

VI CONGRESSO FECOMERCIO DE

.....  
**CRIMES**

*<eletrônicos>*

...

**6ª PESQUISA**  
SOBRE O COMPORTAMENTO  
DOS USUÁRIOS NA INTERNET





# UNIVERSO PESQUISADO

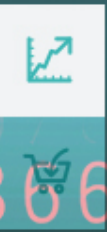
- Mil pessoas (1.000)
- Maio
- Cidade de São Paulo
- Metodologia FecomercioSP



## MAIOR E MAIS COMPLETA

### Novos temas:

- Fatores de influência para compras pela internet;
- Valor médio de compras online;
- Principais meios de pagamento utilizados;
- Tempo médio diário de conexão nas redes sociais.





# E-COMMERCE



Realiza compras pela internet?

**SIM** – 58,6%  
**NÃO** – 41,4%

O resultado é maior se comparado com o ano passado, quando 55,9% disseram adquirir bens na web.





# E-COMMERCE



Qual é o principal fator de influência na compra online?

- Praticidade – 55,5%
- Preço – 34,5%
- Variedade de produtos/produtos que só vendem pela internet – 3,4%
- Site seguro (ferramenta de segurança) – 3,2%
- Rapidez na entrega – 1,4%
- Confiança na empresa – 0,8%
- Promoção – 0,8%
- Propaganda – 0,3%
- Proteção de dados pessoais – 0,0%



# E-COMMERCE



Qual é o valor médio das transações?



Até R\$ 50,00 – 5,4%

De R\$ 51,00 a R\$ 200,00 – 41,1%

De R\$ 201,00 a R\$ 400,00 – 22,5%

De R\$ 401,00 a R\$ 600,00 – 12,5%

Superior a R\$ 600,00 – 18,4%

Valor médio R\$ – 295,30





# E-COMMERCE



Qual o principal meio de pagamento?



- Cartão de crédito parcelado – 57,4%

- Cartão de crédito à vista – 24,2%

- Boleto bancário – 13,9%

- Meio eletrônico de pagamento

(PagSeguro, Bcash, PayPal, Moip) – 2,5%

- Transferência eletrônica/depósito em conta – 2%







# E-COMMERCE



O que impede que você  
faça suas compras pela web?



- Receio de fraudes – 25,7%
- Necessidade de ver pessoalmente o produto – 11,4%
- Falta de segurança no site – 10,7%
- Receio de não receber o produto – 3,7%
- Entrega demorada – 2,9%
- Não tem cartão de crédito/débito – 2,7%
- Receio de receber o produto errado – 1,9%
- Tem pouco tempo para pesquisar na internet – 1,5%
- Outros – 3,4%
- Nada impede – 36,1%





# PROPAGANDA NA INTERNET



Já se interessou por produtos e serviços oferecidos por e-mail sem tê-los solicitado?

Sim – 46,9%

Não – 53,1%

As pessoas estão mais interessadas neste ano. Em 2013, 41,3% mostraram curiosidade.





# PROPAGANDA NA INTERNET



Tem o hábito de se cadastrar em sites de empresas conhecidas para receber informações de produtos e promoções?

Sim – 43,9%

Não – 56,1%

Em 2013, apenas 38,5% tinham o costume.





# REDES SOCIAIS



Utiliza redes sociais?

Sim – 87,8%

Não – 12,2%



Em 2013, 84,1%  
Afirmaram utilizar.





# REDES SOCIAIS



Qual é o local onde acessa?



- Principalmente em casa – 61,85%
- Principalmente no trabalho – 6,26%
- Principalmente em casa e no trabalho – 16,06%
- Apenas em dispositivos móveis fora do trabalho – 15,72%
- Apenas em lan houses – 0,11%





# REDES SOCIAIS



Perfil

Gênero:

Homens – 83,6%

Mulheres – 91,9%

Idade:

Até 35 anos – 94,7%

Mais de 35 – 80,9%

Escolaridade:

- Fundamental incompleto – 81,7%

- Fundamental completo – 75%

- Ensino médio incompleto – 84,8%

- Ensino médio completo – 89,8%

- Superior incompleto – 93%

- Ensino superior completo – 85,5%





# REDES SOCIAIS



Quais suas redes mais acessadas:

Facebook – 98,1%  
Twitter – 14,1%  
Instagram – 12,8%  
WhatsApp – 12,5%  
Skype – 8%  
LinkedIn – 7,6%  
Orkut – 1,4%

O Facebook registrou aumento de utilização. Na última pesquisa, 96,7% dos internautas afirmaram usar essa rede social. De terceiro lugar no ano passado (3,3%), o Twitter subiu para o segundo lugar na pesquisa deste ano (14,1%).





# REDES SOCIAIS



Qual o seu tempo médio diário de conexão?

24



Até uma hora – 40,3%

Entre uma e duas horas – 19,1%

Entre duas e quatro horas – 10,8%

Superior a quatro horas – 29,8%





# REDES SOCIAIS



As informações na rede influenciam sua decisão de compra (on ou offline)?



Sim – 41,9%  
Não – 58%  
Não sabe/  
não respondeu – 0,1%



A influência está maior neste ano. Em 2013, 36,3% afirmaram serem influenciados.



# DISPOSITIVOS PESSOAIS



Usa dispositivos pessoais (computador, tablet ou celular) no trabalho?



Sim – 54,7%  
Não – 45,3%

Em 2013, 48,7%  
responderam utilizar.



# DISPOSITIVOS PESSOAIS



Carrega dados ou informações da empresa em seu dispositivo pessoal?



Sim – 35,9%

Não – 64,1%



No ano anterior,  
29,8% afirmaram  
que sim.





# SEGURANÇA



Utiliza algum tipo de ferramenta tecnológica (como softwares) para evitar captação de senhas, fraudes e invasões ao seu computador?



Sim – 65,6%  
Não – 34,4%





# SEGURANÇA



Teme que ocorram fraudes/ataques de hackers em seu dispositivo pessoal?

Sim – 80,8%  
Não – 19,2%



Em 2013, 86,4%  
afirmaram temer





# CRIMES ELETRÔNICOS



Você ou alguém de sua família  
já foi vítima de crime digital?

Sim – 18%  
Não – 82%

Ocorrência por gênero:

Homem – 17,2%

Mulher – 18,8%

Número de prejudicados  
por crime digital cresceu:

2013 – 17,9%

2014 – 18%





# CRIMES ELETRÔNICOS



De qual crime você foi vítima?



- Clonagem de cartão de crédito/débito – 44,5%
- Comprou de uma empresa-fantasma – 16,5%
- Uso de dados pessoais – 14,8%
- Compras indevidas realizadas com cartão de crédito – 9,3%
- Desvio de dinheiro da conta bancária nas transações realizadas pela internet – 7,7%
- Fez compra e não recebeu o produto – 2,2%
- Clonagem da página pessoal de sites de relacionamento – 1,6%
- *Cyberbullying* – 1,6%
- Outros – 1,5%





# CRIMES ELETRÔNICOS



Neste ano, 44,5% foram ou tiveram parentes com cartão clonado. Em 2013, o percentual era de 31,8.

Mediante o crime, a solução mais comum foi apresentada pelo banco (37,9%). Em 2013, a principal atitude foi a realização de boletim de ocorrência (31,8%).

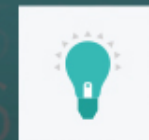
12,1% das pessoas responderam não tomar qualquer atitude após ser vítima de crime eletrônico.



# A LEI DE CRIMES ELETRÔNICOS

Conhece a nova lei de crimes virtuais (popularmente conhecida como “Lei Carolina Dickmann”) que torna crime a invasão de dispositivos?

Sim – 62,3%  
Não – 37,7%



# A LEI DE CRIMES ELETRÔNICOS

A “Lei Carolina Dickmann”  
será suficiente no combate  
aos crimes virtuais?

Sim – 13,8%  
Não – 86,2%





# USO DE DADOS PESSOAIS POR EMPRESAS



Sites devem guardar registros de acesso para auxiliar eventuais investigações de crimes eletrônicos?



Sim – 79,3%  
Não – 20,7%

No ano anterior, 87,8% responderam positivamente à pergunta.





# CONTRATOS E TERMOS DE USO



Lê na íntegra contratos ou “termos de uso” dos sites que utiliza?

Sim – 33,4%

Não – 66,6%

Diminuiu a atenção ao assunto. Em 2013, 39,5% disseram fazer a leitura e em 2012, 53,7%





# USO DE DADOS PESSOAIS POR EMPRESAS



Confia na guarda de dados pessoais pelos sites que solicitam as informações?



Sim – 30,4%  
Não – 69,6%

Houve aumento de 2,7% na confiança em relação ao ano passado, quando 27,7% disseram confiar.



# USO DE DADOS PESSOAIS POR EMPRESAS



As empresas podem usar seus dados pessoais e compartilhá-los com pessoas/empresas sem sua expressa autorização?



Sim – 45,3%  
Não – 54,7%

No ano anterior, 49,8% responderam positivamente à pergunta.



# SERVIÇOS GRATUITOS



Sabe a razão pela qual muitos serviços de busca e de e-mails são gratuitos?



Sim – 34,3%

Não – 65,7%

Em 2013, 72%  
afirmaram não  
conhecer o motivo.



OBRIGADO!