

# PANORAMA

**mobiletime** | opinion  box

NOV 2022

## SENHAS E BIOMETRIA NO BRASIL

ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO

**serasa**  
experian



NOV  
2022

**PANORAMA**  
Mobile Time/Opinion Box

SENHAS E  
BIOMETRIA NO BRASIL



AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS NESTA EDIÇÃO:

51% DOS BRASILEIROS TÊM A  
CNH DIGITAL EM SEUS SMARTPHONES

ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO



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 2.080 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone. As entrevistas foram feitas on-line entre 19 e 26 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 22 anos de experiência na cobertura do mercado de conteúdo e serviços móveis. Paiva é também o organizador dos eventos **Super Bots Experience**, **Fórum de Operadoras Inovadoras**, **MobiXD**, **MobiFinance**, **Mobi-ID** e **MPN Forum**.

**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 2022**.



Em um ano passou de  
**29% para 43%**  
a proporção de brasileiros com  
smartphone que já acessaram serviços  
digitais com reconhecimento facial

18% dos brasileiros com  
smartphone **já tiveram  
algum serviço digital  
invadido** porque sua senha  
foi descoberta

De um ano para cá,  
**caiu a confiança dos  
brasileiros** nas operadoras,  
redes sociais e sites de  
e-commerce para a gestão  
de seus dados pessoais

**47%**  
DOS BRASILEIROS  
DESBLOQUEIAM SEU  
SMARTPHONE COM  
IMPRESSÃO DIGITAL



# A gente sabe quem é quem

A melhor experiência para o seu cliente com o seu negócio protegido. Bline-se com as nossas soluções de autenticação e prevenção à fraude.

VERIFICAÇÃO DE DOCUMENTO

VALIDAÇÃO CADASTRAL

AUTENTICAÇÃO BIOMÉTRICA FACIAL

SCORE DE FRAUDE

ANÁLISE DE DISPOSITIVOS

- Flexibilidade e eficiência do início ao fim
- Acurácia e inteligência o tempo todo
- Agilidade e tecnologia de ponta
- Proteção sem complexidade

[Clique para saber mais](#)

A gente autentica o seu cliente para você expandir o seu negócio





## A digitalização dos documentos

O celular está se tornando uma carteira para armazenamento de documentos oficiais em formato digital, como a carteira nacional de habilitação (CNH), a carteira de identidade (RG), o título de eleitor e a carteira de vacinação. Nos últimos anos houve uma série de iniciativas de órgãos governamentais para viabilizar essa transformação digital, com o lançamento de apps para o download e armazenamento desses documentos com segurança, vide o e-Título, criado pelo TSE; a carteira digital de trânsito do Denatran; o Conecte SUS, do Ministério da Saúde; e apps diversos de governos estaduais para os RGs. E em breve haverá também a nova Carteira de Identidade Nacional (CIN) dentro de apps.



Pela primeira vez, esta pesquisa verificou a adesão da população às versões digitais desses documentos. O mais popular é o título de eleitor: 54% dos brasileiros com smartphone têm esse documento no aparelho. Cabe lembrar, todavia, que a pesquisa foi realizada entre o primeiro e o segundo turno das eleições de 2022, período em que cresce a instalação do e-Título. É possível que nos anos sem eleições esse percentual caia.

A CNH é o segundo documento mais presente no smartphone dos brasileiros, dentro de 51% deles. Em seguida vêm a carteira de vacinação (43%) e o RG (25%). Apenas 18% dos entrevistados não possuem nenhum desses documentos em seu telefone.

Foi possível notar uma diferença de acordo com a classe social. Nas classes A e B, por exemplo, 62% possuem a versão digital

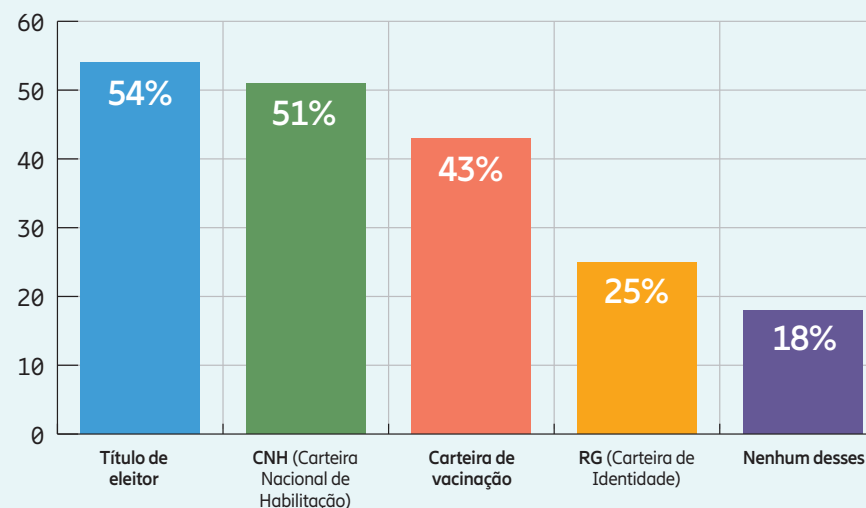
do título de eleitor no smartphone, contra 53% das pessoas das classes C, D e E. No caso da carteira de vacinação, a diferença também é grande (56% X 41%), assim como na CNH (66% X 48%).

**GRÁFICO 1**

### PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM DOCUMENTOS DIGITAIS

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

**Base:** 2.080 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone





## O salto do reconhecimento facial

O reconhecimento facial entrou definitivamente na rotina digital do brasileiro. Vários smartphones permitem o desbloqueio dessa forma, e diversos apps e serviços on-line incluíram essa biometria no processo de onboarding, especialmente bancos. A plataforma Gov.br, necessária para o acesso a serviços públicos em ambiente digital, como o Conecte SUS, usa o reconhecimento facial como critério para aumentar a confiabilidade na identificação do cidadão, por exemplo. Por conta de todos esses fatores, houve um aumento significativo em um ano no uso dessa biometria digital: passou de 29% para 43% a proporção de brasileiros com smartphone que já acessaram serviços digitais com reconhecimento facial (Gráfico 2), atrás apenas da leitura de digital como a técnica mais utilizada no País.

O reconhecimento facial já foi mais experimentado pelos jovens de 16 a 29 anos (48%), do que pelas pessoas de 30 a 49 anos (43%) e do que por aquelas com 50 anos ou mais (37%). Nota-se também uma diferença

por classe social: 54% dos brasileiros com smartphone das classes A e B já acessaram serviços digitais com reconhecimento facial, ante 41% daqueles das classes C, D e E.

Por sua vez, a proporção que já experimentou a leitura de digital no smartphone subiu apenas um ponto percentual em um ano, passando de 45% para 46%. Não há diferença significativa por classe social neste caso, mas por faixa etária, sim. Novamente, os jovens de 16 a 29 anos são os maiores adeptos dessa tecnologia (53%). Sua adoção cai para 46% no grupo de 30 a 49 anos e diminui para 38% na faixa etária com 50 anos ou mais.

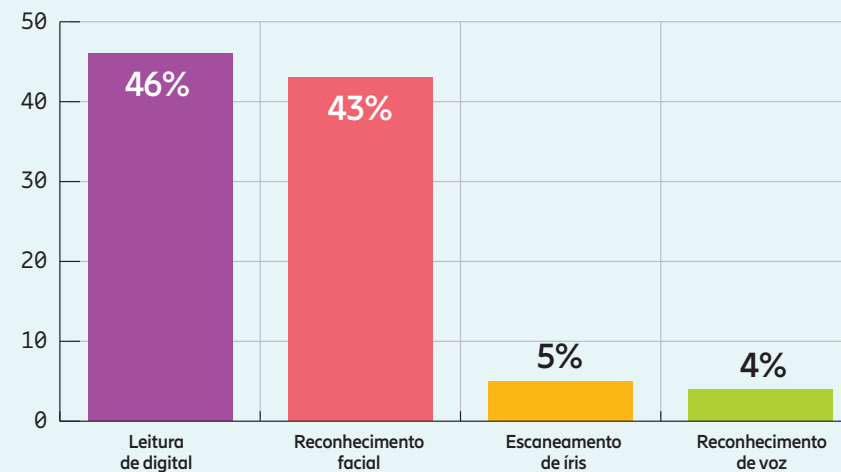
Quando analisada a forma como o brasileiro desbloqueia seu celular, percebe-se que a leitura de digital continua sendo a mais popular, usada por 46% dos brasileiros com smartphone (era 47% um ano atrás), o que pode ser explicado por se tratar de uma tecnologia presente em praticamente todos os modelos de smartphone vendidos atualmente (Gráfico 3). E o reconhecimento facial vem subindo, tendo passado de 10% para 17% em um ano, e ocupando agora o segundo lugar como meio mais usado para desbloqueio de celular no Brasil. A biometria facial está tirando espaço principalmente

GRÁFICO 2

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





da autenticação através de desenho na tela, que caiu de 20% para 14%. O uso de senha numérica segue estável, sendo o método preferido de 14% dos brasileiros com smartphone. De maneira geral, os mais jovens preferem o desbloqueio por biometria, seja facial ou leitura de digital, enquanto o uso de senha, seja numérica ou um desenho na tela, encontra maior penetração no público a partir de 50 anos de idade.

Vale destacar que uma minoria de 5% dos brasileiros não bloqueiam a tela do celular. Eram 7% um ano atrás. A incidência é maior no grupo acima de 50 anos (8%).

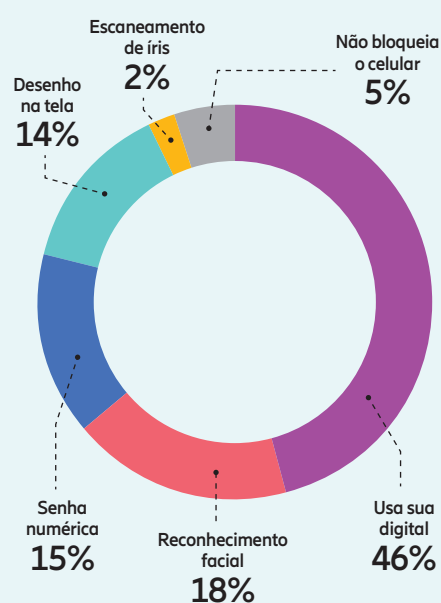
A leitura de digital é o meio considerado mais fácil e confortável de autenticação a serviços digitais, na opinião de 37% dos brasileiros com smartphone (Gráfico 4). Merece destaque, contudo, o crescimento de 14% para 21% em um ano na proporção que aponta o reconhecimento facial. A proporção que acha as senhas mais fáceis e confortáveis caiu

**GRÁFICO 3**

**COMO O BRASILEIRO  
DESBLOQUEIA SEU CELULAR**

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

**Base:** 2.080 brasileiros que acessam a Internet e que possuem smartphone

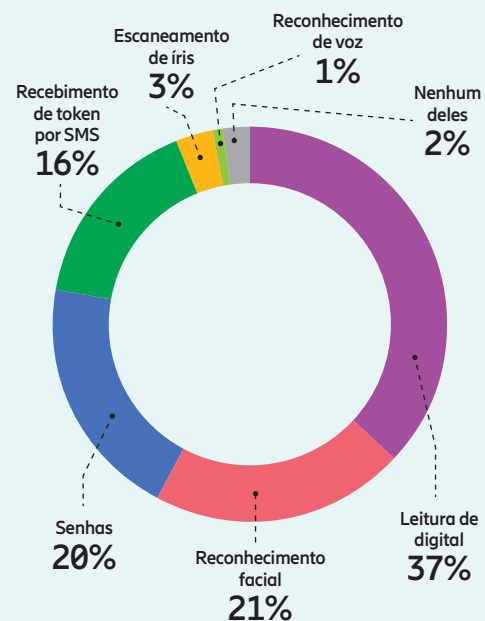


**GRÁFICO 4**

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

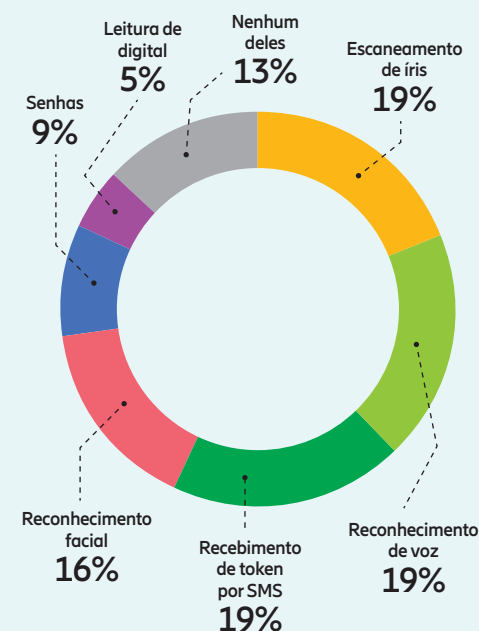


**GRÁFICO 5**

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





de 25% para 20% nesse período.

Três métodos de autenticação aparecem empatados como aquele considerado mais difícil e desconfortável pelo brasileiro, citados por 19% dos entrevistados cada um: escaneamento de íris, reconhecimento de voz e recebimento de token por SMS (Gráfico 5). Cabe destacar, entretanto, que provavelmente a percepção sobre o escaneamento de íris se deve mais à imaginação do brasileiro do que a uma experiência efetiva com essa tecnologia, pois ela está disponível em pouquíssimos dispositivos.

A leitura de digital é apontada por 29% dos respondentes como o método mais seguro e confiável de autenticação a serviços digitais (eram 31% um ano atrás) – Gráfico 6. Nesse aspecto, o reconhecimento facial subiu de 17% para 22%, superando as senhas, que caíram de 19% para 14%.

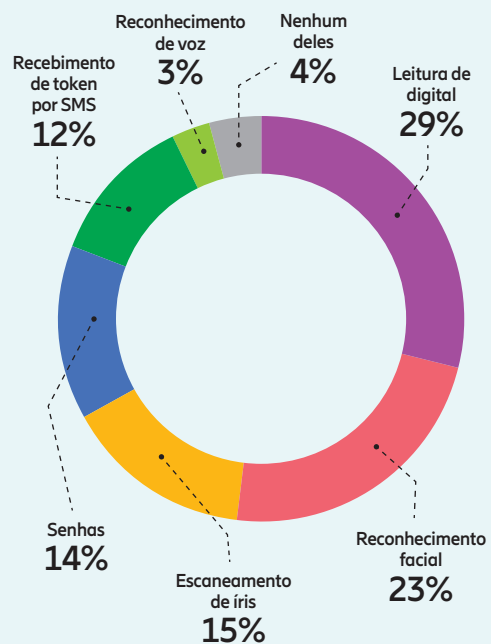
As senhas são consideradas o método menos seguro de autenticação, de acordo com 30% dos brasileiros com smartphone – eram 27% um ano atrás (Gráfico 7). Em segundo lugar aparece o recebimento de token por SMS, dizem 21% dos respondentes.

**GRÁFICO 6**

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

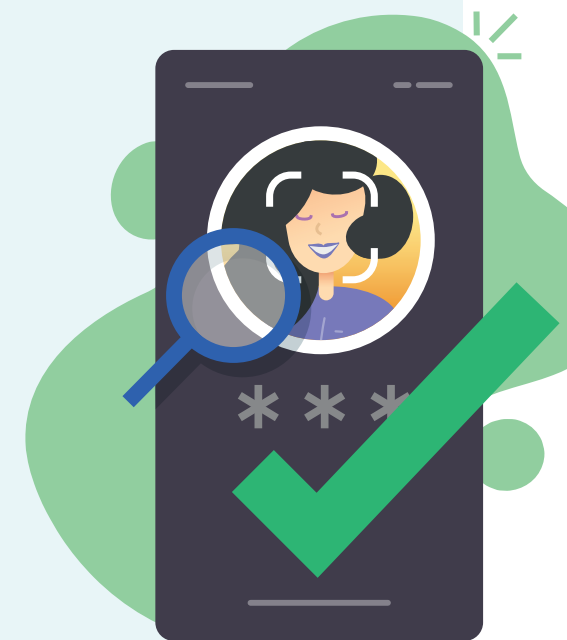
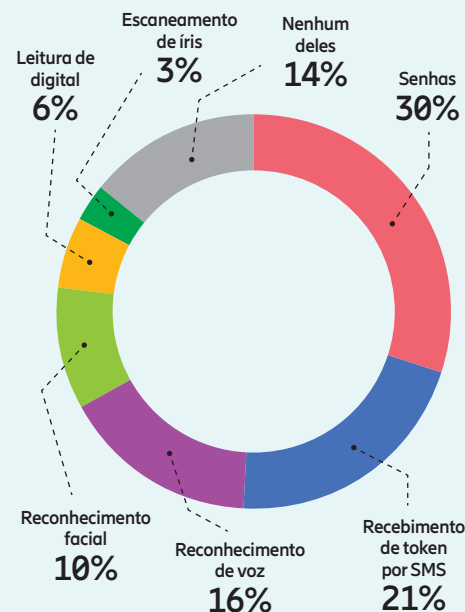


**GRÁFICO 7**

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





## A má gestão das senhas

A preocupação do brasileiro com suas senhas está crescendo. 19% dizem que aumentou muito ao longo dos últimos 12 meses e 24%, que aumentou pouco (Gráfico 8). Quase a metade, por outro lado (48%), afirmam que permaneceu igual nesse período.

A maioria dos brasileiros (59%) têm até cinco senhas diferentes para serviços digitais (Gráfico 9). E 62% reconhecem que repetem senhas em serviços diferentes (Gráfico 10). A prática é mais comum entre os jovens de 16 a 29 anos (68%) do que entre aqueles de 30 a 49 anos (65%) e aqueles com 50 anos ou mais (50%).

57% dos brasileiros com smartphone guardam senhas na memória (Gráfico 11). O grupo mais jovem, de 16 a 29 anos, é o que mais confia na própria memória para essa tarefa (64%). O percentual diminuiu para 56% na faixa de 30 a 49 anos e caiu para 49% entre aqueles com 50 anos ou mais de idade. Por outro lado, o grupo mais velho é o que mais recorre ao bom e velho papel para anotar suas senhas: 38%.



GRÁFICO 8

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

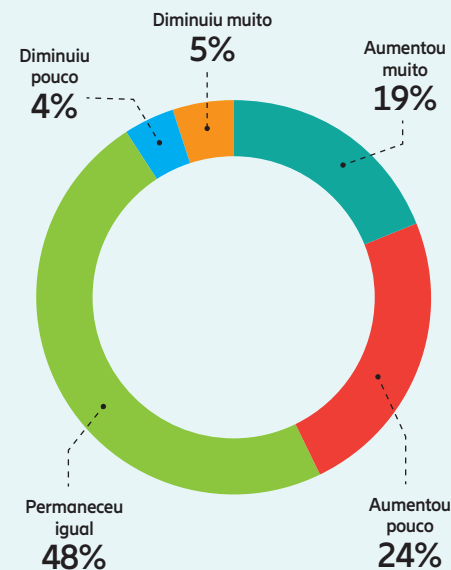
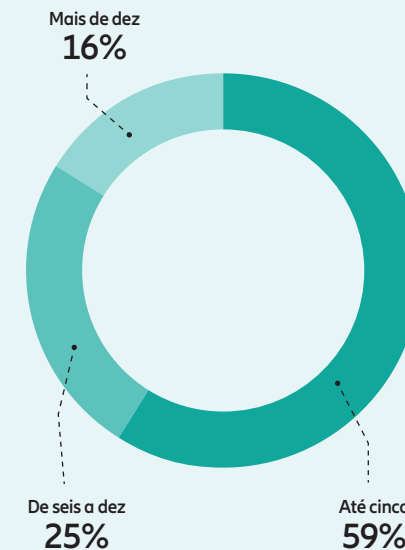


GRÁFICO 9

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

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

**Base:** 2.080 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





NOV  
2022

# PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

## SENHAS E BIOMETRIA NO BRASIL



GRÁFICO 10

### VOCÊ USA SENHAS REPETIDAS PARA SERVIÇOS DIFERENTES?

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

**Base:** 2.080 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

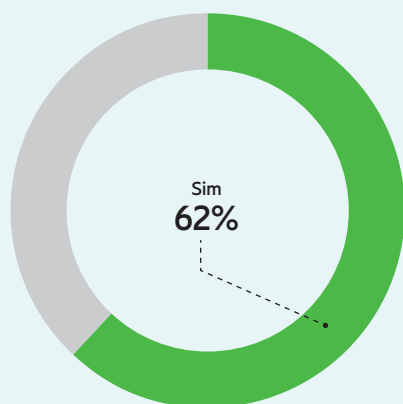


GRÁFICO 11

### ONDE OS BRASILEIROS GUARDAM SUAS SENHAS?

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

**Base:** 2.080 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

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

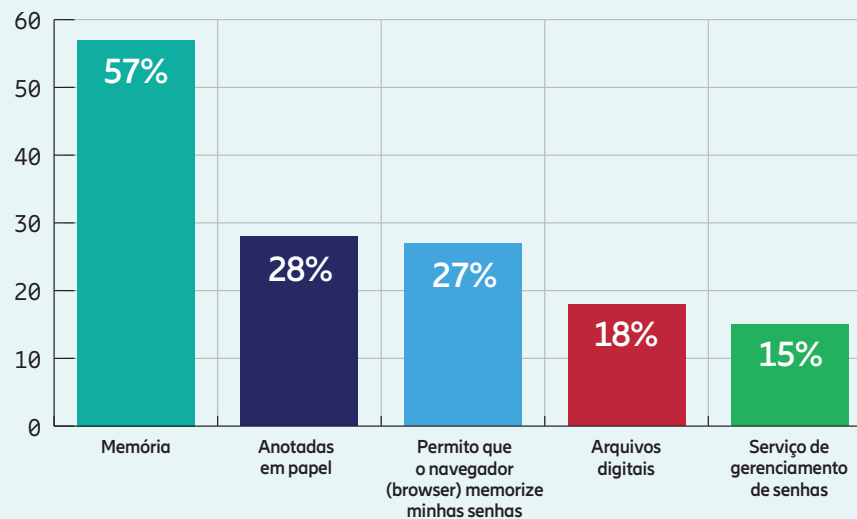
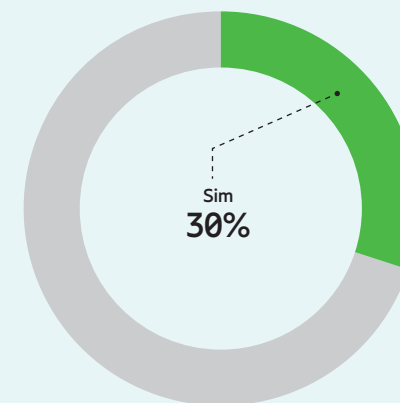


GRÁFICO 12

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





Entre os jovens de 16 a 29 anos e no grupo de 30 a 49 anos as proporções são de 25% e 24%, respectivamente.

Um hábito arriscado é a utilização de datas de aniversário na composição das senhas. 30% dos brasileiros com smartphone admitem adotá-lo (Gráfico 12). Curiosamente, isso é mais comum entre mulheres (36%) que entre homens (24%). Por faixa etária, é mais verificado entre jovens de 16 a 29 anos (36%) que entre aqueles de 30 a 49 anos (31%) e com 50 anos ou mais (21%).

Metade dos brasileiros afirma que costuma trocar suas senhas de tempos em tempos, por segurança (Gráfico 13). E 46% informam que faz menos de 30 dias que trocaram uma senha (Gráfico 14).

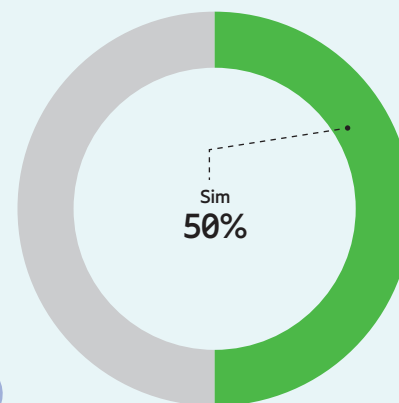


**GRÁFICO 13**

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

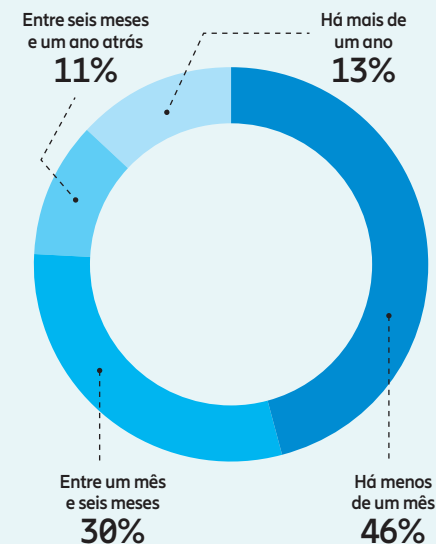


**GRÁFICO 14**

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





## Facebook é o mais invadido

Com o uso de senhas repetidas e datas de aniversário em sua composição, não é de se estranhar que muita gente tenha sofrido com problemas de acesso indevido a seus serviços digitais. Alguns recentes megavazamentos de dados também contribuem para piorar o problema. 18% dos brasileiros com smartphone já tiveram algum serviço digital invadido porque sua senha foi descoberta (Gráfico 15). O Facebook foi o alvo dos criminosos segundo 38% das vítimas, ocupando o primeiro lugar na lista de serviços verificados pela pesquisa (Gráfico 16), à frente de Instagram (26%), conta bancária (21%) e WhatsApp (13%).

29% das vítimas tiveram prejuízo financeiro por causa da invasão (Gráfico 17). Mas 84% delas conseguiram resolver a situação depois da invasão (Gráfico 18). A principal medida adotada pelas vítimas foi entrar em contato diretamente pelo app (65%) – Gráfico 19. Outras 18% fizeram boletim de ocorrência e 6% entraram na Justiça.

GRÁFICO 15

### VOCÊ JÁ TEVE ALGUM SERVIÇO DIGITAL INVADIDO PORQUÊ DESCOBRIRAM A SUA SENHA?

**Pergunta:** Você já teve algum serviço digital invadido porque descobriram a sua senha?

**Base:** 2.080 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

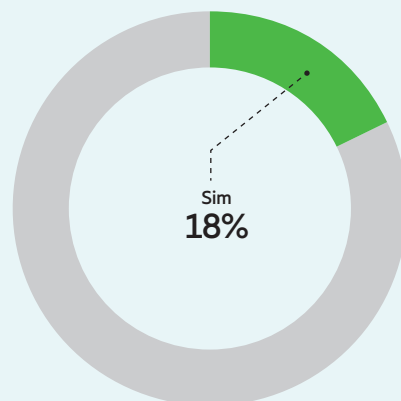


GRÁFICO 16

### SERVIÇOS DIGITAIS INVADIDOS

**Pergunta:** Qual(is) serviços digitais foram invadidos?

**Base:** 374 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já tiveram algum serviço digital invadido após descoberta de senha

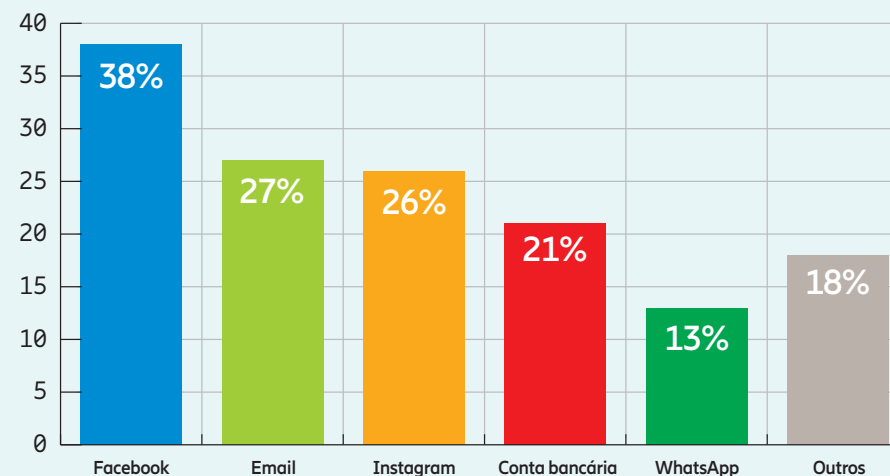




GRÁFICO 17

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SERVIÇOS INVADIDOS QUE TIVERAM PREJUÍZO FINANCEIRO**

**Pergunta:** E você teve algum prejuízo financeiro por causa dessa invasão?

**Base:** 374 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já tiveram algum serviço digital invadido após descoberta de senha

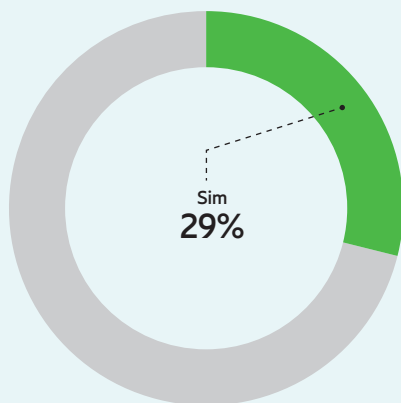


GRÁFICO 18

**PROPORÇÃO DAS VÍTIMAS QUE CONSEGUIRAM RESOLVER O PROBLEMA APÓS INVASÃO**

**Pergunta:** Você conseguiu resolver essa situação?

**Base:** 374 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já tiveram algum serviço digital invadido após descoberta de senha

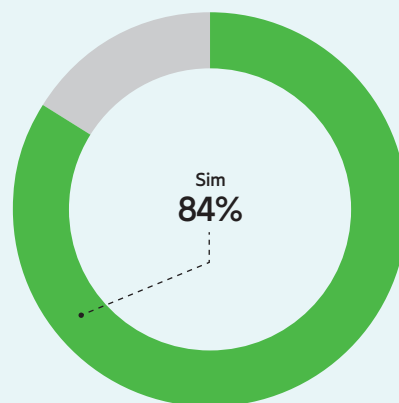
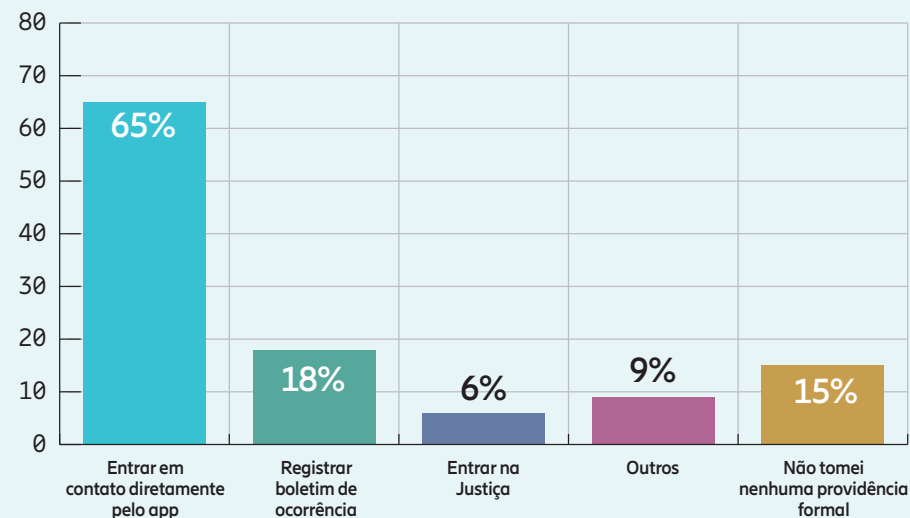


GRÁFICO 19

**PROVIDÊNCIAS TOMADAS PELAS VÍTIMAS**

**Pergunta:** Quais providências tomou após sofrer essa invasão?

**Base:** 374 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já tiveram algum serviço digital invadido após descoberta de senha





## Cai a confiança do consumidor em operadoras, redes sociais e comércio eletrônico

Esta pesquisa mede a confiança do consumidor brasileiro na gestão de seus dados pessoais por empresas de diferentes setores, solicitando que dêem uma nota de 1 a 5, em que 1 significa que desconfia completamente e 5, que confia plenamente. Em um ano verificou-se uma queda desta confiança em operadoras de telecom, redes sociais e sites/apps de comércio eletrônico. Nesse período, diminuiu de 28% para 23% a proporção de respondentes que confiam que as operadoras de telecomunicações armazenam com segurança seus dados pessoais (Gráfico 21). No caso dos sites de comércio eletrônico, baixou de 30% para 25%. Mas quem menos goza da confiança do brasileiro são as redes sociais. Já era assim no ano passado e agora ficou pior. Baixou de 25% para 20% a proporção de brasileiros que confiam na gestão

que as redes sociais fazem de seus dados pessoais.

Os resultados verificados sobre bancos, distribuidoras de energia e governos tiveram variações pequenas, dentro da margem de erro. Os bancos continuam liderando como o setor no qual o brasileiro mais confia para a gestão de seus dados pessoais (54%).

Vale destacar que 20% dos brasileiros com smartphone já tiveram seus dados pessoais utilizados em fraudes por terceiros (Gráfico 20). A maior incidência ocorre no grupo de 30 a 49 anos (23%).

### GRÁFICO 20

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

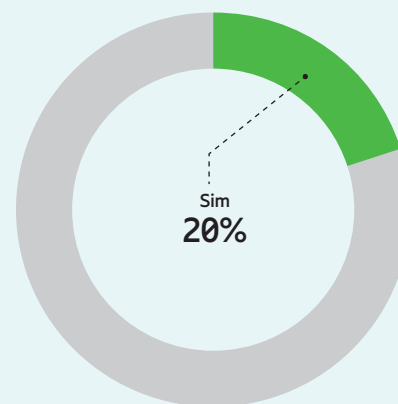


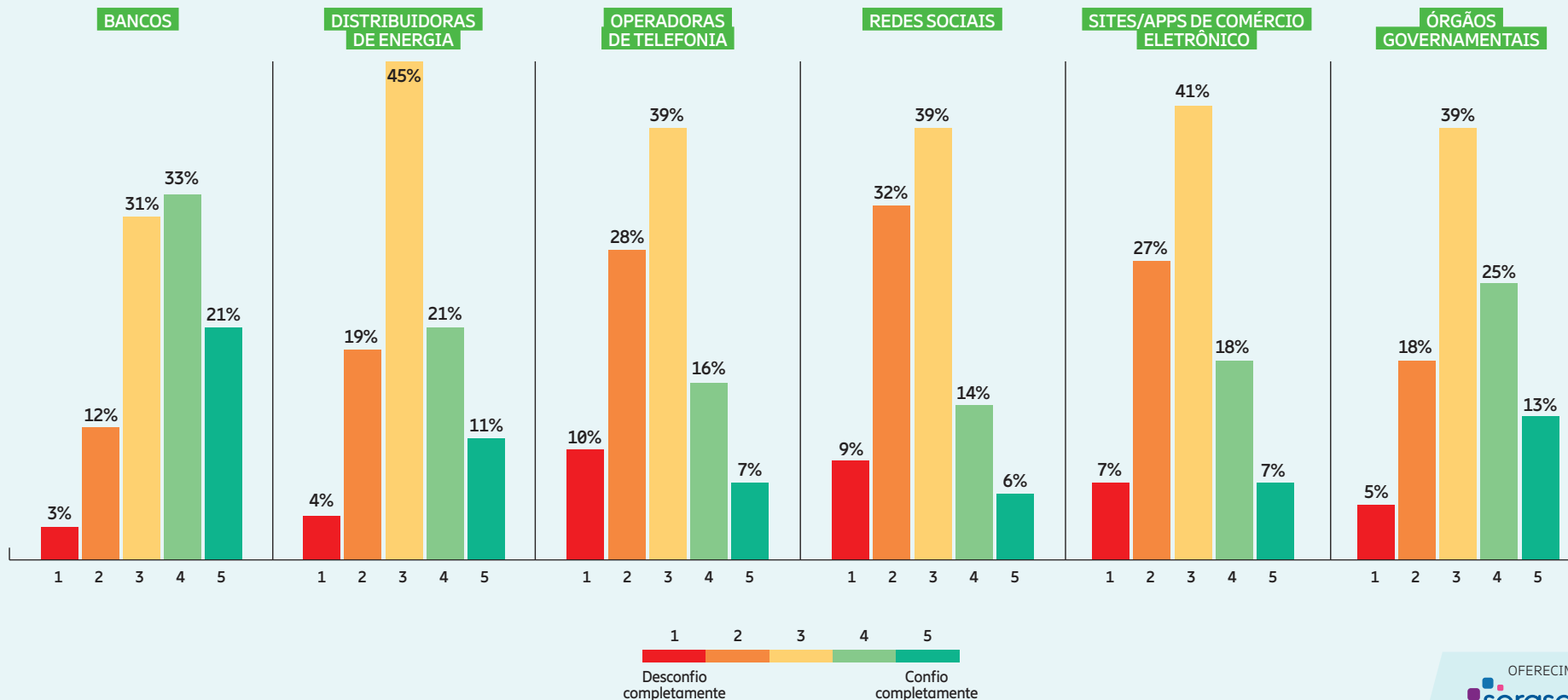


GRÁFICO 21

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



NOV  
2022

**PANORAMA**  
Mobile Time/Opinion Box

SENHAS E  
BIOMETRIA NO BRASIL

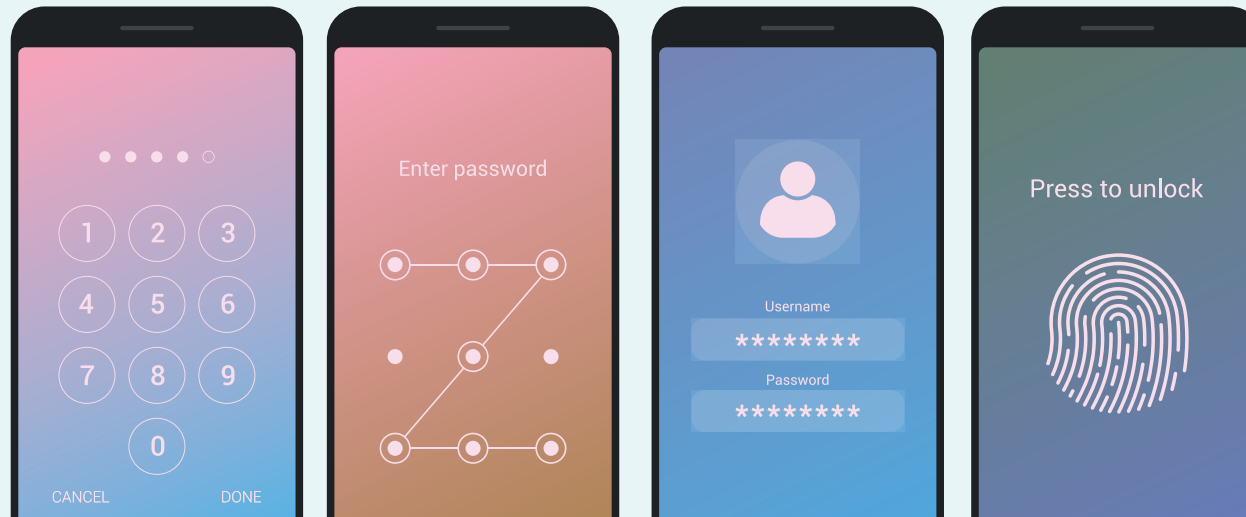


## Conclusões

Nenhum método de autenticação reinará sozinho. A despeito do intenso crescimento no uso do reconhecimento facial, sempre haverá quem prefira outras maneiras de ter acesso a um serviço digital, incluindo a tradicional senha. Serão mais populares aqueles que tiverem a melhor relação entre facilidade de uso, percepção de segurança e custo. Eventualmente, dependendo da criticidade do serviço, mais de um método pode ser combinado na autenticação, o que aumenta a

segurança, embora também a fricção. Essa combinação, aliás, é estimulada diante dos recorrentes vazamentos de dados pessoais. Um passo importante no combate à fraudes é a oferta de serviços de verificação de biometria facial por parte de entidades privadas, que mantêm um crescente banco de dados, mas também do governo federal, através do Serpro. Além disso, o lançamento da nova carteira de identidade nacional, que terá um padrão único em todo o País, contribuirá nesse sentido.

Paralelamente, operadoras de telefonia, redes sociais e sites/apps de comércio eletrônico precisam investir mais na promoção da segurança para reconquistar a confiança dos brasileiros, abalada nos últimos anos. Não há dúvidas que diversas medidas técnicas já vêm sendo tomadas, mas talvez seja o caso também de se investir na comunicação das mesmas, para que a sensação de segurança aumente.



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](http://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](http://blog.opinionbox.com)

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

# Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



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



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



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](http://WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR)



# Mobilidade.

Esse é o **nosso** mundo.

**mobile  
time**

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)