

PANORAMA

mobiletime | opinion box

NOV 2021

SENHAS E BIOMETRIA NO BRASIL



OUT
2021

PANORAMA
Mobile Time/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 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone. As entrevistas foram feitas on-line entre 20 e 27 de outubro de 2021.

Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2,1 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.



As análises contidas neste relatório são de autoria de **Fernando Paiva**, editor do **Mobile Time** e jornalista com 21 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 Inovadoras**, **MobiFinance** 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 2021**.

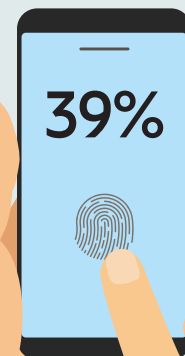
AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS NESTA EDIÇÃO:

O setor bancário é o que goza de maior confiança dos brasileiros na gestão de seus dados pessoais

RECONHECIMENTO FACIAL FOI O MEIO DE AUTENTICAÇÃO DIGITAL QUE MAIS GANHOU POPULARIDADE NO BRASIL NOS ÚLTIMOS 12 MESES

17% dos brasileiros já tiveram dados pessoais (nome, CPF, email etc) utilizados em fraudes ou golpes por terceiros

USUÁRIOS DE IPHONE SÃO OS QUE **MAIS UTILIZAM RECONHECIMENTO FACIAL** NO PAÍS



dos brasileiros apontam a leitura de digital como o meio de autenticação mais fácil e confortável no smartphone

45% DOS BRASILEIROS COM SMARTPHONE DIZEM QUE SUA PREOCUPAÇÃO COM SENHAS AUMENTOU NOS ÚLTIMOS 12 MESES

47% dos brasileiros desbloqueiam seu celular com leitura de digital e 34% com senha



Reconhecimento facial ganha popularidade no Brasil

O reconhecimento facial foi a única forma de biometria digital que ganhou popularidade no Brasil na comparação com a edição anterior deste pesquisa, realizada um ano atrás. De lá para cá subiu de 20% para 29% a proporção de brasileiros com smartphone que já experimentaram o reconhecimento facial como meio de acesso a serviços digitais no dispositivo (Gráfico 1). Trata-se da segunda tecnologia de biometria mais popular do País, atrás apenas da leitura de digital, que permaneceu em primeiro lugar, estagnada em 45%.

O sistema operacional faz diferença no uso de biometria digital no smartphone. Entre usuários de iPhone, 50% já experimentaram reconhecimento facial, contra 26% daqueles com aparelhos Android.

Quando perguntado aos brasileiros qual o meio mais fácil e confortável de autenticação, o reconhecimento facial foi

a única opção na lista apresentada que registrou crescimento acima da margem de erro, passando de 11% para 14% (Gráfico 2). Mais uma vez há discrepância significativa por sistema operacional. O reconhecimento facial é o campeão entre usuários de iPhone, apontado como meio de autenticação mais fácil e confortável por 37% deles, contra apenas 11% na base que possui smartphone Android. Os donos de aparelhos com o sistema operacional do Google apontam a leitura de digital (40%), como o meio mais fácil e confortável.

Quando a pergunta é invertida para qual o meio de autenticação mais difícil e desconfortável, os campeões são o escaneamento de íris (23%), o reconhecimento de voz (18%) e o recebimento de token por SMS (17%) - Gráfico 3. O reconhecimento facial aparece em quarto lugar (16%).

Em termos de segurança, o brasileiro confia mais na leitura de digital (31%) do que nas senhas (19%) ou no

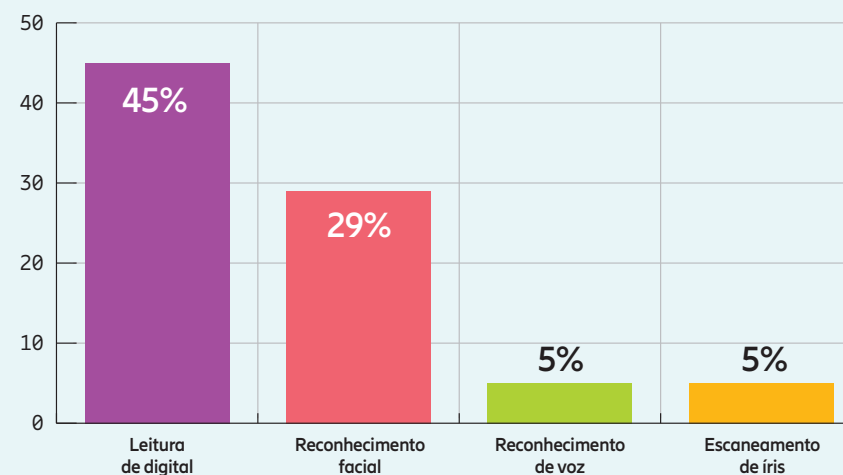


GRÁFICO 1

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: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



reconhecimento facial (17%) – Gráfico 4. Contudo, em um intervalo de um ano, a leitura de digital perdeu 5 pontos percentuais; a senha caiu 2; e o reconhecimento facial cresceu 3, em mais um indicador do seu aumento de popularidade no País. Entre usuários de Android, o meio considerado mais seguro é a leitura de digital (32%), seguido por senha (20%). Entre aqueles com iPhone, o reconhecimento facial lidera (32%) e a leitura de digital (21%) aparece em segundo lugar no quesito segurança.

Vale destacar uma variação por faixa etária na percepção de segurança da leitura de digital. O grupo mais jovem, de 16 a 29 anos, é aquele que mais confia na segurança dessa tecnologia (34%). O percentual cai para 32% no grupo de 30 a 49 anos e diminui para 25% naquele com 50 anos ou mais.

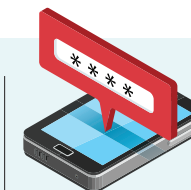
Quando perguntado o contrário, ou seja, qual meio de autenticação consideram menos seguro, a senha aparece em primeiro lugar (27%), seguida pelo envio de token por SMS (23%) e pelo reconhecimento de voz (16%) – Gráfico 5.

Quase a metade dos brasileiros

(47%) desbloqueia seu celular com sua digital, enquanto 34% preferem usar uma senha, seja desenhada (20%) ou numérica (14%) – Gráfico 6. Apenas 10% desbloqueiam com o rosto, proporção que sobe para 43% entre donos de iPhone. A facilidade e rapidez no desbloqueio do iPhone por reconhecimento facial é um dos motivos para essa tecnologia ter ganhado tanta popularidade junto a esse segmento nos últimos 12 meses.

Interessante notar também a preferência das pessoas mais velhas pelo uso de senhas. 45% dos brasileiros com 50 anos ou mais desbloqueiam o celular com senha, seja desenhada (26%) ou numérica (19%). É o grupo com a menor utilização da leitura de digital para desbloqueio (33%), enquanto entre os jovens de 16 a 29 anos 55% preferem esse meio de autenticação.

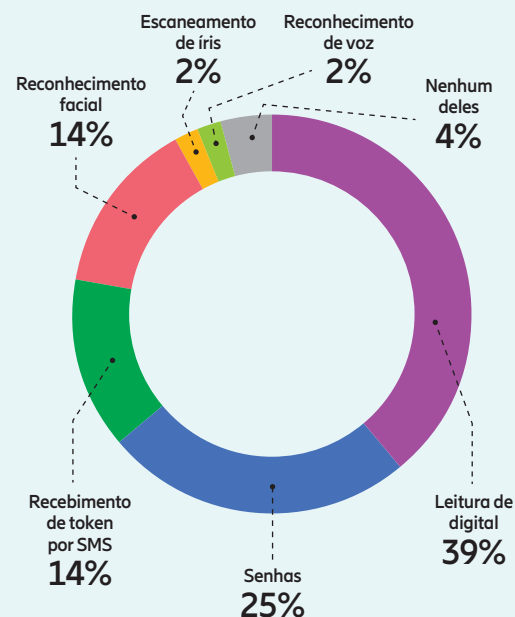
SENHAS E BIOMETRIA NO BRASIL


GRÁFICO 2

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: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone


GRÁFICO 3

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: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

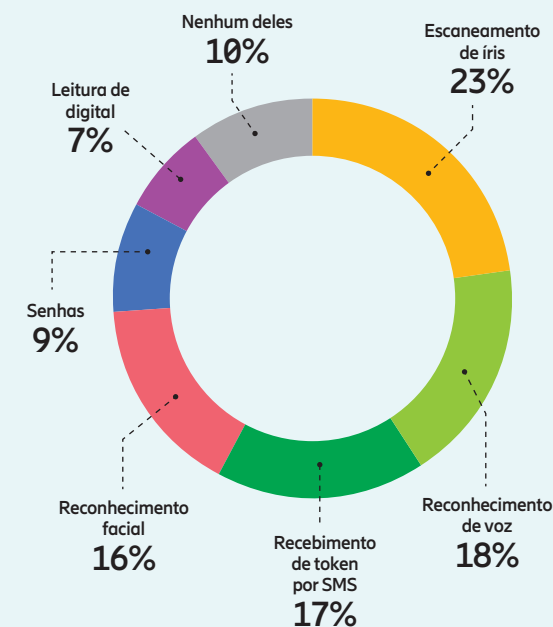




GRÁFICO 4

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: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

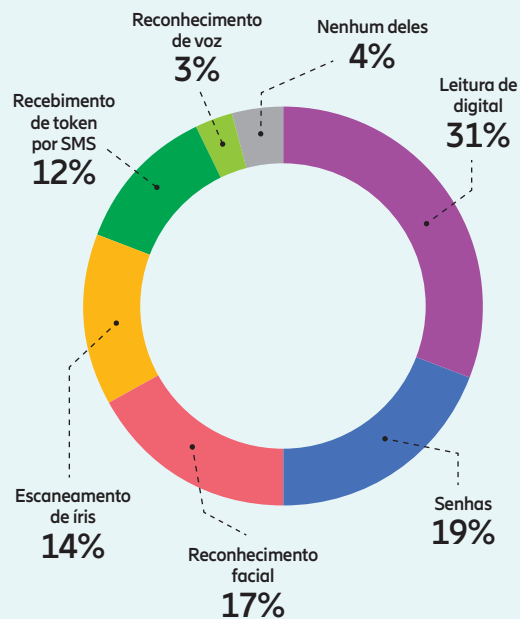


GRÁFICO 5

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: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

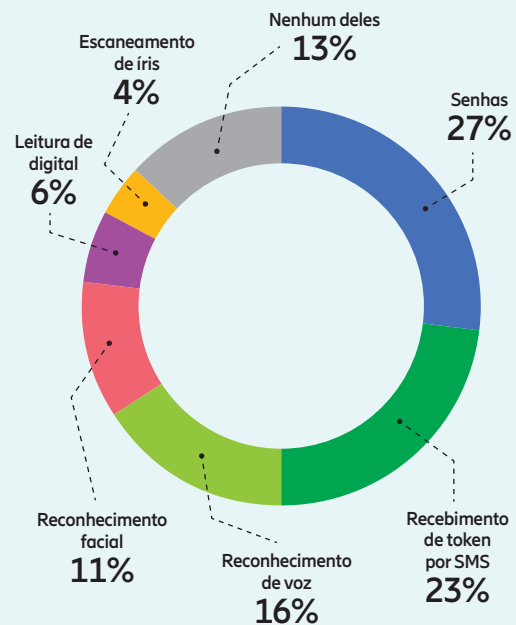
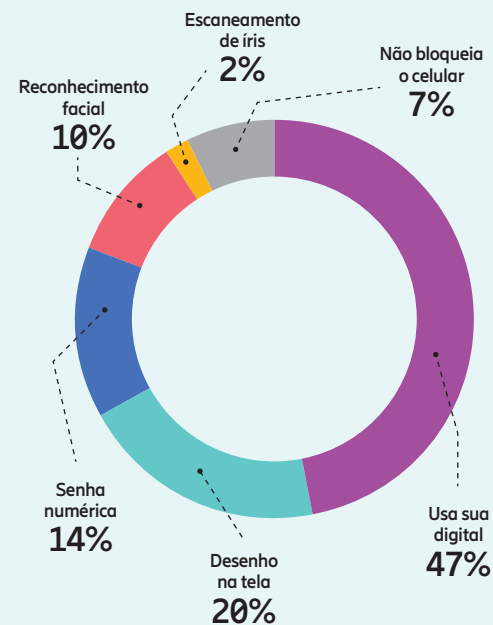


GRÁFICO 6

COMO O BRASILEIRO DESBLOQUEIA SEU CELULAR?

Pergunta: Como você desbloqueia seu celular?

Base: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





Aumenta a preocupação com senhas

A preocupação do brasileiro com a segurança em serviços digitais tem aumentado, provavelmente por conta da utilização cada vez maior de produtos online durante a pandemia, ao mesmo tempo em que aumentam as notícias sobre vazamentos de dados. 22% dos brasileiros que possuem smartphone dizem que a preocupação com suas senhas aumentou muito nos últimos 12 meses e 23% afirmam que aumentou pouco (Gráfico 7). 45% dizem que permaneceu igual. E uma minoria de 10% declaram que sua preocupação com senhas diminuiu um pouco (4%) ou muito (6%).

Isso se reflete em um cuidado maior na gestão das senhas, embora ainda longe do ideal. Em 12 meses, caiu de 67% para 61% a proporção de brasileiros que têm no máximo 5 senhas para todos os seus serviços digitais (Gráfico 8). Esse é o mesmo percentual

que admite repetir senhas para mais de um serviço (Gráfico 9). Esse hábito é mais comum entre pessoas das classes A e B (70%) que entre aquelas das classes C, D e E (59%). É também mais frequente entre os jovens de 16 a 29 anos (66%), que entre os brasileiros de 30 a 49 anos (61%) ou aqueles de 50 anos ou mais (54%).

59% dos brasileiros com smartphone memorizam suas senhas; 27% anotam em papel; e 25% permitem que o navegador do computador as armazene (Gráfico 10). As pessoas com 50 anos ou mais são aquelas que



GRÁFICO 7

NOS ÚLTIMOS 12 MESES, A PREOCUPAÇÃO DO BRASILEIRO COM SUAS SENHAS...

Pergunta: Considerando os últimos 12 meses, você diria que a sua preocupação com senhas...

Base: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

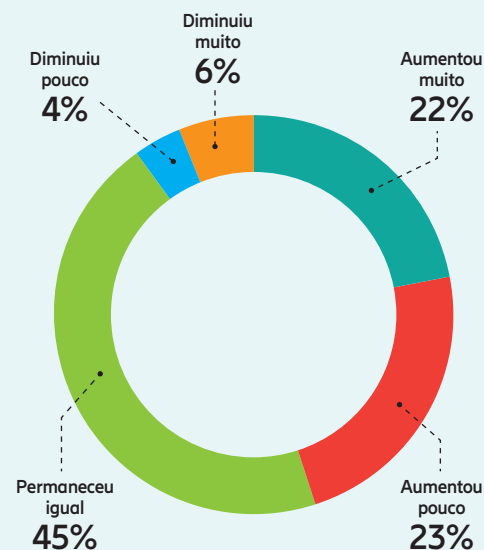


GRÁFICO 8

QUANTAS SENHAS DIFERENTES VOCÊ TEM PARA ACESSO A SERVIÇOS DIGITAIS?

Pergunta: Quantas senhas diferentes você tem para serviços digitais?

Base: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

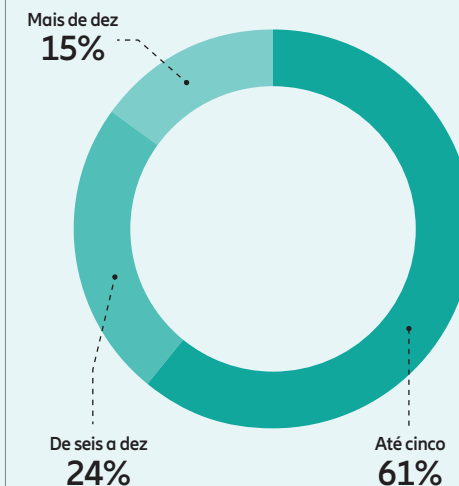




GRÁFICO 9

VOCÊ USA SENHAS REPETIDAS PARA SERVIÇOS DIFERENTES?

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

Base: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

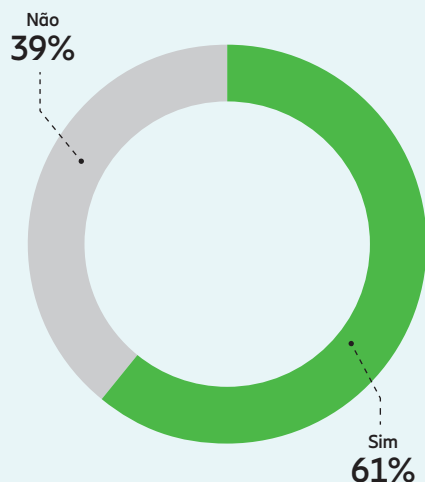


GRÁFICO 10

ONDE OS BRASILEIROS GUARDAM SUAS SENHAS?

Pergunta: Como você gerencia as suas senhas?

Base: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.

Obs.: Era permitido marcar mais de uma resposta

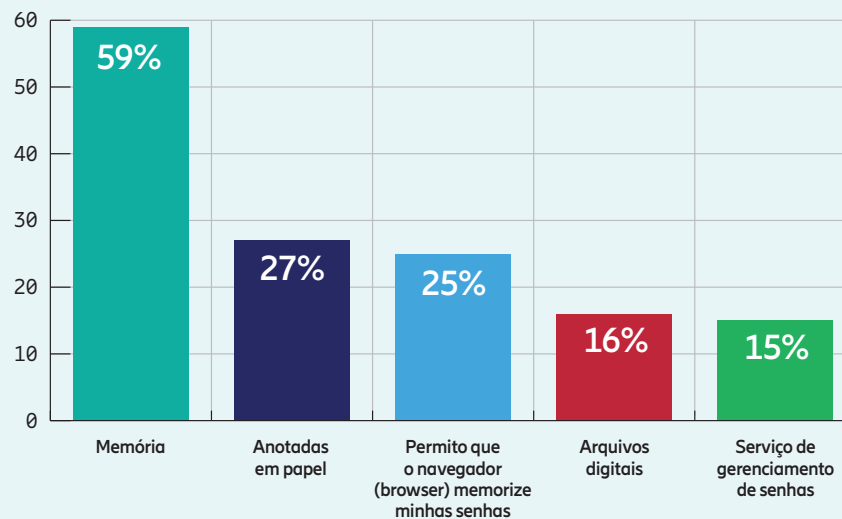
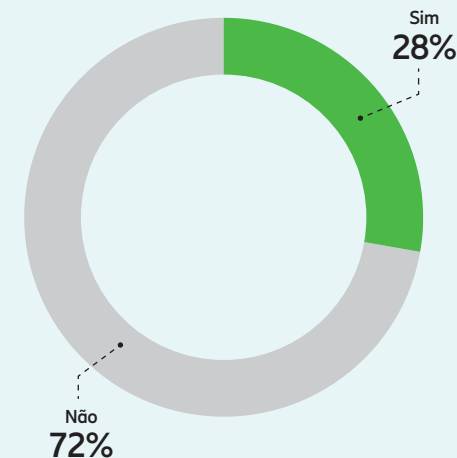


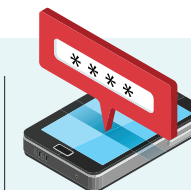
GRÁFICO 11

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: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





mais costumam anotar as senhas em papel (37%) e as que menos confiam em sua memória para essa atividade (49%).

28% dos brasileiros admitem que usam datas de aniversário ou nomes de familiares e amigos na composição de suas senhas, prática não recomendada por especialistas em segurança, pois as torna vulneráveis para fraudadores que utilizam engenharia social em seus golpes (Gráfico 11).

Não à toa, um em cada cinco brasileiros com smartphone já tiveram um serviço digital invadido porque o fraudador descobriu sua senha (Gráfico 12). A proporção é similar independentemente do gênero, da idade ou da classe social.

Cerca de metade dos brasileiros com smartphone (53%) costumam trocar suas senhas periodicamente, por medida de segurança – Gráfico 13. E 47% dizem que mudaram alguma senha nos últimos 30 dias (Gráfico 14).

GRÁFICO 12

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: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

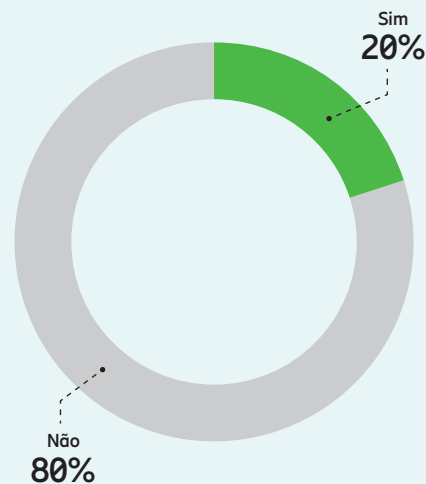


GRÁFICO 13

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: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

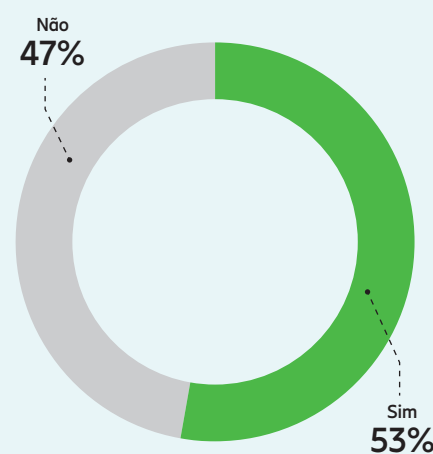
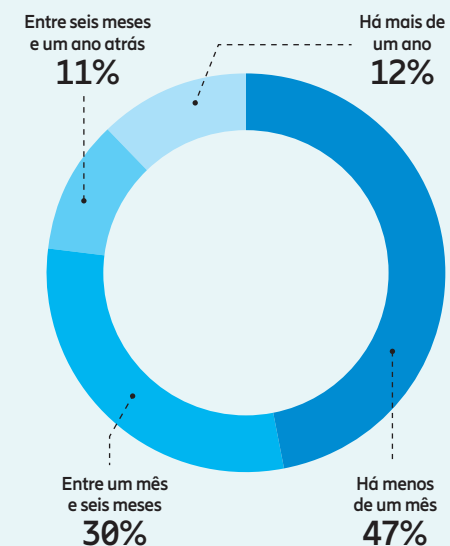


GRÁFICO 14

QUANDO FOI A ÚLTIMA VEZ QUE O BRASILEIRO TROCOU UMA SENHA?

Pergunta: Quando foi a última vez que você lembra de ter trocado uma senha?

Base: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





Confiança é maior nos bancos

Nos últimos 12 meses foram noticiados diversos megavazamento de dados pessoais de brasileiros, o que jogou luz sobre as vulnerabilidades dos bancos de dados de grandes empresas e instituições governamentais. Muitas vezes, os criminosos põem essas informações à venda na dark web para que golpistas possam usá-las em fraudes. 17% dos brasileiros com smartphone dizem já ter tido seus dados pessoais (nome, CPF, email etc) usados por terceiros em alguma fraude ou golpe (Gráfico 15). Não há diferença significativa por gênero, idade ou renda familiar mensal.

Esta pesquisa mede o grau de confiança do brasileiro quanto à gestão dos seus dados pessoais por diferentes segmentos de empresas/instituições: bancos, distribuidoras de energia, operadoras de telefonia, redes sociais, sites/apps de e-commerce, e órgãos governamentais

(Gráfico 16). Há quatro anos, desde a primeira edição dessa pesquisa, os bancos lideram nesse aspecto. Desta vez não foi diferente: 55% dos brasileiros deram notas 4 ou 5 para seu grau de confiança na gestão que os bancos fazem de seus dados, dentro de uma escala de 1 a 5. As redes sociais, por sua vez, são o segmento no qual o brasileiro menos confia: 38% deram notas 1 ou 2 para elas.



A confiança dos brasileiros é uma boa notícia para o mercado bancário neste ano de 2021 em que começou a implementação do open banking, que consiste em um conjunto de regras permitindo que os correntistas autorizem o compartilhamento de seus dados pessoais e bancários entre instituições financeiras.

E as redes sociais, pelo visto, ainda não conseguiram recuperar o dano à sua imagem decorrente de escândalos recentes, como o Cambridge Analytica.

GRÁFICO 15

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE TIVERAM DADOS PESSOAIS UTILIZADOS EM FRAUDES

Pergunta: Você já teve dados pessoais seus (nome, CPF, email etc) usados por terceiros em alguma fraude/golpe?

Base: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

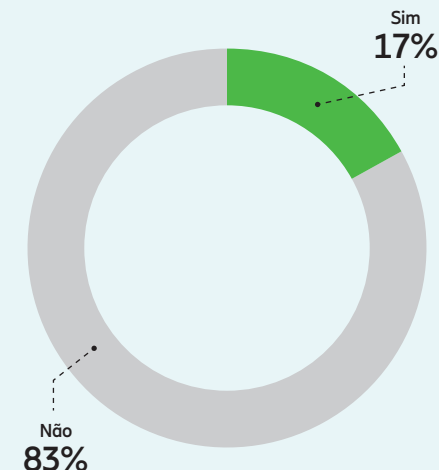


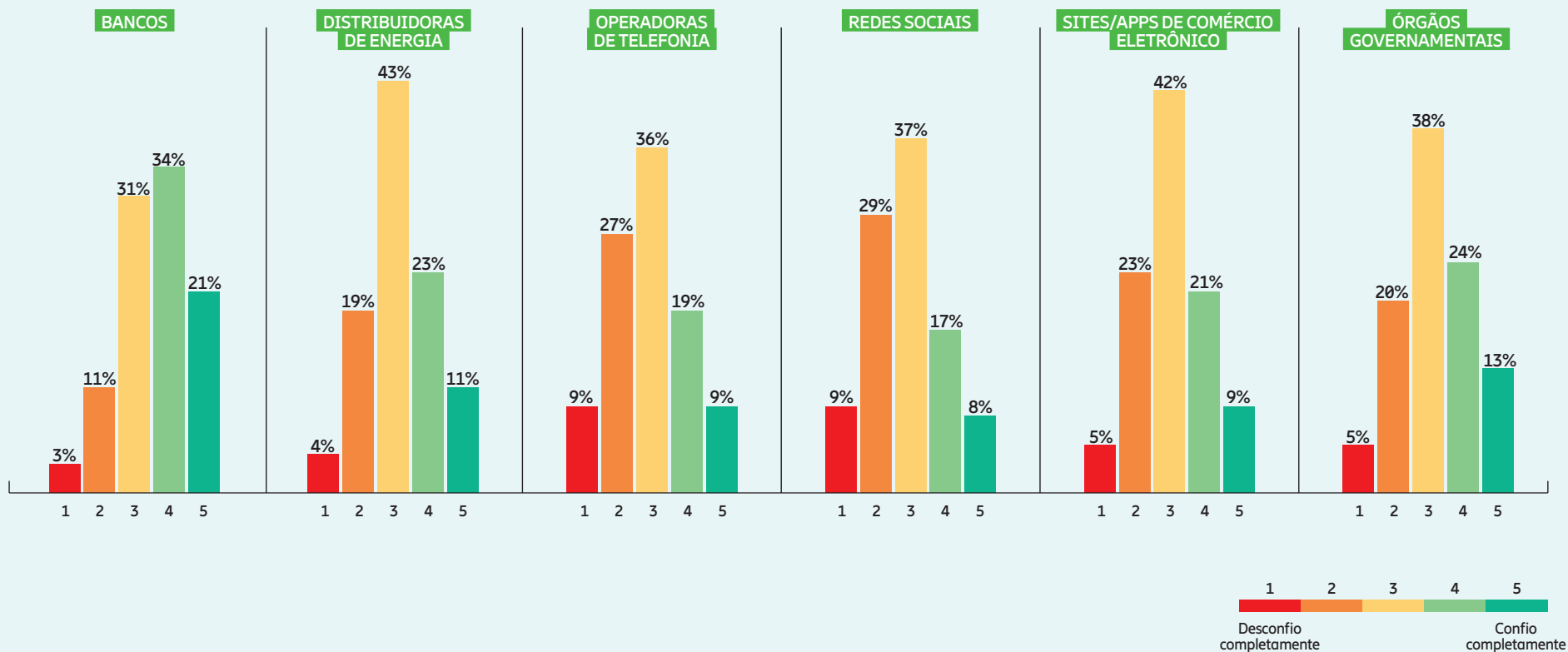


GRÁFICO 16

ÍNDICE DE CONFIANÇA NA GESTÃO DE DADOS PESSOAIS

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; serviços online de governos municipais, estaduais e/ou federais?

Base: 2.096 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



NOV
2021

PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

SENHAS E
BIOMETRIA NO BRASIL



Conclusões

A boa qualidade na experiência de desbloqueio do iPhone por reconhecimento facial tem conseguido aumentar a aceitação dessa tecnologia entre os brasileiros, ou pelo menos entre aqueles que usam aparelhos da Apple. Isso faz com que sejam mais abertos para o uso dessa tecnologia de autenticação também em outros serviços digitais no smartphone. A tendência é de que essa experiência melhore no Android e que, portanto, os números favoráveis ao reconhecimento facial cresçam ainda mais na próxima edição da pesquisa.

A gestão de senhas pelo brasileiro ainda é precária, com um baixíssimo uso de softwares apropriados para

isso. A repetição de senhas e o uso de datas de nascimento e de nomes de familiares na composição das mesmas é um prato cheio para os golpistas. Ainda falta muita educação do mercado para conscientizar o consumidor brasileiro sobre o assunto.



QUEM SOMOS



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

opinion  box

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 outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



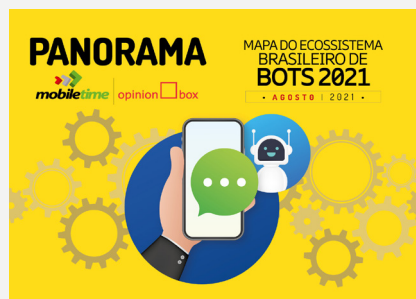
Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



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



Pesquisa que identifica o perfil do parque brasileiro de smartphones em atividade e as preferências dos consumidores nacionais na hora de escolher um novo celular.



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 hábito de uso de smartphones por crianças de 0 a 12 anos



Esse é o **nosso** mundo.



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!



www.mobiletime.com.br

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