



**FACULDADE ANÍSIO TEIXEIRA
BACHARELADO EM PUBLICIDADE**

**DANIELLE LIMA DA SILVA
JOÃO PEDRO ANDRADE DOS SANTOS
JOSENILTON LIMA DOS SANTOS
LEILAN SILVA DE SOUZA**

ESTRATÉGIAS PARA ALFABETIZAÇÃO DIGITAL DE IDOSOS

**FEIRA DE SANTANA
2021**

DANIELLE LIMA DA SILVA
JOÃO PEDRO ANDRADE DOS SANTOS
JOSENILTON LIMA DOS SANTOS
LEILAN SILVA DE SOUZA

ESTRATÉGIAS PARA ALFABETIZAÇÃO DIGITAL DE IDOSOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Faculdade Anísio Teixeira como requisito obrigatório para obtenção do Título Bacharel em Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda.

Orientadora: Professora Daniela Pinto Pereira

FEIRA DE SANTANA
2021

DANIELLE LIMA DA SILVA
JOÃO PEDRO ANDRADE DOS SANTOS
JOSENILTON LIMA DOS SANTOS
LEILAN SILVA DE SOUZA

ESTRATÉGIAS PARA ALFABETIZAÇÃO DIGITAL DE IDOSOS

Objetivo:

Trabalho de Conclusão de Curso elaborado para o Curso de Graduação em Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda da Faculdade Anísio Teixeira, como requisito obrigatório para obtenção do Título Bacharel em Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda.

Data da aprovação:

BANCA EXAMINADORA

Nome do professor

Titularidade e instituição a que pertence

Nome do professor

Titularidade e instituição a que pertence

Nome do professor

Titularidade e instituição a que pertence

ESTRATÉGIAS PARA ALFABETIZAÇÃO DIGITAL DE IDOSOS

Danielle Lima da Silva ¹
João Pedro Andrade dos Santos ²
Josenilton Lima dos Santos ³
Leilan Silva de Souza ⁴
Daniela Pinto Pereira ⁵

RESUMO

O objetivo desse estudo foi apresentar e analisar a realidade que tem sido cada vez mais comum que são os golpes online em idosos na internet. O número de casos de roubo de dados em ambiente virtual e de golpes cibernéticos se tornou uma crescente na população idosa e esses números crescem concomitantemente com o número de idosos inseridos no mundo virtual, em especial os que utilizam Smartphone. A pesquisa prática ou aplicada buscou contribuir com o meio científico, solucionar um problema, produzir conhecimento e executar na prática a busca pela melhoria de objeto de estudo deste projeto é composta por materiais científicos publicados. Os bancos de dados utilizados foram: Google Acadêmico e Bibliotecas digitais de universidades brasileiras.

Palavras-chave: Internet. Golpes online. Segurança digital.

¹ Discente do Curso de Graduação em Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda apresentado Faculdade Anísio Teixeira

² Discente do Curso de Graduação em Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda apresentado Faculdade Anísio Teixeira

³ Discente do Curso de Graduação em Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda apresentado Faculdade Anísio Teixeira

⁴ Discente do Curso de Graduação em Comunicação Social com habilitação em Publicidade e Propaganda apresentado Faculdade Anísio Teixeira

⁵ Docente da Faculdade Anísio Teixeira

STRATEGIES FOR DIGITAL LITERACY FOR THE ELDERLY

ABSTRACT

The aim of the study was to present and analyze the reality that has been increasingly common that online scams are used by older adults on the internet. The number of cases of data theft in a virtual environment and cybernetic scams has grown in the elderly population and these numbers grow concomitantly with the number of elderly people inserted in the virtual world, especially those who use Smartphone. The practical or applied research sought to contribute to the scientific environment, solve a problem, produce and carry out in practice a search for the improvement of the object of study of this project, consisting of published scientific materials. The databases used were: Academic Google and Digital Libraries of Brazilian Universities.

Keywords: Internet. Online scams. Digital security

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	3
1.1 JUSTIFICATIVA	3
1.2 METODOLOGIA.....	4
1.2.1 FINALIDADE E NATUREZA DA PESQUISA	4
1.2.2 OBJETIVO DA PESQUISA	5
1.2.3 PROCEDIMENTOS DA PESQUISA.....	5
1.2.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	6
2 REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1 ACESSO DOS IDOSOS A INTERNET.....	7
2.2 RELAÇÃO DOS IDOSOS COM TECNOLOGIAS	8
2.3 FURTOS DE DADOS E GOLPES EM IDOSOS NA WEB.....	10
2.4 ALFABETIZAÇÃO DIGITAL PARA IDOSOS.....	12
2.5 COMUNICAÇÃO E INCLUSÃO PARA 3ª IDADE.....	13
2.6 GOLPES MAIS COMUNS NA INTERNET	13
3 WEBSÉRIE	15
3.1 O QUE É WEBSÉRIE	15
3.2 ESTRATÉGIAS PARA ELABORAÇÃO DE UMA WEBSÉRIE	16
3.3 ESTRUTURA GERAL	17
3.4 PERSONAGENS.....	21
4 PESQUISA APLICADA	22
4.1 RESULTADO DA PESQUISA	22
4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS	26
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERENCIAS	
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO	

1 INTRODUÇÃO

Em consequência dos avanços tecnológicos, encontramos qualquer tipo de informação disponível em tempo real, assim, a comunicação com o mundo ficou mais flexível, de modo a facilitar a vida dos usuários. Mas também, tende a reprimir os idosos, que apesar da democratização do acesso ao mundo da informática, encontram dificuldades em se atualizar, surgindo então, um novo conceito de analfabetismo, denominado de analfabetismo digital (SILVEIRA, 2010).

Ainda que apresentem um grande acúmulo de conhecimento, com ênfase em suas experiências de vida, os idosos passam a sentir dificuldades, devido a sua pouca familiaridade em um mundo tecnológico. Isso gera uma tensão para que as pessoas da terceira idade se adaptem às novidades tecnológicas como os mais jovens.

A dificuldade de adaptação à tecnologia traz à tona outro grande problema, os furtos de dados para uso em golpes, os idosos em sua maioria encontram-se mais suscetíveis a esse tipo de crime justamente por causa das dificuldades de manuseio dos meios digitais (SILVEIRA, 2010).

Neste sentido foi produzida uma web série que será veiculada em massa para servir como meio de alerta para os idosos, objetivando com esta ferramenta um suporte tecnológico que viabilize e auxilie no processo de alfabetização digital de idosos, utilizando de plataformas inovadoras, a fim de desmistificar o uso de meios digitais na terceira idade no uso correto e prevenindo a ocorrência de fraudes.

1.1 JUSTIFICATIVA

Inicialmente, foi imensamente importante o estudo do tema aqui proposto, tendo em vista a necessidade em educar os idosos sobre o uso e fornecimento de dados pessoais em meios digitais. A escolha desse tema se deu pela observação da intensificação do número de casos de golpes e fraudes virtuais envolvendo idosos, uma vez que são considerados vulneráveis. A construção deste projeto visou retirar os idosos desta vulnerabilidade a partir da oferta de material educativo.

“A alfabetização digital na terceira idade também proporciona aos participantes a retomada de papéis diferenciados dentro da sociedade, retirando-os do isolamento e da situação de inatividade ou falta de perspectiva.” (WATAYA, 2021). Os idosos somam uma parcela significativa da sociedade, não devendo, portanto, ficarem à

mercê de golpistas, pois são considerados alvos fáceis de crimes cibernéticos por não terem muito conhecimento de segurança ou fraudes na *web*, esses internautas não sabem distinguir a fraude de algo legítimo, são suscetíveis à este tipo de golpe. Desta forma, a execução deste projeto trouxe para a comunidade acadêmica a possibilidade de estudar um fenômeno relativamente novo e propor soluções para tal.

O número de casos de roubo de dados em ambiente virtual e de golpes cibernéticos se tornou uma crescente na população idosa e esses números crescem concomitantemente com o número de idosos inseridos no mundo virtual, em especial os que utilizam Smartphone (ALARCON et al., 2019; MACHADO et al., 2019).

Desta forma, fez-se necessário instruir estes idosos acerca dos possíveis riscos do uso da *internet* e de informações pessoais nesse meio, pois diante do contexto social brasileiro em que cada vez mais o quantitativo da população idosa cresce, bem como o acesso à *internet* e equipamentos eletrônicos, resultou na urgência da realização desta pesquisa como forma de explicitar os riscos que os idosos estão expostos e alertar sobre golpes e ações criminosas que tenham como finalidade furtar dados pessoais com o intuito de prejudicá-los.

Criar uma ferramenta que serve como alerta é de grande valia também diante do contexto atual mundial de pandemia onde grande parte da comunicação e serviços é realizada de forma *online*. Para estudantes acadêmicos a realização de um projeto de pesquisa que se propôs a concretizar um produto surgiu como uma oportunidade de testar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso e de vivenciar como ocorre a atuação profissional da sua formação sendo aplicada para a finalidade. Esta vivência é adquirida de forma efetiva, já que para conclusão deste processo foi necessária a realização de todas as etapas essenciais para elaboração e criação de um produto.

1.2 METODOLOGIA

1.2.1 FINALIDADE E NATUREZA DA PESQUISA

Buscando contribuir com o meio científico, solucionar um problema, produzir conhecimento e executar na prática a busca pela melhoria de objeto de estudo deste projeto, a pesquisa é caracterizada como pesquisa prática ou como também é conhecida pesquisa aplicada (ANDRADE, 2017).

A fim de conhecer o público alvo e o nível de conhecimento deste sobre o uso de tecnologias será realizada uma pesquisa aplicada, esta concentra-se em torno dos problemas presentes nas atividades das instituições, organizações, grupos ou atores sociais. Está empenhada na elaboração de diagnósticos, identificação de problemas e busca de soluções. Respondem a uma demanda formulada por “clientes, atores sociais ou instituições” (THIOLLENT, 2009, p.36).

O autor Gil (2019) corrobora que os estudos da pesquisa aplicada possuem a finalidade de resolver problemas que foram identificados na sociedade em que os pesquisadores em questão vivem, assim identifica-se esta pesquisa desta maneira.

1.2.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

A pesquisa é composta por materiais científicos publicados. Os bancos de dados utilizados foram: Google Acadêmico e Bibliotecas digitais de universidades brasileiras. A coleta de dados foi realizada a partir de publicações indexadas nas bases de dados já citadas, utilizando-se as palavras-chave: idosos; proteção de dados; *internet*.

Foi realizada uma pesquisa explicativa e exploratória – Segundo Gil (2007, p.43) “uma pesquisa explicativa pode ser a continuação de outra descritiva, posto que a identificação de fatores que determinam um fenômeno exige que este esteja suficientemente descrito e detalhado”. E exploratória, pois, pretendeu-se permitir uma maior aproximação entre o pesquisador e o tema pesquisado.

1.2.3 PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

Para esta pesquisa foram utilizados dados de fontes bibliográficas, exploradas pesquisas já realizadas anteriormente acerca do assunto exposto, uma pesquisa de revisão Bibliográfica do tipo descritivo com caráter qualitativo. De acordo com Gil (2007), a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, ou seja, é aquela que apresenta o que diversos autores relatam sobre um determinado fenômeno ou objeto analisado, contribuindo para se entender melhor suas características e o que vem sendo compartilhado pela comunidade científica sobre o mesmo.

Foi realizado um questionário para coletar os dados necessários para a análise e continuidade da pesquisa, segundo Gil (2019) o levantamento objetivou o questionamento com pessoas que possuem relevância para a pesquisa visando encontrar as informações que possam ocasionar na resolução do problema identificado.

1.2.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Foi elaborado o questionário para coleta de dados através do formulário criado no Google Forms, o material contendo cinco perguntas direcionadas para o uso da *internet* por idosos e o conhecimento a respeito de golpes *online*. O questionário foi aplicado de forma *online*, enviada para idosos de 60 a 74 anos residentes da cidade de Feira de Santana – Bahia.

Para análise dos dados foi utilizada a análise de Bardin (2011), onde os dados foram trabalhados em três etapas básicas: Pré-análise – fase em que o material é organizado e é feita uma leitura minuciosa. Na exploração do material – fase em que o material é submetido a um estudo aprofundado, utilizando-se procedimentos como a codificação e a categorização dos dados; e por fim é feita a terceira e última fase dos tratamentos dos resultados obtidos e interpretação – nesta fase aprofundar-se-á a análise dos dados tratando de desvendar o conteúdo latente que eles possuíam, onde foi feita a redação final.

A realização desta revisão bibliográfica minuciosa se fez necessária para a construção do produto pretendido neste projeto. Foi criado o arcabouço teórico necessário para a projeção e realização de uma *web* série que retrate os riscos do fornecimento de dados pessoais por idosos em ambiente virtual, esta servirá como material educativo e alerta para as ameaças de golpe disponíveis na web e que possuem como foco principal os idosos por serem vistos como população mais vulnerável.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 ACESSO DOS IDOSOS A INTERNET

De acordo com Santos (2005) envelhecer é uma condição inerente da natureza, é uma transformação biológica, mas que também acarreta uma série de mudanças biopsicossociais. Além das transformações citadas entende-se que o envelhecimento é encarada como uma fase de perda de saúde, vitalidade sexual, habilidades cognitivas entre outras. Estas transformações ocorrem de forma simultânea e podem ter efeito direto no estado psicológico (BARROS, 2004; STUART-HAMILTON, 2002).

Apesar das degradações biológicas sofridas pelo idoso observa-se que seu perfil vem mudando ao longo do tempo, atualmente o envelhecimento vem com um anseio em viver mais, buscar novas atividades, acompanhar mudanças sociais, políticas e as novas tecnologias. Mesmo com o anseio em estar ativo, vê-se com frequência que existem algumas dificuldades recorrentes da faixa etária e que acarretam em exclusão social (KACHAR, 2003).

Dentro das tecnologias a internet surge como um meio de comunicação relativamente novo e que ganhou visibilidade e expansão no Brasil por meio do uso acadêmico, a partir de 1988 quando algumas instituições de ensino iniciaram o movimento de conexão por meio da rede com outras fora do país. No entanto apenas em 1989 com o surgimento da RNP o país teve acesso a tecnologia TCP/IP de *internet* (VILLAS; CAMPOS)

Em 1995 a *internet* foi liberada para uso comercial e conseguiu assim ultrapassar as paredes das universidades e ser disseminada em todo país, a primeira empresa brasileira a adquirir um *backbone* para transmissão de sinal de *internet* foi a Telebrás por meio da EMBRATEL

A *internet* é considerada uma tecnologia relativamente nova, sua expansão ocorreu por volta da década de 90, no entanto sua utilização se expandiu de forma rápida em curto espaço de tempo. Apesar da expansão da *internet* os idosos não conseguiram acompanhar sua disseminação devido a algumas dificuldade inerentes da faixa etária, visto que o envelhecimento acarreta em danos cognitivos, sensoriais e visuais, além de diminuição da capacidade de interação com o computador e *internet* (SCHWAMABACH, 2011).

Visto que o Brasil é um país em fase de envelhecimento Cássia e Oliveira

(2006, p. 568) sugerem que “O Brasil ainda não equacionou satisfatoriamente a situação do idoso e suas necessidades refletidas pela baixa prioridade atribuída à Terceira Idade”, porém este grupo gera demandas específicas que devem ser estudadas para serem supridas.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), o Brasil possui atualmente 15 milhões de idosos, o que representa 9% da população, com perspectiva de serem 34 milhões de idosos no ano de 2025, cerca de 15% da população, sendo o sexto país mais idoso do mundo. Esta mudança requer diferentes percepções sobre a velhice e o processo de envelhecimento (SCHWAMABACH; 2011). Com a tendência do aumento na faixa etária de idosos nos próximos anos, é necessário preocupar-se com a qualidade de vida para estas pessoas no que se refere à acessibilidade, visto que é possível identificar neste upo, nos próximos anos, um mercado expressivo a ser atendido, inclusive por meio da *internet*.

O fenômeno da *internet* como outros de proporções mundiais que causam mudanças de comportamento da sociedade, deve ser estudado para analisarem-se as consequências da sua utilização na vida dos cidadãos (BRITO, 2012). E por tratar-se de uma nova tecnologia, o impacto da sua introdução é maior no grupo que não teve contato ou não acompanhou sua evolução, portanto o grupo dos idosos (MIRANDA; FARIAS, 2009).

Nesta nova sociedade tecnológica, existem muitas inovações e serviços que os idosos poderão utilizar de uma maneira mais cômoda, econômica e sem a necessidade de locomoção, como consultar portais do governo, realizar operações bancárias, fazer compras e consumir informação (BRITO, 2012).

2.2 RELAÇÃO DOS IDOSOS COM TECNOLOGIAS

Os idosos buscam a cada dia melhor qualidade de vida, interação com a sociedade e participação ativa em grupos sociais, viagens, cursos, entre outros. As inovações tecnológicas são um caminho que auxiliam na obtenção desta qualidade de vida almejada, que culmina em maior longevidade. Além das tecnologias a educação é outra ferramenta que possibilita inserção dos idosos na sociedade tecnológica (DOLL et al, 2015).

O processo educacional surge como uma forma de apresentar o idoso ao mundo digital, permitindo que este rompa paradigmas e estereótipos fixados acerca

da sua faixa etária e sua identidade. Educar o idoso também proporciona que o envelhecer seja visto a partir de outra perspectiva, ativa e com total inserção na sociedade (LIMA, 2007).

Todo ser humano leva um tempo até a total absorção de novas informações e isto não é diferente com as tecnologias, além disto existe uma resistência natural ao novo e ao desconhecido, o que em muitos casos afasta o idoso. No entanto o aumento da população idosa vem fazendo com que seja necessário inserir essa população no mundo digital (KACHAR, 2003).

Para Lima (2007), é necessário que o idoso seja estimulado ao aprendizado das novas tecnologias. A *Internet* é uma possibilidade de tirar o idoso de sua zona de conforto e colocá-lo em um caminho de novas aprendizagens que possam melhorar sua qualidade de vida.

A informatização crescente da sociedade contemporânea requer que os idosos se apoderem desses conhecimentos. No mundo atual, quem detém informação, detém o poder de cidadão. “É direito do idoso, como cidadão, ter amplamente facilitado o seu acesso às novas tecnologias de informação” (Lima, 2007, p. 142). Essas novas tecnologias se referem aos caixas eletrônicos, celulares, computadores e, particularmente, à *Internet*.

Proporcionar aos idosos inclusão digital propicia segurança e autonomia na utilização das tecnologias, visto que acompanhar evoluções tecnológicas não é um advento exclusivo dos jovens, o aprender não distingue idade (KACHAR, 2003; CARVALHO, ISHITANI, 2013). O aprender para o idosos estimula o desenvolvimento mental e confere novas competências, estas despontam a sensação de valorização e reconhecimento que o idoso perde ao decorrer dos anos vividos (BEHAR, 2010).

O manuseio de recursos tecnológicos auxilia o idoso no desenvolvimento da imaginação, memorização e produção de estratégias comunicativas, competências que são perdidas na senescência (BEHAR, 2010). A competência digital é definida como a capacidade de pesquisar, analisar e avaliar informações por meio digital (SANTOS, 2005). O desenvolvimento de competências e inclusão digital dos idosos são tidas como grandes habilidades benéficas para a qualidade de vida (PEREIRA; NEVES, 2011).

2.3 FURTOS DE DADOS E GOLPES EM IDOSOS NA WEB

Com a disseminação da *internet*, surgiu uma preocupação com a segurança das informações compartilhadas. O termo “cibercrime” surge nos anos 90 em uma reunião internacional que discutia acerca das práticas ilícitas na *internet* e sobre as formas de prevenção e punição para estes crimes. A partir desta reunião este termo ficou designado para se referir a todas as infrações cometidas *online* (D’URSO, 2017).

Apesar dessa mobilização em prol do combate aos crimes virtuais as constantes modificações tecnológicas são um fator que dificulta esta batalha. Estas modalidades de crime foram intensificadas a partir do momento em que indivíduos com conhecimento técnico em informática passaram a se especializar no furto de informações criptografadas, a fim de obter proveito econômico ou por diversão (JESUS; MILAGRE, 2016).

Os indivíduos que se empenham em prol da realização deste tipo de crime são denominados *hackers*, este termo de origem inglesa é utilizado para caracterizar pessoas muito habilidosas que conseguem extrair informações no sistema informático a respeito de outras pessoas de forma remota (BRASIL, 2017). A partir da popularização da *internet* o desempenho desta função passou a ser objeto de transações lucrativas, porém ilícitas, consideradas como golpe.

A *internet* possui um atrativo que proporciona ao usuário a possibilidade de fazer compras, realizar transações bancárias, na comodidade de suas casas. Porém esta facilidade está muitas vezes atrelada a não verificação da autenticidade dos sites, tornando assim o usuário alvo fácil do furto das informações fornecidas (BRAZIL, 2017).

Os crimes virtuais são realizados com finalidades diversas, pedofilia, prostituição, tráfico, pirataria, terrorismo e golpes de cunho financeiro. Os dados podem ser furtados de forma individual ou coletiva como é o caso dos bancos de dados governamentais (TOLEDO, 2017).

Existem vários tipos de golpes pela *internet*, e o maior problema é que eles são modificados frequentemente, o que dificulta sua identificação. A Rede Nacional de Ensino e Pesquisa (2015), possui exemplos de todos os golpes que são denunciados.

Muitas pessoas caíram nesse golpe que foi muito aplicado na rede social *Facebook*, frequentemente este tipo de golpe retorna com suas variantes, desde

falsas promessas que garantem ao usuário descobrir quem visualizou suas fotos, até avisos para a atualização de versão da rede social (THIBES, 2013; BARBOSA, 2013).

De acordo com Thibes (2013), acontece isso com muita frequência:

Em formato de *links*, os falsos anúncios em redes sociais oferecem desde receitas milagrosas para a perda de peso, até a possibilidade de acessar câmeras de programas de reality show, ao ser clicado permitem que um vírus se instale no computador do usuário, variantes desses *links* ocorrem no *Facebook* através do chat ou mensagens inbox alertando para a necessidade de executar aplicativos Java e que serve apenas para infectar o computador da vítima.

Em formato de e-mail com arquivos anexados ou links, esses falsos avisos de pendências em bancos e/ou receita federal conseguem dados confidenciais e causam danos aos computadores das vítimas, variações desses golpes ocorre com aviso de problemas com o imposto de renda, título de eleitor, entre outros dados (COLDIBELI, 2013; ARIEDE, 2011; RODRIGUES, 2010).

Uma pessoa se dizendo advogado entra em contato uma primeira vez, normalmente por e-mail ou rede social, confirma algumas informações como nome dos pais, avós, ascendência etc. Posteriormente envia documentos com fotos de um terreno que será desapropriado pelo governo estrangeiro e que a vítima seria uma herdeira, em um contato posterior feito por telefone, o golpista comunica que a pessoa irá receber uma indenização do governo, para isso a vítima precisa depositar um valor na conta do falso advogado (ALVES, 2012).

Segundo o Cert (2012), os golpistas têm se intensificado a cada dia na exploração das fragilidades dos usuários, utilizando-se de técnicas de engenharia social com diferentes meios e discursos tentando enganar e persuadir as vítimas induzindo-as a fornecer informações sensíveis ou a realizarem ações, como acessar páginas falsas ou executar códigos maliciosos.

Existem cartilhas com instruções de como agir em golpes disponibilizadas por diversos órgãos, como CERT, Ordem dos Advogados do Brasil - OAB-RJ, OAB-SP, e Rede Nacional de Ensino e Pesquisa com instruções de como agir em golpes. Informações com relatos de golpes e como se proteger estão disponíveis aos internautas em alguns portais Microsoft (2015) e inclusive quando empresas são mencionadas em golpes, as próprias já colocam avisos em suas homepages quando percebem que o nome da instituição é usado indevidamente.

O Procon-SP oferece regularmente cursos e palestras gratuitas aos consumidores, com cursos específicos para a população idosa para ajudar na prevenção de golpes. Segundo Carvajal Jr. (2015) as tecnologias emergentes estão transformando a sociedade. Se bem utilizadas, podem transformar nosso mundo num lugar melhor.

2.4 ALFABETIZAÇÃO DIGITAL PARA IDOSOS

No mundo virtual, as trocas de informação entre pessoas e objetos ocorrem por meio das ferramentas digitais, da mesma forma ocorrem as interações na rede, estas propiciam a construção de novas perspectivas e competências (BEHAR et al., 2013). De acordo com Ferrari (2013) competências digitais são formadas pelo uso confiável e criativo de tecnologias a fim de atingir determinada meta que possua relação direta com questões como trabalho, empregabilidade, lazer e participação social.

Ainda neste sentido para a European Commission (2015) as competências digitais dissertam acerca da utilização segura de recursos da informação, através de habilidades que proporcionem trabalhar, viver e aprender em sociedade. O desenvolvimento de competências faz com que o saber se torne aplicável a partir do momento em que o indivíduo encontra o sentido de determinado conhecimento através de sua adequada utilização (ZABALA; ANARU, 2010).

Desta forma entende-se que os idosos que utilizam a *internet* devem possuir um conjunto de competências que esteja ligado ao uso da tecnologia, de forma que fique possível perceber que o idoso é ativo e participativo no meio digital e que este pode ser um canal de ensino e aprendizagem. As práticas pedagógicas em prol da inserção do idoso no mundo digital possuem como objetivo promover um ambiente inovador e que estimule a construção do conhecimento e o desenvolvimento de habilidades que serão aperfeiçoadas e aplicadas no cotidiano (BEHAR et al., 2013).

No processo de alfabetização digital do idoso são utilizadas rotineiramente atividades com resolução de situações-problema, nestas o aluno é incentivado a tomar decisões hipotéticas e é avaliado conforme sua resposta. Nestas simulações é possível mobilizar valores, desenvolver o raciocínio crítico e demonstrar a vivência de dilemas do dia-a-dia (SOUZA; DOURADO, 2015).

Nesta perspectiva Machado e colaboradores (2019) realizaram um estudo onde foi possível mapear cinco competências digitais necessário nos idosos, as

competências identificadas foram: recursos básicos da *internet*; pesquisa na *web*; comunicação através de *e-mail*; informação on-line confiável; resiliência virtual. No entanto este mesmo estudo informa que o fato de se tratar de uma temática recente podem surgir outras competências.

Em um estudo mais recente Silva (2018) destacou que dentre as competências indispensáveis aos idosos para o uso de meio digital está a segurança e privacidade na *internet*. A autora acredita que talvez esta seja a competência mais importante para os idosos devido ao crescente número de recursos para compartilhamento de dados e informações que requer grande atenção.

Esta competência está diretamente ligada aos índices de roubo de informações pessoais, desta forma entende-se que deve ser uma atribuição desenvolvida e aprimorada paulatinamente de forma que venha a contribuir para o uso da internet de forma segura.

2.5 COMUNICAÇÃO E INCLUSÃO PARA 3ª IDADE

A expansão do uso da *internet* é um movimento notório no Brasil de acordo com a Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios (PNAD) acredita-se que mais de 50% da população brasileira já teve acesso e já utilizou a internet (IBGE, 2016). Neste mesmo sentido cresce exponencialmente os números da população idosa, estima-se que até 2050 o Brasil seja composto por 50 milhões de idosos o que equivale a 29,36% da população (SIMÕES, 2016).

Ainda segundo a PNAD a população idosa aumentou em 4 pontos percentuais o uso de tecnologias entre 2013 e 2014, se tornando desta forma o grupo com maior crescimento nesse período, então o crescimento da conexão dos idosos na *internet* é notório e vem se intensificando, acessar redes sociais, se comunicar com parentes, realizar movimentações bancárias e fazer compras são algumas das ações mais realizadas nesse nicho (IBGE, 2016).

Segundo Martins (2020) “A utilização da internet é a mais imediata ao se comparar com outras tecnologias (...)” e ainda segundo ele, “(...) tais quais a eletricidade, o automóvel ou ainda a televisão, todavia, ainda persiste um grupo de pessoas que comprova pouca adjacência com essas tecnologias: Os idosos.” Martins (2020), este fato mostra a necessidade de estudos para elaboração de soluções para o problema.

Novas conformações familiares onde a distância predomina também favorecem o uso de tecnologias por idosos, estas ferramentas propiciam a aproximação e o contato com os familiares (PEREIRA et al., 2011). Apesar destes avanços o estudo de Silva (2016) traz relatos de idosos que apresentam dificuldade em apoderar-se do conhecimento devido para o uso de aparelhos de computador e celular.

Apesar das dificuldades Doll, Cachioni e Machado (2019) observaram em seu estudo que uma parcela expressiva dos idosos busca a devida qualificação para uso destes meios de comunicação tecnológicos através de cursos de inclusão digital. Para os idosos o uso de tecnologias está intimamente ligado com o aumento da autonomia e da qualidade de vida, uma vez que o auxilia na realização de suas atividades diárias e promove inclusão na sociedade.

A busca pela inclusão surge a partir do momento em que percebe-se que os idosos não vivem apenas de lembranças do passado, pelo contrário podem ser ativos, produtivos e participativos (KACHAR, 2003). As necessidades muitas vezes surgem juntamente com o envelhecimento, desta forma há uma tendência, por parte dos idosos, de buscar conhecimento de novas tecnologias para incorporar facilidades em seu cotidiano.

2.6 GOLPES MAIS COMUNS NA INTERNET

Os golpes mais comuns tiveram um aumento de mais de 80% nas tentativas de ataques aos idosos, segundo Melo (2020) afirma os ataques se iniciam através de envios de *e-mails* que carregam vírus e até mesmo *links* comprometidos que contam com o destino final dos cliques em *sites* falsos.

Segundo Melo (2020) há o golpe em que o fraudador se apresenta online como “funcionário do banco” e pedem para o idoso realizar uma transferência teste, confirmar dados, passar informações que devem ser sigilosas para o cliente.

Notificações falsas das redes sociais também fazem parte de um tipo de golpe que é aplicado na internet, segundo Extra (2020), um alerta aparece na tela do celular informando sobre notificações das redes sociais, geralmente sobre novos amigos, suas atividades, comentários, curtidas, entre outros; as tais notificações são falsas e ao clicar os usuários vão inserir seus dados e senha em uma página de login falsa, as pessoas acham que estão acessando o site oficial da rede social e na verdade não estão.

3 WEB SÉRIE

Este material é composto por 3 episódios com tempo de duração entre 1 – 3 minutos cada. Os episódios tendem a relatar situações cotidianas em que os idosos são submetidos ao risco do furto de dados, para que a partir desta ilustração seja dissipado um alerta. Os vídeos não possuem uma sequência cronológica linear, visto que pode ocorrer de o telespectador receber apenas um vídeo e isto impactar negativamente na passagem da mensagem.

A produção dos vídeos ocorreu com uso de recursos tecnológicos de baixo custo e com o mínimo de participantes possível, visto o momento vivenciado mundialmente de pandemia. Ainda pensando na situação crítica vivenciada atualmente o enredo dos vídeos alocaram o mínimo de atores possível e houve momentos em que foram produzidos monólogos narrados a fim de preservar o isolamento social.

3.1 O QUE É WEBSERIE

A *websérie* se trata de uma narrativa midiática com produção em formato audiovisual, de maneira serializada, ela provém especificamente de um projeto escrito e detalhado para a sua execução; o roteiro, de acordo com Hergesel (2015) é através do roteiro que serão apresentadas as partes constituintes de de uma Webserie, como personagens e os planos de ações a serem estruturados, assim a Webserie se enquadra em um produto cibercultural de comunicação digital.

Segundo Hergesel (2015), essas narrativas midiáticas podem ficar disponíveis para acesso em espaços *online*, podem ser feitas com baixo orçamento e também serem inspiradas nas séries televisivas.

Em concordância Figueiredo (2015) afirma que as *Webséries* são produtos que levam em consideração na sua formatação as características das mídias digitais e por isso devem ser consideradas objetos audiovisuais, sejam eles fictícios ou não.

Atualmente, o conceito de websérie confunde-se com o de series na *web* incitando amplas discussões sobre o que constitui uma *websérie* e quais são suas particularidades, esta muitas vezes diferencia-se o formato do que vemos nas séries em plataformas como Netflix, Amazon Prime ou Hulu, os quais – embora produzam

conteúdo exclusivo para *web* – seguem ainda o formato da narrativa seriada televisiva. Em muitos casos, procura-se definir websérie exclusivamente como um produto audiovisual que usa da hipertextualidade possibilitada pela plataforma *online*, que permite que a audiência interaja com o produto, como parte de um processo de gamificação do produto cinematográfico (FIGUEIREDO; LINS, 2015).

3.2 ESTRATEGIA PARA ELABORAÇÃO DE UMA WEBSERIE

Em termos técnicos, porém, devemos notar que existem algumas características que roteiristas e produtores devem considerar. Primeiramente, o tempo. Ao contrário de um conteúdo televisivo uma *web* série tradicionalmente atingirá um público usuário de dispositivos de mídia móveis. Uma vez que a série é publicada em uma plataforma como o Youtube, podemos inferir que o público atingido estará à procura de conteúdo curto e claro, muitas vezes assistido em trânsito e em dispositivos como o celular. Logo, é necessário que se pense em roteiros de episódios curtos e objetivos, mas que sejam, todavia, imersivos para seu público:

“Se o tempo que o usuário destina para a fruição do conteúdo não é longo, o conteúdo em si não pode ser longo. Há então uma tendência para roteiros curtos e simples (em termos de escrita, não necessariamente de conteúdo) e serializados - no caso de narrativas com arcos mais longos. O fracionamento, que é herança da TV, converte-se numa espécie de hiperfracionamento, com a produção de vídeos que muitas vezes não ultrapassam dois minutos” (FIGUEIREDO; MENDES, 2015, pg. 171).

A diferença de outras produções tradicionais, a websérie que dirigimos não tem como finalidade ser transmitida em uma televisão. Sua finalidade, por definição, será a tela reduzida de uma plataforma como Youtube ou Vimeo e, na maioria das vezes, pode ser assistida em aparelhos celulares. Isso significa que a fotografia da obra precisa ser pensada dentro desse contexto. Envolve, então, planos mais fechados, que enquadrem mais os rostos das personagens e que causem, dessa forma, uma maior intimidade entre elas e o espectador, planos mais detalhados e onde os elementos importantes da cena estejam em evidência.

3.3 ESTRUTURA GERAL

ROTEIRO 01: O PERIGO ESTÁ PRÓXIMO!

CENA 1- INTERNA, SALA DE CASA, DIA

Em uma tarde de sol. Dona Maria está sentada na sala de casa mexendo na celular navegando na internet. Quando o hacker/ladrão aparece atrás dela no sofá, ele abaixa e levanta, observando-a. Dona Maria pega a sua bolsa que está em cima da mesinha ao lado do sofá e bate na cabeça do hacker /ladrão e o mesmo desaparece. Ela continua sentada:

Dona Maria

O risco pode estar dentro de casa tome cuidado com uso de aplicativos recebimento de ligação telefônica ou mensagem de texto. Cuide o que é seu!!

Ela continua mexendo no celular:

Dona Maria (V.O)

Muitas pessoas têm sido vítimas dos mais variados golpes em ambientes virtuais: clonagem de aplicativos, extorsões e sequestros de dados são alguns exemplos cada vez mais comuns que ocorre com os idosos. Não seja mais uma vítima!

Web série
Produção: Agência Moove
Roteiro: Agência Moove
Direção: Agência Moove

DECOUPAGEM DO ROTEIRO 01

CENA	PERSONAGENS	CENÁRIO /LOCAÇÃO	ELEMENTOS DA CENA
------	-------------	------------------	-------------------

		AMBIENTE	ÉPOCA	DESCRITIVO
Interna - dia	Dona Maria(Senhora)	Sala de uma casa	Atual	Moveis: Sofá, mesinha. tapete.
Cena interativa			2021	Celular
Interno	Dona Maria(Senhora) Homem(hacker /ladrão)		Atual	Bolsa, Roupas, e acessórios dos personagens.
Interno			Atual	Objetos decorativos de sala.
	Narrador	Mensagem final		

ROTEIRO 02: ALERTA

CENA 1- EXTRENO, VARANDA, DIA

Em uma tarde de sol na varanda de casa. Ana e Dona Maria estão distraídas mexendo nos seus celulares e tomando chá.

ANA

Amiga... Acabei de saber que a Vilma caiu em um golpe.

DONA MARIA

Caiu em um golpe? Com assim? Nessa idade não podemos ser tão bobas.

ANA

E agora o que ela deve fazer?

DONA MARIA

Diz a ela ai.. vai... é simples. Que deve comunicar o fato à instituição bancária e/ou à operadora do cartão. Trocar todas as senhas (emails, redes sociais, aplicativos) para ajudar a minimizar os danos. Reportar o golpe às autoridades competentes. E no site da Secretaria de Defesa Social possui um link que encaminha o usuário à Delegacia Interativa, onde pode ser registrado o Boletim de Ocorrência On-Line. Viu, muito prático.

ANA

Nossa, sabe tudo mesmo.

Dona Maria olha para a câmera:

DONA MARIA

Mas você não precisa passar por isso, cuide dos seus dados.
Diga, não ao golpe!

As duas continuam a mexer no celular, tomando chá e sorrindo (passando uma ideia de segurança, pois ambas sabe se proteger)

DONA MARIA (V.0)

Violência patrimonial existe, Proteja-se.

Web série
Produção: Agência Moove
Roteiro: Agência Moove
Direção: Agência Moove

DECOUPEGEM DO ROTEIRO 02

CENA	PERSONAGENS	CENÁRIO /LOCAÇÃO		ELEMENTOS DA CENA
		AMBIENTE	ÉPOCA	DESCRIPTIVO
Interna - dia	Ana e Dona Maria (Senhoras)	Lugar com jardim	2021	Moveis: mesinha, cadeiras. Celulares
Cena interativa		Varanda de uma casa	Atual	Xícaras, bule e jogo de mesa.
Interno			Atual	Roupas, e acessórios dos personagens.
Interno			Atual	Objetos decorativos.

	Narrador	Mensagem final	
--	----------	----------------	--

ROTEIRO 03: VAMOS COMPARTILHAR CONHECIMENTOS?

CENA 1- INTRENO, COZINHA, DIA.

Em uma manhã de sol às 10:00, Dona Maria e Pedro Neto estão na cozinha preparando sanduíches. Em quanto o hacker /ladrão fica observando o diálogo dos dois pela janela.

DONA MARIA

Os jovens de hoje nunca vão saber como guardavam a nossas finanças(risos).

PEDRO NETO

Hoje guardamos tudo de maneira digital até o nosso dinheiro.

DONA MARIA

Guardava debaixo do coxão (Riso). (Preparando um sanduíche).

PEDRO NETO

Isso era seguro? Agora guardamos dinheiro no banco, mas mesmo assim precisamos ter cuidado. Pois, tem golpes de Invasão de conta. Não clique em links suspeitos recebidos por e-mail, redes sociais ou aplicativos de mensagens. E tem o da Central de atendimento falsa. Desconfie sempre de tentativas de contato suspeitas, como telefonemas ou mensagens de texto, principalmente com números de telefone desconhecidos.

Dona Maria vai até à janela e fecha na cara do hacker.

DONA MARIA

Meu neto prevenir sempre é melhor que remediar. Aqui não tem espaço para golpes.

Dona Maria olha para a câmera:

DONA MARIA

Com a informação e conhecimento certo! . O digital é o nosso lugar, fuja dos golpes.

Dona Maria fica mexendo no celular e Pedro Neto comendo sanduíche.

Web série
Produção: Agência Moove
Roteiro: Agência Moove
Direção: Agência Moove

DECOUAGEM DO ROTEIRO 03

CENA	PERSONAGENS	CENÁRIO /LOCAÇÃO		ELEMENTOS DA CENA
		AMBIENTE	ÉPOCA	DESCRITIVO
Interna - dia	Dona Maria (Senhora) Pedro Neto (Neto) Homem (Hacker)	Cozinha	2021	Moveis: mesa, fogão armários.
Cena interativa		Fazendo sanduíche	Atual	Pão, queijo e presunto. Objetos de cozinha
Interno			Atual	Roupas, e acessórios dos personagens.
Externo		Janela	Atual	Objetos decorativos.
	Dona Maria (Senhora)	Mensagem final		

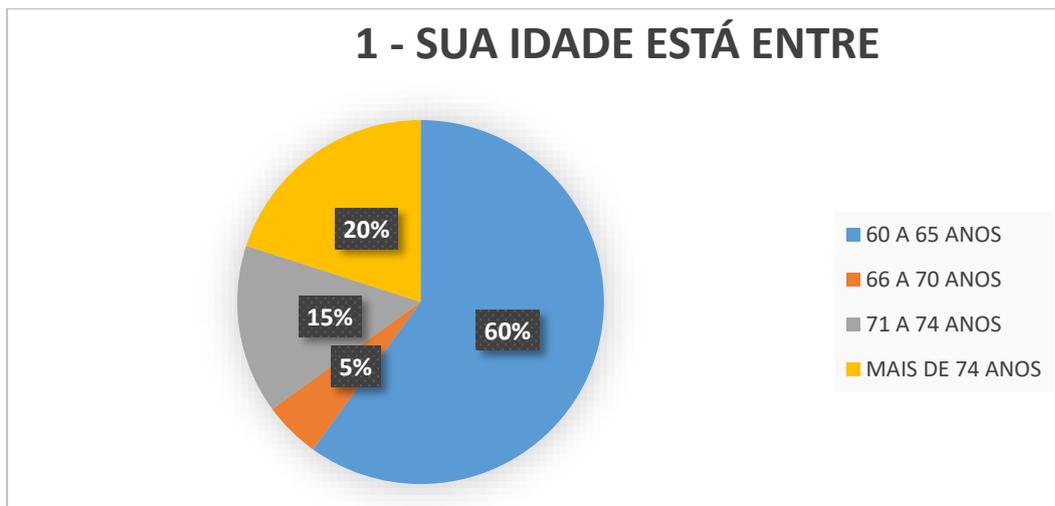
3.4 PERSONAGENS

- Ana – Amiga de Dona Maria, idade 70 anos.
- Dona Maria – Senhora, idade 71 anos.
- Pedro Neto – Neto da Dona Maria, idade 27 anos.
- Anônimo – Homem não identificado.

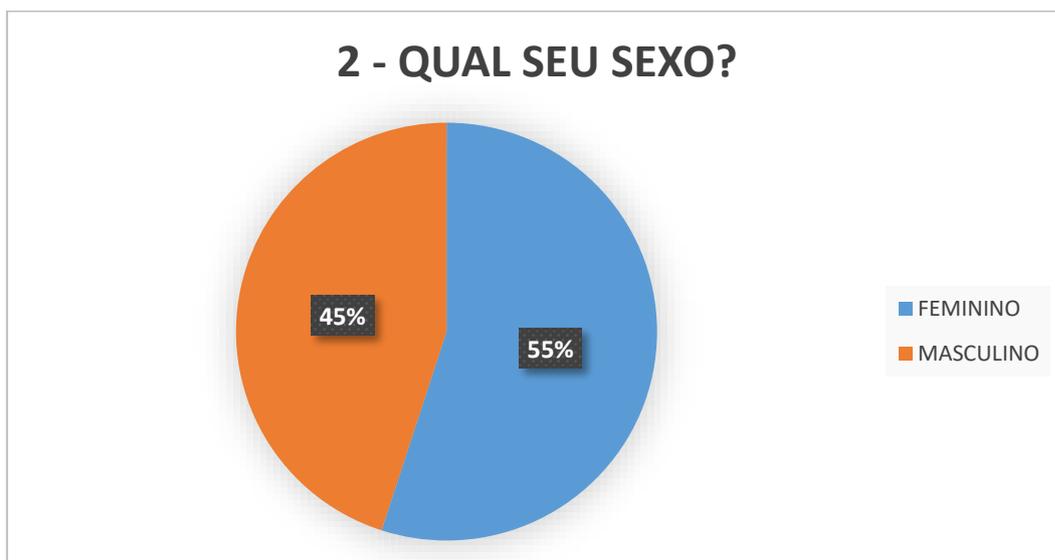
4 PESQUISA APLICADA

4.1 RESULTADO DA PESQUISA

Para a construção dos resultados da pesquisa o questionário teve respostas de 21 participantes, os resultados apresentados em gráficos:

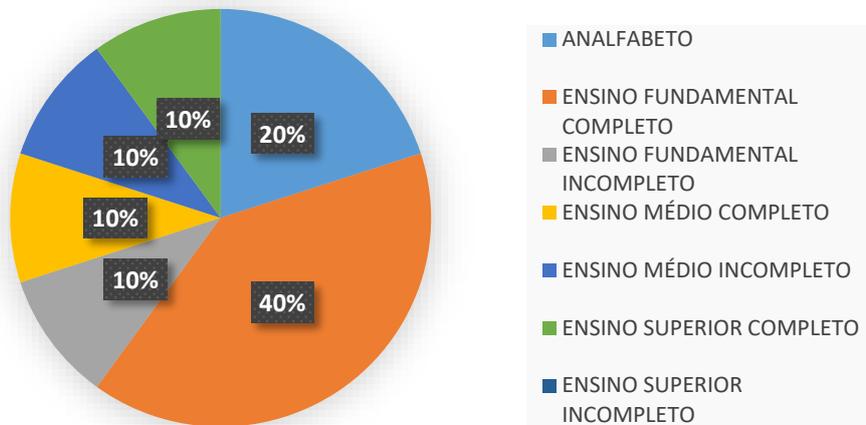


Fonte: Própria (2021).



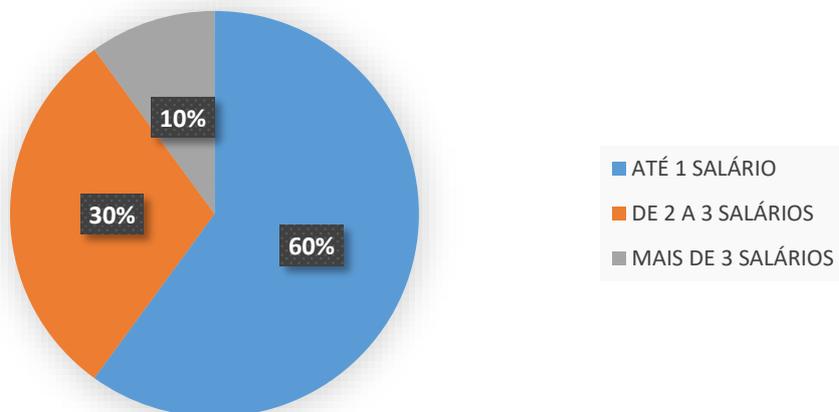
Fonte: Própria (2021).

3 - QUAL A SUA ESCOLARIDADE?



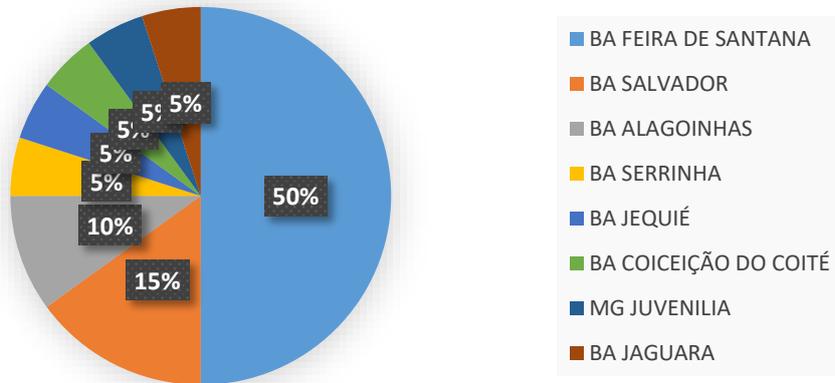
Fonte: Própria (2021).

4 - QUAL SUA RENDA MENSAL?



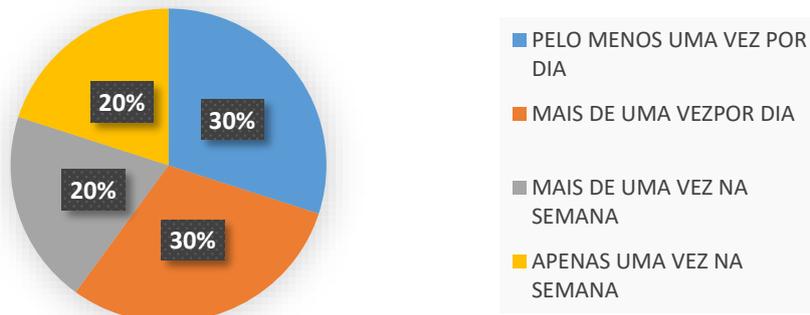
Fonte: Própria (2021).

5 - QUAL CIDADE VOCÊ MORA?



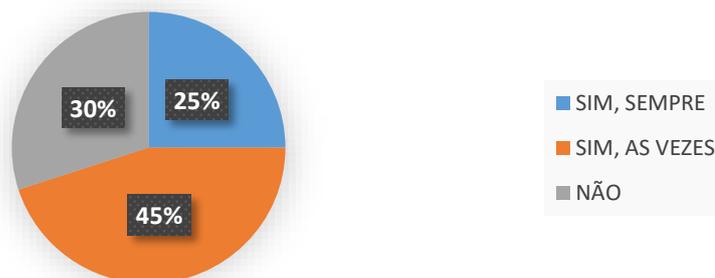
Fonte: Própria (2021).

6 - COM QUAL FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA A INTERNET?



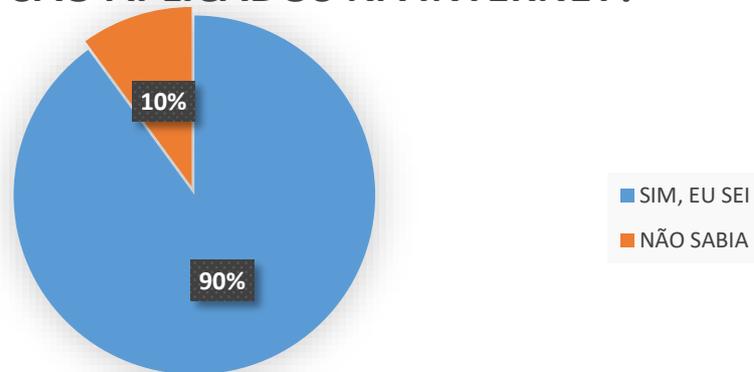
Fonte: Própria (2021).

7 - VOCÊ TEM O AUXÍLIO DE ALGUÉM PARA UTILIZAR A INTERNET?



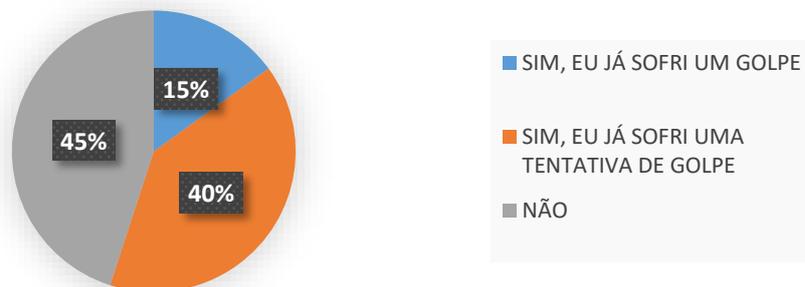
Fonte: Própria (2021).

8 - VOCÊ SABIA QUE EXISTEM GOLPES QUE SÃO APLICADOS NA INTERNET?



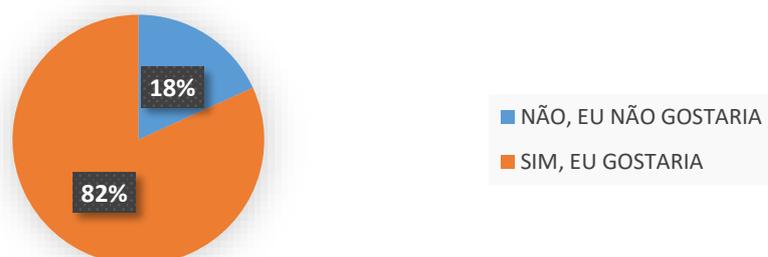
Fonte: Própria (2021).

9 - VOCÊ JÁ SOFREU ALGUM GOLPE OU TENTATIVA?



Fonte: Própria (2021).

10 - VOCÊ GOSTARIA DE APRENDER COMO LIDAR COM A INTERNET PARA NÃO SOFRER GOLPE DIGITAL?



Fonte: Própria (2021).

11 - VOCÊ RECOMENDARIA PARA ALGUÉM O MATERIAL INFORMATIVO SOBRE COMO NÃO SOFRER GOLPES NA INTERNET?



Fonte: Própria (2021).

4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O público participante da pesquisa foi 45% masculino e 55% feminino, a maioria com idade entre 60 a 65 anos. A pesquisa mostrou um resultado de 60% do público com idade entre 60 a 64 anos e 20% com idade maior que 74 anos. A escolaridade dos participantes é a maioria com 40% que estudou até o fundamental completo e em segundo maior com 20% o ensino médio incompleto.

Sobre a renda mensal dos participantes, a maioria totalizando 60% das pessoas recebem até 1 salário, 30% com mais de um até 3 salários e a minoria de 10% com mais de 3 salários, a maior parte desse público se concentra na cidade de Feira de Santana, em segundo lugar em Salvador e em terceiro lugar em Alagoinhas, todas as cidades do estado da Bahia.

A maioria das pessoas afirmaram que utilizam a internet mais de uma vez por dia ou pelo menos uma vez por dia, um total de 60% das pessoas fazem uso diário da internet sendo que 45% tem o auxílio de alguém algumas vezes, 30% utiliza a internet sem nenhum auxílio e apenas 25% dos participantes da pesquisa tem sorte de alguém sempre que utiliza a internet.

A quantidade de pessoas que não sabiam que existiam golpes online é de 10% enquanto 90% dos que responderam a pesquisa já sabem dos riscos que estão suscetíveis ao usar a internet. Houve tentativa de golpe com 40% pessoas, pessoas,

enquanto 45% delas não chegaram a sofrer o golpe e nenhuma tentativa, mas 15% sofreram algum tipo de perda em golpe online na internet.

A maioria dos participantes que totalizam 82% gostariam de aprender como lidar com a internet para não sofrer nenhum tipo de golpe, 18% afirmaram não ter interesse. A maioria também afirmou que recomendaria o material para outras pessoas aprenderem sobre esse assunto, foram 90% no total, quanto 10% não fariam a recomendação do material.

Os resultados mostram que alguns idosos ainda não recebem um acompanhamento ao usar a internet, o que pode ser um fator que coopera para os número de idosos que sofrem golpes ou tentativas. Diante da análise dos dados foi possível observar que não há distinção entre o sexo, tanto homem quanto mulheres sofrem golpes na internet.

Dessa forma, verificando os resultados desta pesquisa fica exposto que há uma necessidade de educar as pessoas para que elas aprendam a usar de maneira segura a internet, que aprendam um pouco mais como se proteger diante de uma tentativa de golpe online.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa evidenciou a necessidade de produção de materiais didáticos que ensinem de forma prática e clara sobre os perigos que existem na internet para o público idoso. Nem sempre as pessoas com a faixa etária acima de 60 anos utiliza a *internet* com o auxílio ou supervisão de alguém, e a *internet* está sempre cheia de atualizações e mecanismos novos para utilização o que pode dificultar ainda mais o uso de forma segura pelos idosos.

Os criminosos atuam de forma disfarçada e podem fazer com que uma tarefa simples e rotineira na *internet* seja prejudicial para o usuário. Mesmo pessoas com a escolaridade acima da média podem se confundir no dia a dia, clicar em um *link* falso, seja homem ou mulher, qualquer pessoa pode deixar passar despercebido um detalhe e fornecer informações pessoais em alguma operação *online*.

Criar material educativo para os idosos visando diminuir os riscos de terem perdas significativas é um passo importante para a sociedade. Assim, os criminosos

não vão encontrar um público despreparado, mas sim pessoas com conhecimento suficiente para descartar a possibilidade de passar por uma situação adversa.

REFERENCIAS

ALARCON, M. F. S.; DAMACENO, D. G.; LAZARINI, C. A.; BRACCIALLI, L. A. D.; SPONCHIADO, V. B. Y.; MARIN, M. J. S. Violência sobre a pessoa idosa: um estudo documental. **Rev Rene**, Fortaleza, v. 20, e41450, 2019.

ANDRADE, M. M. de. Introdução à Metodologia do Trabalho Científico. 10. Ed. São Paulo: Atlas, 2017.

BARROS, M. M. L. (2004). **Envelhecimento, cultura e transformações sociais**. In J. L. Pacheco, J. L. M. Sà, & S. N. Goldman (Orgs), Tempo de envelhecer: percursos e dimensões psicossociais. Rio de Janeiro: Nau editora.

BRASIL. Tribunal Regional Federal da 3ª Região. **Escola de Magistrados Investigação e prova nos crimes cibernéticos**. São Paulo: EMAG, 2017. 352p.

BRASIL. Extra: Conheça os 25 golpes mais comuns da internet e saiba como se proteger. 2020. Disponível em: <<https://extra.globo.com/economia/conheca-os-25-golpes-mais-comuns-da-internet-saiba-como-se-proteger-24799673.html>>. Acesso em: 10 de novembro.

BRITO, R. **A utilização do computador e internet por idosos**. In: II CONGRESSO INTERNACIONAL TIC E EDUCAÇÃO, Lisboa, 2012.

BEHAR, Patricia Alejandra et al. Competências: conceito, elementos e recursos de suporte, mobilização e evolução. In: BEHAR, Patricia Alejandra. (Org.). **Competências em Educação a Distância**. Porto Alegre: Penso, 2013. p. 20-42.

CARVALHO, R. N. S. de; ISHITANI, L. Fatores motivacionais para desenvolvimento de mobile serious games com foco no público da terceira idade: uma revisão de literatura. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 15, n. 1, p. 16–32, 2013.

CÁSSIA, R. de; OLIVEIRA, F. S. **Um novo olhar sobre a terceira idade: a universidade aberta para a terceira idade**. In: VI ENDUCERE, 2006, Paraná.

DOLL, Johannes; MACHADO, Leticia Rocha; CACHIONI, Meire. O idoso e as novas tecnologias. In: FREITAS, E. V. et al. (Org.). **Tratado de geriatria e gerontologia**. 3.ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2016. P. 1604-1611.

D'URSO, Luiz Augusto Filizzola. **Cibercrime: perigo na internet**. 2017. Disponível em: <<http://politica.estadao.com.br/blogs/faustomacedo/cibercrime-perigo-na-internet/>>. Acesso em 28 de Agosto de 2017.

FERRARI, Anusca. **DIGCOMP**: a framework for developing and understanding digital competence in Europe. União Europeia: Yves Punie and Barbara N. Brečko. 2013. Disponível em: <<http://ftp.jrc.es/EURdoc/JRC83167.pdf>>. Acesso em: jun. 2017.

FIGUEIREDO, Carolina Dantas de; MENDES, Alisson Ronaldo da Silva. Roteiros para dispositivos de mídias móveis: tela, tempo e trânsito como elementos contingentes. **Revista GEMINIS**. p. 165-182. 2015 Disponível em: <<https://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/226>>. Acesso em 15 de agosto 2021.

FIGUEIREDO, Dantas de Carolina.; LINS, Arruda Gustavo. Webséries ou séries na web? Uma discussão a partir da noção de interação. **Revista GEMINIS**, v. 6, n. 1, p. 205-223, 28 jun. 2015. Disponível em: <<https://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/226>>. Acesso em: 19 de Setembro 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GARCIA, H. D. **A terceira idade e a Internet: uma questão para o novo milênio**. Dissertação de Mestrado em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista, Marília, Paraná, 2001.

HERGESEL, J. P. A websérie enquanto processo comunicacional no contexto da cultura da convergência e os alicerces midiáticos necessários para sua roteirização. **Revista de Estudos Universitários - REU**, [S. l.], v. 41, n. 1, 2015. Disponível em: <<http://periodicos.uniso.br/ojs/index.php/reu/article/view/2150>>. Acesso em: 16 de Setembro 2021.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e estatística. **PNAD. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2014**. Rio de Janeiro: IBGE, 2016. Disponível em: <<http://www.mcti.gov.br/documents/10191/0/pnad-tic-2014.pdf/74864e5f-4ccd-41fa-bb96-b436d5a8a78a>>. Acesso em: janeiro de 2021.

JESUS, Damásio de. MILAGRE, José Antonio. **Manual de Crimes de Informáticos**. São Paulo: Saraiva, 2016.

LIMA, M. P. **O idoso aprendiz**. Divulgação eletrônica do Programa de Estudos Pós-Graduados em Gerontologia e do Núcleo de Estudo e Pesquisa do Envelhecimento (NEPE) da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo-PUCSP, 2007.

MACHADO, Leticia Rocha; GRANDE, Tássia Priscila Fagundes; BEHAR, Patricia Alejandra. Competência digital de idosos: mapeamento e avaliação. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 21, n. 4, p. 941–959, 2019. Disponível em: <<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/8644207/14505>>. Acesso em: junho 2017.

MARTINS, de Melo Martins; SILVA, Eder Gamar da; MAURICIO, Nathanni Marrelli Matos. A POPULAÇÃO IDOSA E A INTERNET. **Revista Observatório**, v. 6, n. 6, p. a13pt, 1 out. 2020.

MELO, Karine. **Golpe financeiros contra idosos**. Disponível em: <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-09/golpes-financeiros-contra-idosos-cresceram-60-diz-febraban>>. Acesso em: 31 outubro 2021.

MIRANDA, L. M. de; FARIAS, S. F. As contribuições da internet para o idoso: uma revisão de literatura. **Interface Comunicação, Saúde, Educação**, São Paulo, v. 13, n. 29, p. 383-94, abr./jun. 2009.

MICROSOFT. **Central de Proteção e Segurança**. 2015. Disponível em: <<http://www.microsoft.com/pt-br/security/online-privacy/phishing-scams.aspx#Tools>>. Acesso em: 15 agosto 2021.

PEREIRA, C.; NEVES, R. Os idosos e as TIC – competências de comunicação e qualidade de vida. *Revista Kairós Gerontologia*, São Paulo, v. 14, n. 1, p. 5-26, mar. 2011.

SANTOS, L. A. **Tecnologias de informação e comunicação: o e-mail redimensionando as relações sociais de idosos**. Dissertação de Mestrado em Gerontologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUCSP, São Paulo, São Paulo, Brasil, 2005.

SCHWAMABACH, G. C. S.; SILVA, T. D. **Inclusão Digital: interação do idoso com o computador e a internet**. In: XXXIX Congresso brasileiro de educação em engenharia, 2011, Santa Catarina.

SILVA, Michel Carvalho. As tecnologias de comunicação na memória dos idosos. **Serv. Soc. Soc.**, São Paulo, n. 126, p. 379-389, 2016.

SILVA, D. A.; PEREIRA, M. M. O.; FERREIRA, M. C. Terceira Idade e Tecnologia: um estudo sobre a utilização da internet e do comércio eletrônico. **Revista Brasileira de Gestão e Engenharia**, n. 12, p. 61-87, 2016. Disponível em: <<http://www.periodicos.cesg.edu.br/>> Acesso em: jun. 2017.

SILVEIRA, M. M. Educação e inclusão digital para idosos. **Revista Renote**: Novas tecnologias na educação. Porto alegre, RS. V.8 N. 2. 2010. Disponível em: <<https://www.seer.ufrgs.br/renote/article/view/15210>>. Acesso em: jan. 2021.

SIMÕES, C. C. S. **Relações entre as alterações históricas na dinâmica demográfica brasileira e os impactos decorrentes do processo de envelhecimento da população**. Rio de Janeiro: IBGE, 2016. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv98579.pdf>> Acesso em: abr. 2017.

Stuart-Hamilton, I. (2002). **A Psicologia do Envelhecimento**: uma introdução. Porto-Alegre: Artmed.

THIBES, Fabiola. **Os principais golpes aplicados em redes sociais**. Disponível em: <<http://www.psafes.com/blog/proteja-se-conheca-os-principais-golpes-aplicados-em-redes-sociais>>. Acesso em: 04 Outubro, 2021.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 17 ed. São Paulo: Cortez, 2009.

THIOLLENT, M. **Pesquisa-ação nas organizações**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

TOLEDO, Marcelo. **Hackers invadem sistema do Hospital do Câncer de Barretos e pedem resgate**. Publicado em 2017. Disponível em: <http://www.em.com.br/app/noticia/internacional/2017/05/12/interna_internacional,868487/empresas-e-hospitais-sofrem-ataque-cibernetico-em-massa-naeuropa.shtml>. Acesso em: 02 de Julho de 2021.

KACHAR, Vitória. **Terceira idade e informática: aprender revelando potencialidades**. São Paulo, SP: Cortez, 2003.

ZABALA, Antoni; ARNAU, Laia. **Como aprender e ensinar competências: uma proposta para o currículo escolar**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

WATAYA, Roberto Sussumu. **Alfabetização digital da terceira idade**. UNASP, 2021. Disponível em: < <https://www.unasp.br/pesquisa-e-extensao/alfabetizacao-digital-da-terceira-idade/>>. Acesso em: 19 de Outubro de 2021.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

O questionário a seguir se trata de uma investigação para o Trabalho de Conclusão de Curso sobre o uso da internet e os riscos vivenciados pelo público idoso com o objetivo de saber mais sobre a utilização da internet e seu conhecimento a respeito desse assunto. Contém cinco perguntas, cada pergunta com apenas uma opção de resposta. Levará apenas 5 minutos e as suas respostas são totalmente anônimas. Não existem respostas certas ou erradas, por isso lhe solicitamos que responda de forma espontânea e sincera a todas as questões. Obrigado pela sua colaboração.

1 - SUA IDADE ESTÁ ENTRE

60 – 65 ANOS
66 – 70 ANOS
71 – 74 ANOS
MAIS DE 74 ANOS

2 - QUAL O SEU SEXO

FEMININO
MASCULINO

2 - QUAL A SUA ESCOLARIDADE

ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPLETO
ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO
ENSINO MÉDIO INCOMPLETO
ENSINO MÉDIO COMPLETO
ENSINO SUPERIOR INCOMPLETO
ENSINO SUPERIOR COMPLETO

3 - QUAL RENDA MENSAL

ATÉ 1 SALÁRIO
DE 2 A 3 SALÁRIOS
3 SALÁRIOS OU MAIS

4 - QUAL CIDADE VOCÊ MORA?

R: _____

5 - COM QUAL FREQUÊNCIA VOCÊ UTILIZA A INTERNET?

PELO MENOS UMA VEZ POR DIA
MAIS DE UMA VEZ POR DIA
APENAS UMA VEZ NA SEMANA
MAIS DE UMA VEZ NA SEMANA

6 - VOCÊ O AUXÍLIO DE ALGUÉM PARA UTILIZAR A INTERNET?

SIM, AS VEZES
SIM, SEMPRE
NÃO

7 - VOCÊ SABIA QUE EXISTEM GOLPES QUE SÃO APLICADOS NA INTERNET?

SIM, EU SEI
NÃO SEI

8 - VOCÊ JÁ SOFREU ALGUM GOLPE OU TENTATIVA?

SIM, EU JÁ SOFRI GOLPE
SIM, EU JA SOFRI UMA TENTATIVA DE GOLPE
NÃO, NUNCA SOFRI

9 - VOCÊ GOSTARIA DE APRENDER COMO LIDAR COM A INTERNET PARA NÃO SOFRER GOLPE DIGITAL?

SIM, EU GOSTARIA
NÃO, EU NÃO GOSTARIA

10 - VOCÊ RECOMENDARIA PARA ALGUÉM O MATERIAL INFORMATIVO SOBRE COMO NÃO SOFRER GOLPES NA INTERNET?

SIM, EU RECOMENDARIA
NÃO, EU NÃO RECOMENDARIA