

PANORAMA

mobiletime

opinion□box

IDENTIFICAÇÃO E
AUTENTICAÇÃO DIGITAIS
NO BRASIL

NOV2025



NOV
2025

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 2.003 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone. As entrevistas foram feitas on-line entre 5 e 24 de setembro de 2025.

Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de
2,2 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 - Novembro de 2025**

QUEM SOMOS



SOBRE MOBILE TIME

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

www.mobletime.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



Autenticação digital: as preferências do brasileiro

GRÁFICO 1

QUAIS MEIOS DE AUTENTICAÇÃO 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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

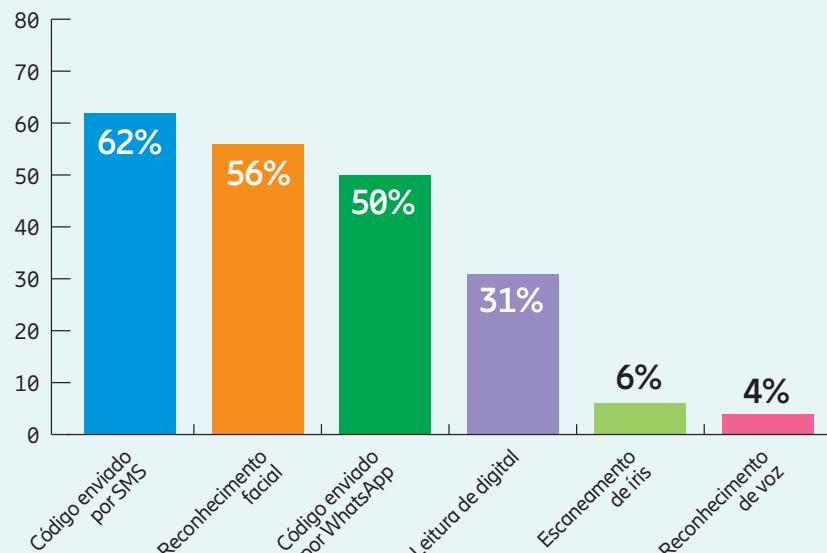


GRÁFICO 2

IPSU BRASIL – ÍNDICE DE PERCEPÇÃO DE SEGURANÇA E USABILIDADE POR MEIO DE AUTENTICAÇÃO

Nota: A pontuação deste índice foi construída somando os resultados de quatro perguntas sobre percepção de facilidade de uso e de segurança por meio de autenticação: qual o método de autenticação mais fácil e confortável?; qual o mais difícil e desconfortável?; qual o mais seguro?; e qual o menos seguro?. 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.

Base: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

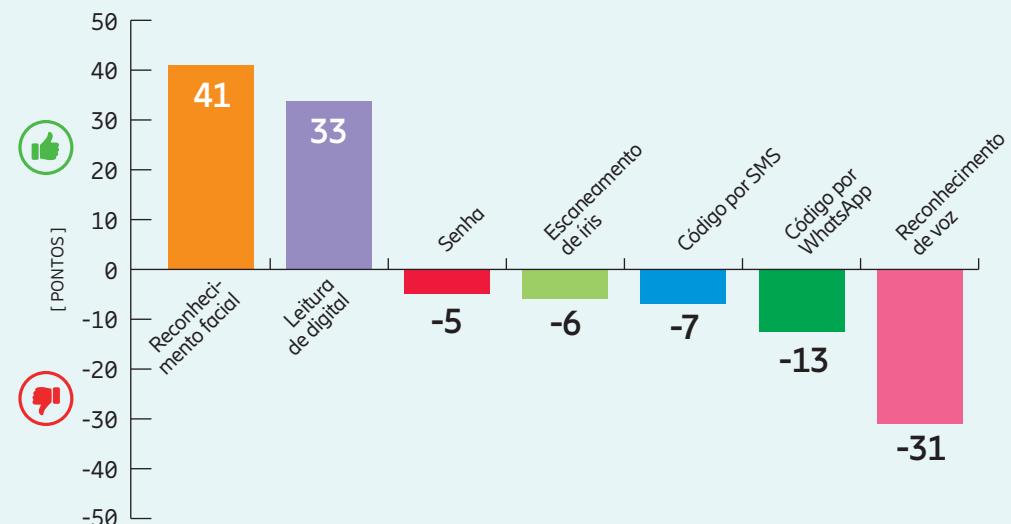




GRÁFICO 3

QUAL O MEIO MAIS FÁCIL E CONFORTEÁVEL DE AUTENTICAÇÃO?

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

Base: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

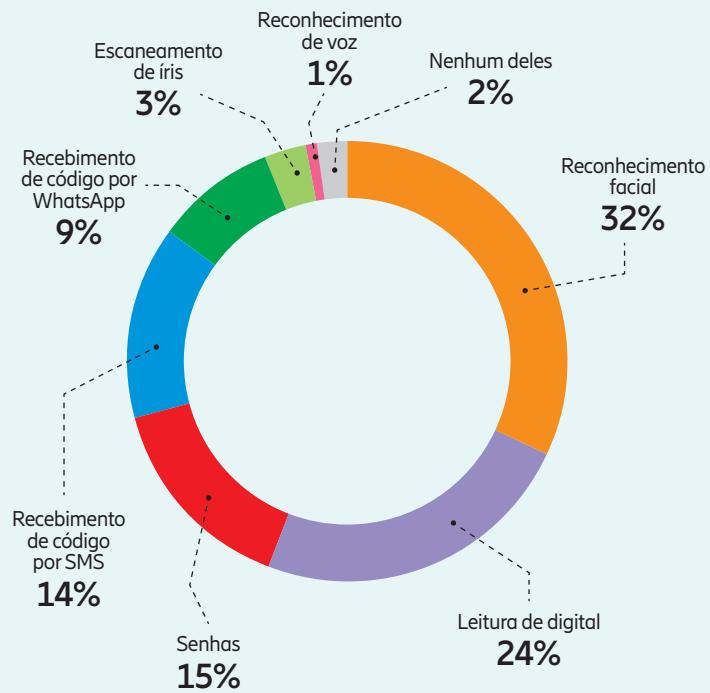


GRÁFICO 4

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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

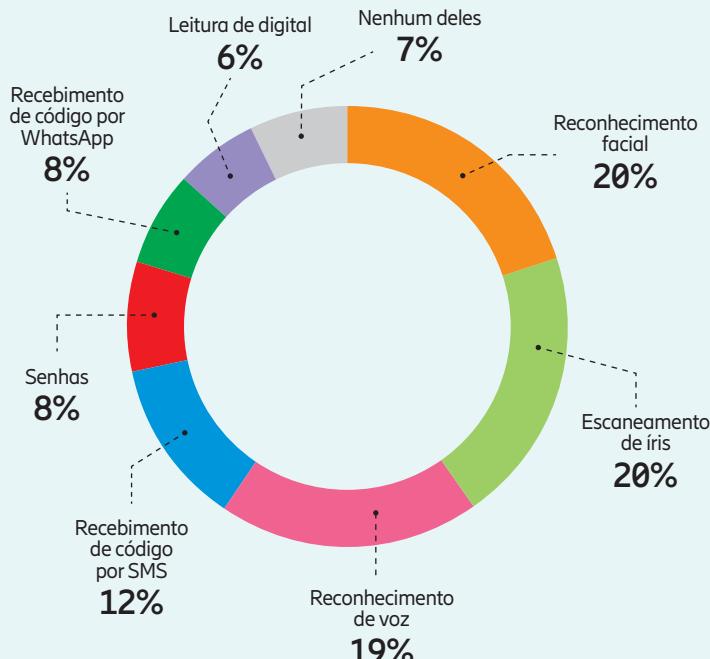




GRÁFICO 5

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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

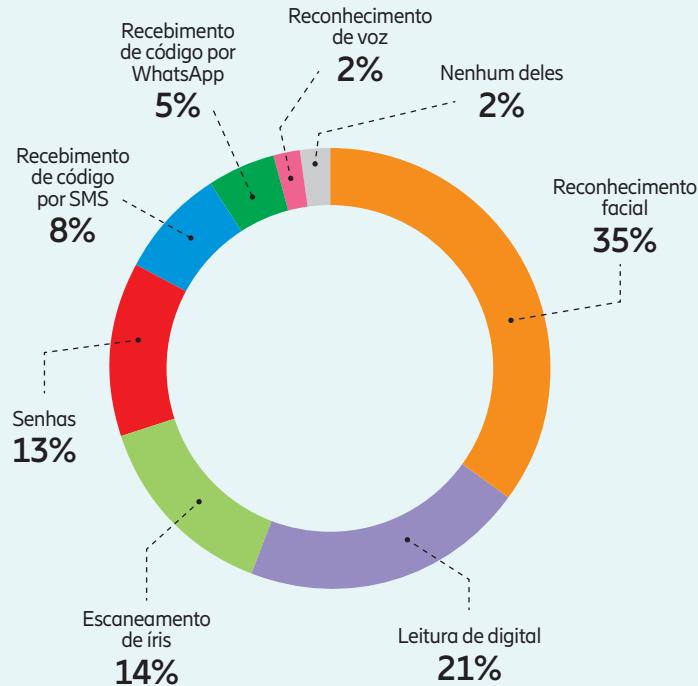
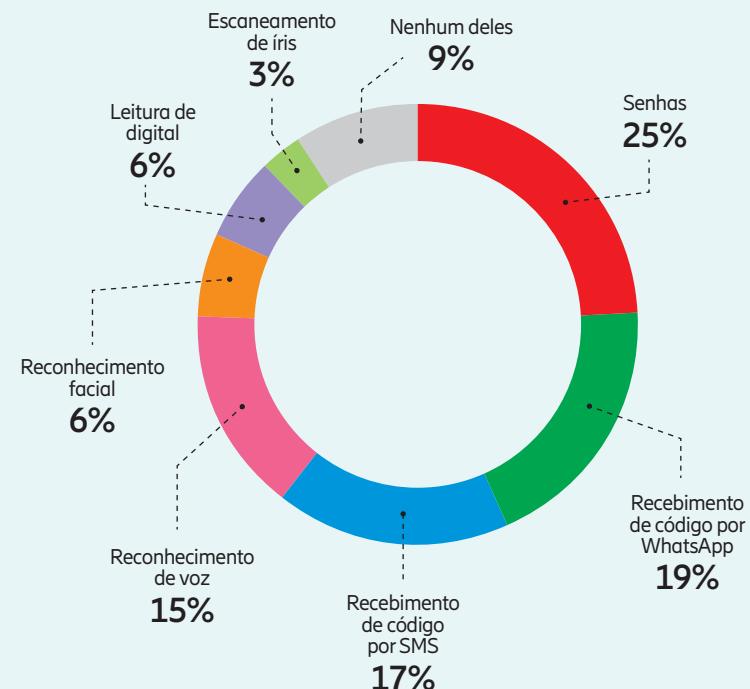


GRÁFICO 6

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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





Destaques

- O IPSU Brasil é um índice criado por Mobile Time e Opinion Box para medir qual é o meio de autenticação preferido do brasileiro, considerando a sua percepção sobre segurança e usabilidade. A pontuação é uma combinação das respostas a quatro perguntas: Qual o meio mais fácil e confortável de autenticação?; Qual o meio mais difícil e desconfortável de autenticação?; Qual o meio mais seguro de autenticação; e Qual o meio menos seguro de autenticação?

- O reconhecimento facial deu um salto no IPSU, passando de 28 pontos em 2024 para 41 em 2025, e se consolidando na liderança como o meio de autenticação favorito do brasileiro, na combinação da percepção sobre segurança e usabilidade.

- Por outro lado, o reconhecimento de voz é disparado o método com menor IPSU (-31). Ou seja, na combinação entre facilidade e percepção de segurança, é o meio de autenticação mais impopular no Brasil.

- O reconhecimento facial ultrapassou a leitura de digital e se tornou o meio de autenticação considerado mais fácil e confortável pelo brasileiro, assim apontado por 32% da população. Sua popularidade é maior entre mulheres (35%), jovens de 16 a 29 anos (39%) e pessoas das classes A e B (40%).

- Entretanto, parte da população se mantém resistente ao reconhecimento facial. 20% o citam como o meio mais difícil e desconfortável para autenticação, a maior proporção entre todos os métodos listados. A resistência parte especialmente da população de maior idade: 27% daqueles com 50 anos ou mais apontam o reconhecimento facial como o meio mais difícil e desconfortável de autenticação.

- Em um ano, caiu de 31% para 24% a proporção de brasileiros que consideram a leitura de digital o meio mais fácil e confortável de autenticação em serviços digitais. A menor proporção está nas classes A e B: 19%.

- O reconhecimento facial continua sendo considerado o mais seguro e ampliou a distância para o segundo colocado. Em um ano, subiu de 30% para 35% a proporção de brasileiros que assim o apontam, enquanto leitura de digital caiu de 24% para 21%.

- A senha é percebida como o meio de autenticação menos seguro, apontada por 25% dos brasileiros. Logo em seguida aparece o recebimento de código por WhatsApp, citado por 19% da população. Quem mais rejeita as senhas é o público A e B (34%) e quem menos gosta de código por WhatsApp é o segmento com 50 anos ou mais (23%).

- 50% dos brasileiros já receberam código de autenticação de acesso a algum serviço digital via WhatsApp.

A tendência é de que o uso de envio de token (ou senha temporária, também chamada de OTP) no WhatsApp cresça ainda mais após a redução de preços da Meta por esse serviço na cobrança a empresas, deixando-o mais barato até que o tradicional SMS.

- A experimentação da autenticação por OTP no WhatsApp é maior até agora nas classes A e B (66%), que na C (53%) e nas D e E (43%). Também é um pouco maior entre os jovens de 16 a 29 anos (52%) e no público de 30 a 49 anos (54%) do que entre aqueles com mais de 50 anos (42%).

- Todavia, o WhatsApp enfrenta uma certa resistência do brasileiro no que diz respeito à percepção de sua segurança. Isso se reflete em sua pontuação negativa no IPSU (-13), o segundo pior da lista.



O smartphone como carteira de documentos, o uso do Gov.br e da assinatura eletrônica

GRÁFICO 7

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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

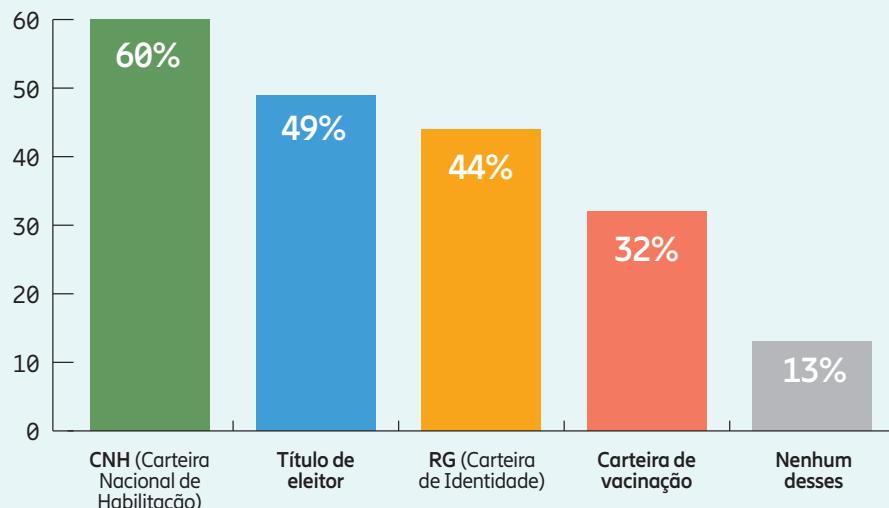
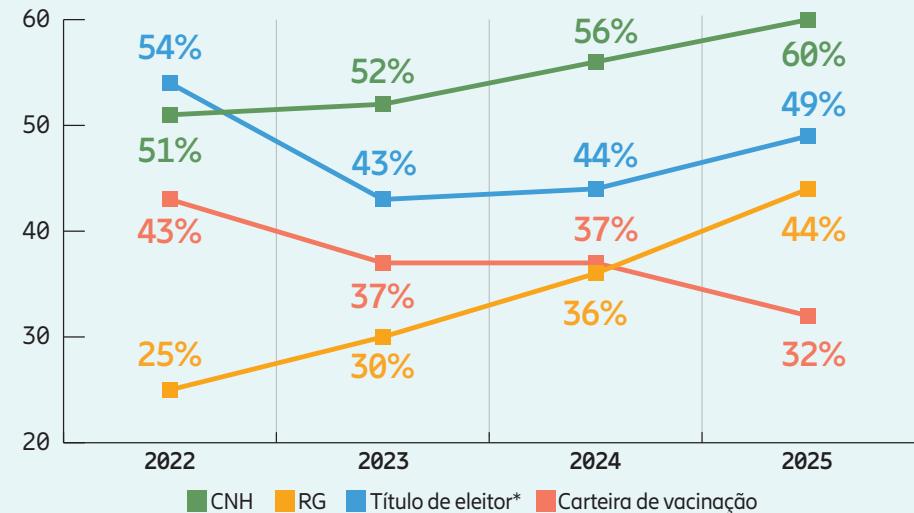


GRÁFICO 8

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

Bases: 2.080 (2022), 2.317 (2023), 2.067 (2024) e 2.003 (2025) 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.



GRÁFICO 9

PROPORÇÃO QUE JÁ UTILIZOU A PLATAFORMA GOV.BR

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

Base: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

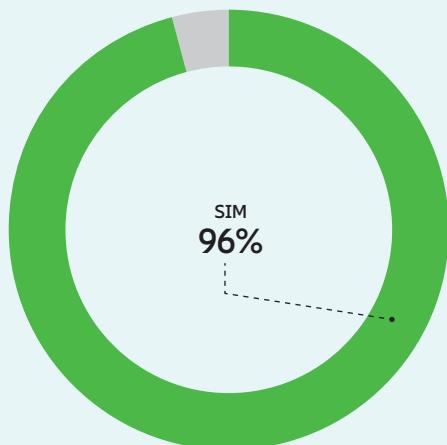
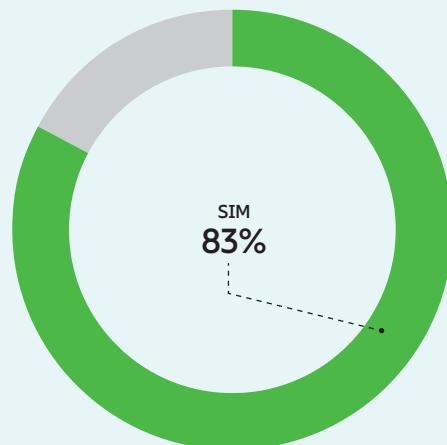


GRÁFICO 10

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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone



IDENTIFICAÇÃO E AUTENTICAÇÃO DIGITAIS NO BRASIL

Destaques

- A carteira de identidade foi o documento que teve a maior expansão da sua presença no smartphone do brasileiro nos últimos 12 meses. Agora, ela está presente em 44% dos aparelhos, ante 36% de um ano atrás. O sucesso da nova carteira de identidade nacional (CIN) pode ser um dos fatores que contribuíram nesse sentido.
- A carteira de vacinação digital foi o único documento a perder espaço no smartphone brasileiro em um ano: sua presença baixou de 37% para 32% dos aparelhos. Todos os demais documentos registraram crescimento, até mesmo o título de eleitor, apesar de 2025 não ser um ano eleitoral, subindo de 44% para 49%.
- A assinatura eletrônica ganha cada vez mais espaço no Brasil, tendo sido experimentada por 83% dos brasileiros. Um ano atrás eram 78%. A maior incidência é nas classes A e B (93%) e a menor, nas classes D e E (79%). Não há diferença significativa por gênero ou faixa etária.





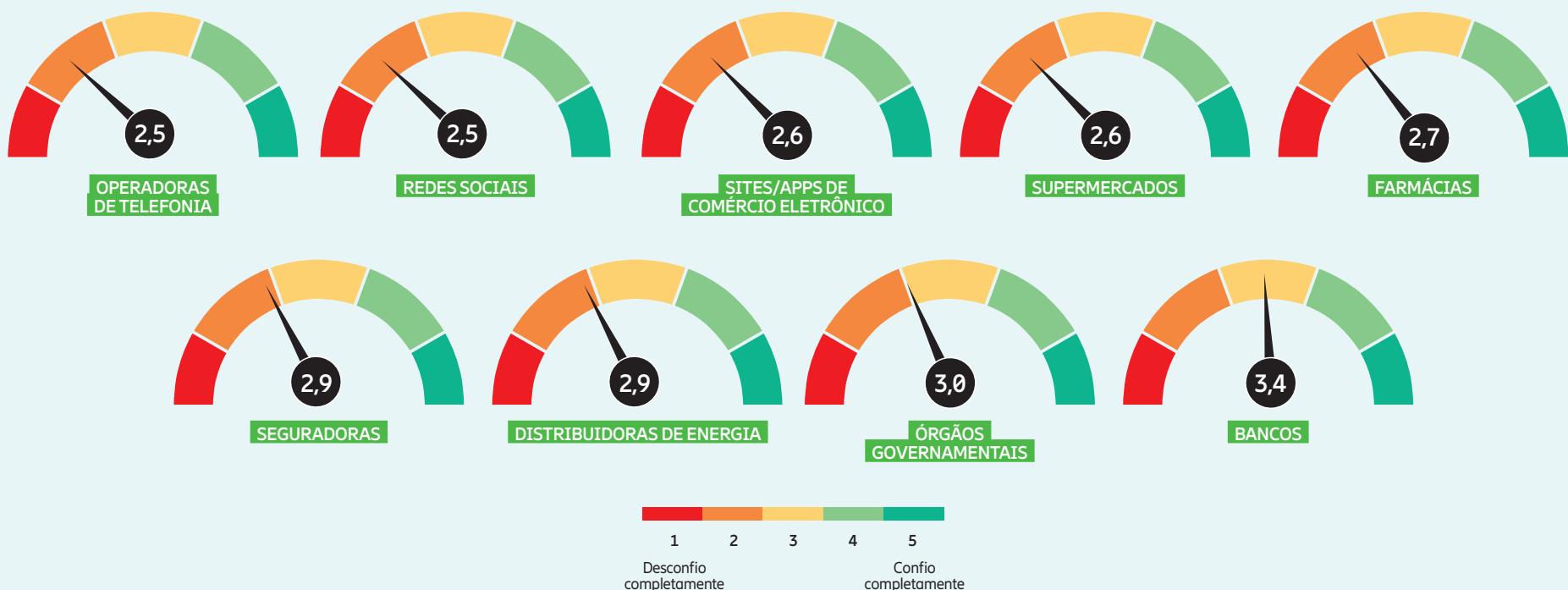
O grau de confiança na gestão de dados pessoais

GRÁFICO 11

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; supermercados; farmácias.

Base: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone





Destaques



- Os bancos são a única categoria dentre as pesquisadas na qual os brasileiros mais confiam do que desconfiam sobre o uso de seus dados pessoais, média de 3,4, na escala de 1 a 5. Possivelmente isso é resultado do esforço do setor em combater fraudes e proteger seus consumidores, inclusive por meio de campanhas em mídia de massa, diante da avalanche de tentativas de golpe contra seus clientes. Os grupos de 16 a 29 anos, as classes A/B e a classe C são os segmentos que demonstram maior confiança nos bancos.
- As operadoras de telefonia e as redes sociais, por sua vez, **são as categorias nas quais os brasileiros menos confiam na gestão de seus dados pessoais**, ambas com média 2,5, na escala de 1 a 5.

- Pela primeira vez, esta pesquisa incluiu na lista as categorias de supermercados e farmácias. **Em ambos os casos, o brasileiro mais desconfia do que confia** – médias de 2,6 e 2,7, respectivamente, na escala de 1 a 5. As duas categorias ficaram no meio do ranking, à frente de operadoras e redes sociais, e atrás de seguradoras, distribuidoras de energia, órgãos governamentais e bancos.
- O segmento sócio-demográfico que **mais confia em órgãos governamentais** é o de jovens entre 16 e 29 anos: 40% deram notas 4 ou 5.



Como o brasileiro desbloqueia seu celular e como gerencia suas senhas

GRÁFICO 12

COMO O BRASILEIRO DESBLOQUEIA SEU CELULAR

Pergunta: Como você desbloqueia seu celular?

Base: Base: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

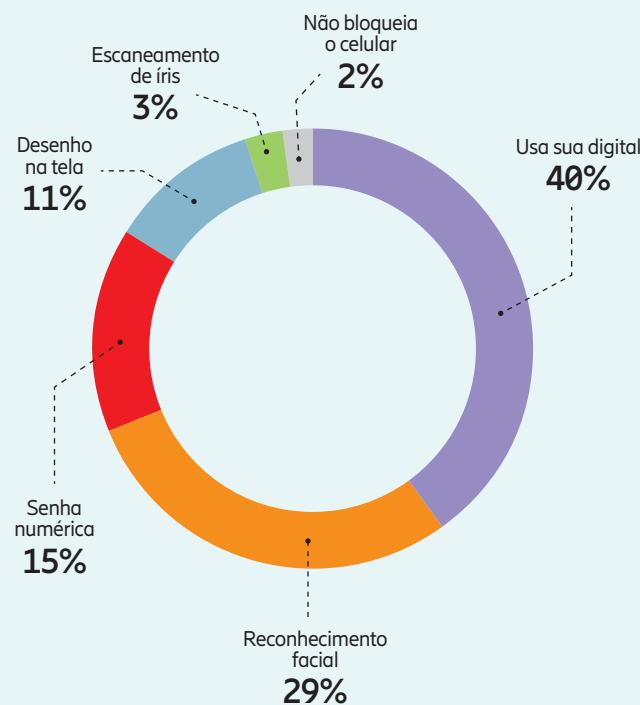


GRÁFICO 13

ONDE OS BRASILEIROS GUARDAM SUAS SENHAS?

Pergunta: Como você gerencia as suas senhas?

Base: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

Obs.: Era permitido marcar mais de uma resposta

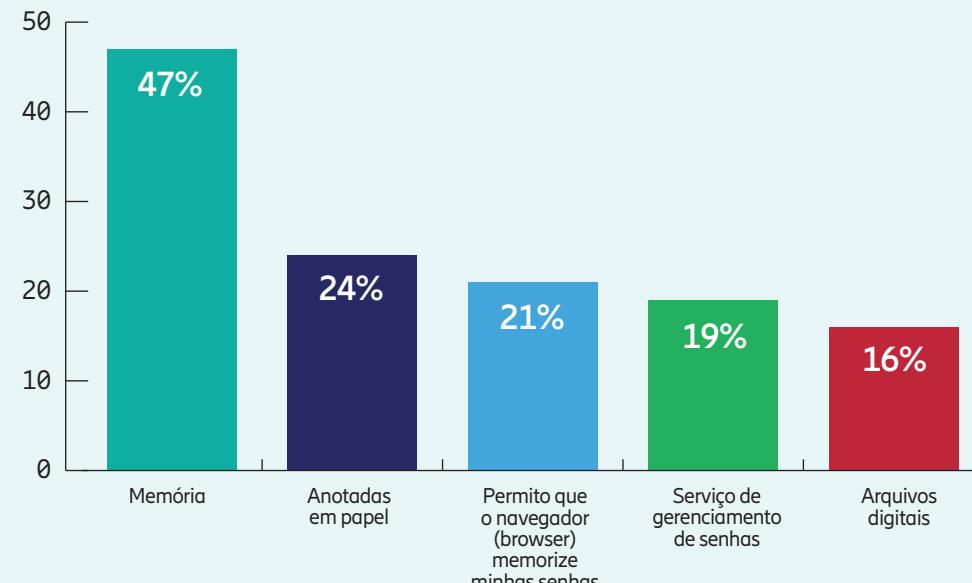




GRÁFICO 14

O COMPORTAMENTO DO BRASILEIRO COM GESTÃO DE SENHAS

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

Base: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

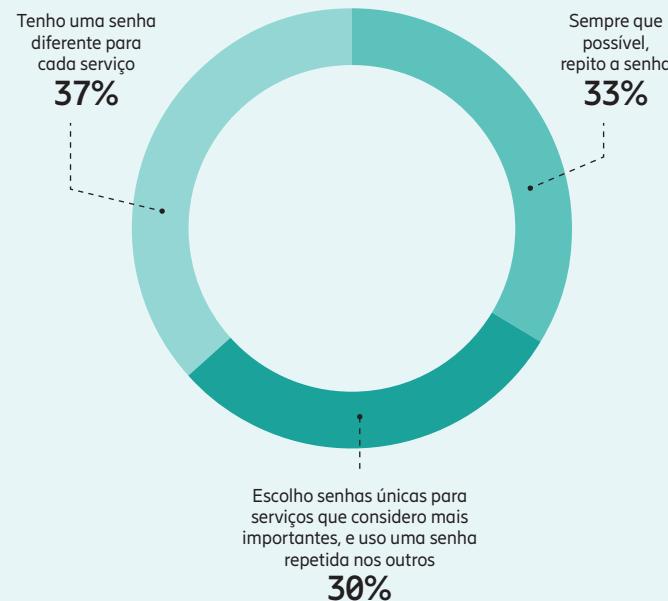


GRÁFICO 15

TROCA DE SENHAS

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

Base: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

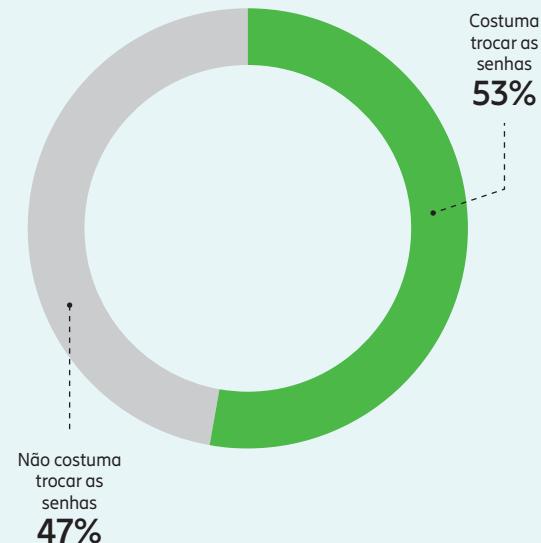


GRÁFICO 16

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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

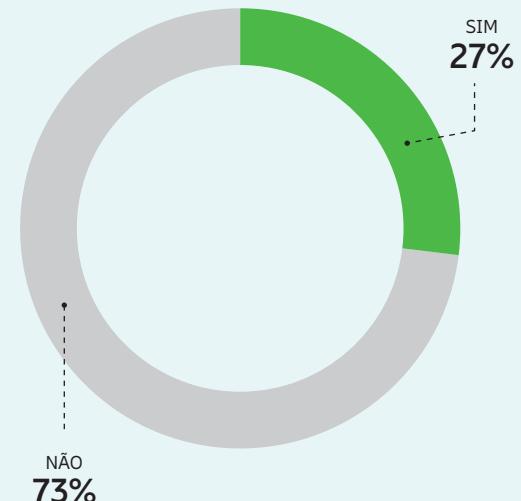


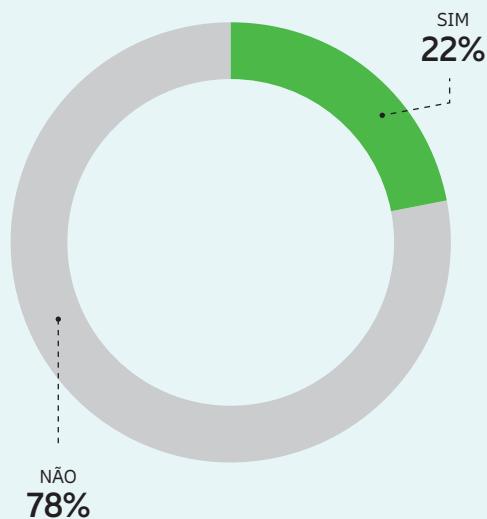


GRÁFICO 17

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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone



Destaques

- Em um ano subiu de 22% para 29% a proporção de brasileiros que desbloqueiam seu celular com reconhecimento facial. **Foi o único meio de autenticação que registrou crescimento. O mais popular, entretanto, continua sendo o uso de digital**, mas a proporção caiu de 42% para 40%.
- O reconhecimento facial é o método de desbloqueio do celular favorito **dos jovens** de 16 a 29 anos (44%) e das pessoas das classes A e B (45%), superando a digital, que é a preferida dos demais grupos.
- O brasileiro parece mais consciente da importância de variar suas senhas. **Em um ano, subiu de 30% para 37% a proporção que afirma ter uma senha diferente para cada serviço digital** - ano passado era 31%. Os segmentos sócio-econômicos com a maior preocupação em relação a isso são as pessoas acima de 50 anos (43%) e aquelas das classes D e E (41%).

- A proporção de brasileiros que usam serviço de gerenciamento de senhas ainda é baixa (19%), mas aumentou 5 pontos percentuais em um ano, sendo o único método de gerenciamento que registrou crescimento acima da margem de erro no período. Sua utilização é mais comum entre os jovens de 16 a 29 anos (21%).





Os principais golpes digitais: falsa central telefônica e pedido de Pix no WhatsApp

GRÁFICO 18

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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

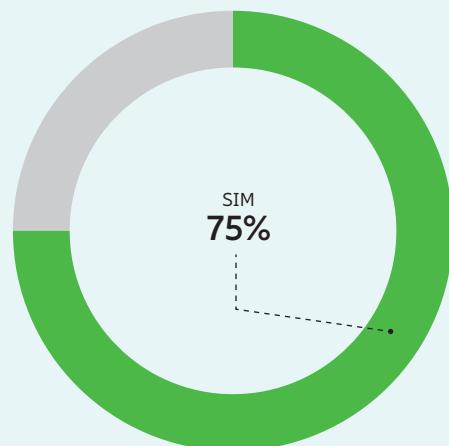


GRÁFICO 19

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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

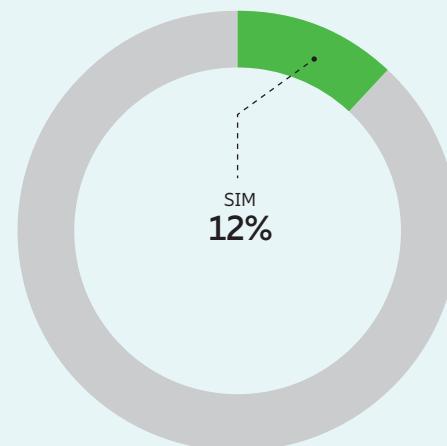


GRÁFICO 20

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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

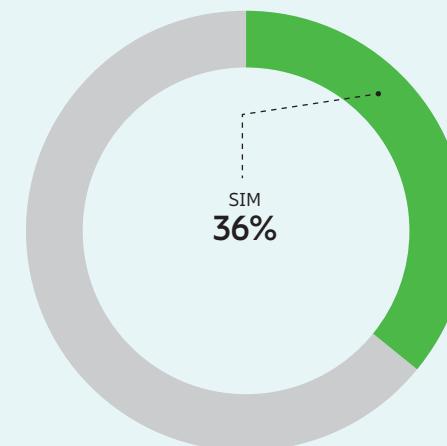


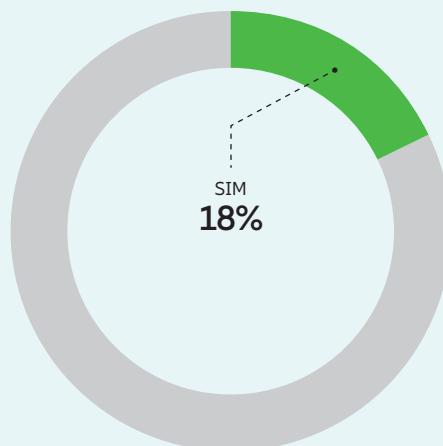


GRÁFICO 21

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE
TIVERAM IDENTIDADE FALSIFICADA NO
WHATSAPP E TIVERAM ALGUM AMIGO OU
PARENTE QUE 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: 2.003 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone



- Três em cada quatro brasileiros já receberam uma chamada telefônica da falsa central de atendimento de banco, ou 75%. Em um ano houve um salto de 10 pontos percentuais: no relatório anterior eram 65%. Os grupos mais visados são os de pessoas das classes A e B (83%) e com 50 anos ou mais (79%). Os menos visados são as pessoas das classes D e E (70%) e com 16 a 29 anos (68%).

- 12% dos brasileiros relatam já ter perdido dinheiro com o golpe da falsa central telefônica de banco, patamar similar ao verificado um ano atrás (11%). A incidência é maior entre homens, de 16 a 29 anos, das classes D e E.

- 36% dos brasileiros já tiveram a sua identidade clonada no WhatsApp em tentativa de golpe contra amigos e familiares. Um ano atrás eram 30%. As mais visadas são pessoas das classes A e B (44%) com 30 a 49 anos de idade (40%).

Destaques

- Metade das pessoas que foram alvo do golpe de clonagem da identidade no WhatsApp relatam que **algum familiar ou amigo perdeu dinheiro para os criminosos**. Isso representa **18% dos brasileiros que possuem smartphone**. Um ano atrás eram 14%. O índice é maior entre homens, jovens (16 a 29 anos) das classes D e E.



Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box

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



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 nacional na hora de escolher um novo celular.



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



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



Pesquisa anual sobre o hábito de uso de smartphones por crianças e adolescentes de 0 a 16 anos



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 semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



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)