

# PANORAMA

  
**mobiletime**

opinion  box

NOV  
2020



## SENHAS E BIOMETRIA NO BRASIL



# Otimize tempo e espaço com nossas soluções inteligentes

Tenha o melhor gerenciamento eletrônico de conteúdo, digitalização e facilidade na autenticação digital dos seus documentos.

## **INTEGRAÇÃO**

•  
**LASERFICHE – CLOUD – RPA – WEBLINK – FORMS**

## **AUTOMAÇÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO**

•  
**GERENCIAMENTO E CAPTURA DE DOCUMENTOS E CONTEÚDO ESTRUTURADO E NÃO ESTRUTURADO**

## **PLATAFORMA DE ASSINATURA DIGITAL – DATTASIGN**

•  
**PRÉ-AUTENTICAÇÃO E DESCARTE SEGURO DE DOCUMENTOS**

## **REGISTRO DE DOCUMENTOS E BLOCKCHAIN ID**



**vs datta imagem**  
DOCUMENT IMAGING SERVICES

Acesse [vsdi.com.br](http://vsdi.com.br) conheça nossos serviços e solicite um orçamento

NOVEMBRO, 2020

PESQUISA **PANORAMA**  
Mobile Time/Opinion Box

ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO DE



**SENHAS E BIOMETRIA NO BRASIL**



## SOBRE ESTA PESQUISA

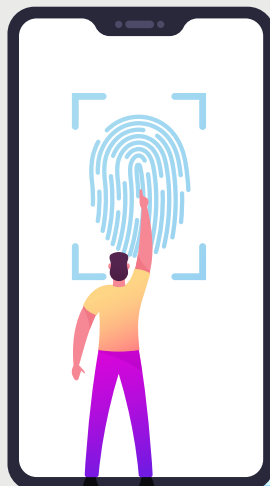
### Panorama Mobile Time/Opinion Box - Senhas e biometria no Brasil

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

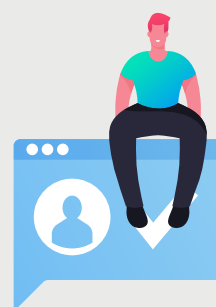
Nesta edição foram entrevistados 2.036 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone. As entrevistas foram feitas on-line entre 13 e 26 de outubro de 2020. Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2,2 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.

AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS NESTA EDIÇÃO:

SUBIU DE **49% PARA 59%** A PROPORÇÃO DE USUÁRIOS BRASILEIROS DE SMARTPHONE QUE **DESBLOQUEIAM O APARELHO COM BIOMETRIA**



A PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE **NÃO BLOQUEIAM O CELULAR** DIMINUIU DE **13% PARA 7% EM UM ANO**



**86% DOS BRASILEIROS COM SMARTPHONE** JÁ RECEBERAM LIGAÇÕES DE TELEVENDAS CHAMANDO PELO SEU NOME POR PARTE DE EMPRESAS PARA AS QUAIS NÃO SE RECORDAM DE TER FORNECIDO DADOS PESSOAIS

AS REDES SOCIAIS SÃO AQUELAS NAS QUAIS OS BRASILEIROS **MENOS CONFIAM A GESTÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS**

OS BANCOS SÃO AS INSTITUIÇÕES NAS QUAIS **AS PESSOAS MAIS CONFIAM A GESTÃO DE SEUS DADOS PESSOAIS**



As análises contidas neste relatório são de autoria de Fernando Paiva, editor do Mobile Time e jornalista com 20 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 2020.*



## Spam telefônico aumenta

Depois de muitas idas e vindas no Congresso, a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) entrou em vigor com uma série de regras para a coleta, o armazenamento e o uso de dados por empresas. Tudo deve ser feito com transparência e com o consentimento expresso do consumidor.

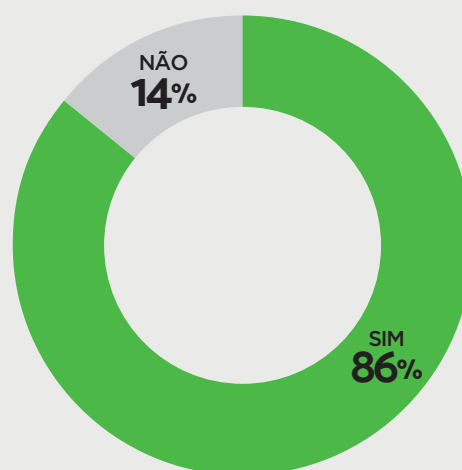
Diante desse novo cenário, esta pesquisa decidiu apurar a proporção de internautas brasileiros que já receberam uma chamada telefônica de televendas no celular com dados pessoais que não reconhecem ter compartilhado com a empresa que ligou. Ou seja, uma ação que fere a LGPD e contra a qual caberia sanção, tanto para a empresa que telefonou quanto para aquela que forneceu os contatos do consumidor. A pergunta foi a seguinte: “Você já recebeu uma ligação de telemarketing procurando pelo seu nome, no seu celular, tentando vender um produto ou serviço de uma empresa para a qual você não se recorda de ter fornecido seus dados pessoais?”. 86% dos entrevistados responderam que sim (Gráfico 1). A proporção é maior entre aqueles das classes A e B (91%) mas afeta também de maneira significativa as pessoas

[GRÁFICO 1]

### PROPORÇÃO DE INTERNAUTAS BRASILEIROS QUE JÁ RECEBERAM CHAMADA DE TELEVENDAS NO CELULAR COM DADOS PESSOAIS QUE NÃO RECONHECEM TEREM COMPARTILHADO COM A EMPRESA QUE LIGOU

**Pergunta:** Você já recebeu uma ligação de telemarketing procurando pelo seu nome, no seu celular, tentando vender um produto ou serviço de uma empresa para a qual você não se recorda de ter fornecido seus dados pessoais?

**Base:** 2.036 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone



das classes C, D e E (85%). É um pouco menos comum entre os jovens de 16 a 24 anos (83%) e afeta mais aqueles com 25 anos ou mais (88%).

E o problema está piorando. 44% das pessoas que já receberam esse tipo de spam telefônico afirmam que a frequência de tais chamadas aumentou nos últimos 12 meses, enquanto 24% relatam que ficou igual e 32%, que diminuiu (Gráfico 2).

Infelizmente, porém, apenas metade dos internautas



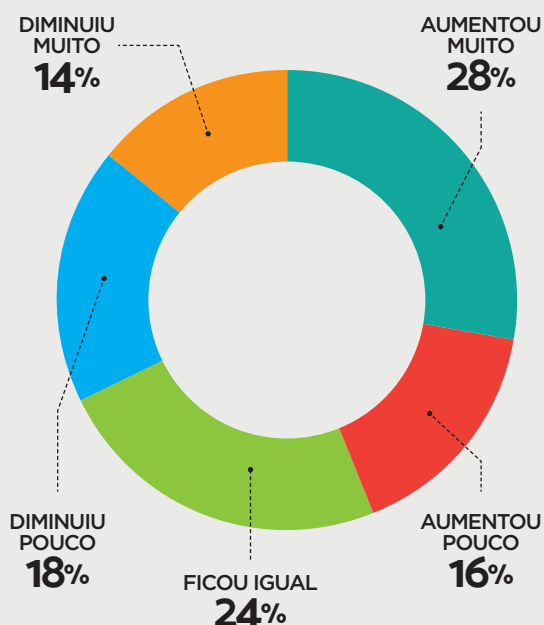


[GRÁFICO 2]

### O SPAM TELEFÔNICO AUMENTOU OU DIMINUIU NOS ÚLTIMOS 12 MESES?

**Pergunta:** Nos últimos 12 meses, você diria que a frequência de ligações indesejadas que você recebe em seu celular aumentou, diminuiu ou continua igual?

**Base:** 1.752 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já receberam spam telefônico com seus dados pessoais



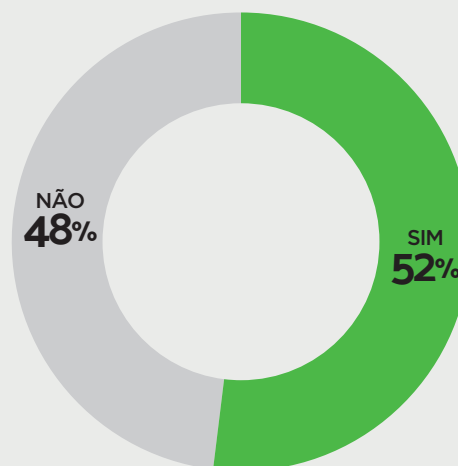
brasileiros com smartphone (52%) já ouviram falar na LGPD (Gráfico 3). Na população em geral esse percentual deve ser ainda menor, pois a pesquisa aponta uma diferença significativa por classe social. Enquanto 67% dos respondentes das classes A e B declaram já ter ouvido falar na nova lei, a proporção é de 48% entre aqueles das classes C, D e E. Há também uma diferença por faixa etária. Os jovens de 16 a 29 anos estão menos cientes da LGPD (48%) que os grupos de 30 a 49 anos (54%) e com 50 anos ou mais (55%).

[GRÁFICO 3]

### O BRASILEIRO JÁ OUVIU FALAR NA LGPD?

**Pergunta:** Você já ouviu falar na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)?

**Base:** 2.036 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone



Os bancos são as instituições nas quais os brasileiros mais confiam que a gestão de seus dados pessoais é feita corretamente (56%), seguidos por órgãos governamentais e distribuidoras de energia (36% em ambos), pelo menos entre os seis tipos listados nesta pesquisa (Gráfico 4).

Por sua vez, as redes sociais são aquelas em que os brasileiros menos confiam na gestão de seus dados pessoais: 42% afirmam que desconfiam completamente ou desconfiam um pouco delas. Para efeito de comparação, no ano passado, esse percentual era de 36%. E, de um ano para cá, a proporção de respondentes que declaram confiar completamente ou confiar um pouco nas redes sociais diminuiu de 31% para 22%. Essas foram as maiores variações registradas pela pesquisa na comparação com sua edição anterior. Os escândalos envolvendo fake news e spam de mensagens provavelmente afetaram a imagem das redes sociais junto à população.

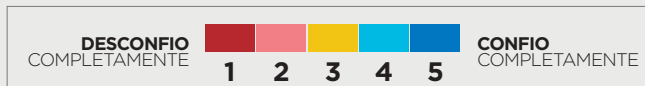
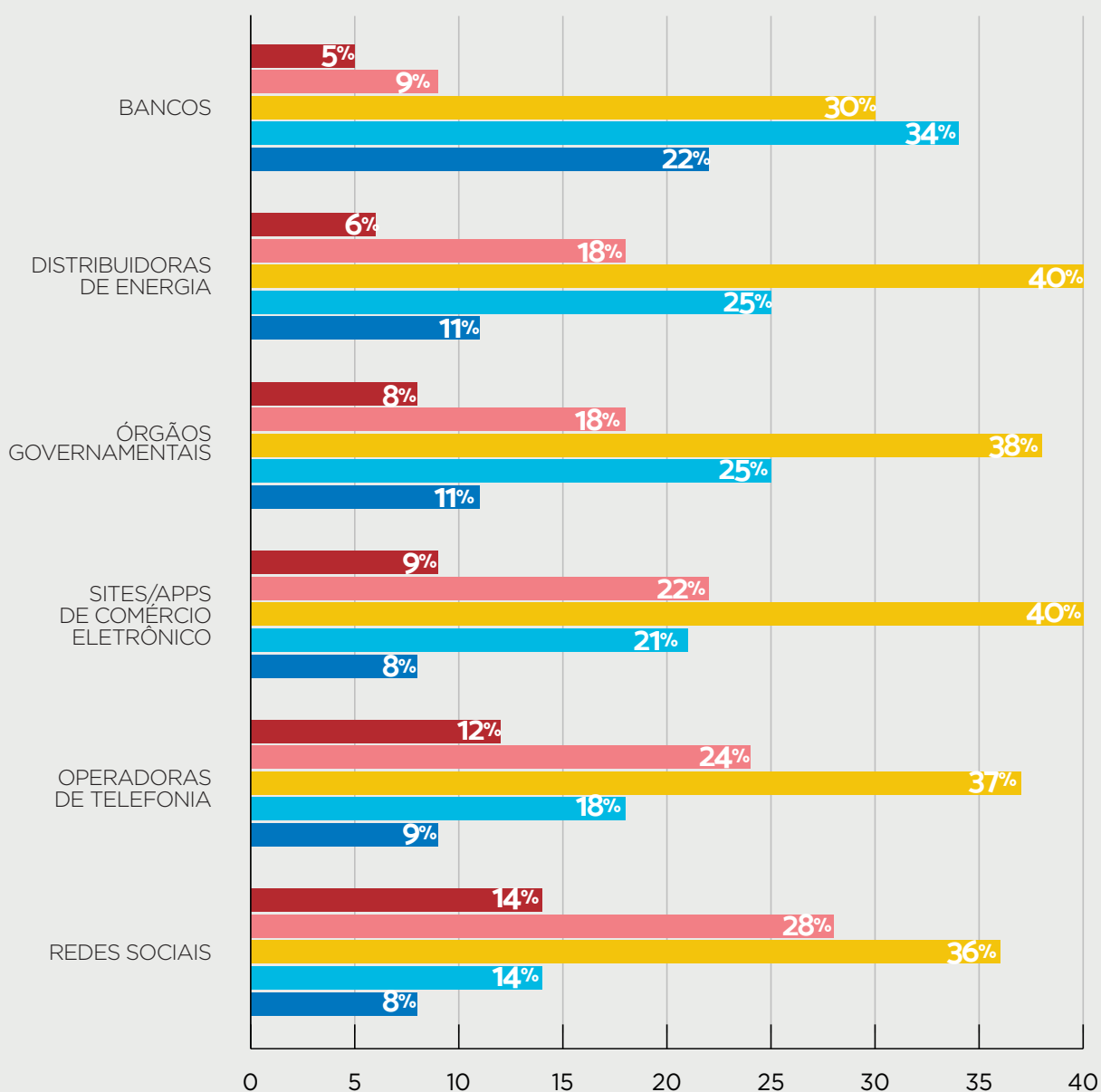


[GRÁFICO 4]

**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; órgãos governamentais?

**Base:** 2.036 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone





## O brasileiro e a biometria

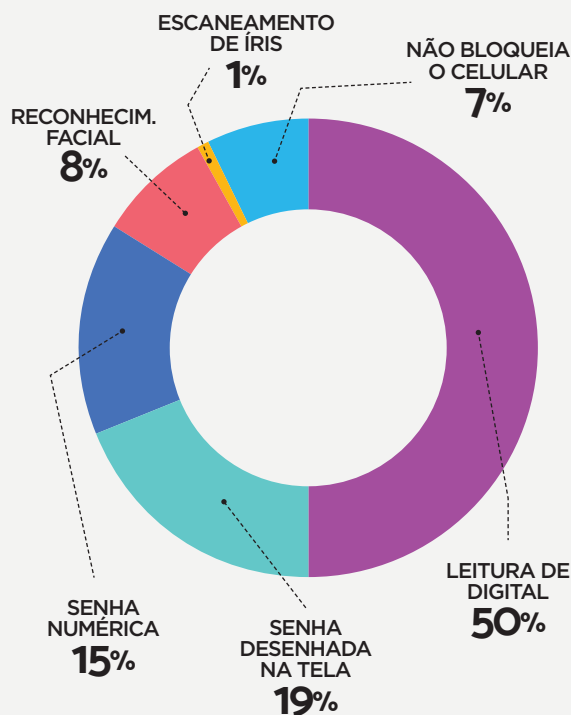
A proporção de usuários brasileiros de smartphone que desbloqueiam o aparelho através de biometria aumentou 10 pontos percentuais em um ano, passando de 49% para 59% na comparação com a pesquisa do ano passado. A tecnologia mais popular para essa finalidade é a leitura de digital, que no mesmo intervalo de tempo subiu de 43% para 50%. O reconhecimento facial, presente em celulares top de linha, também registrou aumento, passando de 5% para 8%. O escaneamento de íris, restrito a pouquíssimos modelos, se manteve estável, usado por apenas 1% dos respondentes (Gráfico 5).

### [GRÁFICO 5]

#### COMO O BRASILEIRO DESBLOQUEIA O CELULAR?

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

**Base:** 2.036 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



O desbloqueio do celular com uma senha desenhada na tela perdeu espaço no Brasil: este é o método usado por 19% dos donos de smartphone no País – um ano atrás eram 24%. A proporção que prefere uma senha numérica ficou praticamente estagnada, subindo um ponto percentual, de 14% para 15%.

Chama a atenção a redução do grupo que declara não bloquear o celular: diminuiu de 13% para 7% em um ano.

A análise demográfica dos resultados aponta uma nítida preferência pelo desbloqueio com biometria entre os mais jovens, enquanto os mais velhos preferem senhas numéricas ou desenhadas. O desbloqueio pela leitura da digital, por exemplo, é usado por 56% dos respondentes de 16 a 29 anos, proporção que cai para 49% na faixa de 30 a 49 anos, e desce para 33% entre aqueles com 50 anos ou mais. O mesmo acontece no uso de reconhecimento facial: é usado por 11% dos jovens até 29 anos; por 8% daqueles entre 30 e 49 anos; e por 4% no grupo mais velho. Entre os respondentes com 50 anos ou mais, 49% desbloqueiam o celular com senha: 27% usam senha desenhada e 22%, numérica.

Quando considerada autenticação a serviços digitais, a solução de biometria mais popular no Brasil é a leitura de digital, experimentada por 44% dos internautas brasileiros com smartphone, seguida por reconhecimento facial (20%) e reconhecimento de voz (8%). Vale lembrar que existem soluções de reconhecimento de voz passiva, nas quais a pessoa nem sabe que está sendo autenticada. Ou seja, muita gente já usou biometria vocal sem se dar conta. Em relação ao ano passado a maior variação, embora dentro da margem de erro, foi no uso de reconhecimento facial, com ganho de 3 pontos percentuais.

O meio de autenticação que o brasileiro





considera mais fácil e confortável é a leitura de digital, apontado por 40% dos respondentes, seguido por senha (26%) e recebimento de token por SMS (15%) – Gráfico 7. E aqueles percebidos como mais difíceis e desconfortáveis são escaneamento de íris (25%), recebimento de token por SMS (18%) e reconhecimento de voz (16%) – Gráfico 8.

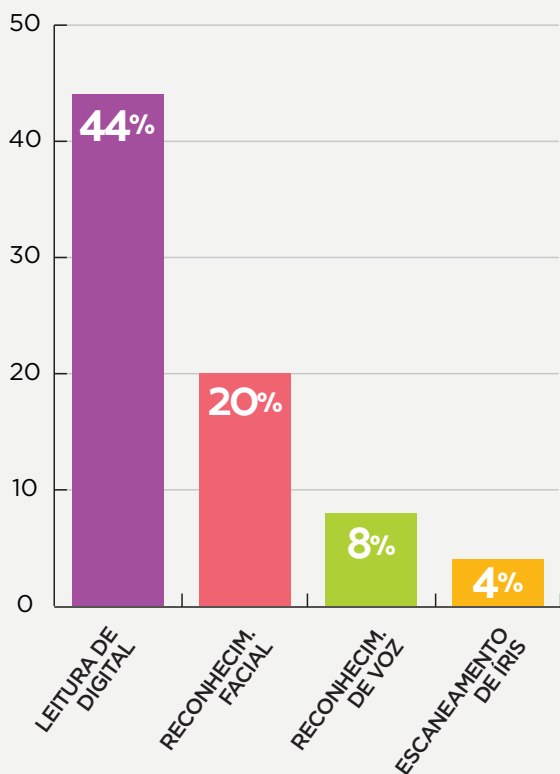
No que diz respeito à percepção de segurança, mais uma vez a leitura de digital lidera, considerada como o meio de autenticação mais seguro por 36% dos entrevistados, seguido por senha (21%) e

reconhecimento facial (14%) – Gráfico 9. E as soluções percebidas como menos seguras na lista apresentada aos respondentes são aquelas que não envolvem biometria: senha (26%) e recebimento de token por SMS (21%) – Gráfico 10.

**[GRÁFICO 6]**  
**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?

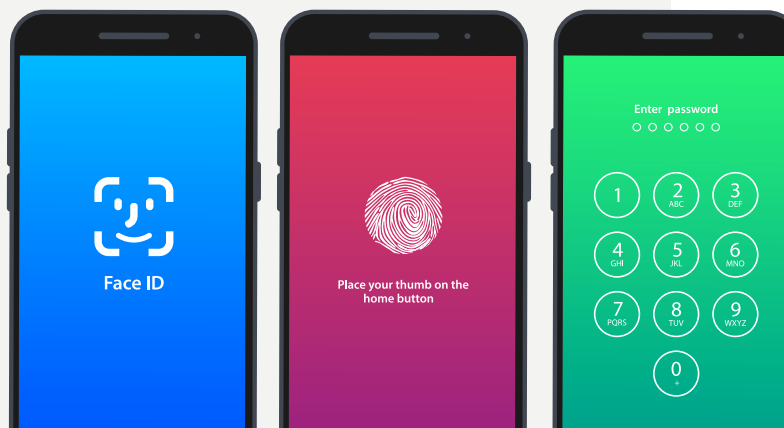
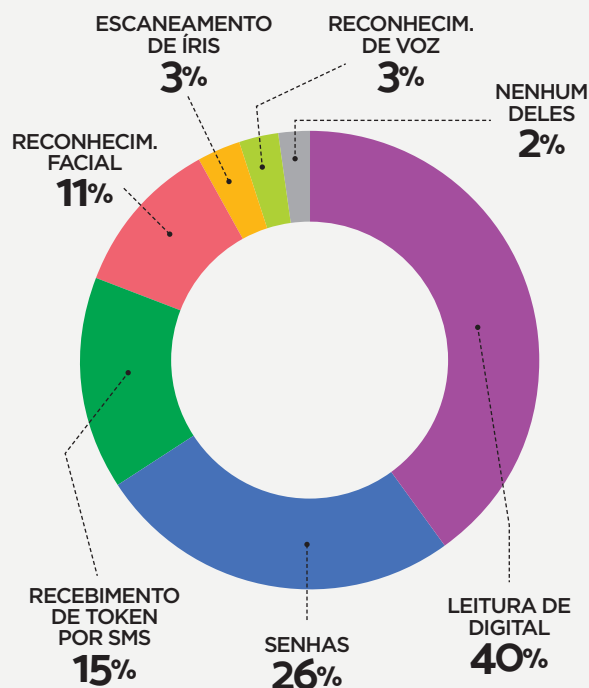
**Base:** 2.036 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



**[GRÁFICO 7]**  
**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:** 2.036 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





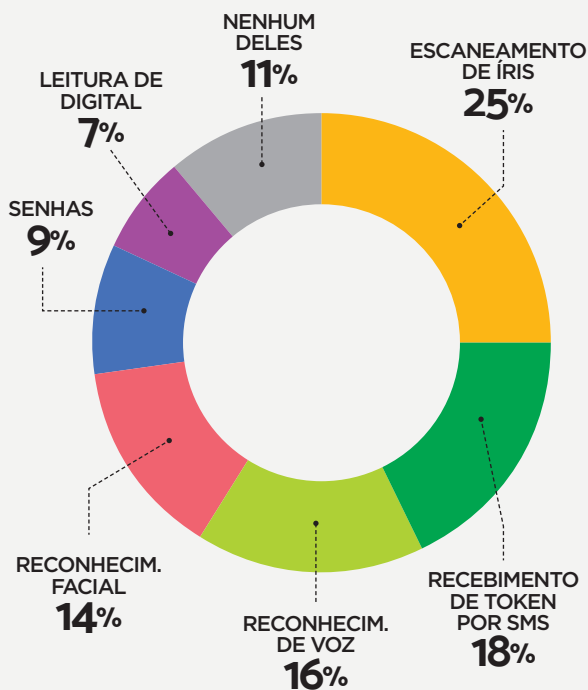


[GRÁFICO 8]

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

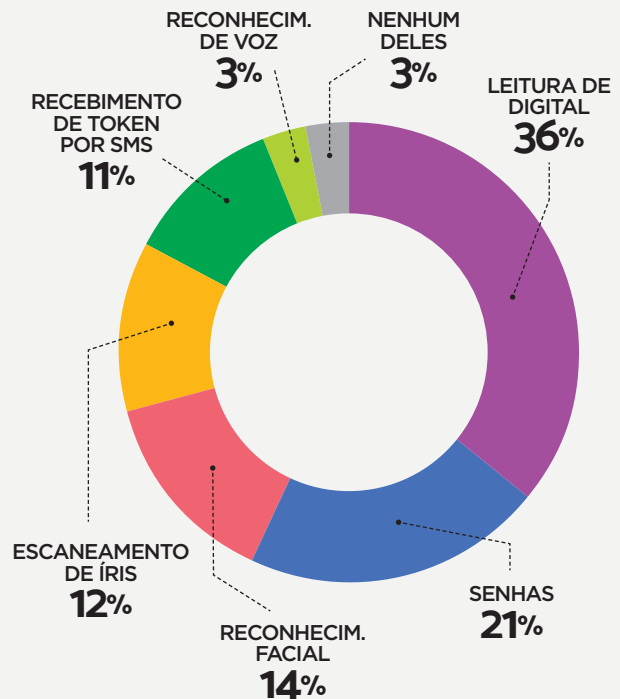


[GRÁFICO 9]

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

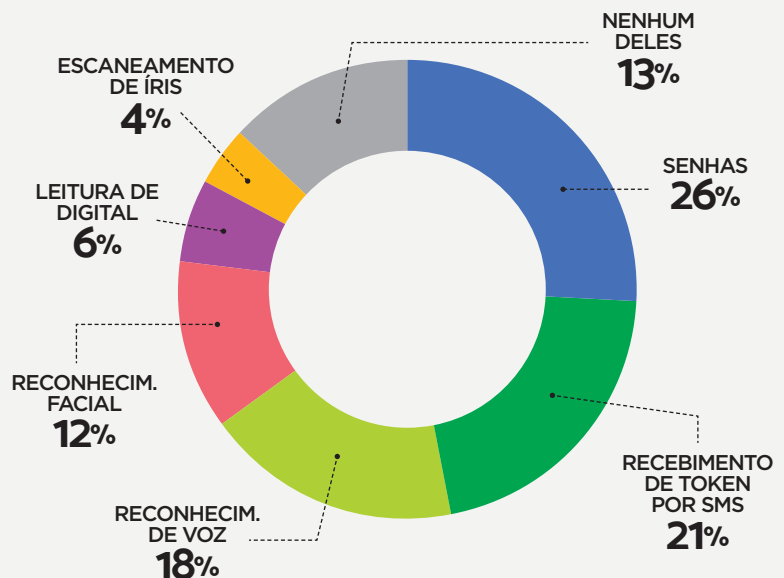


[GRÁFICO 10]

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





## Gerenciamento de senhas pelos brasileiros

Dois em cada três brasileiros (67%) afirmam ter no máximo cinco senhas para gerenciar seus serviços digitais (Gráfico 11). E 59% admitem que repetem senhas para serviços diferentes (Gráfico 12).

63% dos brasileiros confiam na própria memória para guardar suas senhas; 24% gostam de anotá-las em papel; e 13% armazenam suas senhas em arquivos digitais (Gráfico 13). O uso da memória é mais comum entre os jovens de 16 a 29 anos (65%) do que entre aqueles com 50 anos ou mais (56%). Na anotação em papel acontece o inverso: ela é mais utilizada pelo grupo mais velho (33%) e menos pelos jovens (21%).

A proporção de brasileiros que prefere “terceirizar” a gestão das senhas ainda é relativamente pequena. 22% afirmam que permitem que o navegador na web decore suas senhas e 12% utilizam algum serviço digital de gerenciamento delas. Na pesquisa era permitido que o entrevistado respondesse mais de um método utilizado para armazenar senhas.

28% dos brasileiros admitem que usam datas de aniversário ou nomes de familiares para compor senhas (Gráfico 14) e 56% afirmam que trocam suas senhas recorrentemente por questões de segurança (Gráfico 16). Por fim, 19% declaram já ter tido algum serviço digital invadido porque descobriram sua senha (Gráfico 15).

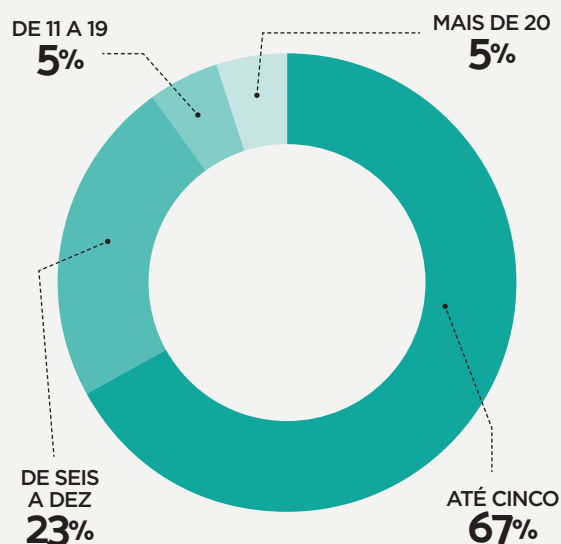


[GRÁFICO 11]

### QUANTAS SENHAS DIFERENTES VOCÊ TEM PARA ACESSO A SERVIÇOS DIGITAIS?

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

**Base:** 2.036 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



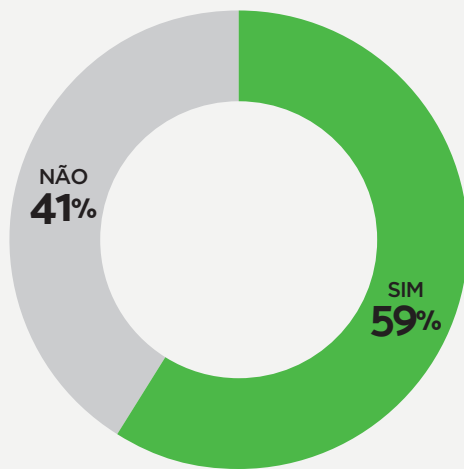


[GRÁFICO 12]

**VOCÊ USA SENHAS REPETIDAS PARA SERVIÇOS DIFERENTES?**

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

**Base:** 2.036 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

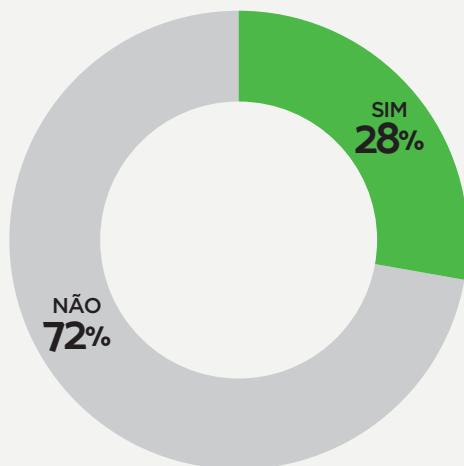


[GRÁFICO 14]

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



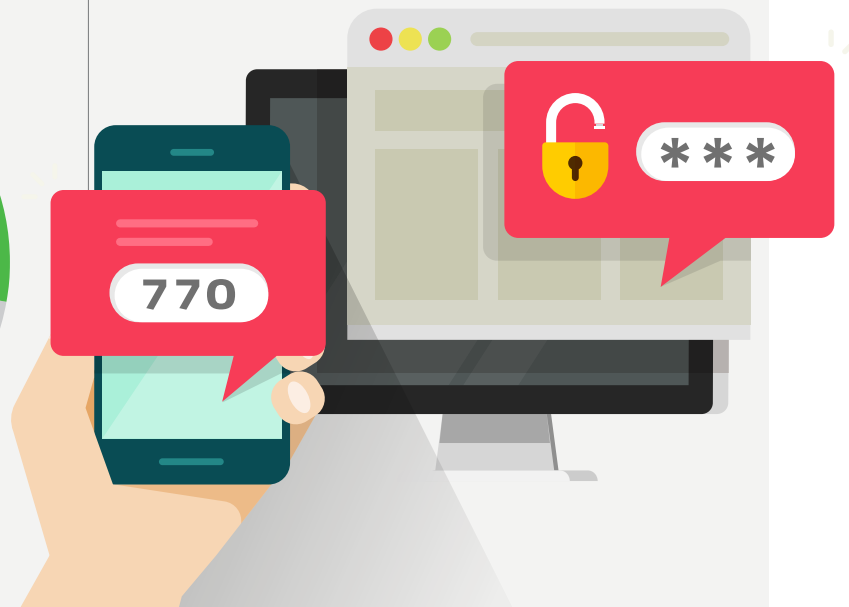
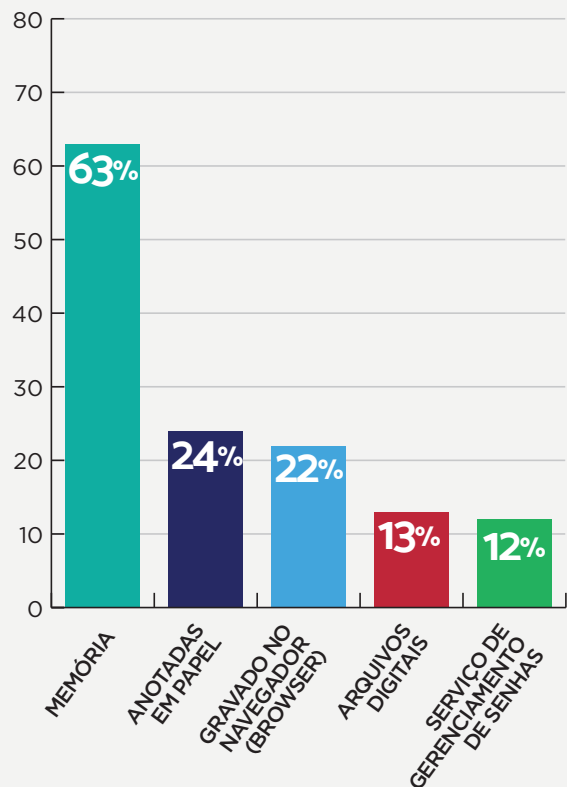
[GRÁFICO 13]

**ONDE OS BRASILEIROS GUARDAM SUAS SENHAS?**

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

**Base:** 2.036 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone.

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



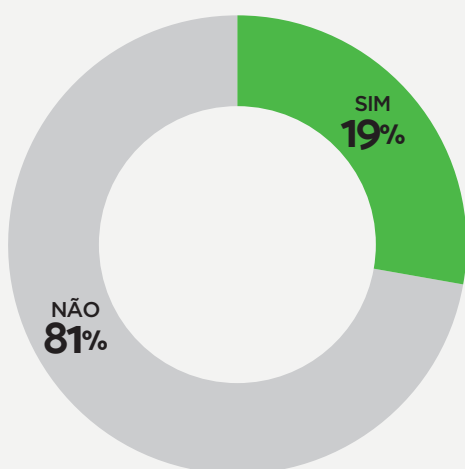


[GRÁFICO 15]

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

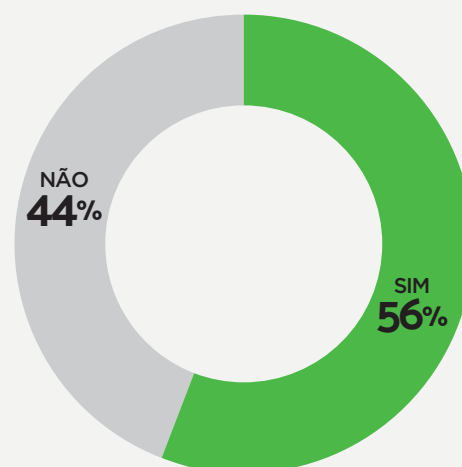


[GRÁFICO 16]

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



## Conclusões

A biometria está ganhando cada vez mais espaço no Brasil, impulsionada pela sua utilização em smartphones e outros dispositivos eletrônicos no dia a dia da população. Paralelamente, a entrada em vigor da LGPD impõe às empresas uma série de regras que precisam ser seguidas à risca na coleta e no armazenamento dos dados biométricos, que são considerados pela legislação dados sensíveis. É esperado que haja um gradual aumento de conscientização dos cidadãos sobre seus direitos com a LGPD. As empresas que não seguirem a lei estão sujeitas a sanções a partir de agosto de 2021.



# Conheça as 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 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



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

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