

PANORAMA


mobiletime

opinion  box



Senhas e biometria no Brasil

*** NOVEMBRO, 2018 ***

NOVEMBRO, 2018

PESQUISA PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO DE



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 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone. As entrevistas foram feitas on-line ao longo de outubro de 2018. Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2,1 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.

PRINCIPAIS DESCOBERTAS:

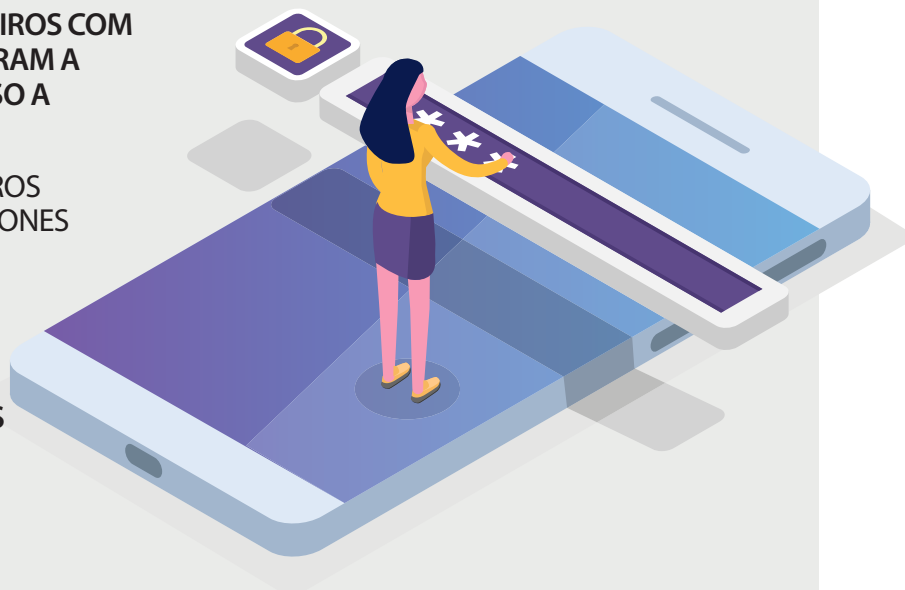
AS SENHAS SÃO O MEIO DE AUTENTICAÇÃO CONSIDERADO MAIS FÁCIL E CONFORTÁVEL PELOS BRASILEIROS, EM EMPATE TÉCNICO COM A LEITURA DE DIGITAL.

PORÉM, AS SENHAS SÃO VISTAS TAMBÉM COMO O MEIO DE AUTENTICAÇÃO MENOS SEGURO DE TODOS.

38% DOS INTERNAUTAS BRASILEIROS COM SMARTPHONE JÁ EXPERIMENTARAM A LEITURA DE DIGITAL PARA ACESSO A ALGUM SERVIÇO ONLINE

16% DOS INTERNAUTAS BRASILEIROS NÃO BLOQUEIAM SEUS SMARTPHONES

OS BANCOS SÃO AS EMPRESAS NAS QUAIS OS BRASILEIROS MAIS CONFIAM PARA A GESTÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS. AS REDES SOCIAIS SÃO AQUELAS NAS QUAIS MENOS CONFIAM



As análises contidas neste relatório são de autoria de **Fernando Paiva**, editor do **Mobile Time** e jornalista com 18 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 a fonte (*Panorama Mobile Time/Opinion Box - Senhas e biometria no Brasil - Novembro de 2018*).



Panorama Geral

Os smartphones estão tendo um papel fundamental na difusão de novas tecnologias de autenticação digital, muitas delas usando biometria. Graças à adição de determinados sensores ao corpo do aparelho, ao avanço do seu poder computacional e também à necessidade de agregar conveniência e segurança no acesso a serviços digitais, o smartphone é hoje o maior e mais diverso laboratório para a experimentação de novas técnicas de autenticação. O que dá certo no celular ganha mais chance de ser replicado em outros terminais e ambientes.

Um dos objetivos desta pesquisa é compreender qual a familiaridade do brasileiro com algumas das principais tecnologias de autenticação biométrica disponíveis no mercado. Quais delas já foram experimentadas efetivamente pelo consumidor nacional? A mais popular, como já se imaginava, é a leitura da digital. 38% dos internautas brasileiros com smartphone declaram já ter experimentado esse método de autenticação em serviços digitais. O que

era uma novidade restrita a aparelhos top de linha, o leitor de digital agora pode ser encontrado em smartphones de gama média. Além de servir para desbloquear o smartphone, vários aplicativos o adotaram como meio de autenticação, como aqueles de alguns bancos.

O reconhecimento facial vem em segundo lugar, mas distante: já foi utilizado por 11% do público nacional. Sua tendência, contudo, é de crescimento, por não depender de nenhum sensor especial, mas apenas da câmera frontal do smartphone. Sua utilização deve aumentar conforme novos aplicativos adotem esse meio de autenticação. Um exemplo nacional é o app da Gol, que permite o check-in por reconhecimento facial.

O reconhecimento de voz vem em terceiro lugar, com 9%. É outro meio que depende mais do software do que do hardware, já que basta o microfone presente em qualquer telefone. Todavia, poucos apps exploraram esse meio de autenticação até agora.



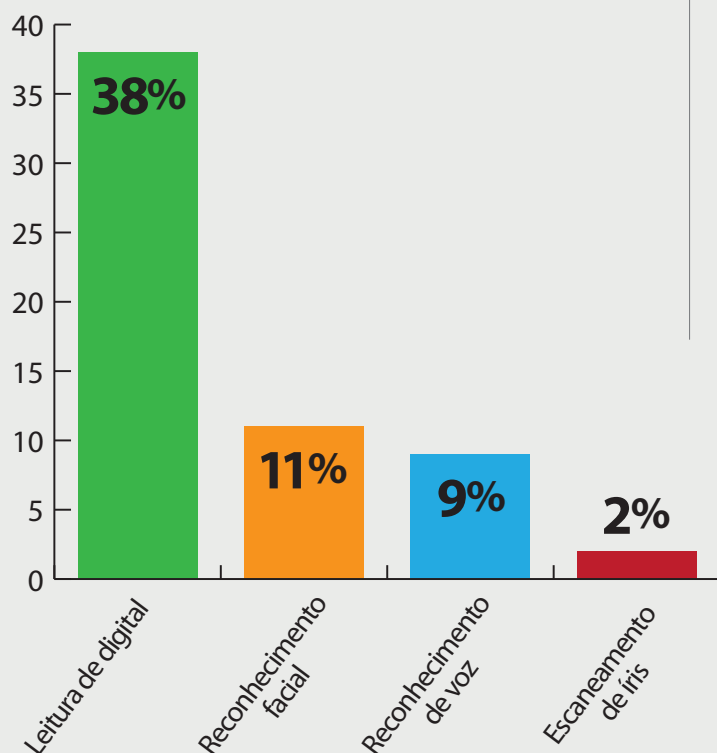


[GRÁFICO 1]

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: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.



Por fim, o escaneamento de íris foi experimentado por somente 2% dos internautas brasileiros. Isso se deve a uma restrição tecnológica: ele depende de um scanner especial, geralmente localizado ao lado da câmera frontal. São poucos os terminais com essa tecnologia embarcada.

Cabe destacar que a utilização da autenticação biométrica é inversamente proporcional à idade: quanto mais velho o internauta brasileiro, menor a chance de já ter experimentado uma solução dessas. A leitura de digital, por exemplo, foi utilizada por 46% dos entrevistados com idades entre 16 e 29 anos, mas a proporção cai para 34% no grupo entre 30 e 49 anos e para 29%, entre aqueles com 50 anos ou mais.





Conforto X segurança

A pesquisa consultou os brasileiros quanto à sua percepção sobre quais dessas tecnologias seriam mais ou menos fáceis e/ou confortáveis de usar e quais seriam mais ou menos seguras. Cabe ressaltar que mesmo pessoas que nunca experimentaram as tecnologias podiam responder a essa pergunta, porque a ideia era justamente captar a percepção popular, ainda que de pessoas que jamais experimentaram determinada solução de biometria, pois indicaria a necessidade de melhorar a comunicação para dirimir eventuais dúvidas ou entendimentos equivocados do público. A utilização de senhas, sejam alfanuméricas ou de desenho na tela, foram incluídas como opção de resposta, para efeito de comparação.

As senhas foram citadas por 45% dos entrevistados como o meio mais confortável e fácil de autenticação digital – provavelmente porque muitos desses respondentes não chegaram a experimentar métodos biométricos. Em empate técnico, citada por 44% do público como a mais fácil e confortável, está a leitura de digital. Reconhecimento facial (5%), escaneamento de íris (3%) e reconhecimento de voz (3%) são as preferidas por uma minoria do público.

Nota-se aqui um conflito de gerações. No grupo mais jovem, de 16 a 29 anos, a maioria (53%) prefere o uso da digital, em vez de senha (38%). Entre os mais velhos (50 anos ou mais), o resultado se inverte: 53% preferem senhas, enquanto 32%, leitura de digital.

Quando perguntados qual consideram o meio mais difícil e/ou desconfortável de autenticação biométrica, o campeão é o escaneamento de íris, apontado por 35% dos internautas brasileiros. Novamente,

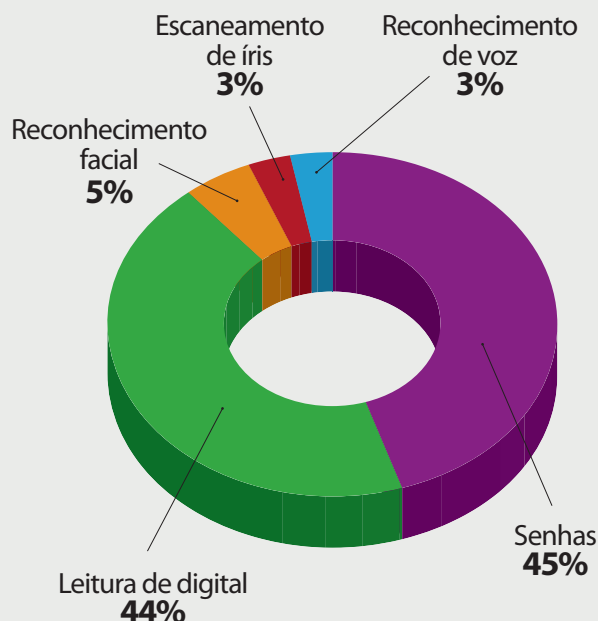


[GRÁFICO 2]

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: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.



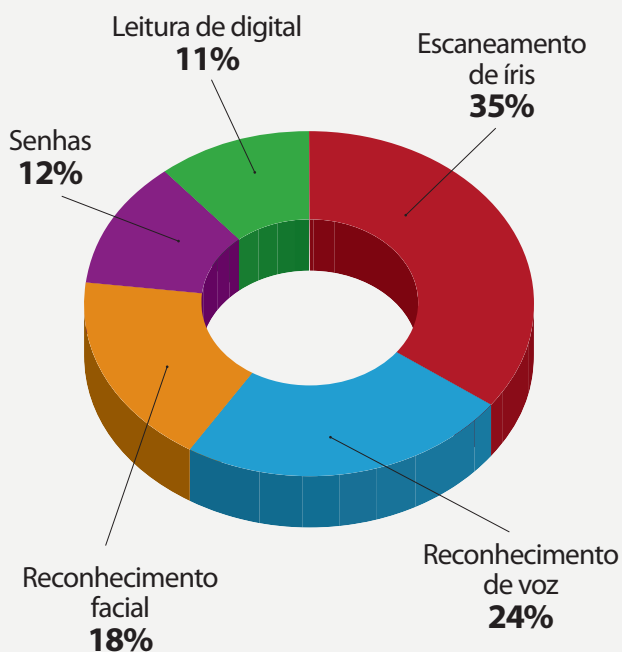


[GRÁFICO 3]

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: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.

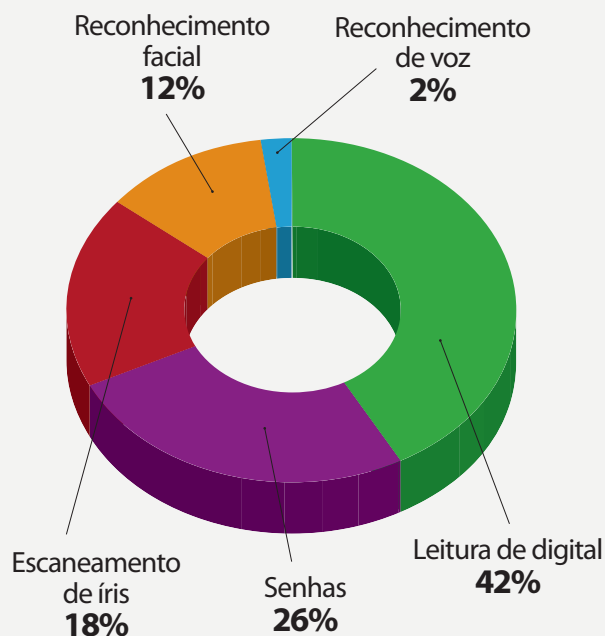


[GRÁFICO 4]

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: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.





cabe ressaltar: a maioria que disse isso não teve ainda a oportunidade de testar essa tecnologia. Trata-se, portanto, de uma percepção construída sem base empírica. Em seguida no ranking das tecnologias tidas como mais difíceis ou desconfortáveis vêm reconhecimento de voz (24%), reconhecimento facial (18%), senhas (12%), e leitura de digital (11%).

Um ponto de alerta na análise por faixa etária: o único meio de autenticação biométrico que registrou rejeição maior entre jovens do que entre os mais velhos foi o de reconhecimento facial. 20% dos internautas brasileiros entre 16 e 29 anos consideram esse o meio mais desconfortável e difícil de autenticação dentre os listados pela pesquisa, enquanto o mesmo foi citado por 17% daqueles com 50 anos ou mais.

Quanto à percepção de segurança, a leitura de digital é considerada o meio de autenticação digital mais seguro por 42% dos internautas brasileiros, seguida da senha (26%), do escaneamento de íris (18%), do reconhecimento facial (12%) e do reconhecimento de voz (2%).

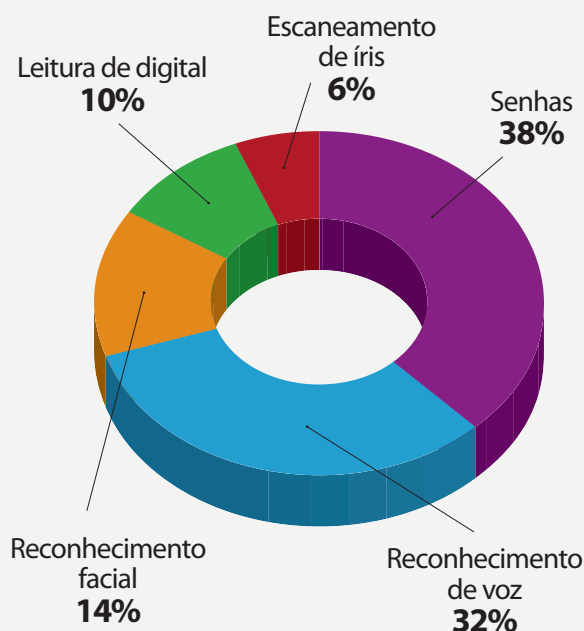
Por outro lado, o meio percebido pelo público como menos seguro é a senha (38%), seguido por reconhecimento de voz (32%), reconhecimento facial (14%), leitura de digital (10%) e escaneamento de íris (6%).

[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: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.





Desbloqueio do celular

O desbloqueio do celular consiste hoje, na prática, para muitos consumidores, no primeiro contato com certas tecnologias de autenticação biométrica. Naturalmente, se um método de desbloqueio de celular se populariza, ele tem mais chance de ser adotado também por outros serviços digitais dentro do aparelho.

Para medir qual a forma mais popular de desbloqueio de celular, a pesquisa dividiu as senhas em dois tipos: numérica e desenhada na tela ligando pontos, comum em aparelhos com sistema operacional Android.

No Brasil, o método mais popular para desbloqueio do smartphone é com senha desenhada: 35% dos internautas brasileiros com smartphone utilizam essa forma de autenticação para desbloquearem seus aparelhos.

Em segundo lugar vem a leitura de digital: 27%. Quanto mais jovem, mais comum é o uso desse método biométrico de autenticação: ele é adotado por 34% dos brasileiros com 16 a 29 anos; por 25% daqueles entre 30 e 49 anos; e por 19% daqueles com 50 anos ou mais de idade. É também mais popular entre usuários de iPhone (69% desbloqueiam com a digital) do que entre aqueles com Android (25%). Neste caso, cabe destacar que muitos aparelhos com o sistema operacional do Google não possuem leitor de digital.

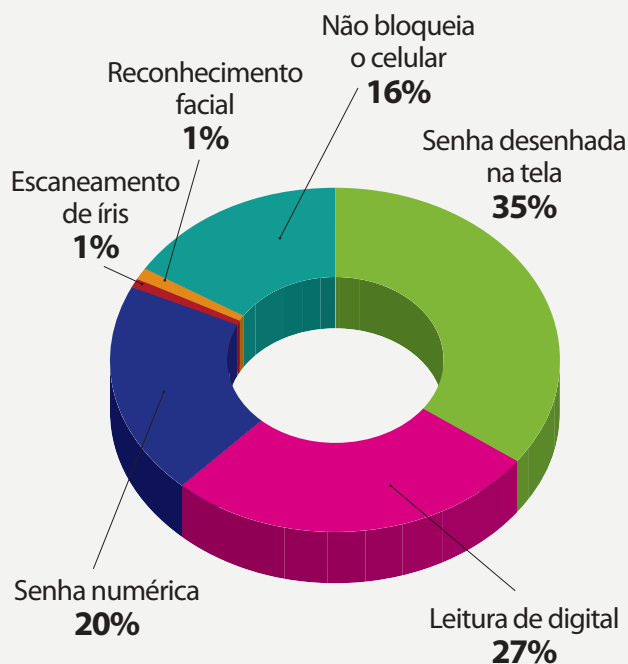
Em terceiro lugar aparecem as senhas numéricas, apontadas por 20% dos entrevistados. No seu caso há uma correlação com a idade: quanto mais velho o usuário, maior a chance de ele preferir senhas numéricas para desbloqueio do smartphone. Elas são utilizadas por 19% dos brasileiros entre 16 e 29 anos; por 20% daqueles entre 30 e 49 anos; e por 26% daqueles com 50 anos ou mais de idade.

[GRÁFICO 6]

COMO O BRASILEIRO DESBLOQUEIA O CELULAR?

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

Base: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.



Ainda é incipiente o uso de outros meios de biometria para desbloqueio do smartphone, como reconhecimento facial ou escaneamento de íris, utilizados por 1,1% e 0,4% dos internautas brasileiros, respectivamente.

E há ainda 16% dos internautas brasileiros com smartphone que simplesmente não bloqueiam seus aparelhos. O hábito é mais comum entre mulheres (18%) do que homens (13%), e mais comum entre aqueles com aparelhos Android (16%) do que com iPhone (2%).



A gestão das senhas

As senhas ainda são muito utilizadas e tudo indica que vão demorar para desaparecer ou talvez nunca sumam por completo, até porque a sua combinação com biometria ou com algo que o consumidor possua aumenta de maneira significativa a segurança de um processo de autenticação.

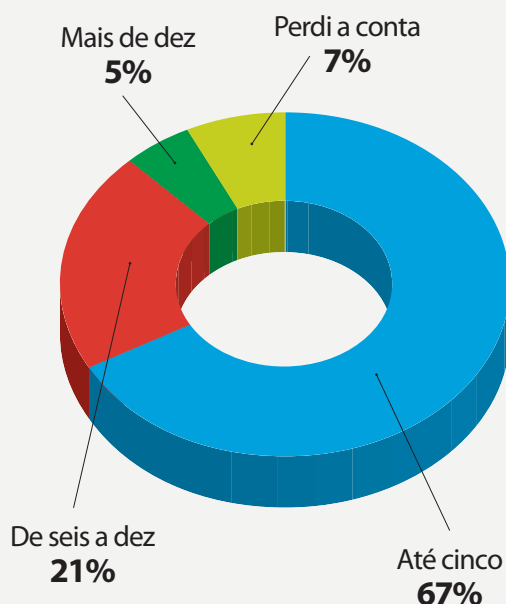
Atualmente os consumidores enfrentam a dificuldade de gerir uma grande quantidade de senhas criadas para diferentes serviços digitais. 67% dos internautas brasileiros dizem utilizar até cinco senhas diferentes; 21%, de cinco a dez; 5%, mais de dez; e 7% já perderam a conta. Trata-se de um desafio para a memória de qualquer pessoa. Não

[GRÁFICO 7]

QUANTAS SENHAS DIFERENTES VOCÊ TEM PARA ACESSO A SERVIÇOS DIGITAIS?

Pergunta: **Quantas senhas diferentes você tem para serviços digitais?**

Base: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.



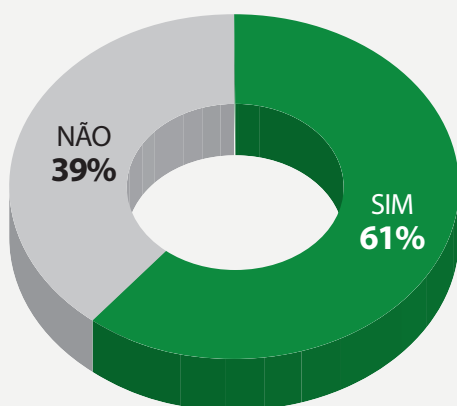


[GRÁFICO 8]

VOCÊ USA SENHAS REPETIDAS PARA SERVIÇOS DIFERENTES?

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

Base: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.



à toa, 61% dos entrevistados admitem que repetem senhas em serviços digitais diferentes.

E como os brasileiros gerenciam suas senhas? 75% afirmam que memorizam; 21% anotam em papel; 13% guardam em arquivos digitais; enquanto apenas 8% usam algum serviço de gestão de senhas. Nessa questão era permitido dar mais de uma resposta. O grupo mais jovem, de 16 a 29 anos, é o que mais confia na própria memória (78%). E o grupo mais velho, com mais de 50 anos, é o que mais utiliza anotação em papel para guardar as senhas (28%).

58% afirmam que trocam as senhas espontaneamente de tempos em tempos para aumentar a segurança. Por outro lado, 25% admitem que usam datas de nascimento e/ou nomes de familiares na composição de suas senhas.

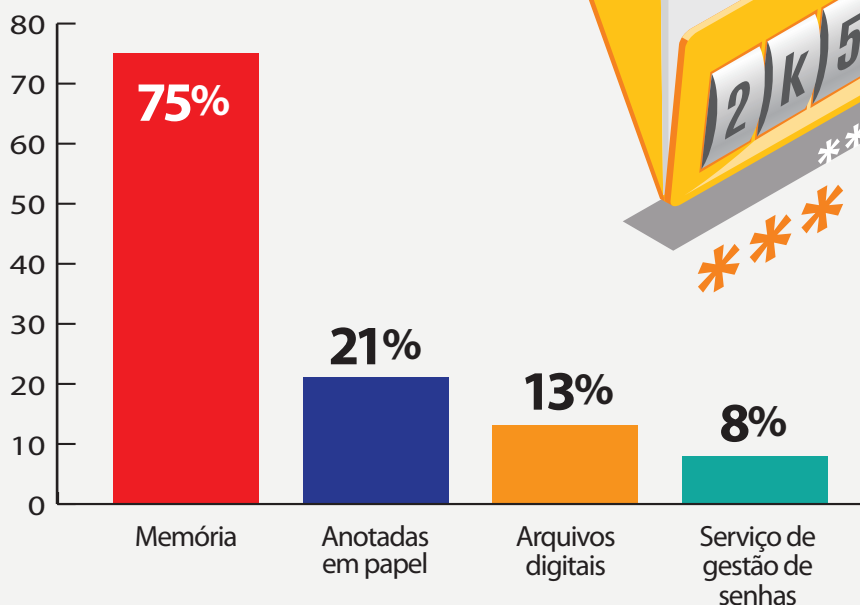
[GRÁFICO 9]

ONDE OS BRASILEIROS GUARDAM SUAS SENHAS?

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

Base: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.

Obs.: Era permitido marcar mais de uma resposta.





Índice de confiança

Rotineiramente entregamos dados pessoais durante o processo de cadastro de diferentes serviços. Nome completo, endereço, data de nascimento, CPF: essas informações que nos identificam estão nos bancos de dados de instituições financeiras, operadoras de telefonia, órgãos governamentais etc. Mas quão seguros os brasileiros se sentem no que diz respeito à gestão desses dados pelas empresas?

Solicitamos aos entrevistados que dessem uma nota em uma escala 1 a 5, em que 1 é “desconfio completamente” e 5 é “confio completamente”, para medir o quanto confiam que determinado grupo de empresas gerencia corretamente os seus dados pessoais, evitando que sejam repassados para terceiros sem o seu consentimento.

Os bancos são as empresas nas quais os brasileiros mais confiam para a gestão de seus dados pessoais. 54% deram notas 4

ou 5, e 32%, nota 3. Apenas 14% desconfiam dos bancos nesse aspecto, com notas 1 ou 2. É razoável inferir que o constante esforço do setor financeiro para assegurar a segurança em suas transações e para descobrir pró-ativamente fraudes em compras com cartões, antes mesmo de os consumidores notarem, pese a seu favor na percepção popular.

As redes sociais, por outro lado, são aquelas nas quais os brasileiros menos confiam. Apenas 30% deram notas 4 ou 5; 37%, nota 3; e 33% conceram notas 1 ou 2. Os recentes escândalos internacionais de vazamento de dados envolvendo o Facebook provavelmente pesaram negativamente na avaliação dos entrevistados.

No meio do caminho entre bancos e redes sociais, ficam os órgãos governamentais, as operadoras de telefonia, as distribuidoras de energia e os sites/apps de comércio eletrônico.



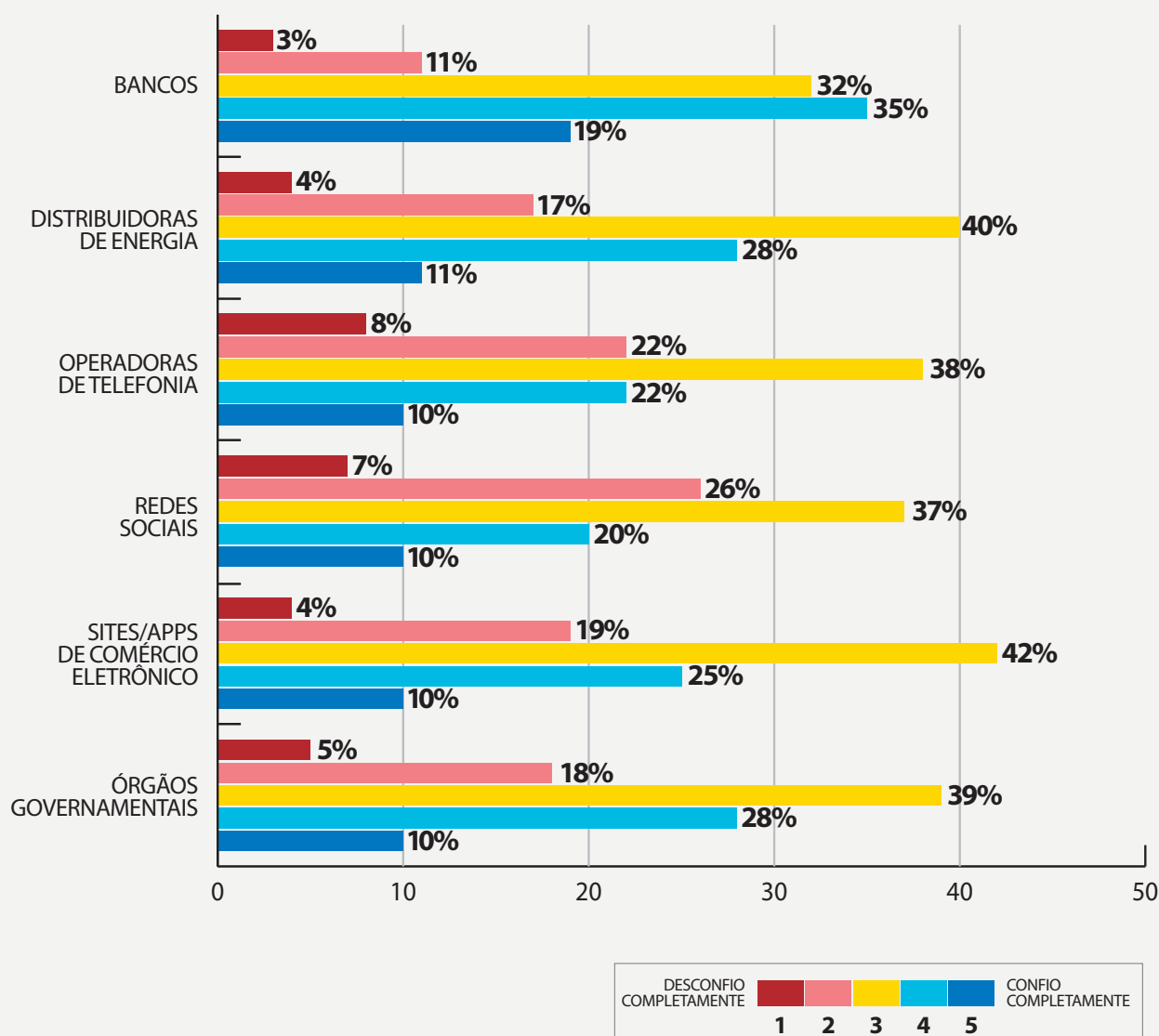


[GRÁFICO 10]

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: 2.055 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.



NOVEMBRO, 2018

PESQUISA PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO DE



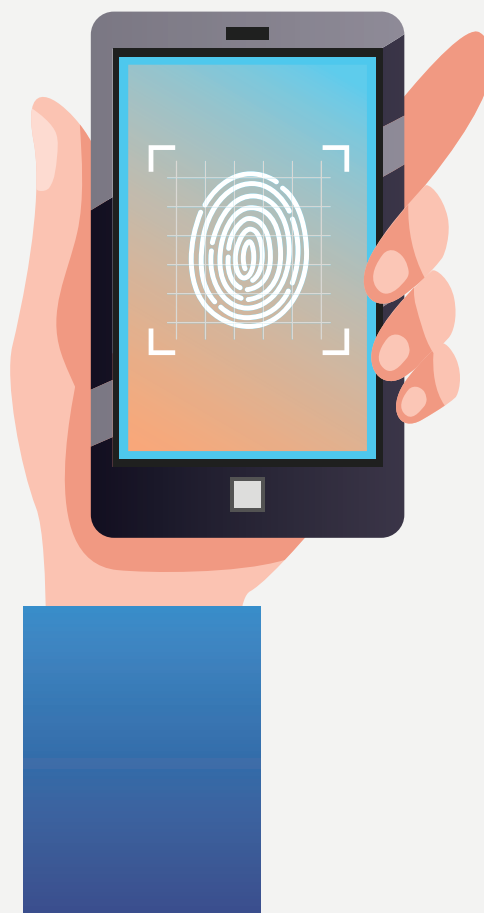
SENHAS E BIOMETRIA NO BRASIL



Conclusões

A leitura de digital é a solução de biometria mais popular no Brasil, graças à sua incorporação aos smartphones e à sua conveniência de uso. Gradativamente estão tomando o espaço das senhas. Estas ainda são muito utilizadas, mas tendem a perder espaço, pois o público tem dificuldade de gerenciar a enorme quantidade delas e ainda por cima as considera pouca seguras.

O reconhecimento facial, recentemente adicionado ao iPhone como método de desbloqueio e que vem sendo adotado também por diferentes apps como método de autenticação, tende a crescer. O escaneamento de íris, por fim, embora seja percebido como bastante seguro, tem seu crescimento contido pela restrição tecnológica.



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

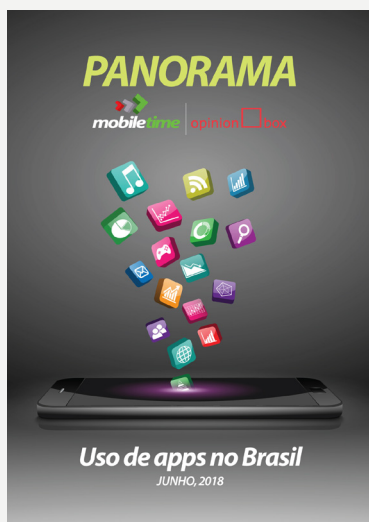


SOBRE OPINION BOX

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



Pesquisa semestral que verifica a popularidade dos principais canais de mensageria móvel no Brasil: WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram e SMS



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 os hábitos de compra de mercadorias físicas e serviços pelos brasileiros através de smartphones



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



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

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

Conheça os eventos organizados por Mobile Time



1ª
EDIÇÃO

SEMINÁRIO DEDICADO EXCLUSIVAMENTE AO UNIVERSO DA IDENTIFICAÇÃO E DA AUTENTICAÇÃO DIGITAIS. BIOMETRIA DIGITAL, RECONHECIMENTO FACIAL, AUTENTICAÇÃO COMPORTAMENTAL, IDENTIDADE AUTOSSOBERANA, ENTRE OUTROS TEMAS.

www.mobi-id.com.br



2ª
EDIÇÃO

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



18ª
EDIÇÃO

DESDE 2004, O EVENTO REFERÊNCIA DO MERCADO BRASILEIRO DE CONTEÚDO MÓVEL.

www.telavivamovel.com.br



5ª
EDIÇÃO

SEMINÁRIO SOBRE O NASCENTE MERCADO DE CHATBOTS, ASSISTENTES VIRTUAIS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.

www.botsexperience.com.br



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

2ª
EDIÇÃO



PRIMEIRO SEMINÁRIO NO BRASIL VOLTADO EXCLUSIVAMENTE PARA O SEGMENTO DE COMÉRCIO MÓVEL, TENDO O CELULAR OU SMARTPHONE COMO INTERFACE PARA A COMPRA.

www.mobishop.com.br



Mais informações:
mobiletime@mobiletime.com.br