

Pesquisa Observatório FEBRABAN sobre segurança de dados mostra população atenta e mais preocupada em proteger suas informações

A grande maioria dos brasileiros já sofreu tentativa de fraude ou conhece alguém que tenha sido vítima e está atenta e apreensiva em relação a esses crimes e violações dos seus dados pessoais. No período de pandemia, o relacionamento da população com o meio digital tornou mais agudas essas questões com aumento do uso de meios eletrônicos, via celular ou internet por exemplo, para transações financeiras, trabalho, compras.

Embora uma grande parte perceba uma evolução positiva na segurança de seus dados pessoais, nos últimos cinco anos, um terço acredita que estão menos seguros e 22% não identificaram alteração no período. Já para os próximos cinco anos, 54% têm a expectativa de avanço na segurança e apenas 22% apostam que esses dados estarão ainda menos seguros.

A maioria também considera que a privacidade nos meios eletrônicos virou um mito, e que tudo, ou a maior parte, das suas informações podem ser acessadas. Por isso, é grande a cobrança por maior eficiência e endurecimento da legislação que trata da proteção de dados.

Essas são algumas das revelações da 7ª edição do OBSERVATÓRIO FEBRABAN – Pesquisa FEBRABAN-IPESPE, que buscou investigar a visão da sociedade sobre a segurança de dados no Brasil e os crimes envolvendo violação de informações pessoais. A pesquisa foi realizada entre os dias 18 e 25 de junho, com 3 mil pessoas nas cinco regiões do País. Juntamente aos dados nacionais, haverá um recorte sobre o sentimento nas cinco regiões do país.

“Segurança digital é um tema que a sociedade precisa encarar de frente e já está fazendo, pois diariamente esses crimes afetam pessoas e empresas, ganham espaço no noticiário econômico, político e policial envolvendo não só o cidadão, mas também grandes corporações e instituições públicas e privadas”, diz o presidente da FEBRABAN, Isaac Sidney, que ressalta: “Um bom indicador da pesquisa é que o brasileiro está atento, sobretudo quanto ao uso que as empresas privadas fazem dos seus dados pessoais”.

Segundo dados da FEBRABAN, no primeiro bimestre de 2021 os ataques de phishing, a chamada pescaria digital, cresceu 100% em relação ao ano passado, enquanto os golpes da falsa central telefônica e falso funcionário de banco tiveram crescimento ainda maior, de 340%.

O sociólogo e cientista político Antonio Lavareda, presidente do Conselho Científico do IPESPE, destaca como resultado animador da pesquisa a constatação de que, apesar do medo e da preocupação preponderantes em relação à segurança de dados no país, a grande maioria dos brasileiros confia nas empresas e instituições com que transacionam, no que tange à proteção de suas informações pessoais e reconhecem os investimentos feitos no intuito de aumentar a segurança.

Abaixo, seguem os principais resultados do levantamento:

Crimes na pandemia

91% dos entrevistados avalia que os crimes aumentaram muito (46%) ou aumentaram (45%) no período da pandemia; e somente 5% acham que diminuirão (4%) ou diminuirão muito (1%). Nos últimos 12 meses, os próprios entrevistados ou familiares foram vítimas, sendo as situações mais comuns aquelas envolvendo recebimento de mensagens ou ligação telefônica com solicitação fraudulenta seja de dados pessoais ou bancários (43%), seja de depósito ou transferência de dinheiro para amigo ou parente (34%). Além dessas: cobranças fraudulentas ou compras indevidas em seu cartão de débito ou crédito (29%); invasão do e-mail ou das redes sociais, com alguém assumindo o controle sem permissão (18%); clonagem de celular ou WhatsApp (18%); tentativa de abertura de linha de crédito ou solicitação de empréstimo usando seu nome (15%); e invasão e

acesso a dados bancários (14%).

Medo de Fraudes

A grande maioria dos entrevistados (86%) afirma ter medo – muito (53%) ou algum (33%) – de ser vítima de fraudes ou violações dos seus dados pessoais. Apenas 13% expressam pouco (10%) ou nenhum (3%) medo. Embora 42% percebam uma evolução positiva na segurança de seus dados pessoais, nos últimos cinco anos, um terço (33%) acredita que estão menos seguros e 22% não identificam alteração. Já para os próximos cinco anos, 54% têm a expectativa de avanço na segurança e apenas 22% apostam que esses dados estarão ainda menos seguros. Percentual similar (19%) acredita que essa realidade não sofrerá alteração.

Riscos versus benefícios

Predomina a percepção (56%) de que os riscos existentes no fornecimento de dados pessoais a empresas e instituições superam os benefícios recebidos. A minoria (28%) expressa opinião contrária, ou seja, os benefícios superam riscos. Apenas 13% se consideram muito beneficiados pelas empresas que coletam seus dados pessoais; 32%, mais ou menos; 25%, pouco; e outros 25% não identificam nenhum benefício.

Atividades mais vulneráveis

As atividades ou situações apontadas como mais suscetíveis para que empresas ou instituições acessem seus dados são: compras online (35% das citações), sites em geral (33%), pesquisas online sobre termos e uso de sites de busca (23%) e serviços bancários online ou telefônicos (21%). Abaixo do patamar de 20% estão: postagens e atividades nas redes sociais (17%), uso de aplicativos sobre localização física (15%), cadastros de serviços públicos (13%), e conversas no WhatsApp e outros aplicativos similares (12%). Com os menores percentuais de menção aparecem os jogos online (8%) e as compras presenciais (4%).

Tecnologia e riscos

O papel da tecnologia na proteção de dados é polêmico. Enquanto 49% acham que o avanço da tecnologia facilita a violação de dados e as fraudes, 46% acreditam que os recursos da tecnologia ajudam a manter as informações pessoais mais seguras.

Acesso de dados por empresas privadas

O acesso aos dados por empresas privadas e públicas é aceito em algumas situações, demonstrando que, em tese, as pessoas permitem a utilização de seus dados pessoais para melhorar a vida em sociedade. Para prevenir ou evitar crimes (aceitável para 84%); prevenir fraudes e golpes com dados bancário (83%); prevenir fraudes e golpes em compras (83%); prevenir situações de suicídio e ajudar em casos de depressão (77%.); melhorar resultados educacionais (76%); desenvolver novos produtos e melhorar o atendimento aos consumidores(73%); desenvolver pesquisas médicas e científicas (71%).

Acesso a dados pessoais

Predomina a percepção de que as empresas monitoram e acessam mais as informações dos seus usuários e clientes do que os governos. Para 79% dos entrevistados, tudo (25%) ou a maior parte (54%) das operações que eles realizam de forma online ou pelo celular é monitorada ou seus dados pessoais são coletados por anunciantes e empresas. Para 60% os órgãos públicos monitoram e coletam todas (20%) ou a maior parte (40%) das informações a partir das atividades das pessoas online ou no celular.

Controle e preocupação com seus próprios dados

A maioria das pessoas (53%) acha que tem controle - muito (14%) ou algum (39%) - sobre seus dados; mas há uma grande parcela (44%) que acredita ter pouco (28%) ou nenhum controle (16%). Apesar da maioria achar que tem controle sobre os seus dados, essa vigilância e captação de informações por parte de empresas e governos geram expressiva preocupação: 75% dos entrevistados se dizem preocupados como as empresas e instituições utilizam esses dados, percentual maior se comparado aos governos (69%). Apenas 23% não estão preocupados ou estão pouco preocupados como os dados são usados pela iniciativa privada, sentimento próximo ao registrado em relação aos governos (28%).

O mito da privacidade

Para 59% das pessoas ouvidas a privacidade se tornou um mito, já que as empresas, de alguma forma, acessam os dados de seus usuários. Apenas 37% acham que essas informações só são acessíveis com o conhecimento ou consentimento das pessoas.

Os termos de política de privacidade

Em regra, as pessoas afirmam ser solicitadas sempre (35%) ou frequentemente (25%) a ler e/ou concordar com os termos da política de privacidade das empresas, enquanto para 13% dos entrevistados essa solicitação ocorre às vezes, para 5% raramente e 20% disseram nunca serem solicitados. Quando se trata de ler os termos e condições da política de privacidade das empresas, 26% declaram fazê-lo “às vezes”, 16% “raramente” e 12% “nunca” o fazem. Os mais cuidadosos somam 44% que “sempre” (23%) ou “frequentemente” (21%) leem antes de atestar sua concordância.

Compreensão sobre os termos de privacidade

O grau de entendimento das políticas de privacidade submetidas à concordância do público é baixo. Apenas 15% garantem compreendê-los “muito bem”, ao passo que 48% entendem “mais ou menos”, 25% “pouco” e 10% não entendem “nada”.

Responsabilidade das empresas

74% dos entrevistados acreditam que as empresas seguem totalmente ou em parte o que preveem esses termos, enquanto 20% não acreditam no seu cumprimento. Sobre eventual notificação imediata dos clientes caso seus dados pessoais sejam comprometidos ou usados indevidamente, 65% acreditam que as empresas seguem totalmente ou em parte essa cláusula, e 29% acham que não é seguida. Quanto ao item em que a empresa assume publicamente a responsabilidade se, por ventura, os dados pessoais dos usuários forem comprometidos ou usados indevidamente, 60% confiam totalmente ou em parte que esse aspecto é cumprido, e 32% afirmam que não é cumprido.

Conhecimento sobre a legislação

Apenas 11% das pessoas afirmam conhecer “muito bem” as leis de proteção de dados e 45% acham que conhecem “mais ou menos”. Outros 31% conhecem “pouco” e 11% não conhecem “nada”. Em relação direito TIRAR à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), 9% dizem conhecer muito bem e 28% conhecem mais ou menos; a maioria (60%) conhece só de ouvir falar (33%) ou não conhece (27%). Quanto à Lei 14.155 que prevê punições mais severas para fraudes e golpes cometidos em meios eletrônicos: 6% conhecem muito bem e 30% conhecem mais ou menos; 61% conhecem só de ouvir falar (35%) ou não conhecem (26%).

Eficiência da legislação

A percepção majoritária é que a legislação atual é pouco eficiente (50%) ou ineficiente (16%). Apenas 5% consideram a legislação muito eficiente e 24%, eficiente. Essa opinião está alinhada à expectativa de endurecimento das leis: 76% desejam que a regulamentação seja mais dura, contra 10% que acham que as regras legais deveriam ser mais leves. Considerando as duas leis em vigor -

a que protege a privacidade dos dados pessoais (LGPD) e a que pune quem pratica fraudes em meios eletrônicos (14.155) – 62% acham que o número de golpes vai diminuir muito (14%) ou um pouco (48%), e 30% opinam que esse tipo de crime não sofrerá alteração.

Cuidados para evitar fraudes

Muitos já adotam hábitos visando a proteção de seus dados:

- 57% sempre ou frequentemente costumam escolher senhas fortes; 26% escolhem às vezes e 13% raramente ou nunca.
- 37% sempre ou frequentemente utilizam a biometria; enquanto 30% usam às vezes e 29% raramente ou nunca usam.
- 36% sempre ou frequentemente fornecem seus dados quando realizam compras em sites ou lojas físicas; 42% fornecem às vezes e 20%, nunca ou raramente o fazem.
- 33% sempre ou frequentemente aceitam a política de cookies; 36%, às vezes e 27%, raramente ou nunca.
- 29% sempre ou frequentemente mudam suas senhas; 43% mudam às vezes e 25% raramente ou nunca.
- 26% geram cartão online para uso por tempo determinado; 24% recorrem a esse serviço às vezes e 44%, raramente ou nunca.

Confiança nas empresas

Apesar dos medos, chega a 70% o contingente que confia nas empresas e instituições com que transacionam para manter suas informações seguras. Desse total, 19% confiam muito e 51% confiam. Essa confiança aumentou nos últimos 12 meses para 42% (12% confiam muito e 30% confiam um pouco). Para 23% a confiança diminuiu, e para outros 22% ela não sofreu alteração.

Entidades mais confiáveis

Os bancos são a entidade mais confiável. Cerca de dois terços dos entrevistados (65%) confiam nos bancos contra 31% que não confiam. Estes são seguidos pelo comércio e lojas físicas (61%), fintechs com 57% que confiam e 34% que não confiam. Por outro lado, sites e redes sociais desfrutam da menor confiança (39%) prevalecendo os que não confiam (53%). Outras instituições cuja confiança na segurança dos dados é superior a 50% são: comércio ou lojas físicas (61% confiam e 34% não confiam); comércio ou lojas on-line (57% confiam e 34% não confiam); seguradoras de saúde (52% confiam e 36% não confiam); empresas de cartão de crédito (52% confiam e 42% não confiam) e provedores de e-mail (52% confiam e 40% não confiam). Quanto às operadoras de celular o placar é praticamente empatado (48% confiam e 47% não confiam).

Confiança em governos

Governo Federal (45% confiam, contra 48% que não confiam); Governo do Estado (44% confiam e 48% não confiam); e Prefeitura (47% confiam e 46% não confiam).

Investimentos em segurança

As instituições bancárias foram destacadas por 52% como as que mais investiram, nos últimos cinco anos, na proteção dos dados dos seus clientes. Outros 29% acreditam que esse investimento foi maior por parte das fintechs e 22% apontaram os investimentos por parte das empresas de cartão de crédito. Outras menções sobre investimentos em segurança de dados se referem a: comércio ou lojas on-line (15%), aplicativos de redes sociais (14%), governos (11%), provedores de

e-mail (7%), comércio ou lojas físicas (6%), e seguradoras de saúde e operadoras de celular (ambas com 5%).

A íntegra dos dados nacionais do sétimo levantamento OBSERVATÓRIO FEBRABAN, pesquisa FEBRABAN-IPESPE pode ser acessada neste [link](#). A íntegra com os dados regionais pode ser acessada neste [link](#).

Para analisar os dados e debater o tema, a executiva de Prevenção a Fraudes do Banco do Brasil, LIA MARIA PILATTI MACHADO, o especialista em Cyber Intelligence da Deloitte, EDER ABREU e o cientista político e sociólogo ANTONIO LAVAREDA, presidente do Conselho Científico do IPESPE participarão de um debate ao vivo, às 12 horas, nos canais da FEBRABAN.

Acompanhe pelos seguintes links:

noomis: [https:// www.noomis.com.br](https://www.noomis.com.br)

Linkedin: <https://www.linkedin.com/company/febraban/>

YouTube: <https://www.youtube.com/febrabanoficial>

Fonte: FEBRABAN, em 02.07.2021