

# GUIA DE SOBREVIVÊNCIA DIGITAL III

**Idoso consciente,  
aposentadoria segura!**



**MPSP**



# MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Procuradoria-Geral de Justiça  
Biênio 2026/2028

Subprocuradoria-Geral de Justiça Cível e de Tutela Coletiva

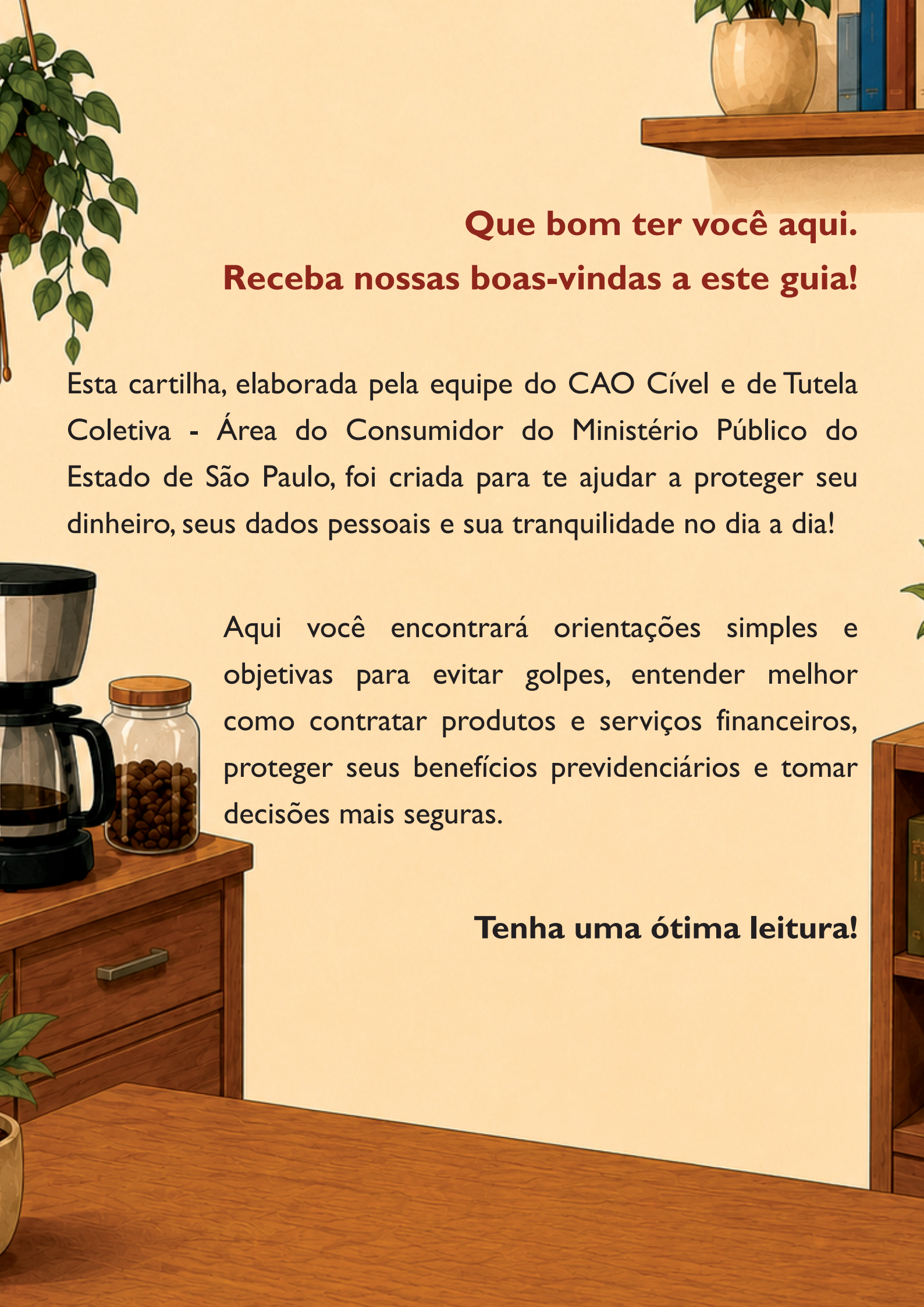
CAO Cível e de Tutela Coletiva

CAO Cível e de Tutela Coletiva - Pessoa Idosa

CAO Cível e de Tutela Coletiva - Consumidor

São Paulo

2026



**Que bom ter você aqui.  
Receba nossas boas-vindas a este guia!**

Esta cartilha, elaborada pela equipe do CAO Cível e de Tutela Coletiva - Área do Consumidor do Ministério Público do Estado de São Paulo, foi criada para te ajudar a proteger seu dinheiro, seus dados pessoais e sua tranquilidade no dia a dia!

Aqui você encontrará orientações simples e objetivas para evitar golpes, entender melhor como contratar produtos e serviços financeiros, proteger seus benefícios previdenciários e tomar decisões mais seguras.

**Tenha uma ótima leitura!**

# Desconfie de ofertas fáceis e urgentes

Golpistas usam promessas de “dinheiro rápido” e fazem pressão para você decidir logo, sem tempo de pensar muito.

Se receber ligações ou mensagens oferecendo vantagens, **desligue e procure seu banco pelos canais oficiais.**



# Leia os documentos na íntegra

Antes de assinar qualquer contrato bancário, é fundamental ler todo o documento com calma e, se possível, **pedir ajuda a alguém de confiança** para garantir que não há cláusulas abusivas ou valores escondidos.

## Atenção redobrada com:

- Taxas de juros
- Valor total da dívida
- Prazo de pagamento
- Multas e encargos

## Peça ajuda

a alguém de confiança

## Desconfie

de cláusulas difíceis de entender ou promessas muito vantajosas



# Proteja senhas e dados pessoais

Nunca forneça senhas bancárias, códigos de verificação ou dados pessoais completos a terceiros, mesmo que a pessoa se identifique como funcionário do seu banco, pois instituições sérias não solicitam essas informações dessa forma.



Não, eu não informo minha senha nem meus dados por telefone.

## Atenção!

O banco **nunca pede** sua senha, código de verificação ou dados pessoais completos (RG, CPF, endereço, data de nascimento etc.).



**Suas informações são pessoais e intransferíveis!**

# Decore suas senhas

Se precisar escrever suas senhas, guarde a anotação em um local seguro. Não deixe essa informação junto com cartões, documentos ou em lugares onde outras pessoas possam encontrá-las facilmente.

**Não compartilhe suas senhas com ninguém!**



# Acompanhe sua movimentação bancária

Acompanhe regularmente seus extratos bancários para identificar qualquer desconto ou movimentação desconhecida.

**Busque ajuda imediata caso encontre algo indevido ou irregular.**



# Guarde comprovantes e recibos

É importante guardar todos os comprovantes, contratos e registros de atendimento relacionados a operações bancárias, e pagamentos.

Esses documentos podem ser essenciais em caso de problemas ou necessidade de contestação.



# Peça

## ajuda e mais informações

Ficou com dúvida? Pare e pergunte. Antes de assinar um contrato ou fazer uma transação, informe-se.

Não tenha medo ou vergonha de pedir explicações. Instituições sérias estão preparadas para orientar seus clientes.

**Nunca tome decisões financeiras com pressa.**



**A calma é a sua melhor amiga contra os golpes digitais.**



# Duvide de links recebidos

Tenha cuidado com links recebidos por e-mail, mensagens ou aplicativos informando sobre compras retidas nos “Correios” ou cobrando taxas para liberar produtos.

Esses links podem levar a páginas falsas que imitam sites oficiais para roubar dados pessoais, bancários ou induzir pagamentos indevidos.



**Na dúvida,  
não clique!**



# Cuidado com pedidos de Pix urgentes

Se um filho, neto ou outro familiar pedir dinheiro urgente pelo WhatsApp dizendo que trocou de número, não faça Pix nem pague boletos. O “Golpe do Pix” é um dos mais comuns.

Mantenha a calma. Ligue para o número que você já conhece ou faça uma chamada de vídeo para confirmar se é realmente seu familiar.



Oi, vó!

Troquei de celular, esse  
é meu novo número!

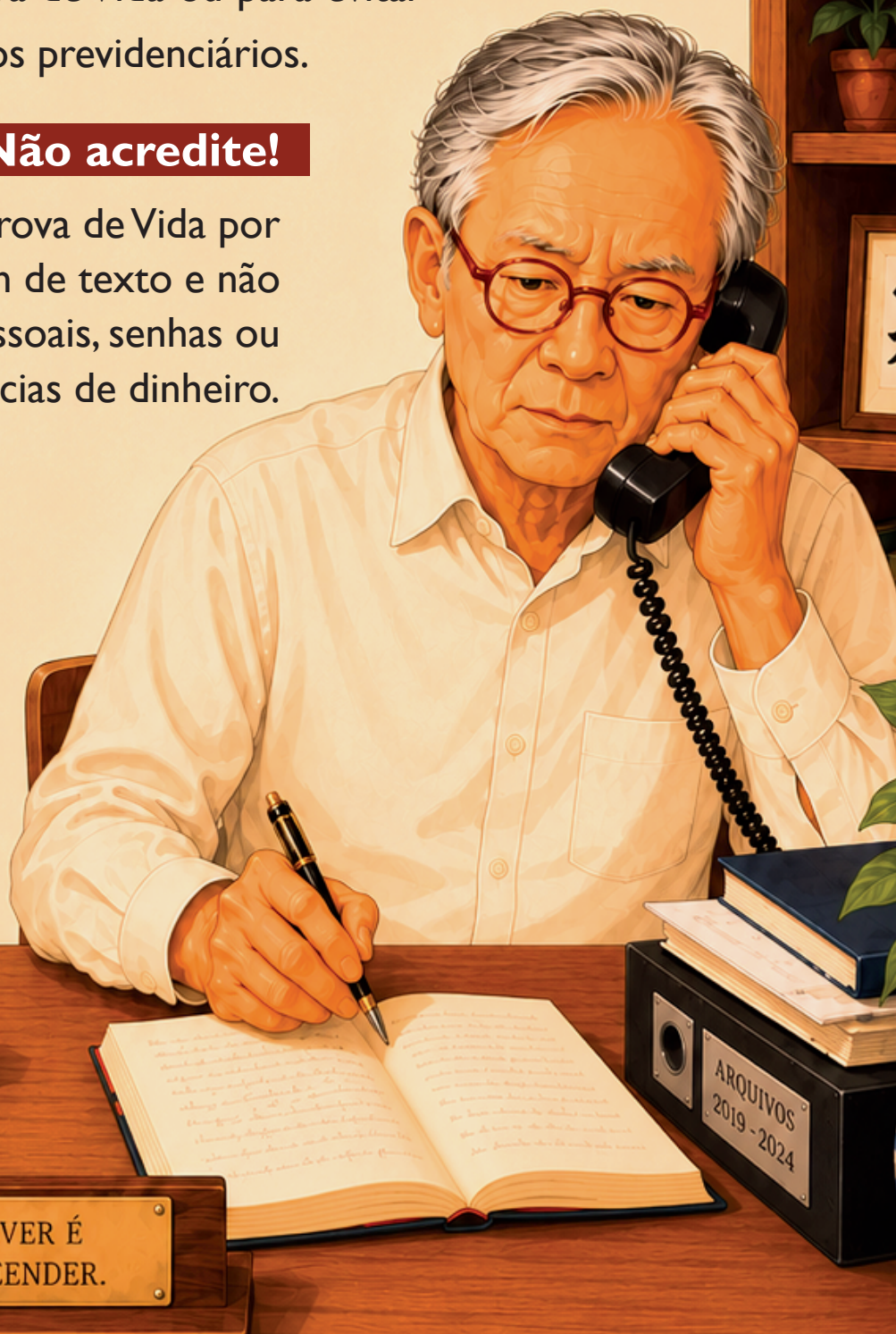


# Prove que está bem informado

Golpistas se passam pela Central 135 do INSS e fazem ligações pedindo dados pessoais. Eles afirmam que as informações são necessárias para a Prova de Vida ou para evitar o bloqueio de benefícios previdenciários.

## Não acredite!

O INSS não realiza Prova de Vida por telefone ou mensagem de texto e não solicita dados pessoais, senhas ou transferências de dinheiro.



# Confie

## apenas em aplicativos oficiais

Jamais instale aplicativos fora da loja oficial do seu celular. Desconfie de aplicativos ou serviços que prometem devolver ou liberar dinheiro, como o falso “INSS Reembolso”.

**O único aplicativo oficial do INSS é o “Meu INSS”.**

Em caso de dúvida, ligue para a Central 135 antes de fornecer dados pessoais ou realizar qualquer procedimento.



# Cuidado com crédito consignado

Ofertas de crédito consignado “fácil” são, na verdade, cartões de crédito consignado, que podem gerar dívidas longas e juros altos.

Antes de contratar, confira se o documento menciona “cartão de crédito consignado” e peça cópia dos documentos.

Já dizia o ditado: quando a esmola é demais, o santo desconfia.



# Fique de olho em ligações não esperadas

Agentes de órgãos de defesa do consumidor e dos Procons jamais entram em contato com consumidores para solicitar dados pessoais, senhas ou transferências de valores.

Desliga,  
é golpe!



# Procure orientação e ajuda

Sempre que houver dúvida ou suspeita de golpe, procure orientação junto a familiares de sua confiança, órgãos de defesa do consumidor ou instituições como o Ministério Público. Eles podem ajudar a proteger seus direitos.



# Atenção!

Cuidar dos seus dados e do seu dinheiro é investir na sua segurança. Com atenção e cuidados simples, você pode evitar golpes e prejuízos.

- Desconfie de ofertas fáceis ou urgentes
- Nunca compartilhe senhas ou códigos
- Leia sempre antes de assinar qualquer contrato
- Evite clicar em links desconhecidos
- Confirme pedidos de dinheiro com familiares
- Acompanhe seus extratos com frequência
- Guarde seus comprovantes e documentos

**Na dúvida, pare e confirme.**

**Golpistas têm pressa. Você pode ter calma.**

Algo pareceu estranho? Procure ajuda de alguém de confiança ou em canais oficiais antes de tomar qualquer decisão.

**Você não está só,** existem instituições prontas para te orientar e proteger.

# Anote

## os principais canais de atendimento

### Ministério Público do Estado de São Paulo

Atua na proteção dos direitos do consumidor da pessoa idosa e no combate a fraudes e práticas abusivas: [www.mpsp.mp.br/](http://www.mpsp.mp.br/)



### Polícia Civil

Acione em caso de emergência ou para registro de B.O.  
Delegacia Eletrônica: [delegaciadigital.policia-civil.sp.gov.br](http://delegaciadigital.policia-civil.sp.gov.br)



**Polícia Militar:** Disque 190

### Instituto Nacional do Serviço Social (INSS)

Portal Meu INSS: <https://meu.inss.gov.br> | Disque 135



### PROCON.SP: Disque 151

Auxilia em problemas com empréstimos, contratos bancários, cobranças indevidas, fraudes financeiras e golpes digitais.

Espaço Consumidor: [www.procon.sp.gov.br/espaco-consumidor](http://www.procon.sp.gov.br/espaco-consumidor)



### Consumidor.gov.br

Facilita o diálogo entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet: <https://www.consumidor.gov.br>



### Bancos e instituições financeiras

Entre em contato com seu banco pelos canais oficiais para bloquear cartões, contestar transações e alterar senhas. Use sempre os contatos do aplicativo, site oficial ou do verso do cartão.



# MPSP

MINISTÉRIO PÚBLICO  
DO ESTADO DE SÃO PAULO

