

PANORAMA


mobiletime

opinion  box



Senhas e biometria no Brasil

*** NOVEMBRO, 2019 ***

NOVEMBRO, 2019

PESQUISA **PANORAMA**
Mobile Time/Opinion Box

ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO DE
mobiletime | **opinion box**

SENHAS E BIOMETRIA NO BRASIL



SOBRE ESTA PESQUISA

Panorama Mobile Time/Opinion Box - Senhas e biometria no Brasil

é uma pesquisa independente produzida por uma parceria entre o site de notícias **Mobile Time** e a empresa de soluções de pesquisas **Opinion Box**.

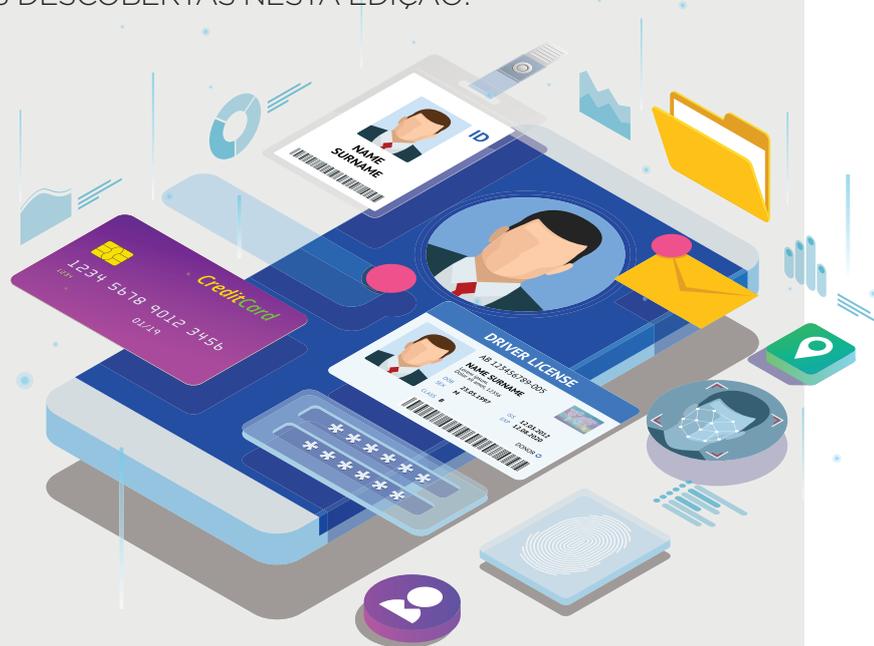
Nesta edição foram entrevistados 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone. As entrevistas foram feitas on-line entre 23 de outubro e 1 de novembro de 2019. Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.

AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS NESTA EDIÇÃO:

EM UM ANO PASSOU DE 27% PARA 43% A PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE DESBLOQUEIAM O APARELHO COM A LEITURA DA SUA DIGITAL

17% DOS BRASILEIROS COM SMARTPHONE JÁ EXPERIMENTARAM O RECONHECIMENTO FACIAL COMO FORMA DE AUTENTICAÇÃO A SERVIÇOS DIGITAIS ATRAVÉS DO SMARTPHONE. UM ANO ATRÁS ERAM 11%

49% DOS INTERNAUTAS BRASILEIROS DESCONHECEM A LGPD



OS BANCOS SÃO O SEGMENTO NO QUAL OS BRASILEIROS MAIS CONFIAM PARA UM TRATAMENTO RESPONSÁVEL DE SEUS DADOS PESSOAIS. AS REDES SOCIAIS, POR SUA VEZ, SÃO AQUELAS NAS QUAIS OS BRASILEIROS MENOS CONFIAM NESSE ASPECTO



As análises contidas neste relatório são de autoria de Fernando Paiva, editor do Mobile Time e jornalista com 19 anos de experiência na cobertura do mercado de conteúdo e serviços móveis. Paiva é também o organizador dos eventos **Tela Viva Móvel**, **Super Bots Experience**, **Fórum de Operadoras Alternativas**, **Mobishop** e **Mobi-ID**.



Aviso legal: é permitido o compartilhamento dos resultados desta pesquisa em apresentações públicas ou privadas desde que sejam dados os devidos créditos à fonte: *Panorama Mobile Time/Opinion Box - Senhas e biometria no Brasil - Novembro de 2019.*



Panorama geral

O uso da biometria como meio de autenticação a serviços digitais está se popularizando rapidamente no Brasil. Um dos catalisadores desse comportamento é o telefone celular, com cada vez mais modelos dotados de leitor de digital, além de softwares de reconhecimento facial integrados às suas câmeras frontais. O uso de biometria no desbloqueio do celular, gesto repetido inúmeras vezes ao longo de um dia, acaba sendo um impulsionador dessa tecnologia, contribuindo para que o consumidor se familiarize com ela.

Em apenas um ano, comparado com a edição anterior desta pesquisa, houve um aumento considerável do uso da biometria em detrimento de senhas para o desbloqueio do smartphone. Um ano atrás, o meio mais usado pelo brasileiro para essa finalidade era o desenho de uma senha na tela (35%). Agora, apenas 24% dos donos de smartphone desbloqueiam

seu aparelho desta forma. No mesmo intervalo, a proporção dos que usam uma senha numérica caiu de 20% para 14%. Enquanto isso, por outro lado, a leitura da digital para desbloquear o smartphone deu um salto, passando de 27% para 43%. Esta agora é a maneira mais popular de autenticação ao telefone móvel nacional. Merece destaque também o crescimento de reconhecimento facial, utilizado para desbloqueio do smartphone de 5% dos brasileiros - um ano atrás eram 1%. Vale destacar que 13% dos entrevistados declaram que não bloqueiam o celular.

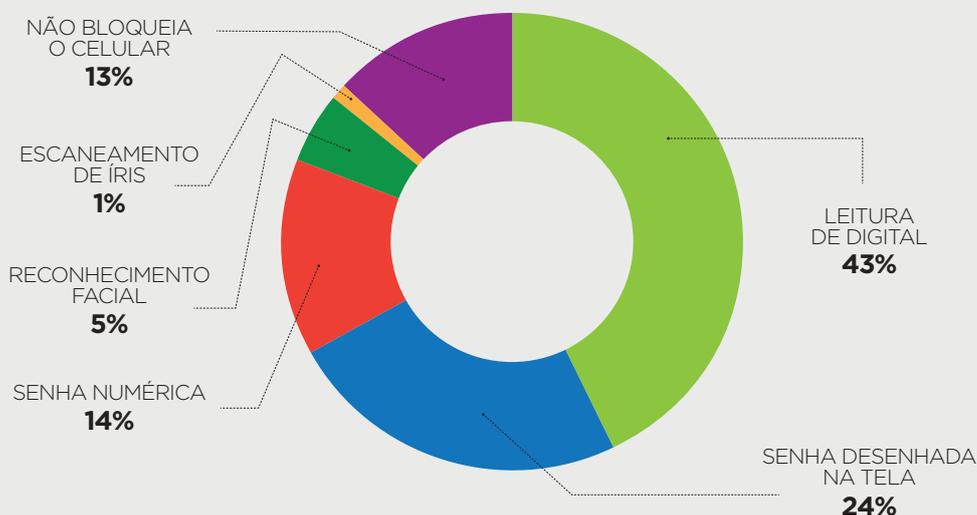
Além do smartphone em si, a biometria tem sido adotada para a autenticação em diversos aplicativos móveis, desde carteiras digitais até redes sociais e plataformas de mensageria, passando por bancos e companhias aéreas. Em um ano, subiu de 38% para 45% a proporção de brasileiros com smartphone que já

[GRÁFICO 1]

COMO O BRASILEIRO DESBLOQUEIA O CELULAR?

Pergunta: Como você desbloqueia seu celular?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



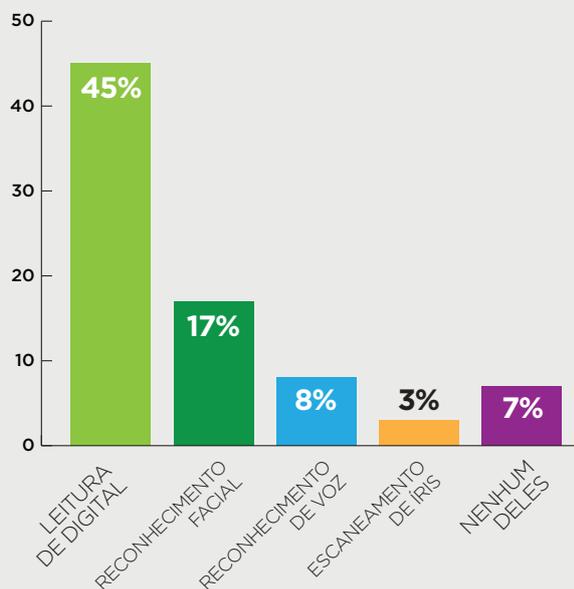


[GRÁFICO 2]

QUAIS MEIOS DE AUTENTICAÇÃO BIOMÉTRICA O BRASILEIRO JÁ EXPERIMENTOU PARA ACESSAR SERVIÇOS DIGITAIS ATRAVÉS DO SMARTPHONE?

Pergunta: Quais métodos abaixo você já utilizou para se autenticar em algum serviço digital no smartphone?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



experimentaram a leitura de digital como meio de autenticação em algum aplicativo móvel (Gráfico 2). A proporção que já usou reconhecimento facial, por sua vez, passou de 11% para 17%. O reconhecimento de voz e o escaneamento de íris se mantiveram estáveis dentro da margem de erro - vale lembrar que são poucos os aparelhos dotados de sensores capazes de realizar a leitura de íris.

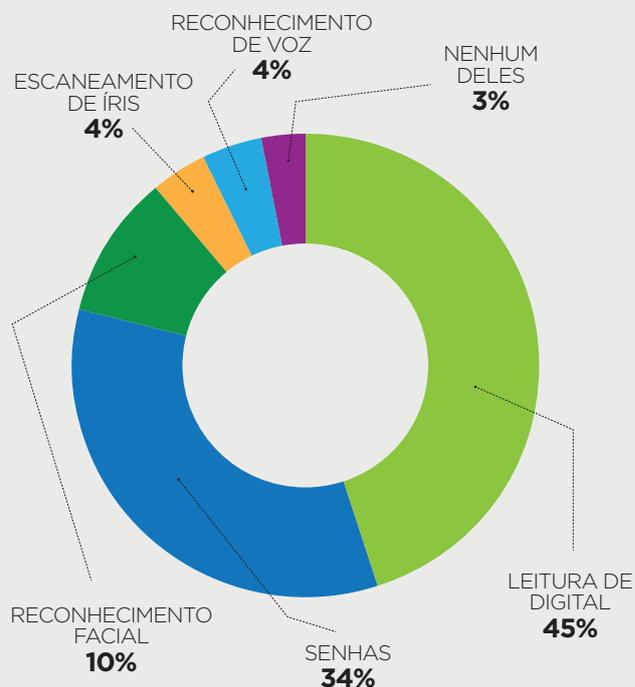
45% dos brasileiros com smartphone consideram que a leitura de digital é o meio mais fácil e confortável de se autenticar a um serviço (Gráfico 3). As senhas, que um ano atrás lideravam nesse quesito, apontadas por 45% dos entrevistados como o método mais simples e confortável, agora aparecem em segundo lugar, com 34%. O reconhecimento facial, por sua vez, subiu de 5% para 10% em um ano.

[GRÁFICO 3]

QUAL O MEIO MAIS FÁCIL E CONFORTÁVEL DE AUTENTICAÇÃO?

Pergunta: Qual dos métodos listados abaixo você considera mais fácil e confortável de usar para autenticação em serviços digitais no smartphone?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





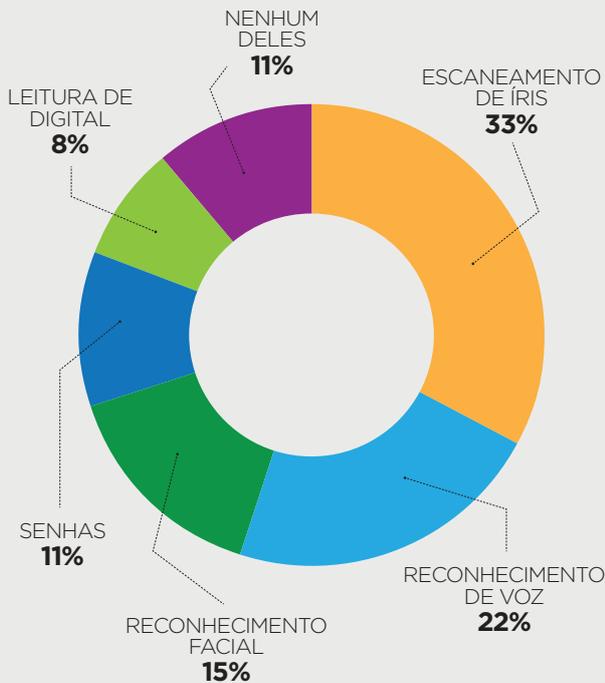
Embora poucos brasileiros tenham experimentado o escaneamento de íris ou o reconhecimento de voz, a percepção do público é de que essas tecnologias são as mais difíceis e desconfortáveis, assim descritas por 33% e 22% dos entrevistados, respectivamente (Gráfico 4).

A leitura de digital é considerada o meios de autenticação mais seguro por 39% dos brasileiros donos de smartphone (Gráfico 5). As senhas, por sua vez, são consideradas o meio menos seguro, apontadas por 37% dos entrevistados (Gráfico 6).

[GRÁFICO 4]
QUAL O MEIO MAIS DIFÍCIL E DESCONFORTÁVEL DE AUTENTICAÇÃO?

Pergunta: Qual dos métodos listados abaixo você considera mais difícil e desconfortável de usar para autenticação em serviços digitais no smartphone?

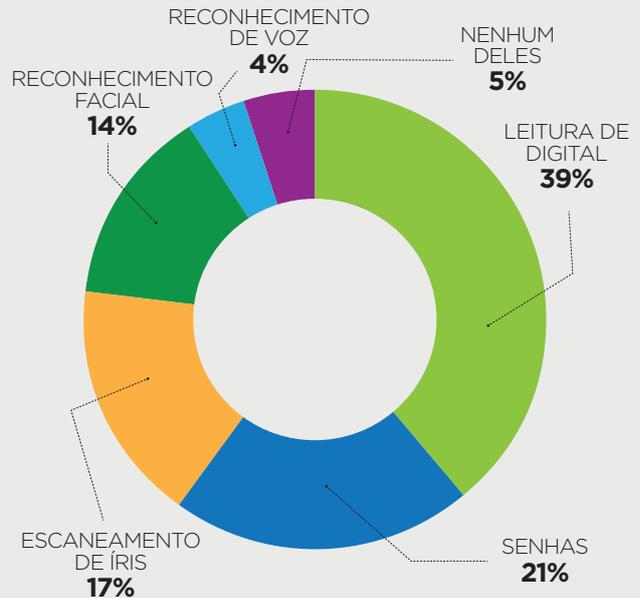
Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



[GRÁFICO 5]
QUAL O MEIO MAIS SEGURO DE AUTENTICAÇÃO?

Pergunta: Qual dos métodos listados abaixo você considera mais seguro para autenticação em serviços digitais no smartphone?

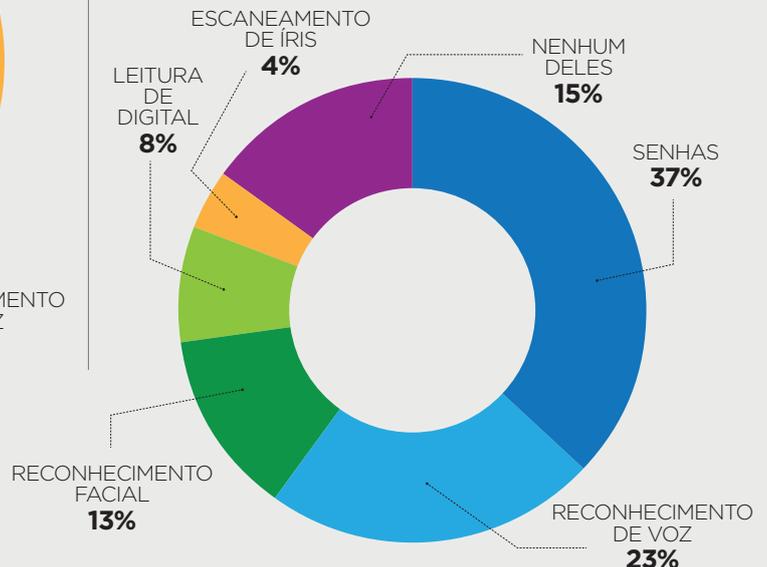
Base: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



[GRÁFICO 6]
QUAL O MEIO MENOS SEGURO DE AUTENTICAÇÃO?

Pergunta: Qual dos métodos listados abaixo você considera menos seguro para autenticação em serviços digitais no smartphone?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





A (má) gestão das senhas

O brasileiro reclama da falta de segurança das senhas, mas talvez o problema esteja na sua gestão das mesmas. 66% dos entrevistados afirmam que possuem ao todo até cinco senhas diferentes para serviços digitais, o que indica o uso de senhas repetidas (Gráfico 7). Isso é confirmado por outra pergunta da pesquisa: 63% admitem que repetem senhas em vários serviços (Gráfico 8). A grande maioria (67%) confia na própria memória para lembrar das senhas, enquanto uma minoria utiliza serviços de gestão de senhas (Gráfico 9). Conseqüentemente, muitos usam senhas simples para serem memorizadas, sendo que 29% admitem que usam datas de aniversário e nomes de familiares na composição das mesmas (Gráfico 10). Como resultado, 19% declaram que já tiveram algum serviço digital invadido porque a senha foi descoberta (Gráfico 11).

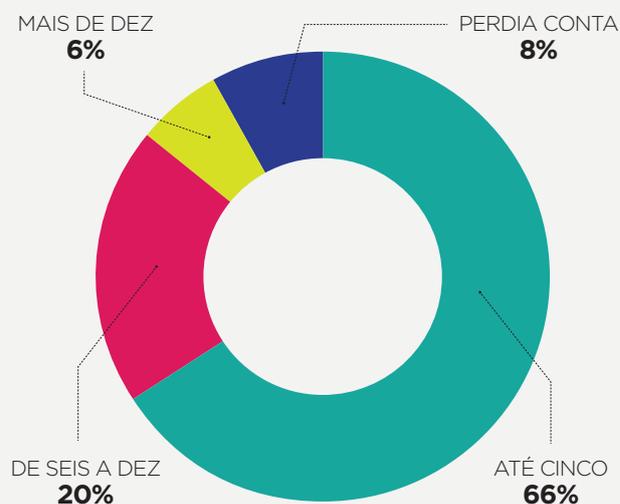
Pelo menos um hábito seguro é mantido pelos brasileiros: 23% afirmam que trocam todas as suas senhas de tempos em tempos e 57% fazem isso com parte delas. Somente 20% estão tranquilos e relatam que nunca mudam as senhas (Gráfico 12).

[GRÁFICO 7]

QUANTAS SENHAS DIFERENTES VOCÊ TEM PARA ACESSO A SERVIÇOS DIGITAIS?

Pergunta: Quantas senhas diferentes você tem para serviços digitais?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

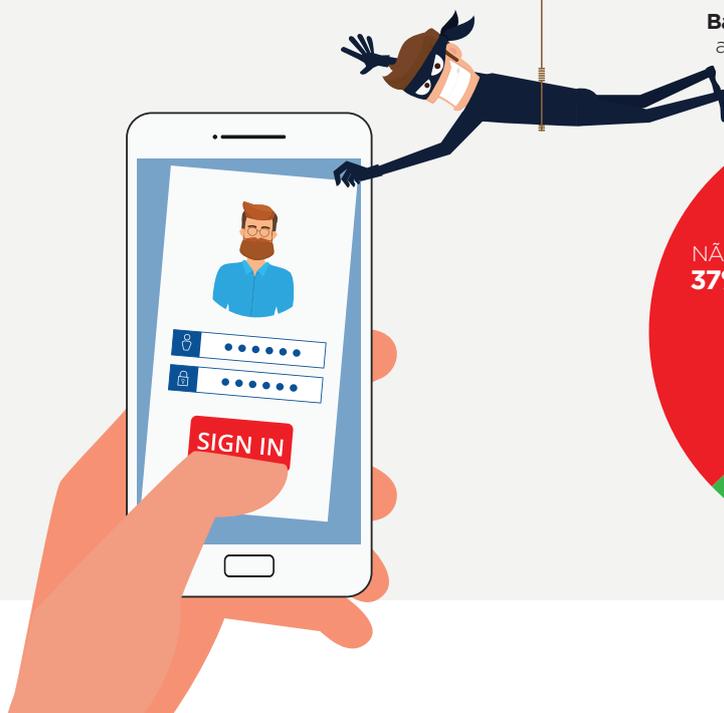
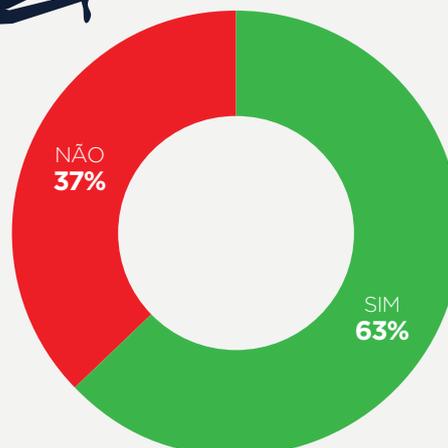


[GRÁFICO 8]

VOCÊ USA SENHAS REPETIDAS PARA SERVIÇOS DIFERENTES?

Pergunta: Você costuma usar a mesma senha para serviços diferentes?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



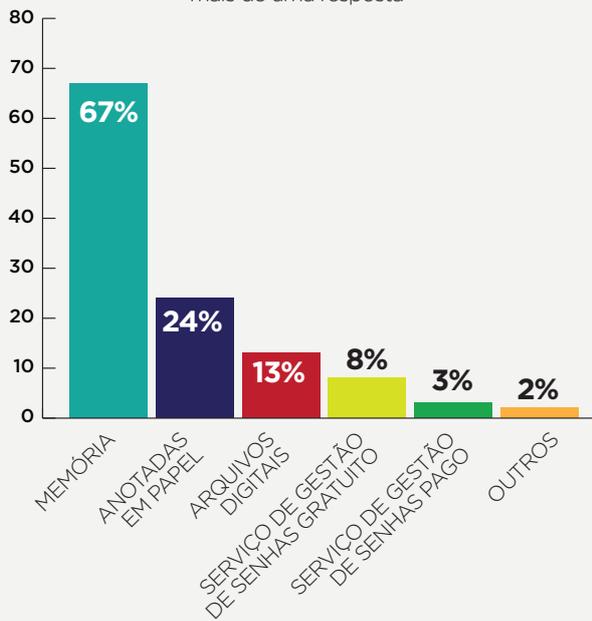


[GRÁFICO 9]

ONDE OS BRASILEIROS GUARDAM SUAS SENHAS?

Pergunta: Como você gerencia as suas senhas?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone. Obs.: Era permitido marcar mais de uma resposta

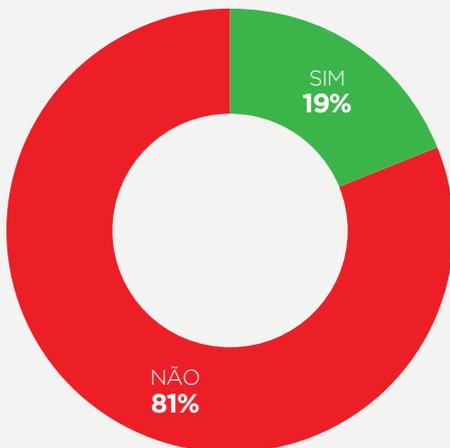


[GRÁFICO 11]

VOCÊ JÁ TEVE ALGUM SERVIÇO DIGITAL INVADIDO PORQUE DESCOBRIRAM A SUA SENHA?

Pergunta: Você já teve algum serviço digital invadido porque descobriram a sua senha?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

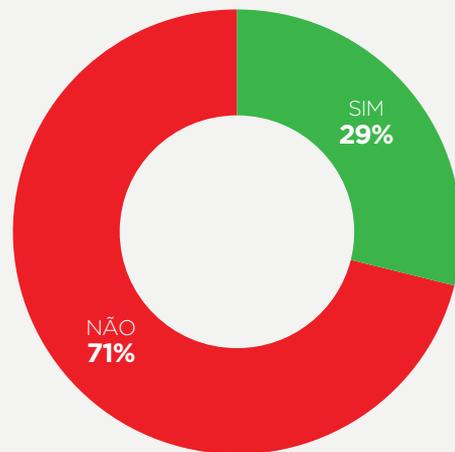


[GRÁFICO 10]

VOCÊ USA DATAS DE ANIVERSÁRIO OU NOMES DE FAMILIARES PARA COMPOR SENHAS?

Pergunta: Você utiliza datas de nascimento ou nomes de familiares na composição das suas senhas?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

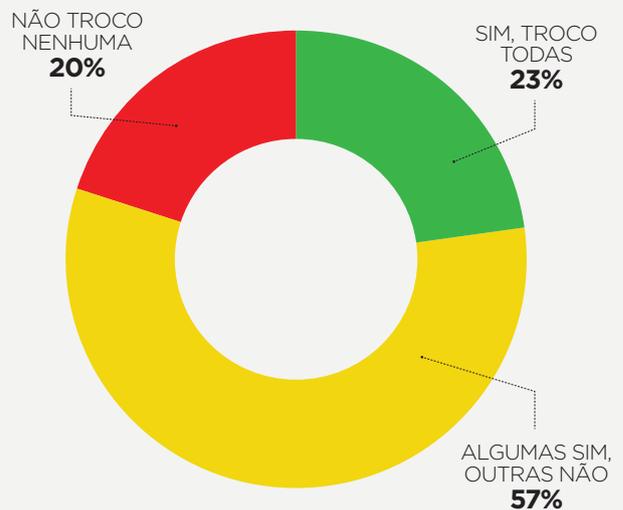


[GRÁFICO 12]

O BRASILEIRO COSTUMA TROCAR SUAS SENHAS DE TEMPOS EM TEMPOS, POR SEGURANÇA?

Pergunta: Para aumentar a segurança, você costuma trocar suas senhas espontaneamente de tempos em tempos?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





LGPD o quê?

Metade dos brasileiros que usam smartphone, ou 49% para ser preciso, não sabem que entrará em vigor no ano que vem uma lei que lhes confere direitos sobre seus dados pessoais coletados por empresas e governos, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). 42% dizem que já ouviram falar na LGPD mas não a conhecem a fundo. E 9% garantem que conhecem bem a nova lei (Gráfico 13).

A pesquisa mede também a confiança dos brasileiros quanto à gestão de seus dados pessoais por diferentes segmentos de empresas e instituições. Foi pedido que os entrevistados dessem uma nota de 1 a 5 sobre o seu grau de confiança de que o tratamento de suas informações é feito de forma correta, evitando que sejam repassadas para terceiros sem o seu consentimento (Gráfico 14).

Os bancos são o segmento no qual os brasileiros mais confiam que seus dados são bem geridos: 60% deram notas 4 ou 5 para eles. Trata-se do único segmento a superar a marca de 50% na soma dessas duas notas positivas. Merece destaque inclusive o aumento da proporção de entrevistados que deu nota 5 para os bancos: subiu de 19% para 25% em um ano. E apenas 14% deram notas 1 ou 2, o menor percentual entre todos os serviços avaliados.

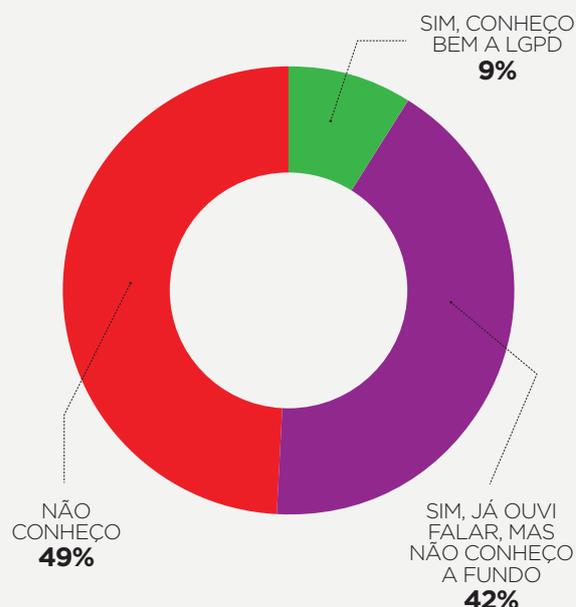
Por sua vez, as redes sociais são o segmento do qual os brasileiros mais desconfiam quanto à gestão de seus dados pessoais, reflexo, provavelmente, do escândalo Cambridge Analytica. 36% dos entrevistados deram notas 1 e 2 para elas. Houve uma piora em relação a um ano atrás, quando essas notas somavam 33%.

[GRÁFICO 13]

O BRASILEIRO CONHECE A LGPD?

Pergunta: Você sabia que em agosto do ano que vem entrará em vigor uma nova lei, chamada Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que garantirá aos brasileiros uma série de direitos sobre seus dados pessoais que são coletados e armazenados por empresas?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

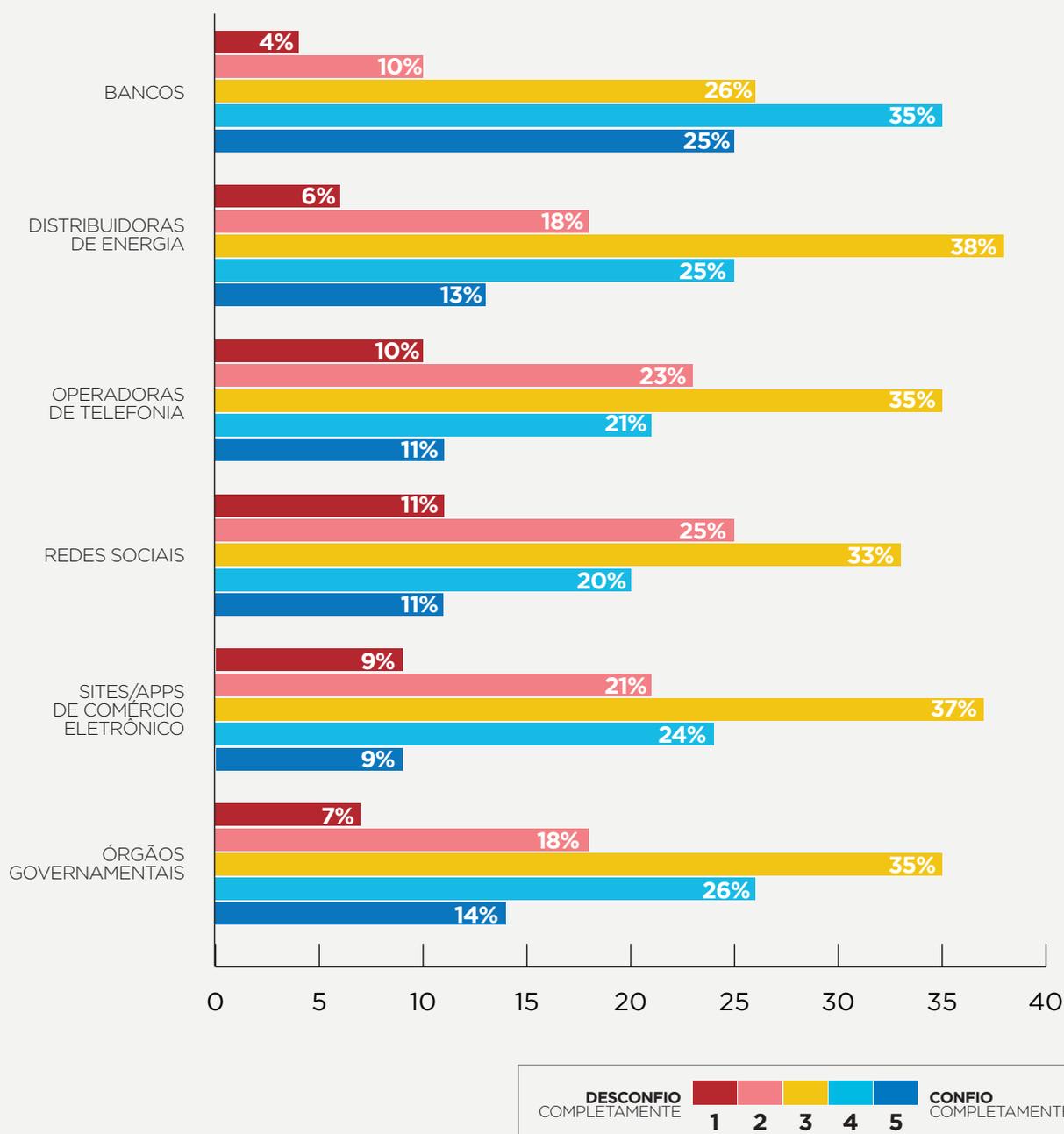




[GRÁFICO 14]
ÍNDICE DE CONFIANÇA

Pergunta: Em uma escala de 1 a 5, em que 1 é 'desconfio completamente' e 5 é 'confio completamente', o quanto você confia que as seguintes empresas gerenciam corretamente os seus dados pessoais, evitando que sejam repassados para terceiros sem o seu consentimento: bancos; distribuidoras de energia; operadoras de telefonia; redes sociais; sites e apps de comércio eletrônico; órgãos governamentais?

Base: 2.297 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

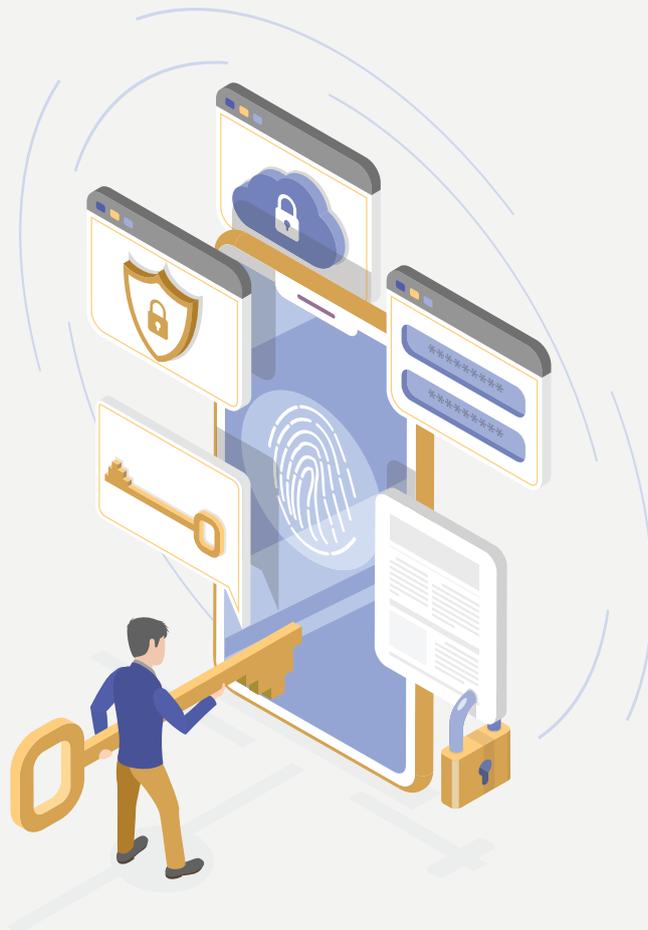




Conclusões

O celular está servindo de porta de entrada para o uso da biometria digital no Brasil, graças ao uso do leitor de digital e também de sua câmera frontal, neste caso para reconhecimento facial. Ao substituir as senhas pela biometria para desbloquear seu smartphone, o brasileiro se acostuma e se sente mais seguro com esses meios de autenticação, ficando mais propício a experimentá-los em outros serviços digitais.

Quanto à LGPD, a tendência é que o público a descubra conforme se aproxime a sua entrada em vigor, porque muitas empresas, assim como órgãos governamentais, mudarão termos de serviço e farão campanhas educativas para explicar como os dados pessoais passarão a ser geridos. É uma boa oportunidade para redes sociais tentarem reconquistar a confiança dos usuários e mudarem a imagem negativa que têm hoje nesse aspecto de segurança.



SOBRE MOBILE TIME

Mobile Time é um site jornalístico de notícias diárias sobre a indústria móvel, com foco no segmento de conteúdo e serviços para smartphones.

www.mobiletime.com.br



SOBRE OPINION BOX

O Opinion Box desenvolve soluções digitais inovadoras para pesquisas de mercado. Atende a milhares de clientes em diversos segmentos, desde pequenas e médias empresas até multinacionais, realizando diferentes tipos de estudos com sua plataforma online e seu painel com mais de 150 mil consumidores em todo o país. Confira outros ebooks, pesquisas, cases, dicas e tutoriais no blog.opinionbox.com.

www.opinionbox.com

Conheça as outras pesquisas **Panorama Mobile Time/Opinion Box**



Pesquisa anual que traça um raio-x do mercado brasileiro de chatbots a partir de levantamento de informações junto aos desenvolvedores de robôs de conversação. Inclui guia com os contatos comerciais das empresas



Pesquisa anual sobre o problema de roubo e furto de celulares no Brasil



Pesquisa semestral que verifica quais os aplicativos mais presentes na homescreen do smartphone brasileiro



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Pesquisa anual sobre o hábito de uso de smartphones por crianças de 0 a 12 anos



Pesquisa semestral que monitora os hábitos de compra de mercadorias físicas e serviços pelos brasileiros através de smartphones

AS PESQUISAS ESTÃO DISPONÍVEIS PARA DOWNLOAD EM
WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR/

Conheça os eventos organizados por Mobile Time

3ª EDIÇÃO ABRIL/2020

Fórum de
Operadoras Alternativas
by mobiletime

Seminário que discute o uso de novas tecnologias, frequências de espectro e modelos de negócios para a construção de redes sem fio para o provimento de acesso à Internet e aplicações de IoT.

www.operadorasalternativas.com.br

19ª EDIÇÃO MAIO/2020

tela viva móvel 2020
by mobiletime

Desde 2004, o evento referência do mercado brasileiro de conteúdo móvel.

www.telavivamovel.com.br

6ª EDIÇÃO AGOSTO/2020

by mobiletime
superbots EXPERIENCE

Seminário sobre o nascente mercado de chatbots, assistentes virtuais e inteligência artificial.

www.botsexperience.com.br

OUTUBRO/2020 2ª EDIÇÃO

mobishop
by mobiletime

Seminário dedicado ao universo de comércio móvel e de pagamentos móveis, reunindo varejistas, bancos, adquirentes, fabricantes de smartphones e operadoras celulares.

www.mobishop.com.br

NOVEMBRO/2020 2ª EDIÇÃO

mobi-ID
by mobiletime

Seminário dedicado exclusivamente ao universo da identificação e da autenticação digitais. biometria digital, reconhecimento facial, autenticação comportamental, identidade autossobrerana, entre outros temas.

www.mobi-id.com.br



Assine o **Newsletter do Mobile Time** e receba, de segunda a sexta, as últimas novidades do mundo da tecnologia móvel, incluindo matérias e entrevistas exclusivas produzidas por jornalistas especializados!

mobiletime

Mais informações:
mobiletime@mobiletime.com.br