

# PANORAMA

 **mobiletime**

opinion  box

## IDENTIFICAÇÃO E AUTENTICAÇÃO DIGITAIS NO BRASIL

SET2024



SET  
2024

**PANORAMA**  
Mobile Time/Opinion Box

## IDENTIFICAÇÃO E AUTENTICAÇÃO DIGITAIS NO BRASIL



### SOBRE ESTA PESQUISA

#### **Panorama Mobile Time/Opinion Box - Identificação e autenticação digitais 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 2.067 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone. As entrevistas foram feitas on-line entre 10 e 29 de julho de 2024.

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



Este relatório é de autoria de Fernando Paiva, editor do Mobile Time e jornalista com 22 anos de experiência na cobertura do mercado de conteúdo e serviços móveis. Paiva é também o organizador dos eventos **MobiXD, Super Bots Experience & Fórum de Autoatendimento digital, MPN Fórum, MobiMeeting e Fórum de Operadoras Inovadoras**.

#### **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 - Identificação e autenticação digitais no Brasil - Setembro de 2024**

## QUEM SOMOS



### **SOBRE MOBILE TIME**

Mobile Time é uma plataforma de conteúdo sobre a indústria móvel, com jornalismo, pesquisas e eventos.

[www.mobiletime.com.br](http://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](http://blog.opinionbox.com).

[www.opinionbox.com](http://www.opinionbox.com)



## A epidemia de fraudes digitais

GRÁFICO 1

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE  
RECEBERAM TELEFONEMA  
COM O GOLPE DA FALSA CENTRAL  
TELEFÔNICA DE BANCO

**Pergunta:** Já entraram em contato com  
você por telefone fingindo ser da central de  
atendimento de um banco, alertando sobre  
uma compra suspeita no seu cartão?

**Base:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet  
e que possuem smartphone

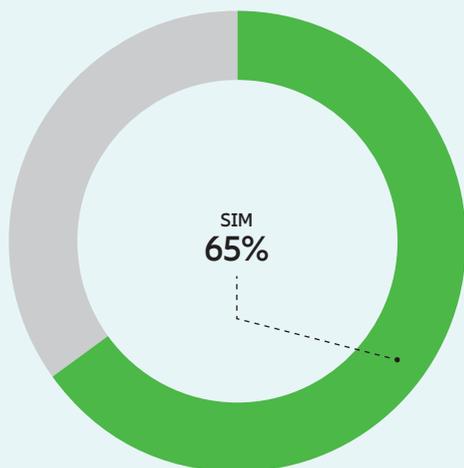
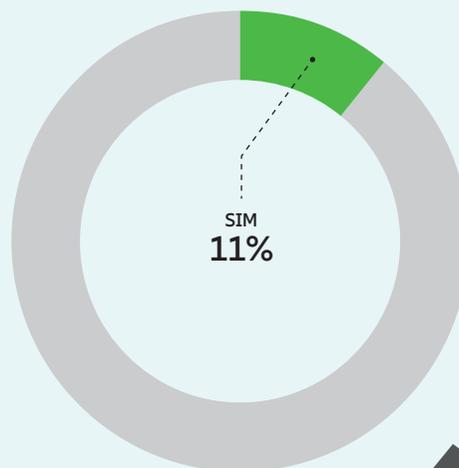


GRÁFICO 2

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS  
QUE CAÍRAM NO GOLPE DA FALSA  
CENTRAL TELEFÔNICA

**Pergunta:** Você chegou a perder  
dinheiro com esse golpe da falsa  
central telefônica?

**Base:** 2.067 brasileiros que acessam  
a Internet e que possuem smartphone



## IDENTIFICAÇÃO E AUTENTICAÇÃO DIGITAIS NO BRASIL



GRÁFICO 3

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE FORAM ALVO DE FALSIFICAÇÃO DE IDENTIDADE PARA GOLPE NO WHATSAPP

**Pergunta:** Já tentaram se passar por você no WhatsApp para pedir um Pix para os seus familiares e amigos?

**Base:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

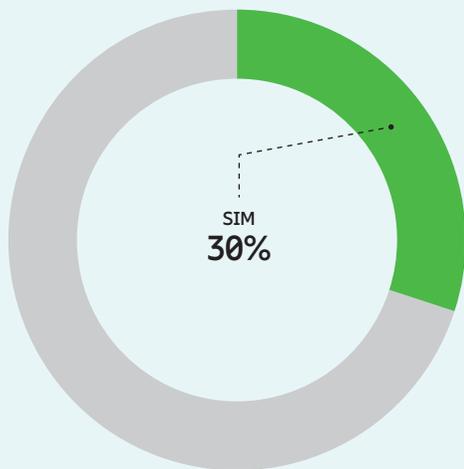
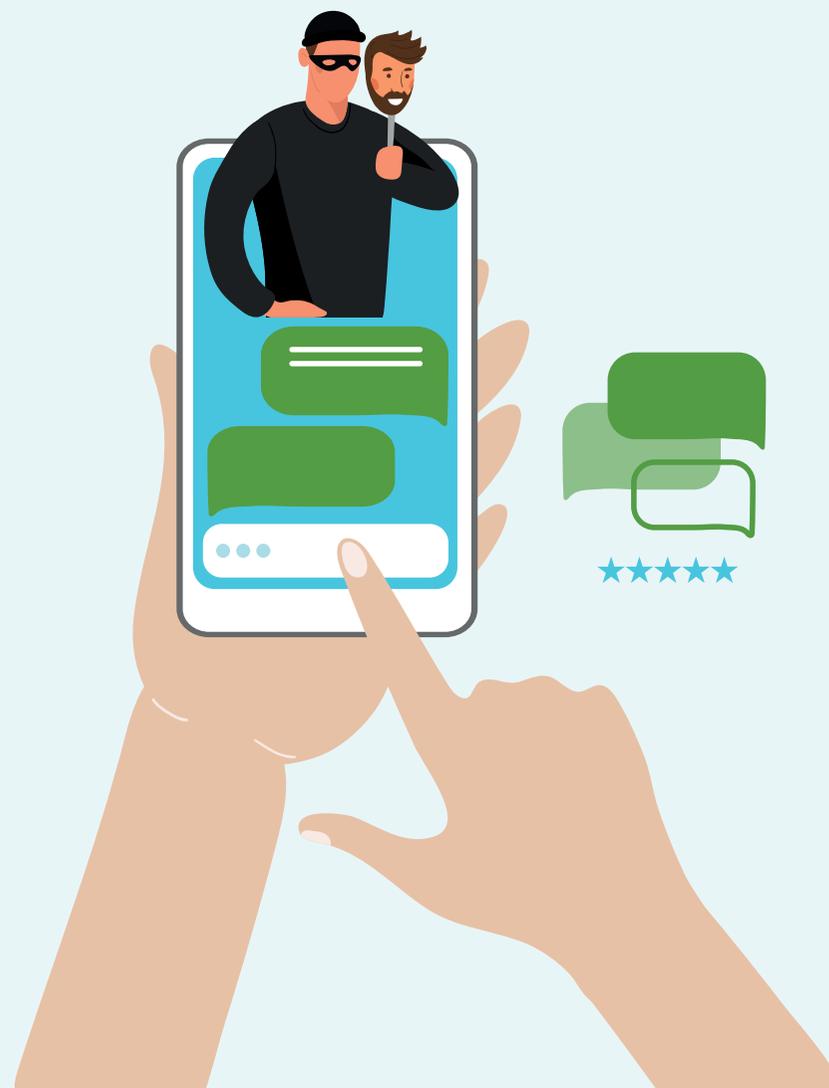
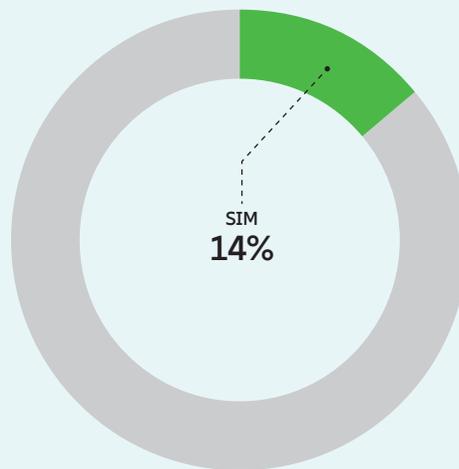


GRÁFICO 4

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE TIVERAM A IDENTIDADE FALSIFICADA NO WHATSAPP E QUE ALGUM AMIGO OU PARENTE CAIU NO GOLPE

**Pergunta:** Algum familiar ou amigo seu caiu no golpe e enviou um Pix para o golpista achando que estava mandando para você?

**Base:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone





## Destaques

- **65% dos brasileiros com smartphone já receberam telefonemas com o golpe da falsa central telefônica de um banco.** A incidência é maior entre aqueles das classes A e B (74%), do que entre aqueles das classes C (67%) e D e E (61%), o que indica que a base de dados dos fraudadores pode estar segmentada. Outro indício é que a proporção aumenta conforme a idade: 16 a 29 anos (61%), 30 a 49 anos (65%) e 50 anos ou mais (69%). A diferença não é significativa por gênero: mulheres (64%), homens (67%).
- Um em cada quatro brasileiros (25%) que receberam ligação com esse golpe, **chegaram a acreditar nos fraudadores e compartilharam outros dados pessoais com eles durante a chamada.** Isso aconteceu muito mais com jovens de 16 a 29 anos (38%) do que com pessoas de 30 a 49 anos (27%) ou com 50 anos ou mais (11%). Isso revela uma significativa diferença etária no que diz respeito ao cuidado com dados pessoais e ao conhecimento sobre fraudes. A proporção dos que compartilharam dados pessoais com os golpistas foi maior entre brasileiros das classes D e E (34%), que aqueles das classes C (19%) e A e B (15%). Também foi maior entre homens (29%) que entre mulheres (21%). Ou seja, a vítima média desse golpe é homem, jovem, das classes D e E.
- 16% dos brasileiros que receberam a chamada da falsa central telefônica **perderam dinheiro com o golpe.** Sobre o total da população com smartphone, são 11%.
- Novamente, **a vítima mais comum com perda financeira nesse tipo de golpe são homens, jovens, das classes D e E.** Por idade: 27% dos jovens de 16 a 29 anos de idade que receberam essa ligação perderam dinheiro, ante 16% daqueles com 30 a 49 anos e 9% daqueles com 50 anos ou mais. Por renda familiar mensal: classes D e E (25%); C (9%), A e B (10%). Por gênero: homens (19%), mulheres (14%).
- 30% dos brasileiros com smartphone já tiveram sua identidade alvo da **tentativa de falsificação para o golpe de pedido de Pix para parentes e amigos no WhatsApp.** Os alvos principais são os jovens de 16 a 29 anos (34%) e pessoas com 30 a 49 anos (32%), ante aquelas com 50 anos ou mais (23%). Neste caso não há diferença significativa por gênero ou classe social. Isso revela como os golpistas procuram se passar principalmente por jovens na tentativa de enganar seus pais.
- A efetividade do golpe de pedido de Pix no WhatsApp é maior que o da falsa central telefônica: **48% dos brasileiros que foram alvo dessa tentativa de fraude relatam que algum parente ou amigo caiu no golpe, ou seja, realizaram um Pix para os bandidos.** A proporção foi maior entre jovens de 16 a 29 anos (63%), confirmando a dinâmica dos fraudadores de se passarem por filhos que precisam de dinheiro, na tentativa de enganar os pais. Entre pessoas de 30 a 49 anos, a proporção cai para 45%. Com 50 anos ou mais, desce para 36%. Também é notada uma incidência maior nas classes D e E (62%), do que nas classes C (36%) e A e B (38%). Considerando o universo completo de brasileiros com smartphone, 14% declaram que algum parente ou amigo já caiu nesse golpe por conta da falsificação da sua identidade.



## Documentos digitais e assinatura eletrônica avançam

GRÁFICO 5

### PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM DOCUMENTOS DIGITAIS

**Pergunta:** Marque quais documentos abaixo você têm em formato digital dentro de um app do governo em seu smartphone

Base: 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

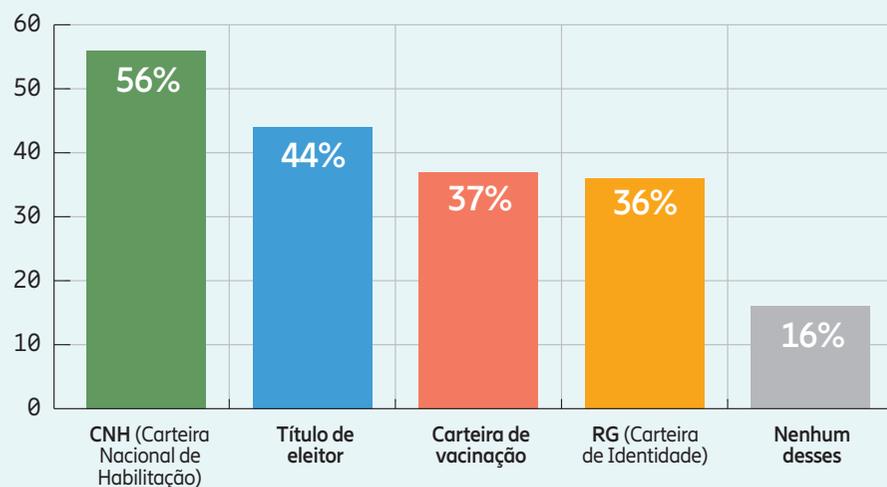
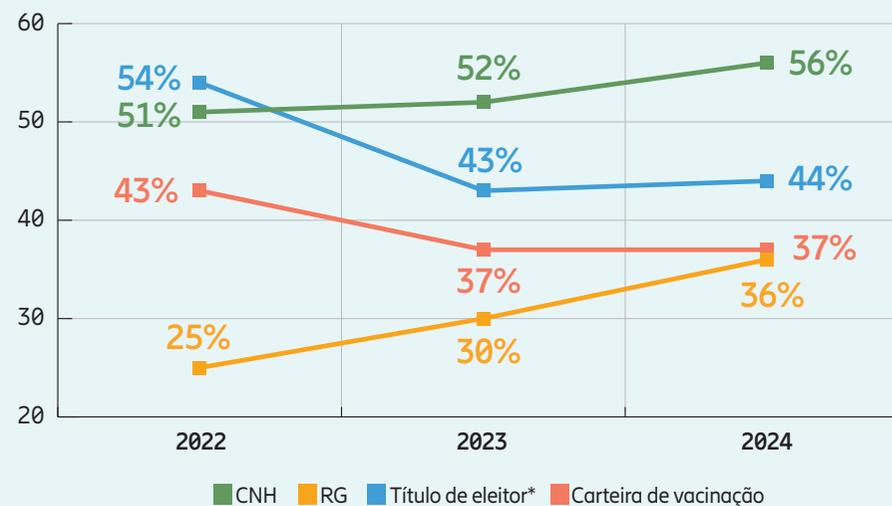


GRÁFICO 6

### EVOLUÇÃO DA PENETRAÇÃO DE DOCUMENTOS DIGITAIS

**Pergunta:** Marque quais documentos abaixo você têm em formato digital dentro de um app do governo em seu smartphone

Base: 2.080 (2022), 2.317 (2023) e 2.067 (2024) brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone



\*O resultado de título de eleitor é impactado de acordo com o calendário eleitoral. Em 2022, a pesquisa foi feita em outubro, no meio das eleições. Em 2023 não teve eleição e em 2024 a pesquisa aconteceu antes de iniciado o processo eleitoral.

SET  
2024

## PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

GRÁFICO 7

### PROPORÇÃO QUE JÁ UTILIZOU A PLATAFORMA GOV.BR

**Pergunta:** Você já utilizou a plataforma Gov.br para acessar um serviço digital do governo?

**Base:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

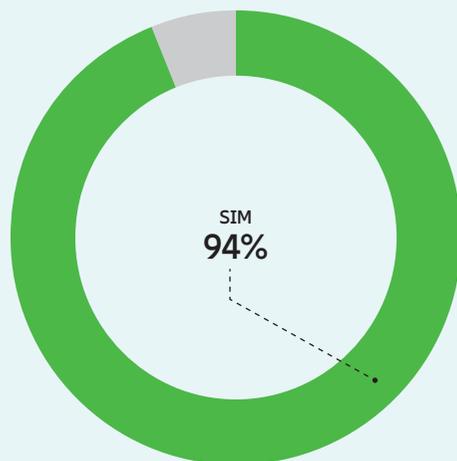
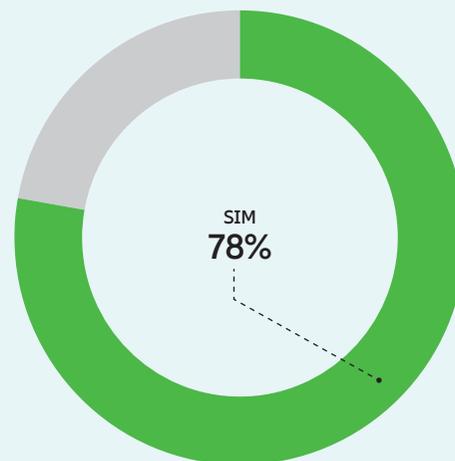


GRÁFICO 8

### PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ ASSINARAM UM DOCUMENTO ELETRONICAMENTE

**Pergunta:** Você já assinou um documento de forma eletrônica, ou seja, através de um computador, tablet ou smartphone?

**Base:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone



## IDENTIFICAÇÃO E AUTENTICAÇÃO DIGITAIS NO BRASIL





## Destaques

- Em um ano passou de 52% para 56% a proporção de brasileiros com smartphone que têm a carteira nacional e habilitação (CNH) em versão digital em seu dispositivo móvel. **A CNH é o documento de identidade mais popular em versão digital no Brasil.** Entre homens, 62% têm a CNH no smartphone, ante 50% das mulheres. Por faixa etária, a proporção é maior no grupo com 50 anos ou mais (59%), do que naqueles de 30 a 49 anos (58%) e de 16 a 29 anos (47%), o que talvez indique um desinteresse dos mais jovens em dirigir ou em ter carro próprio — é uma geração cada vez mais acostumada a usar apps como Uber e 99. Na análise por classe social, 75% dos brasileiros com smartphone das classes A e B têm a CNH digital, ante 67% da classe C e 40% das classes D e E.



- A proporção de brasileiros com smartphone que têm RG digital armazenado em seu dispositivo subiu de 30% para 36% em um ano. Se analisado o intervalo de dois anos, o crescimento foi de 11 pontos percentuais. **Possivelmente é um efeito do começo da implementação da nova carteira de identidade nacional (CIN), que em junho deste ano alcançou a marca de 10 milhões de emissões.** O uso de RG digital é mais comum entre os jovens de 16 a 29 anos (43%) do que entre brasileiros com 30 a 49 anos (32%) ou com 50 anos ou mais (35%). Por classe social, é um pouco mais comum nas classes A e B (39%), que na classe C (36%) e nas D e E (35%). Não há diferença por gênero.

- O uso do título de eleitor e da carteira de vacinação em formato digital no universo de brasileiros que possuem smartphone **se manteve praticamente estável em um ano: 44% e 37%, respectivamente.**

- Praticamente **a totalidade da população brasileira que possui smartphone já acessou a plataforma Gov.br** (94%), o que demonstra o sucesso dessa iniciativa governamental.

- **A assinatura eletrônica de documentos avança gradativamente no Brasil.** Em um ano, passou de 75% para 78% a proporção de brasileiros com smartphone que já assinaram um documento de forma eletrônica. A prática é mais comum entre jovens de 16 a 29 anos (84%) que entre os brasileiros de 30 a 49 anos (79%) e com 50 anos ou mais (72%). Nas classes A e B a proporção é de 88%, ante 80% na classe C e 74% nas D e E.



## IPSU Brasil - Índice de Percepção de Segurança e Usabilidade por meio de autenticação

GRÁFICO 9

### IPSU BRASIL – ÍNDICE DE PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA E USABILIDADE

**NOTA:** A pontuação deste índice foi construída somando os resultados das quatro perguntas sobre percepção de facilidade de uso e de segurança por meio de autenticação expostas nos gráficos 12, 13, 14 e 15. Os percentuais dos gráficos 10 e 12 foram computados como pontos positivos e aqueles dos gráficos 11 e 13, como pontos negativos. Neste índice, a pontuação mínima é -200 e a máxima, 200.

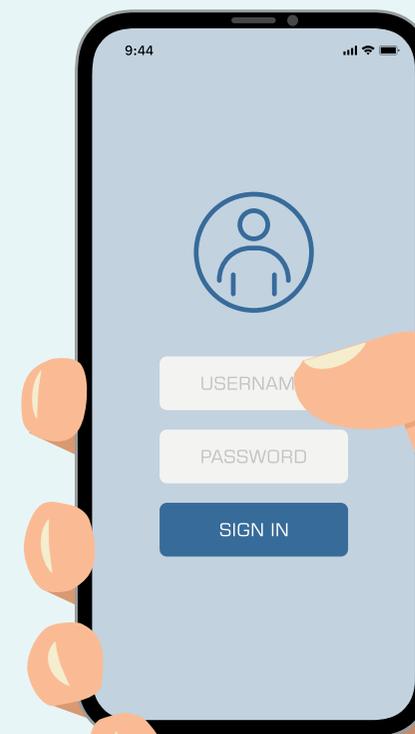
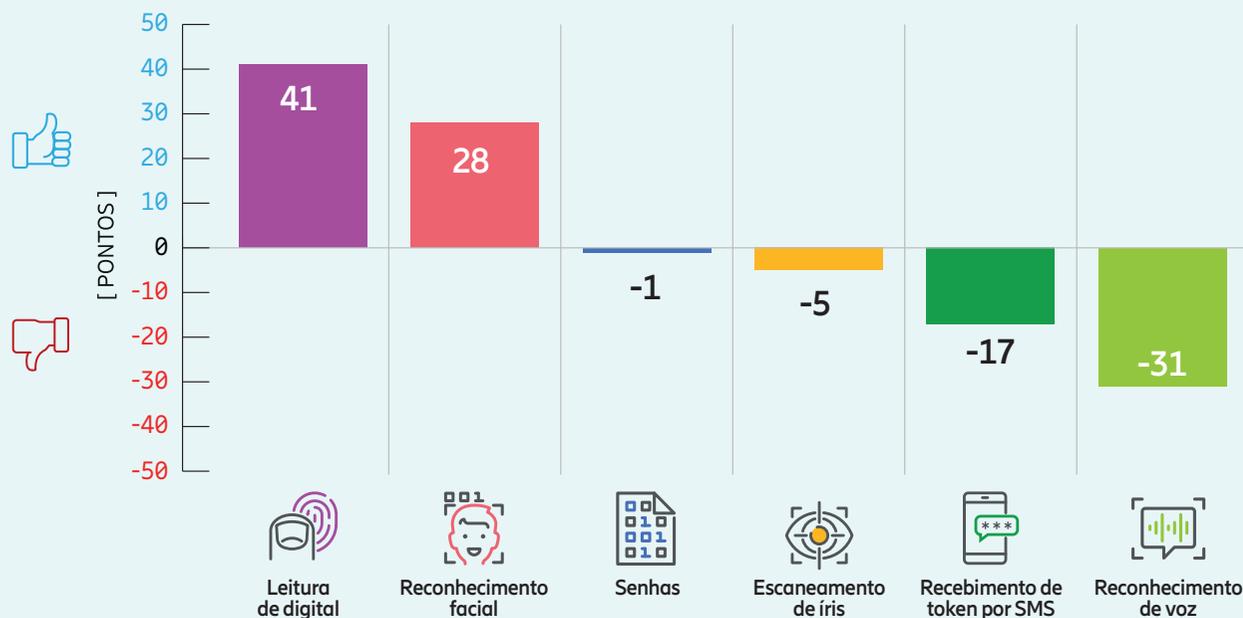




GRÁFICO 10

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:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

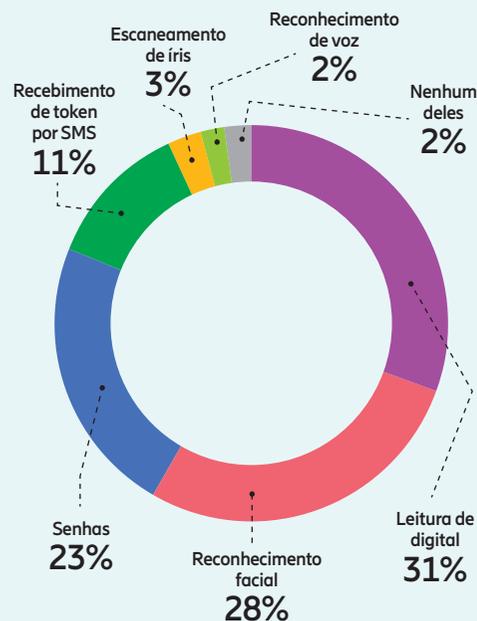


GRÁFICO 11

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:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

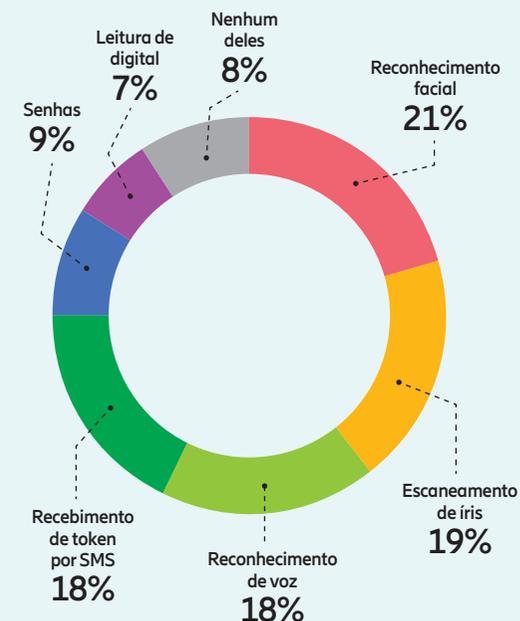




GRÁFICO 12

**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:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

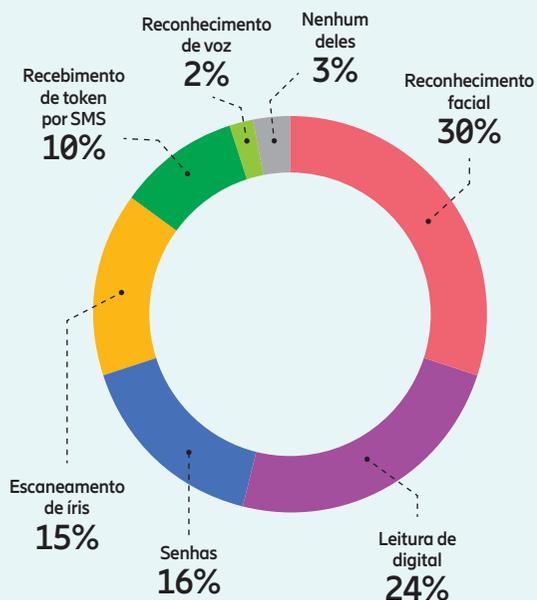


GRÁFICO 13

**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:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

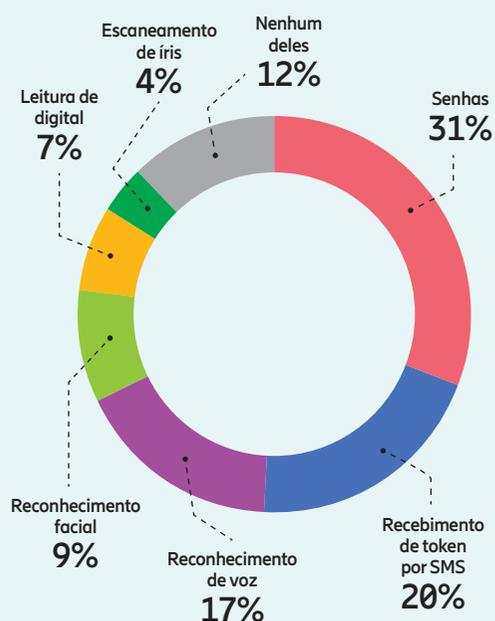
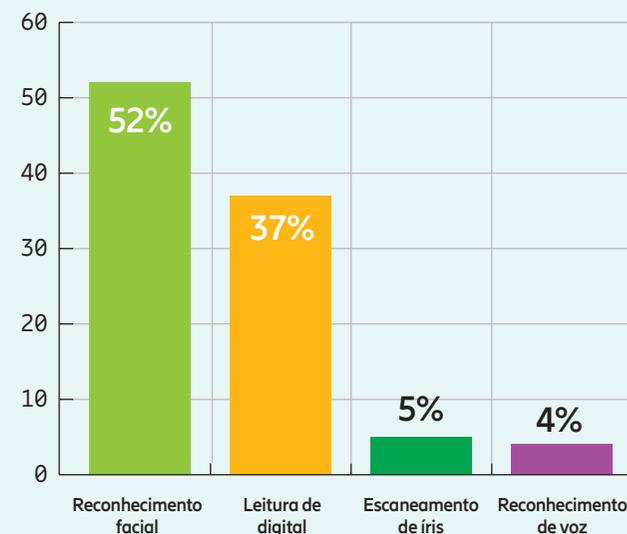


GRÁFICO 14

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





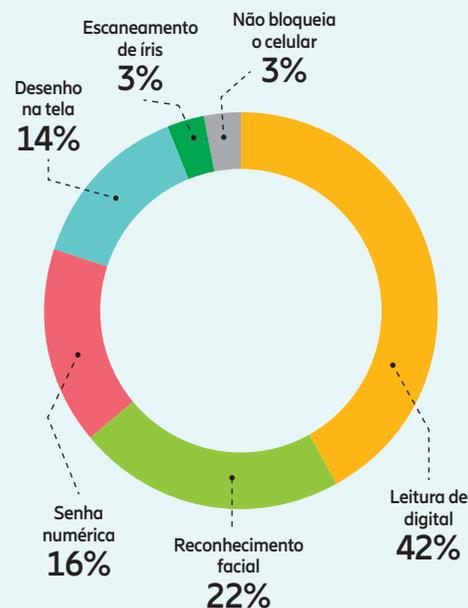
## Destaques

### GRÁFICO 15

#### COMO O BRASILEIRO DESBLOQUEIA SEU CELULAR

**Pergunta:** Como você desbloqueia seu celular?

**Base:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone



- O IPSU Brasil é um Índice de Percepção de Segurança e Usabilidade por meio de autenticação pelo consumidor brasileiro. Trata-se da combinação das respostas dos entrevistados a quatro perguntas: qual o método de autenticação mais fácil e confortável (Gráfico 10); qual o mais difícil e desconfortável (Gráfico 11); qual o mais seguro (Gráfico 12); e qual o menos seguro (Gráfico 13). Os percentuais foram computados como pontos. Nas perguntas sobre qual é o mais fácil/confortável e qual o mais seguro, os percentuais foram contados como pontos positivos. Nas perguntas sobre qual o mais difícil/desconfortável e o menos seguro, foram contados como pontos negativos. A soma das quatro perguntas é a pontuação de cada meio de autenticação. Neste índice, a pontuação mínima é -200 e a máxima é 200.

- Apenas dois meios de autenticação tiveram pontuação positiva no IPSU Brasil, o que sugere uma percepção positiva do brasileiro na avaliação sobre usabilidade e segurança deles: leitura de digital e reconhecimento facial. O uso de senha tem uma percepção praticamente neutra. E escaneamento de íris, token por SMS e reconhecimento de voz são vistos de maneira negativa pelo brasileiro, de acordo com o índice.

- A leitura de digital apresenta resultados bastante homogêneos nas quatro perguntas sobre facilidade de uso e segurança, sem diferenças significativas quando analisado por gênero, idade ou classe social.

- O reconhecimento facial, por sua vez, é considerado mais fácil e confortável pelo público mais jovem, de 16 a 29 anos, e pelos brasileiros das classes A e B. Em termos de segurança, porém, o percentual dos que apontam o reconhecimento facial como menos seguro é maior entre os jovens de 16 a 29 anos (12%) do que entre os mais velhos, com 50 anos ou mais (7%). Por classe social, os brasileiros das classes D e E são os que acham esse meio o menos seguro (11%), ante aqueles das classes A e B (6%) e C (7%).

- A senha é tida como o meio mais fácil de usar por 28% dos brasileiros com 50 anos ou mais e por 27% daqueles das classes D e E. Esses são os segmentos em que esse meio de autenticação apresenta seus melhores resultados. Por outro lado, a senha é considerada o meio menos seguro por todas as faixas etárias e todas as classes sociais.



## O brasileiro e suas senhas

GRÁFICO 16

### O COMPORTAMENTO DO BRASILEIRO COM GESTÃO DE SENHAS

**Pergunta:** Qual comportamento melhor descreve a sua relação com senhas de serviços digitais?

**Base:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

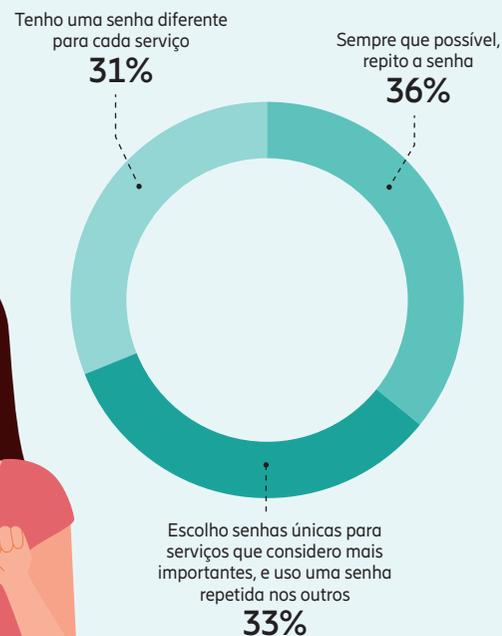


GRÁFICO 11

### ONDE OS BRASILEIROS GUARDAM SUAS SENHAS?

**Pergunta:** Como você gerencia as suas senhas?

**Base:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

**Obs.:** Era permitido marcar mais de uma resposta

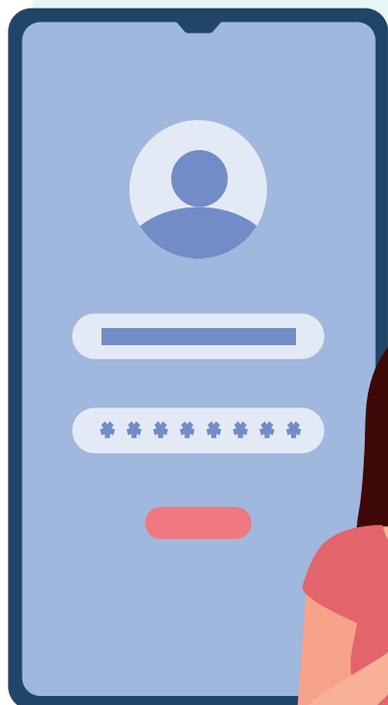
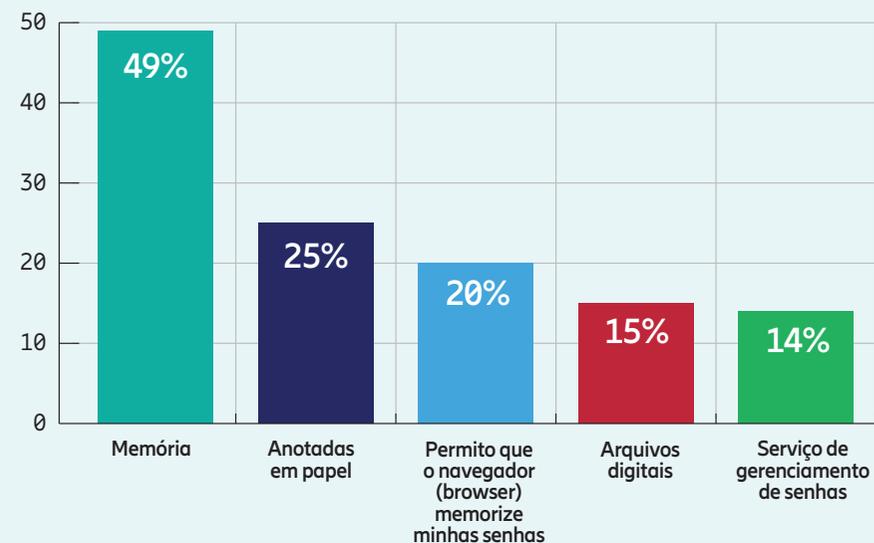




GRÁFICO 18

### TROCA DE SENHAS

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

**Base:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

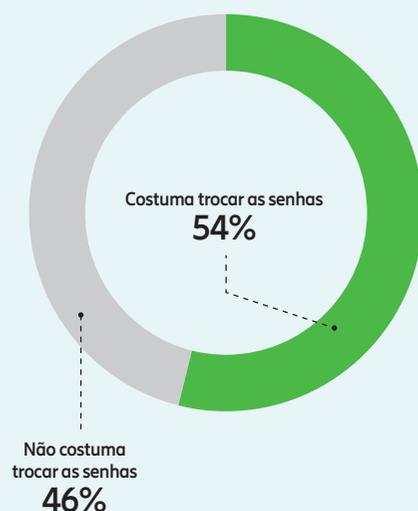


GRÁFICO 19

### 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:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

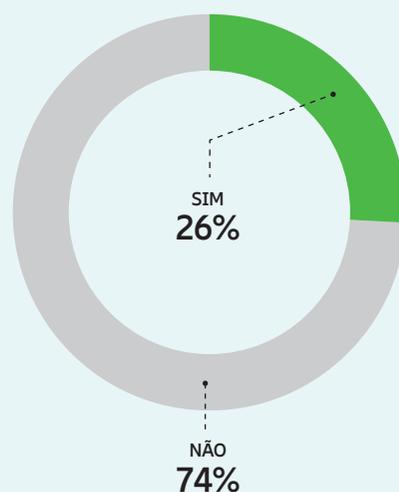
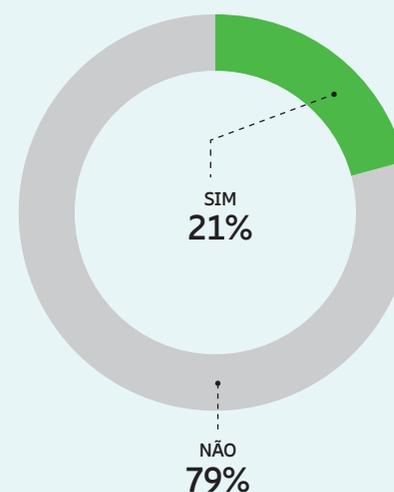


GRÁFICO 20

### 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:** 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone



## Destaques

- Quem mais admite **repetir senhas sempre que possível** são os jovens de 16 a 29 anos (43%) e os brasileiros das classes A e B (40%).
- Os públicos que mais afirmam ter **uma senha diferente para cada serviço** são as pessoas mais velhas, com 50 anos ou mais (43%), e aquelas das classes D e E (35%).
- A memorização de **senhas pelo browser é uma prática mais comum** entre os jovens de 16 a 29 anos (27%). As proporções são bem menores nos grupos de 30 a 49 anos (20%) e 50 anos ou mais (12%).
- **Anotar senhas no papel é um hábito mais comum** entre as pessoas com 50 anos ou mais (32%) e das classes D e E (28%).



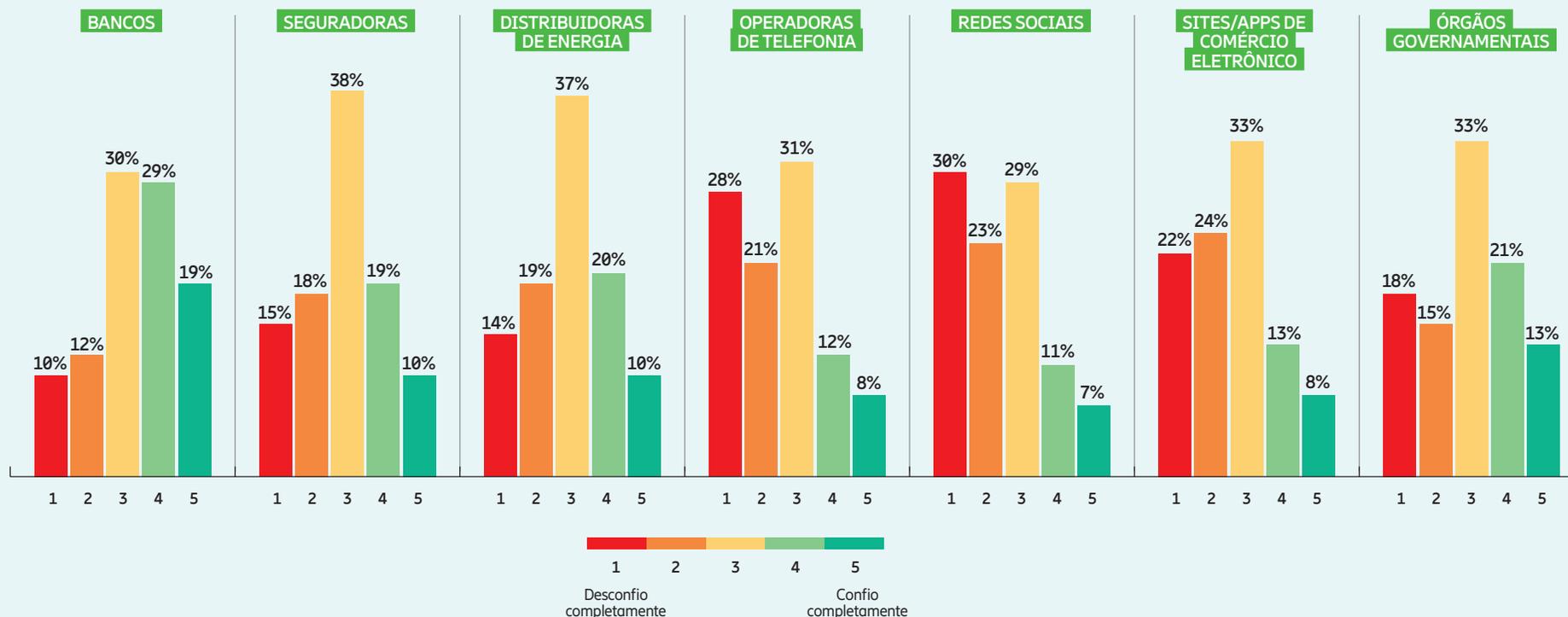
## A confiança na gestão de dados pessoais

GRÁFICO 21

### 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: 2.067 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone





## Destques



- Houve uma **melhora na confiança dos brasileiros quanto à gestão de seus dados** por distribuidoras de energia; sites e apps de comércio eletrônico; e redes sociais. Nessas três categorias, houve um crescimento de 3 pontos percentuais na proporção de usuários que deram notas 4 ou 5, em uma escala de 1 a 5, para medir a sua confiança no gerenciamento que elas fazem de seus dados pessoais. Nas demais categorias não houve mudanças significativas.

- Os bancos e os órgãos governamentais são as únicas categorias pesquisadas nas quais **a proporção de brasileiros que confiam é maior que dos que não confiam.**

- A categoria na qual os brasileiros menos confiam são as redes sociais: 53% desconfiam (deram notas 1 e 2) e apenas 18% confiam (notas 4 e 5). Mas cabe destacar que há uma diferença significativa por faixa etária. **Quanto maior a idade, mais o brasileiro desconfia das redes sociais.** Na faixa com 50 anos ou mais, 61% deram notas 1 e 2. E os mais jovens são os que mais confiam: no grupo de 16 a 29 anos, 25% deram notas 4 e 5.



# Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box

AS PESQUISAS ESTÃO DISPONÍVEIS PARA DOWNLOAD  
EM [WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR](http://WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR)



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 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 e adolescentes de 0 a 16 anos



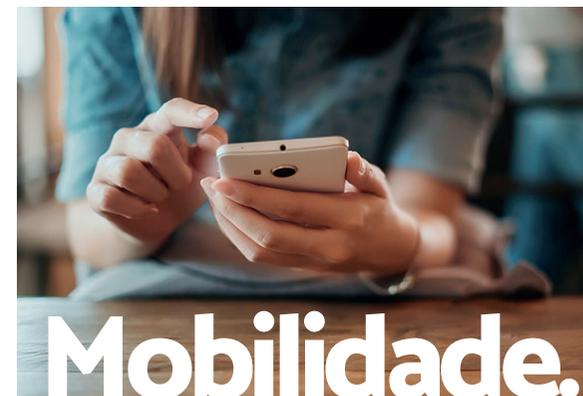
Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Relatório anual que revela uma fotografia do mercado brasileiro de redes celulares privadas (RCPs), segmentado por tecnologia, setor da economia, região do País e arquitetura de rede.



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



# Mobilidade.

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](http://www.mobiletime.com.br)