



# Você confia em segurança na internet ?

Por Luis Rocha

Já dizia o velho ditado que confiança não se compra, se conquista! Talvez um dos principais desafios para quem deseja abrir e manter um negócio pela internet seja conquistar a confiança de um internauta.

Assim, para tirarmos a “prova dos noves”, percorremos os mais diversos caminhos virtuais para obter a seguinte resposta: você se sente seguro para realizar compras ou efetuar movimentações bancárias pela internet? Por que? Confira algumas delas a seguir.

#### prova dos noves

Era um truque habitual utilizado pelos contabilistas para verificar se suas contas estavam corretas, antes das calculadoras se tornarem populares. Na linguagem popular, a expressão se tornou sinônimo de certeza, verificação segura.

Fonte: Almanaque Jangada Brasil e Folha Online



"Para começar, separo minha opinião sobre confiabilidade pela internet em dois blocos: e-commerce e Internet Banking. Com relação ao e-commerce, posso afirmar que tenho muita tranquilidade em fazer compras em empresas como Submarino, Americanas.com e Amazon.com. Esta última tem um dos melhores sites do gênero no mundo. Uma aula de como fazer um site eficiente, bem pensado, que funciona e deixa o consumidor seguro em relação a sua compra.

A Amazon é praticamente um "gabarito" de boas práticas para comércio eletrônico. Motivos para toda essa confiança não faltam: tradição, força da marca, quantidade de títulos, usabilidade, respeito e transparência com os clientes, explicações durante todo o processo de compra, personalização e conteúdo gerado pelos próprios usuários.

A palavra-chave para que as pessoas se sintam seguras é credibilidade. Um conceito decisivo para sites de e-commerce. Inclusive, foi estudado pelo Stanford Persuasive Technology Lab ([www.captology.org](http://www.captology.org)), que listou uma série de fatores que aumentam ou diminuem a percepção de credibilidade, com destaque para a força da experiência positiva obtida em visitas anteriores.

O universo de bancos online, por sua vez, possui algumas características diferentes. A concorrência não é tão desleal, pois os clientes não podem optar por fazer movimentações em um site de outro banco. As pessoas têm que aprender a interface e confiar no sistema de seus bancos. Em geral, meu receio para essas operações é bem menor do que para compras online.

Acredito que os sistemas bancários têm um maior compromisso com o funcionamento perfeito e o tratamento de erro. As conseqüências de eventuais problemas podem ser catastróficas e não acho que os banqueiros estejam dispostos a perder dinheiro.

Acho que as pessoas nunca devem ter medo de utilizar o Internet Banking. Na minha opinião, os leitores dessa revista, por definição, não deveriam sequer saber como chegar até suas agências. O importante é sempre ficar atento para possíveis picaretagens e mensagens estranhas recebidas por e-mail."



:: Felipe Memória  
Designer de Interfaces da  
Globo.com, Mestre em Design  
e professor da PUC-Rio  
[www.fmemoria.com.br](http://www.fmemoria.com.br)

**"os leitores dessa revista,  
por definição, não deveriam  
sequer saber como chegar  
até suas agências"**



“Dependendo do site que estiver acessando e do computador que estiver usando para isso, sim, sinto-me seguro o suficiente para fazer compras ou transações bancárias online. No caso de sites bancários, sei que a segurança é muito boa e que a maioria dos golpistas tenta conseguir burlar esta segurança atacando não os sistemas bancários e sim os usuários finais desses sistemas, aproveitando-se de **engenharia social** e desconhecimento por parte destes.

Como mantenho a segurança do meu computador sempre em dia e consigo identificar rapidamente as armadilhas enviadas pela internet para atacar clientes de Internet Banking, sinto-me tão seguro usando o meu computador para fazer transações bancárias quanto na própria agência.

Na verdade, sinto-me mais seguro em casa, pois corro menos riscos de ser assaltado do que numa agência física ou num caixa eletrônico na rua. Já no caso de compras online, o cuidado deve ser maior e os golpistas vivem tentando burlar a segurança desses sistemas. Por isso, só faço compras em sites reconhecidamente seguros. Também evito ao máximo usar computadores públicos ou de terceiros para transações bancárias, compras e outras atividades que exijam senhas e dados privados, pois nunca se sabe que tipo de programa pode estar instalado nestes computadores.

Acredito que, tomando-se as precauções necessárias, o risco que se corre na internet é equivalente ou menor do que os riscos que se corre no mundo offline. Afinal, entregar o cartão de crédito numa mesa de um restaurante qualquer e recebê-lo debitado minutos depois pode ser tão arriscado quanto usá-lo num site de compras desconhecido. No caso do restaurante hipotético, um funcionário desonesto pode muito bem anotar o número do meu cartão e usá-lo indevidamente depois. Seja como for, nunca fui vítima de fraudes desse tipo, nem na internet, nem fora dela.”



**:: Giordani Rodrigues**  
Diretor-editor do site  
InfoGuerra, especializado  
em notícias sobre segurança  
e privacidade na Internet  
[www.infoguerra.com.br](http://www.infoguerra.com.br)

#### engenharia social

Método de ataque, em que alguém faz uso da persuasão, muitas vezes, abusando da ingenuidade ou confiança do usuário, para obter informações que podem ser utilizadas para ter acesso não autorizado a computadores ou informações.

Fonte: Cartilha de Segurança - [www.cert.br](http://www.cert.br)

**“ Sinto-me mais seguro em casa, pois corro menos riscos de ser assaltado do que numa agência física ou num caixa eletrônico na rua”**



:: Gil Giardelli  
Diretor geral da Permission e  
conselheiro da Abemd  
[www.permission.com.br](http://www.permission.com.br)

"Sim, extremamente seguro!  
A utopia de se manter conectado 24 horas por dia atingiu um patamar raras vezes alcançado com a internet. O comércio não precisa mais se contentar com territórios pré-determinados para abastecer a sociedade de consumo. Enquanto as lojas convencionais fecham ao entardecer, o seu concorrente no Japão abre sua loja.

Com a internet, a loja fica aberta 24 horas por dia, sete dias por semana e todos os dias do ano. Com apenas um clique, damos um salto no tempo e entramos em sites das principais lojas do mundo. Você pode comprar um eletroeletrônico em uma loja da China, um CD na bestBuy inglesa e uma blusa nas grifes italianas.

Evidentemente, a internet foi criada nos princípios de liberdade de expressão e de privacidade das pessoas. Porém, todo grande advento tem seus problemas. Por exemplo: o



mercado persa em que se transformou a internet; a substituição dos protagonistas da novela "spam": saem o Viagra falsificado e o "enlarge your Penis", entram em cena Rolex, Prada e Channel.

É uma mudança e tanto! É a deselitização das poderosas marcas de luxo. O exemplo clássico são as pessoas que utilizam o spam. Elas enviam tais

mensagens para quem está feliz com o tamanho de seu dito cujo, para quem está infeliz e, até mesmo, para quem não o tem! E milhares de homens compram este produtos. Prepare-se, pois, nos próximos dias, a sua caixa postal certamente vai ficar cheia de ofertas fantásticas de Cartier e Bulgari, Louis Vuitton e Prada. Estão criados os camelôs digitais!

Porém, mesmo com todos os problemas, continuo achando a internet e o comércio eletrônico fantásticos, porque eles conectam o mundo."

**"Prepare-se, pois, nos próximos dias, a sua caixa postal certamente vai ficar cheia de ofertas fantásticas de Cartier e Bulgari, Louis Vuitton e Prada. Estão criados os camelôs digitais"**



“Até hoje, nunca tive problema em fazer compras e movimentações bancárias pela internet. Procuro manter meu sistema atualizado, executo um antivírus e um anti-spyware com frequência e não abro anexos de procedência suspeita.

Tomo os devidos cuidados com meu cartão de crédito, não o forneço a instituições sem credibilidade e, de preferência, escolho a opção de não permitir que o número seja armazenado localmente. Há situações em que é melhor fazer uma transferência ou pagar com boleto do que com cartão de crédito.”



:: Omar Kaminski  
Advogado e sócio do  
escritório KCP Advogados  
Associados  
[www.kcp.com.br](http://www.kcp.com.br)

**“ executo um antivírus e um anti-spyware com frequência e não abro anexos de procedência suspeita”**

