a partir de recortes sociodemográficos; Avaliar em que medida o aviso prévio sobre a ocorrência de golpes é fator que poderá prevenir sua ocorrência; Avaliar se há relações entre a temporalidade do aviso sobre a ocorrência de golpes financeiros e sua mitigação.

Para a realização do estudo, existirá uma etapa onde será simulado um golpe financeiro virtual. As pessoas que participarão deste simulado, serão selecionadas previamente, através de um questionário, o qual solicitará sua concordância para participação de outras etapas do estudo, incluindo a simulações.

A amostra experimental será obtida a partir dos dados coletados na fase de recrutamento da pesquisa. Esta amostra será dividida em dois grandes grupos: Um grupo receberá uma simulação de golpe financeiro ao passo que o outro grupo receberá esta mesma simulação, porém este será antecedida por mensagens que informarão sobre a ocorrência do golpe, no sentido de alertar suas vítimas em potencial. Este segundo grupo será dividido em 4 grupos

Recebido em 25-07-2022



menores o primeiro grupo menor receberá um aviso detalhado sobre a existência do golpe em dois períodos de tempos (3 dias e 4 semanas), o outro grupo receberá uma mensagem genérica, sendo também em dois períodos de tempo distintos (3 dias e 4 semanas).

A simulação do golpe será executada da seguinte maneira: as pessoas irão receber uma mensagem via WhatsApp pela empresa fictícia Capitaliza Soluções Financeiras S.A, a qual oferecerá uma análise de créditos a restituir, oriundos de cobranças de taxas e impostos indevidos. Ao concordar o respondente irá colocar seus dados e clicar que concordará em acessar o extrato completo, mediante o pagamento de uma taxa, cobrança essa que não existirá. Todos os dados coletados serão tratados com absoluto sigilo e para fins exclusivamente científicos.

Os respondentes que se sentirem lesados em participar da pesquisa, serão encaminhados para um profissional da área de psicologia, sem ônus algum para o participante. A pesquisa será aplicada somente pessoas maiores de dezoito anos que residam em Tijucas do Sul.

Caso este Departamento de Polícia seja procurado por algum munícipe, para informar da ocorrência de golpe exclusivamente com o nome de empresa fictícia **Capitaliza Soluções Financeiras S.A**, através do site: <https://capitalizafinanceira.com.br/>, o indivíduo poderá ser informado que se trata de uma pesquisa científica, e que não haverá dano financeiro algum, como também os dados coletados serão utilizados apenas para fins acadêmicos.

Em anexo encaminhamos capturas de telas com o layout do site a ser utilizado na pesquisa.

Agradecemos antecipadamente seu apoio e compreensão, certos de sua colaboração para o desenvolvimento da pesquisa científica.

Atenciosamente



Mestrando: Bruno Renan Cruz da Rocha

Orientadora: Profª Drª Angela Cristiane Santos Povia

---

## ANEXOS



### Conheça a Capitaliza

A Capitaliza Soluções Financeiras S.A. é uma instituição financeira que carrega em seu DNA a solidez e a tradição dos seus quase 30 anos de mercado alicerçada a uma atuação estratégica voltada para a inovação e o desenvolvimento sustentável de suas atividades.

Para isso, tem focado cada vez mais no alto investimento em tecnologia e na expansão dos canais de atendimento, possibilitando aos clientes uma melhor experiência no relacionamento bancário – seja na restituição de transações financeiras, na busca e restituição de impostos, pagos indevidamente por pessoas físicas e órgãos dos governos das três esferas, sendo este serviço o carro-chefe da nossa atuação.

Assim, tem se tornado referência na busca e análise de créditos cobrados indevidamente do contribuinte, sendo como sendo empresa promissora no ramo, fazendo este elo de forma prática e segura entre o cidadão e o governo. Possuímos uma base de dados completa e segura, que analisa cobranças indevidas em todo território brasileiro, fazendo a restituição do pagamento indevido de forma imediata. A Capitaliza Soluções Financeiras é referência no mercado nacional, onde atinge a expressiva marca de 2 milhões de clientes. E segue crescendo por conta do modelo de atendimento exclusivo, com estrutura física adaptada, equipe especializada e produtos e serviços específicos para esse público.

Ficou interessado?

[CLIQUE AQUI](#)

POR QUE NOS ESCOLHER

### Nossos diferenciais



#### Totalmente seguro

Você solicita na segurança de sua casa, sem contato físico com ninguém.



#### Dinheiro rápido

Receba o dinheiro em até 1 dia útil depois da aprovação do contrato, direto na sua conta!



#### Praticidade

Simule seu empréstimo 100% online, em um site seguro e autorizado pelo Banco Central.



30

Anos no mercado

2,000,000

Clientes atendidos

+2.5Bilhões

Devolvidos aos nossos clientes

26

Estados brasileiros

**CAPITALIZA**  
soluções em tecnologia para o varejo e atacado de crédito e cobrança

**A Capitaliza**  
Atividade  
Atividade  
Atividade

**Contato**  
Atividade  
Atividade  
Atividade

**Receba Notícias**

1

Passo 1

2

Passo2

3

Passo 3

4

Passo 4

Preencha seu nome completo

Preencha com seu melhor e-mail

Próximo Passo

\*Nossa taxa de serviço será de 10% deste valor com pagamento por PIX.

**APÊNDICE D- CARTA DA PSICÓLOGA**

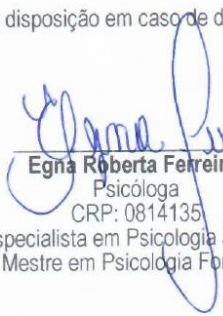
Tijucas do Sul, 08 de junho de 2022.

**Declaração**

Eu, Eгна Roberta Ferreira, psicóloga do Setor de Psicologia do Centro Médico Dr. Ângelo Chiamulera declaro para os devidos fins que o pesquisador Sr. Bruno Renan Cruz da Rocha, portador da cédula de identidade n°. 13.296.810-1, mestrando do Programa de Pós-graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica do Paraná, tendo como orientadora a Professora Dra. Ângela Cristiane Santos Póvoa, estão realizando estudo científico intitulado: POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A MITIGAÇÃO DE FRAUDES FINANCEIRAS POR MEIO DIGITAL, tendo como objetivo investigar mecanismos de prevenção à ocorrência de golpes financeiros por meio digital.

A procura pelo setor de psicologia ocorre em decorrência da participação de pessoas no processo de pesquisa que ocasionalmente possam manifestar sentimentos de desconforto em detrimento da atuação no estudo, tais como sentimentos de constrangimento, estresse e vergonha. Desta forma o pesquisador apresentou proposta de trabalho buscando propiciar apoio psicológico para os participantes que apresentam eventuais danos.

Sem mais para o momento, aproveito o ensejo para externar meus sinceros votos de apreço e consideração e coloco-me a disposição em caso de dúvidas.

  
**Eгна Roberta Ferreira.**  
Psicóloga  
CRP: 0814135  
Especialista em Psicologia Jurídica  
Mestre em Psicologia Forense

**Eгна Roberta Ferreira**  
Psicóloga/Esp. Psic. Jurídica  
CRP: 08.14135

 Rua João Leopoldo Jacomel, 113, Tijucas do Sul, Paraná,  (41) 3629-1239 e

 (41) 988227118

## APÊNDICE E- LAYOUT DO SITE





capitalizafinanceira.com.br

POR QUE NOS ESCOLHER

## Nossos diferenciais



### Totalmente seguro

Você solicita na segurança da sua casa, sem contato físico com ninguém.



### Dinheiro rápido

Receba o dinheiro em até 1 dia útil depois da aprovação do contrato, direto na sua conta!



### Praticidade

Simule seu empréstimo 100% online, em um site seguro e autorizado pelo Banco Central.

30  
Anos no mercado

2,000,000  
Clientes atendidos

+2.5Bilhões  
Devolvidos aos nossos clientes

26  
Estados brasileiros


**CAPITALIZA**  
SOLUÇÕES FINANCEIRAS S.A.  
Referência no mercado nacional na busca e análise de créditos cobrados indevidamente do contribuinte.

**A Capitaliza**  
Home  
Sobre  
Serviços

**Contato**  
Av. do Batel, 1322 - sala 1720 Batel | Curitiba - PR  
(41) 98703-7349  
contato@capitaliza.com.br

**Receba Novidades**  
E-mail:   
**Inscriva-se**





**Você tem um saldo a restituir!**

Preencha os dados abaixo para enviarmos o extrato do valor que você tem a receber.

1

2

**Passo 1** **Passo 2**

Preencha abaixo com o código que você recebeu em nossa mensagem via Whatsapp

Insira o código que você recebeu via Whatsapp

**Próximo Passo**

\*Nossa taxa de serviço será de 10% deste valor com pagamento por PIX.

×

## Você tem um saldo a restituir!

Preencha os dados abaixo para enviarmos o extrato do valor que você tem a receber.

1

2

Passo 1Passo 2

Você estaria disposto a pagar 10% do valor mencionado na pergunta anterior a título de prestação de serviços para nossa empresa?

Selecione

Voltar

QUERO RESTITUIR

\*Nossa taxa de serviço será de 10% deste valor com pagamento por PIX.