

Qual o custo de provar que você é você

Impacto da comprovação da identidade
no cotidiano dos brasileiros



Apresentação

A identificação é um instrumento essencial para assegurar proteção aos cidadãos e para garantir a todas as pessoas o exercício de inúmeros direitos, como votar, ter uma nacionalidade reconhecida, ingressar em programas sociais e acessar bens e serviços. O direito à identificação é algo tão importante que foi reconhecido pela comunidade internacional com a adoção do Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16.9, que busca, até 2030, fornecer uma identidade legal para todos.

Provar a própria identidade é necessário para se realizar diversas interações do dia a dia, inclusive no mundo privado. Abrir conta bancária, obter empréstimo, ingressar em um emprego formal, matricular-se em um curso, comprar ou vender algum bem, registrar-se em um plano de saúde ou realizar procedimentos médicos, assinar documentos, viajar e tantas outras atividades. São muitas as situações cotidianas nas quais é preciso provar que você é você.

A autenticação de identidade nessas transações busca proteger consumidores e instituições contra fraudes e roubos de identidade. E, ao passo que avançamos rumo a uma economia cada vez mais digital, empresas e governos precisam garantir meios seguros, eficientes, acessíveis e inclusivos para as pessoas provarem a sua identidade.

Melhorar a qualidade e a governança de sistemas de identificação, sejam eles públicos ou privados, é necessário para proteger direitos, facilitar e ampliar o acesso a serviços diversos e, portanto, é tema essencial para a agenda do desenvolvimento.

Buscando compreender a realidade dos brasileiros ao provar a própria identidade no acesso a bens e serviços públicos e privados, a Unico, empresa líder em identidade digital no país, encomendou ao Instituto Locomotiva a pesquisa “Qual o Custo de Provar que Você é Você”. O levantamento ouviu a população sobre as entraves enfrentadas em mais de 40 atividades cotidianas e a percepção das pessoas quanto ao avanço de mecanismos digitais para autenticação de identidades.

Objetivo

Dimensionar o peso da burocracia para provar quem se é ao utilizar diversos serviços, avaliando o impacto desses obstáculos no cotidiano dos brasileiros





Metodologia

Pesquisa quantitativa online
via questionário estruturado
de autopreenchimento



Amostra*

1.561
pessoas



Praça

Nacional

Perfil



Homens



Mulheres

População de
18 anos ou mais com
acesso à internet
das classes ABCD

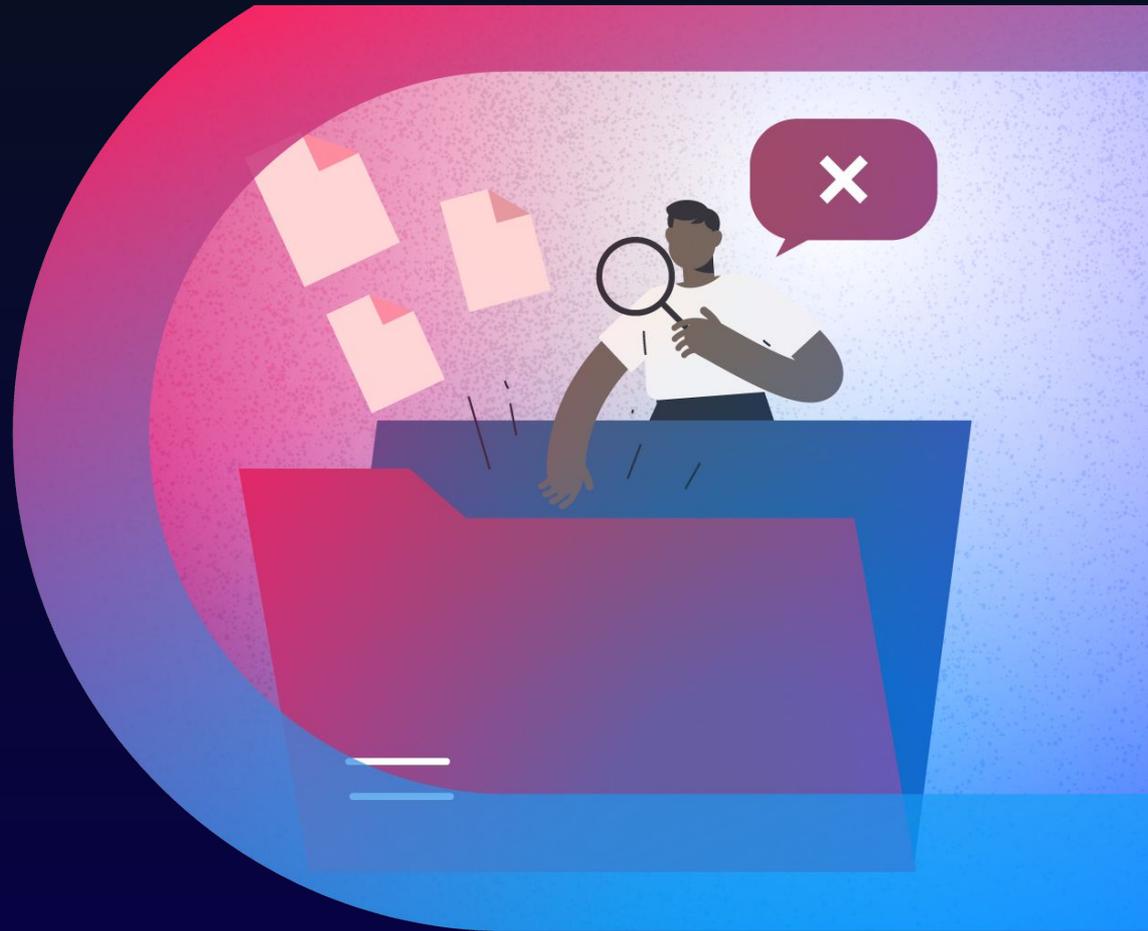
*Amostra ponderada
segundo os parâmetros
da população brasileira
maior de 18 anos

Período de campo
25 de abril a
05 de maio de 2022

Margem de erro
2,5 p.p.

Realização:
Instituto Locomotiva

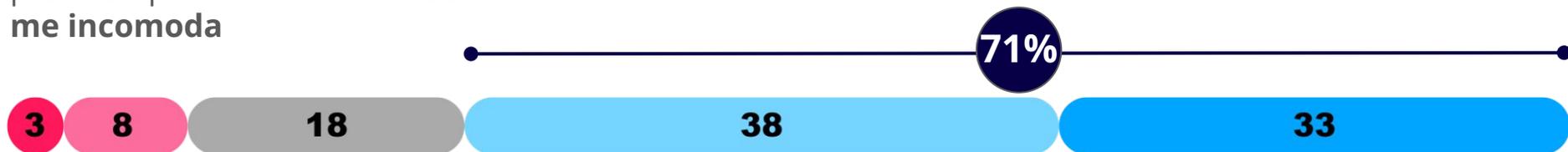
Qual a percepção dos brasileiros a respeito da burocracia existente na comprovação da sua identidade no cotidiano?



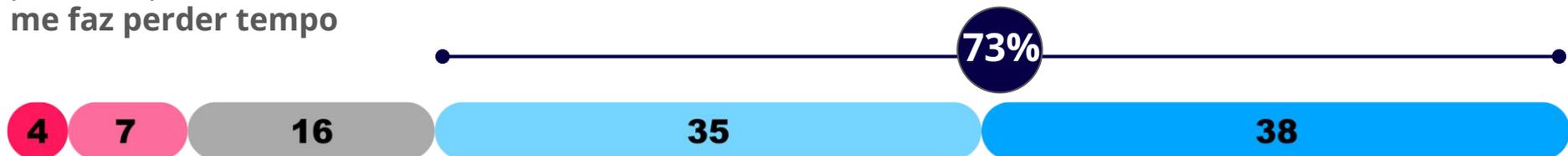
7 em cada 10 afirmam que a burocracia existente para comprovar a sua identidade incomoda e faz perder tempo

% concorda ou discorda

A burocracia existente no dia a dia para comprovar minha identidade **me incomoda**



A burocracia existente no dia a dia para comprovar minha identidade **me faz perder tempo**



77%

acreditam

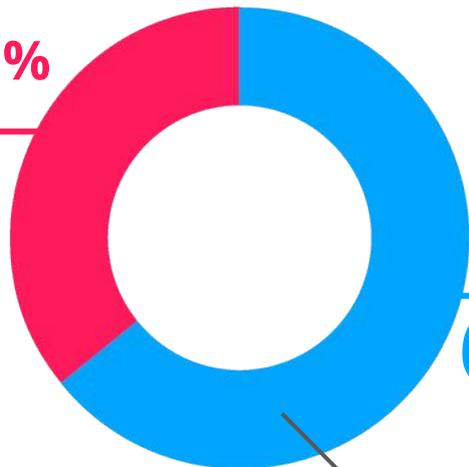
que já perderam tempo ou dinheiro desnecessariamente por ter que comprovar sua identidade

presencialmente em empresas/instituições privadas e em instituições públicas

% acredita que já perdeu tempo ou dinheiro desnecessariamente por ter que comprovar sua identidade nesses locais **presencialmente**

EMPRESAS/
INSTITUIÇÕES
PRIVADAS

36%

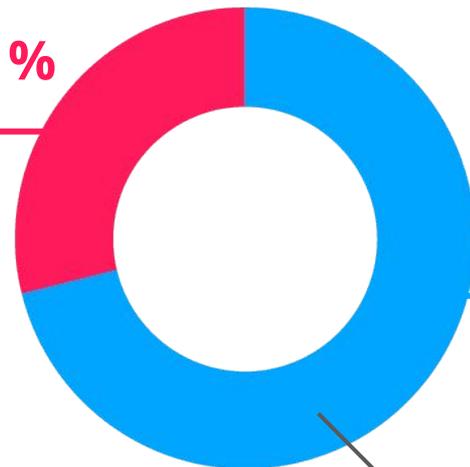


64%

70% 30 a 45 anos
70% Classe B
69% Ensino Superior

INSTITUIÇÕES
PÚBLICAS

29%



71%

75% Ensino Médio
74% 30 a 45 anos



Dimensionando
a exposição à
burocracia
para provar
a própria
identidade

Avaliamos
43 situações
agrupadas em **11 temas**



Para mensuração de sua **incidência e impacto** sobre a vida dos brasileiros em termos de tempo e gastos desnecessários para comprovação da identidade

98%

já enfrentaram alguma situação que envolve burocracia para comprovar sua identidade

87%

já passaram por alguma dessas situações nos últimos de 12 meses





94%

já perderam tempo ao enfrentar alguma situação que envolveu burocracia para comprovar sua identidade



84%

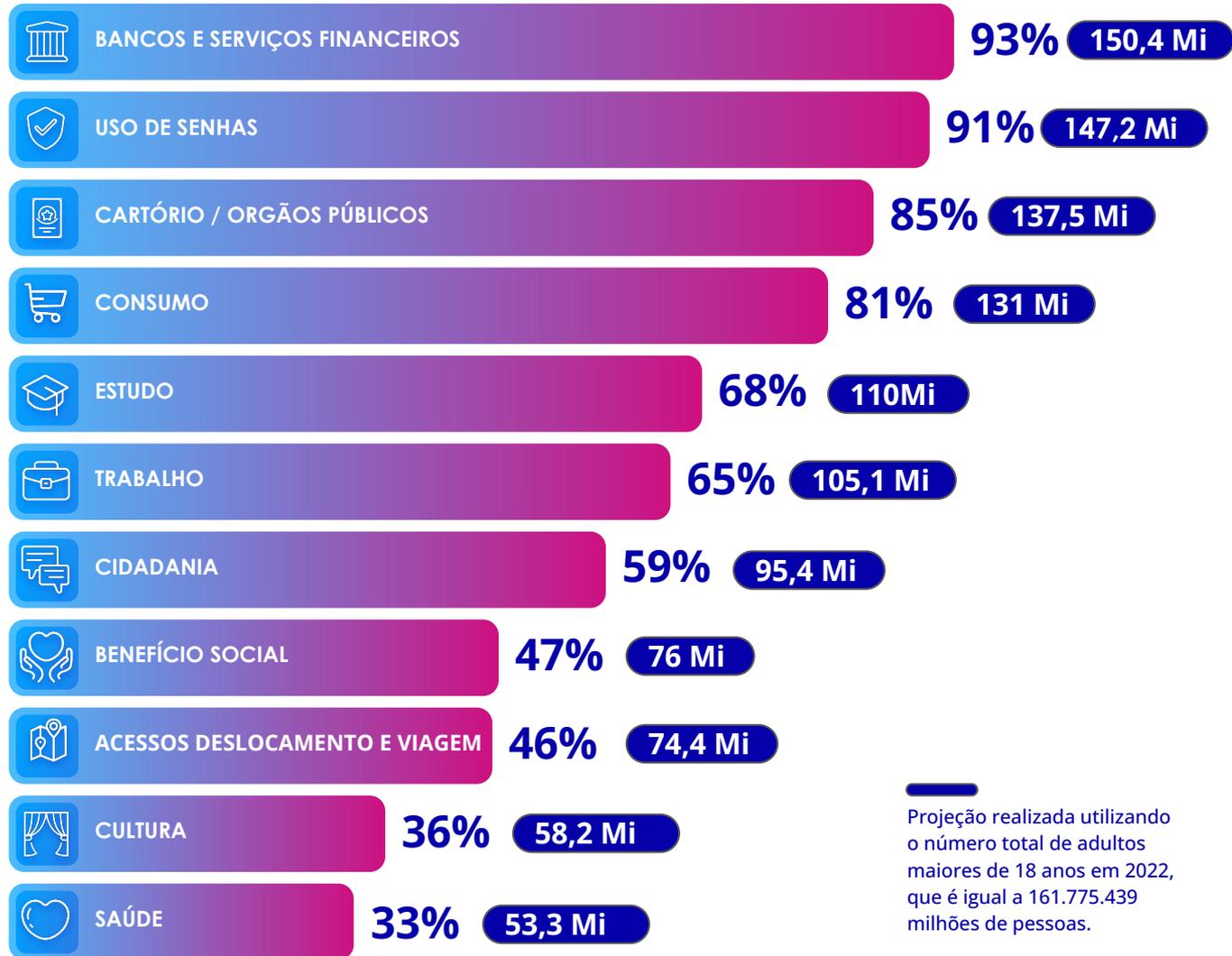
já **perderam dinheiro** ao
enfrentar alguma situação
que envolveu burocracia para
comprovar sua identidade

Temas com maior incidência de pessoas relatando exposição à burocracia para comprovar a própria identidade

% Enfrentou pelo menos uma situação **ao longo da vida** envolvendo burocracias para comprovação da identidade nesse tema

98%

Relatou algum tema



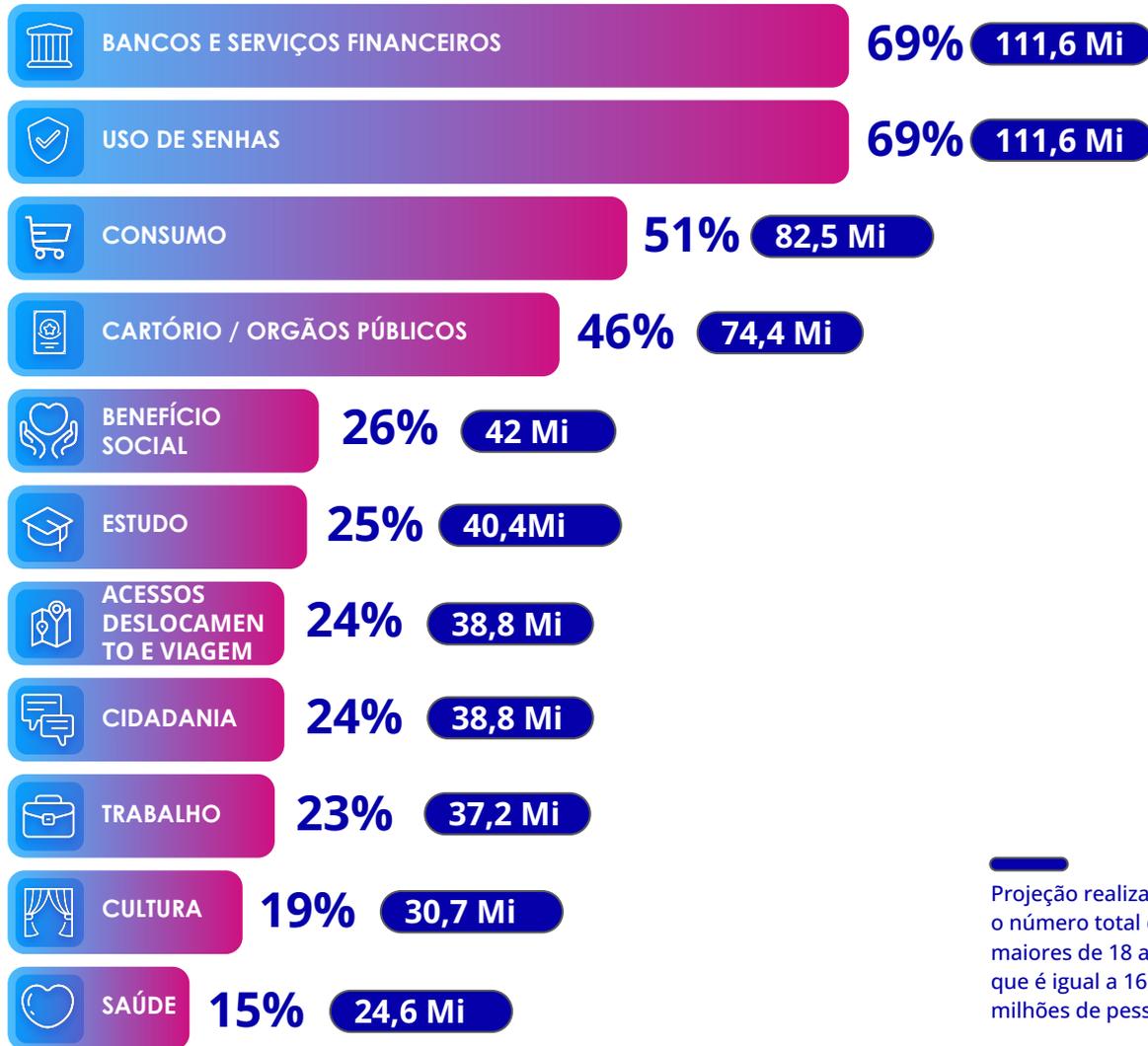
Projeção realizada utilizando o número total de adultos maiores de 18 anos em 2022, que é igual a 161.775.439 milhões de pessoas.

Mesmo considerando a exposição recente (últ. 12 meses), é muito elevado o percentual de brasileiros que relata ter enfrentado burocracia para comprovar sua identidade

% Enfrentou pelo menos uma situação no último ano envolvendo burocracias para comprovação da identidade nesse tema

87%

Relatou algum tema



Projeção realizada utilizando o número total de adultos maiores de 18 anos em 2022, que é igual a 161.775.439 milhões de pessoas.



Bancos e serviços financeiros



93%

já passaram por pelo menos uma das situações **ao longo da vida**

69%

passaram por pelo menos uma das situações **nos últimos 12 meses**

Percentual cai para **56%** entre quem usa **apenas bancos digitais**

72%

39% nos últimos 12 meses

Teve que ir ao Banco para liberar cartão de crédito ou cadastrar o celular para conseguir usar o aplicativo no Banco

78% Entre quem tem conta em banco tradicional

60%

31% nos últimos 12 meses

Teve o aplicativo do banco bloqueado por errar a senha

46%

23% nos últimos 12 meses

Pagou juros por não conseguir pagar conta na data certa por falta de documentos

25%

11% nos últimos 12 meses

Sofreu alguma fraude/ golpe em que uma pessoa se passou por outra para te enganar

24%

8% nos últimos 12 meses

Teve um cartão clonado

28% Entre quem possui cartão de crédito

60%

24% nos últimos 12 meses

Teve o cartão de débito/ crédito bloqueado por errar a senha

63% Entre quem possui cartão de crédito

71%

31% nos últimos 12 meses

Teve que ir presencialmente ao Banco só para levar/ assinar/solicitar documentos

36%

14% nos últimos 12 meses

Deixou de pedir empréstimo por excesso de documentos solicitados

20%

9% nos últimos 12 meses

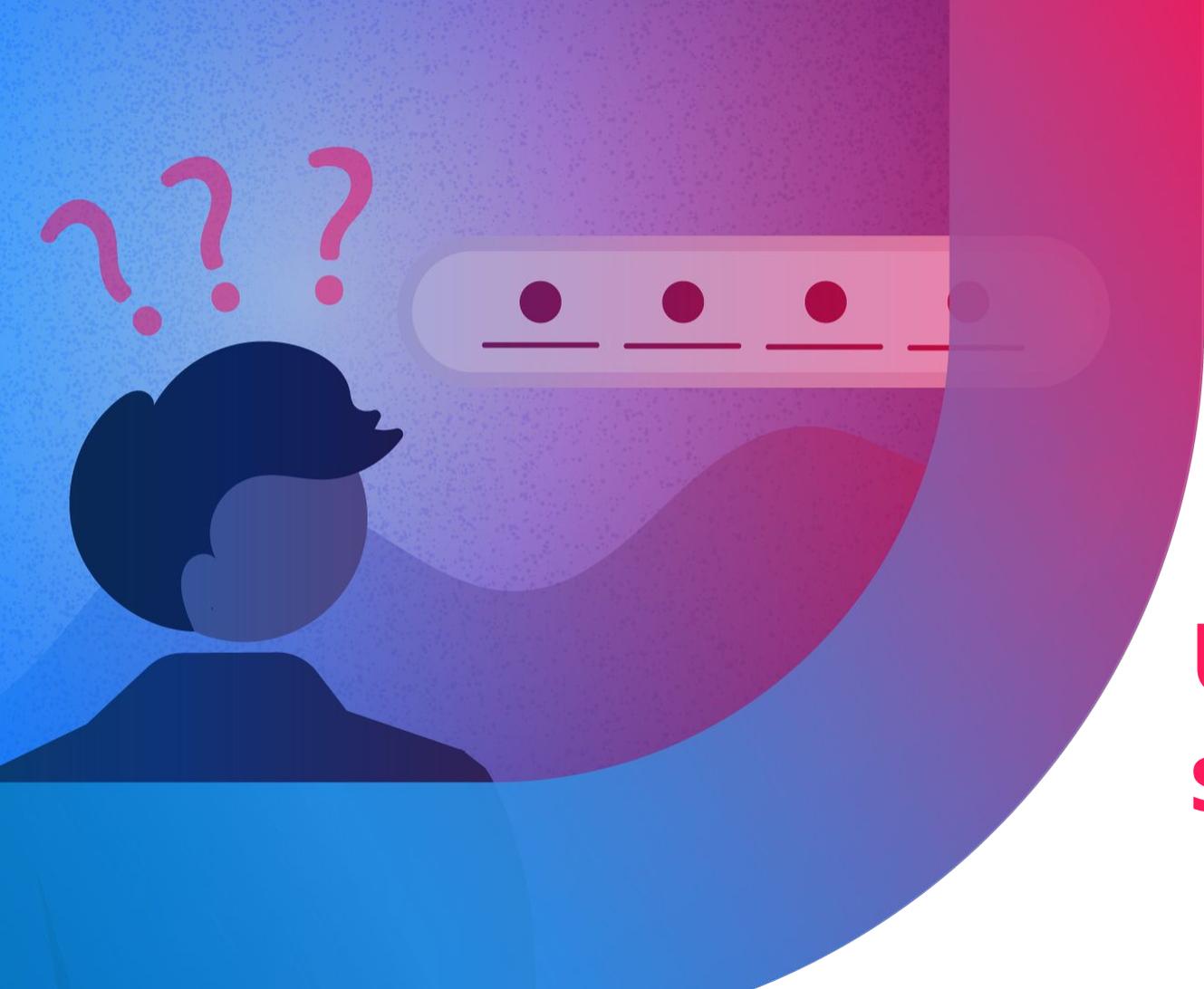
Sofreu fraude/ golpe em que outra pessoa se passa por você

17%

8% nos últimos 12 meses

Alguém fez um cartão de crédito, abriu uma conta, solicitou um empréstimo, fez um crediário em seu nome

43% sofreram Fraudes financeiras na vida
21% nos últimos 12 meses



Uso de senhas



91%

já passaram por pelo menos uma das situações **ao longo da vida**

69%

passaram por pelo menos uma das situações **nos últimos 12 meses**

85%

56% nos últimos 12 meses

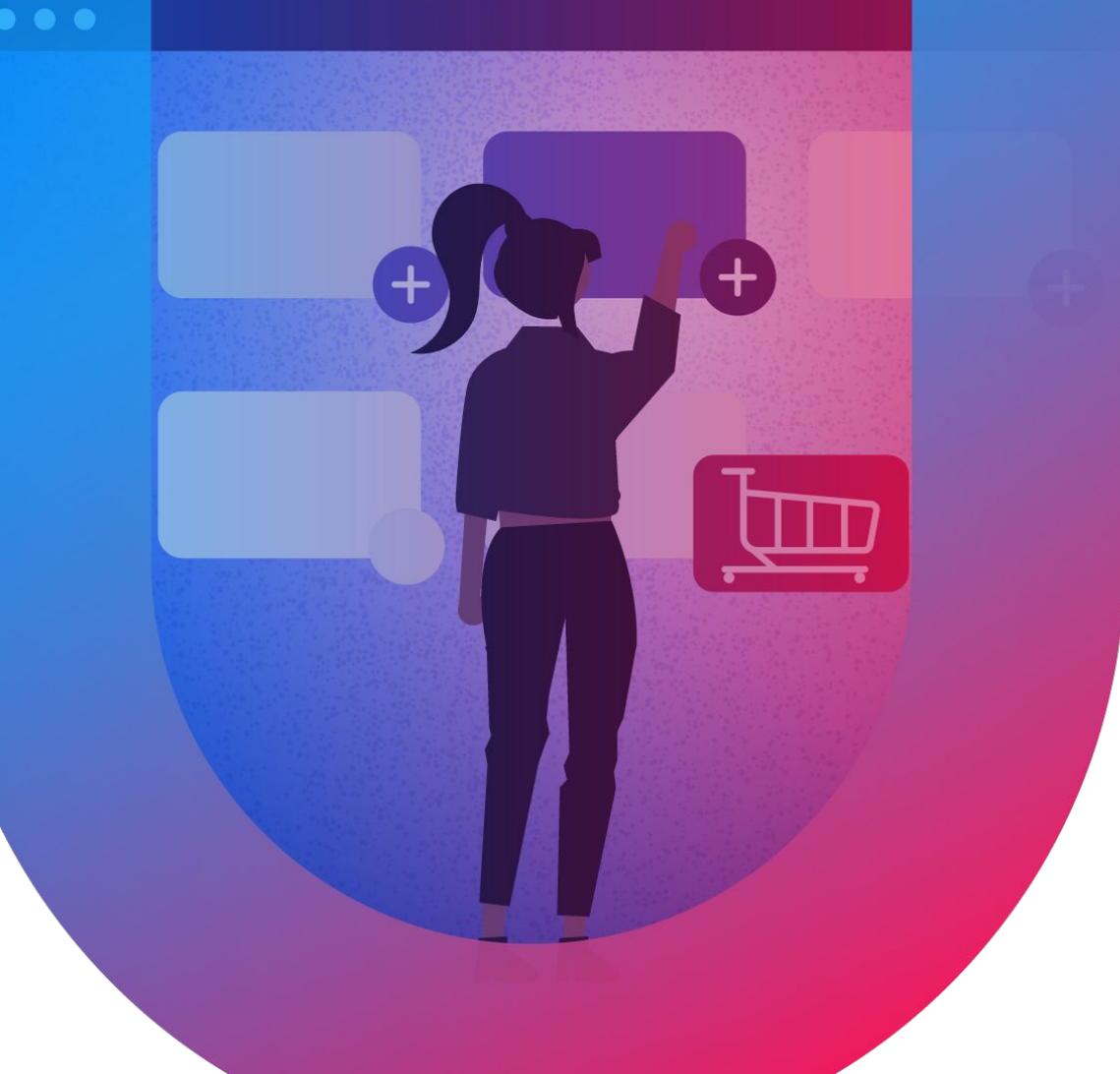
Teve que solicitar a recuperação/alteração de senhas esquecidas

80%

53% nos últimos 12 meses

Teve que anotar senhas de forma não segura (Papel/ Bloco de Notas/ Celular) para não se esquecer delas

84% tem entre 46 a 59 anos



Consumo



81%

já passaram por pelo menos uma das situações **ao longo da vida**

51%

passaram por pelo menos uma das situações **nos últimos 12 meses**

49%

20% nos últimos 12 meses

- Não conseguiu trocar um produto/ mercadoria pela necessidade da apresentação da nota fiscal / por não ter mais a nota fiscal
- 30 a 45 anos: 52%**

42%

17% nos últimos 12 meses

- Ficou sem comprar algum produto / serviço porque não quis fazer o cadastro na única loja que vendia

36%

13% nos últimos 12 meses

- Teve que ir presencialmente contratar / alterar um plano de consumo de telefonia porque precisava apresentar algum documento
- Possui plano de celular pós-pago: 43%**

34%

12% nos últimos 12 meses

- Deixou de alterar a titularidade de uma conta de consumo (luz, água, telefonia, gás etc.) por falta de documento

48%

23% nos últimos 12 meses

- Comprou algum produto/ mercadoria online em alguma loja mesmo não sendo a mais barata, mas porque já tinha o cadastro completo nela e não queria perder tempo criando um cadastro em outra loja

35%

12% nos últimos 12 meses

- Deixou de retirar ou receber alguma mercadoria por não estar com seu documento na hora

36%

17% nos últimos 12 meses

- Perdeu algum desconto a que teria direito em lojas/ estacionamentos/ farmácias etc. por não estar com algum documento que possui, mas não portava na hora
- 30 a 35 anos: 46%**
Possui convênio médico: 39%

19%

7% nos últimos 12 meses

- Não conseguiu comprar/ vender/ alugar um automóvel por não estar com um documento de identificação na hora
- Possui automóvel próprio: 24%**



Estudios



68%

já passaram por pelo menos uma das situações **ao longo da vida**

25%

passaram por pelo menos uma das situações **nos últimos 12 meses**

64%

20% nos últimos 12 meses

Precisou ir presencialmente solicitar documentos de uma instituição de ensino (diploma, histórico escolar, transferência, estágio etc.)

Ensino Superior 78%

Ensino Médio: 70%

28%

8% nos últimos 12 meses

Deixou de fazer matrícula em uma instituição de ensino por estar sem algum documento solicitado

Estudantes: 18% nos últimos 12 meses



Trabalho



65%

já passaram por pelo menos uma das situações **ao longo da vida**

23%

passaram por pelo menos uma das situações **nos últimos 12 meses**

57% **18%** nos últimos 12 meses

Teve que ir presencialmente entregar/assinar documentos no RH de uma empresa

Trabalhadores CLT: 72%

31% **10%** nos últimos 12 meses

Perdeu alguma oportunidade de trabalho ou curso porque não tinha documento de comprovação de conclusão de cursos anteriores

Estudante: 36%

Desempregado*: 27% nos últimos 12 meses

*procurou emprego nos últimos 30 dias

Cidadania





CIDADANIA

59%

já passaram por pelo menos uma das situações **ao longo da vida**

24%

passaram por pelo menos uma das situações **nos últimos 12 meses**

47% **16%** nos últimos 12 meses

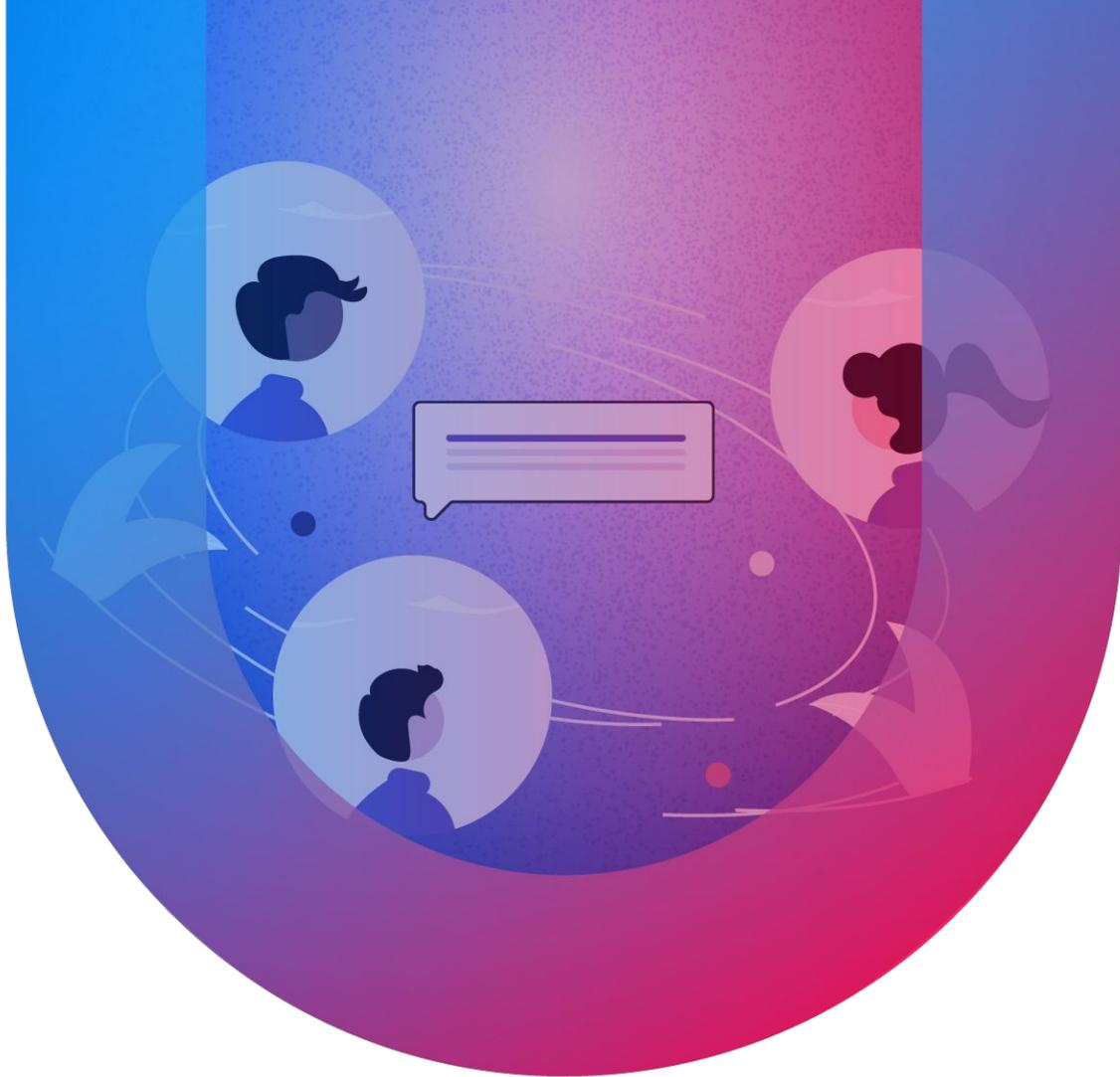
Deixou de formalizar algum negócio que tinha por excesso de burocracia

30 a 45 anos: 54%

21%

Deixou de votar por falta de título de eleitor / documento de identificação

Classe D: 35%
Ensino fundamental: 25%



Benefício Social



47%

já passaram por pelo menos uma das situações **ao longo da vida**

26%

passaram por pelo menos uma das situações **nos últimos 12 meses**

32%

13% nos últimos 12 meses

Deixou de solicitar/ cadastrar em programa social por falta de documento

Classe D: 37%
18 a 29 anos: 40%

15%

6% nos últimos 12 meses

Perdeu o benefício social por ter que entregar algum documento presencialmente

15%

5% nos últimos 12 meses

Deixou de ter algum desconto ou gratuidade por não poder comprovar sua idade ou aposentadoria, apesar de ter direito (aposentados ou maiores de 50 anos)

21%

12% nos últimos 12 meses

Teve que realizar a “prova de vida” fisicamente para receber aposentadoria / benefício social

PcD: 43%
60 anos ou mais: 36%

13%

5% nos últimos 12 meses

Deixou de receber aposentadoria / benefício social por não ter feito a “prova de vida” fisicamente

PcD: 36%



Saúde



33%

já passaram por pelo menos uma das situações **ao longo da vida**

15%

passaram por pelo menos uma das situações **nos últimos 12 meses**

33% **15%** nos últimos 12 meses

Deixou de fazer uma consulta, exame médico, tomar vacina, por ausência de algum documento

Entre 30 e 45 anos: **40%**
Classe D: **42%**



**A burocracia na
comprovação de
identidade pode trazer
que tipo de consequências?**

81%

Já **DEIXARAM DE
COMPRAR ALGO
QUE GOSTARIAM**
ao passar pelas
situações listadas
precisando comprovar
sua identidade.

86% 18 a 29 anos

85% Ensino Superior





64%

Já **PERDERAM**
ALGUMA AULA
ao passar pelas
situações listadas
precisando comprovar
sua identidade

77% 18 a 29 anos

75% Ensino Superior

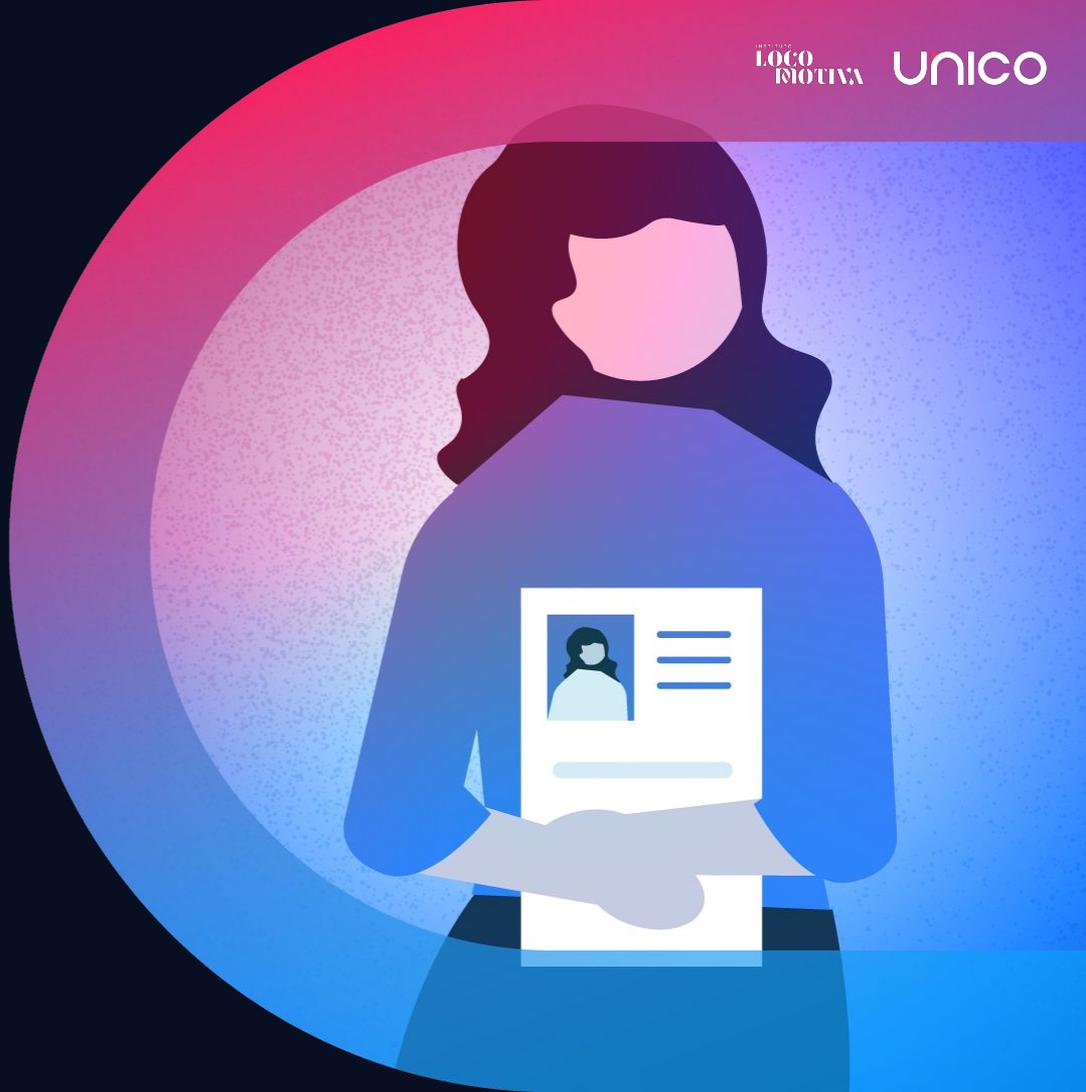
69% Homens

67% Classe AB

67%

Já **PERDERAM ALGUM DIA DE TRABALHO** ao passar pelas situações listadas precisando comprovar sua identidade

75% Ensino Superior
74% Trabalhadores CLT
72% Homens
72% 30 a 45 anos





79%

Já **DEIXARAM DE IR A ALGUM LUGAR POR TER O GASTO DESTINADO A ÔNIBUS/ GASOLINA COMPROMETIDO** ao passar pelas situações listadas precisando comprovar sua identidade

82% 30 a 45 anos

59%

Já **PERDERAM ALGUMA CONSULTA MÉDICA** ao passar pelas situações listadas precisando comprovar sua identidade

- 65% Trabalhadores CLT
- 64% Possui Plano de saúde/Convênio médico
- 64% Ensino Superior
- 62% 30 a 45 anos



Demandas e soluções

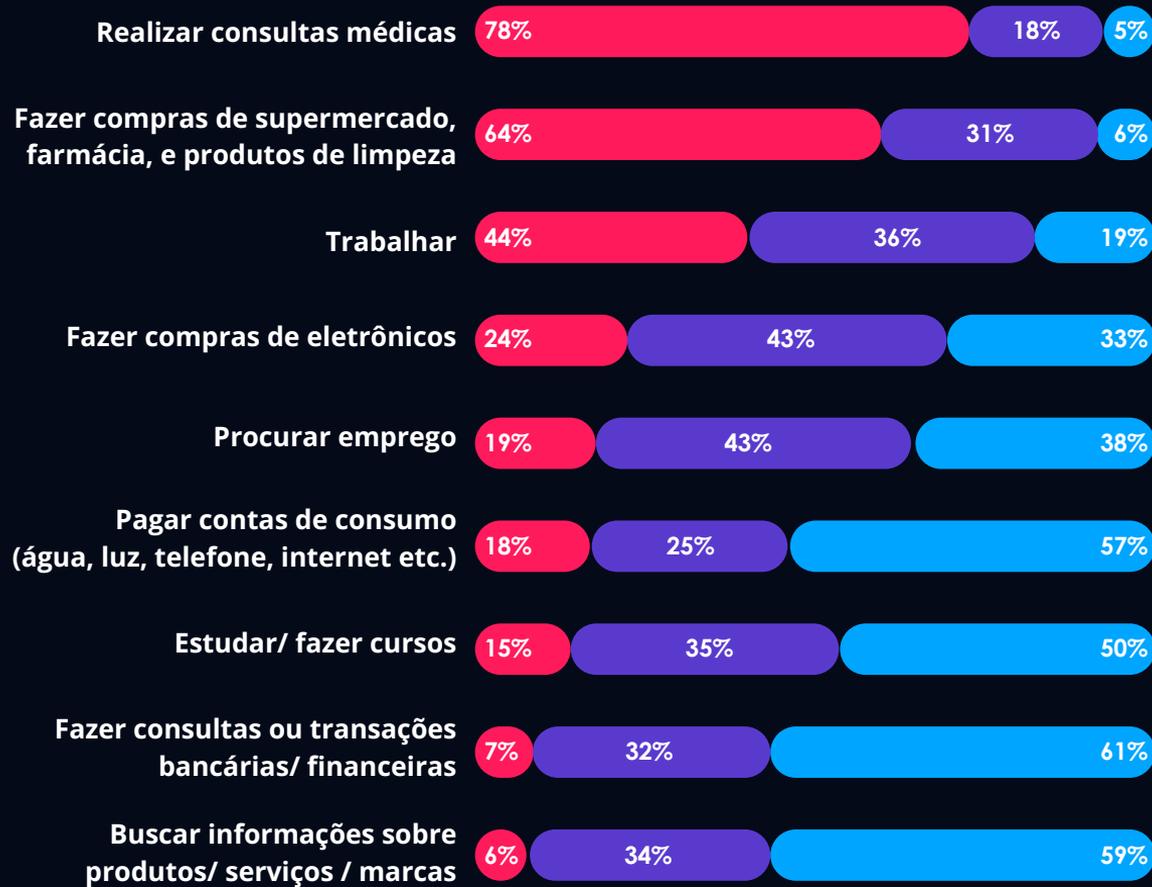


% modo como realiza as seguintes atividades (entre quem respondeu que realiza a atividade)

Pagar contas de consumo, buscar informações sobre produtos/ serviços/marcas e fazer consultas ou transações bancárias são atividades que as pessoas expressivamente preferem realizar de forma online. Fazer compras de supermercado, farmácia e realizar consultas médicas são atividades preferidas de forma presencial

A8. Atualmente, quais dessas atividades você realiza de forma presencial? E online? (RU POR LINHA)
Base: 1.561 casos

PRESENCIAL PRESENCIAL E ONLINE ONLINE



90% concordam que se pudessem resolveriam tudo pela internet e 85% concordam que a internet oferece mais facilidade para resolver burocracias

% concorda ou discorda

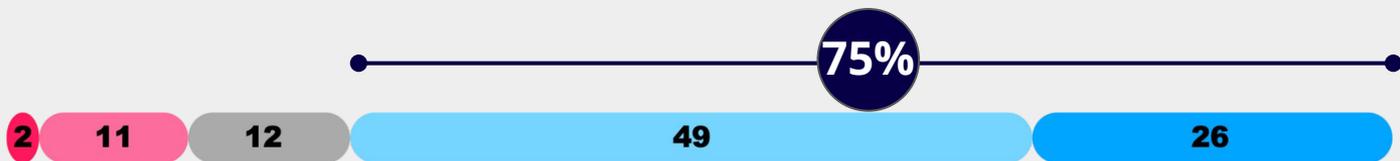
Se eu pudesse resolveria tudo pela internet



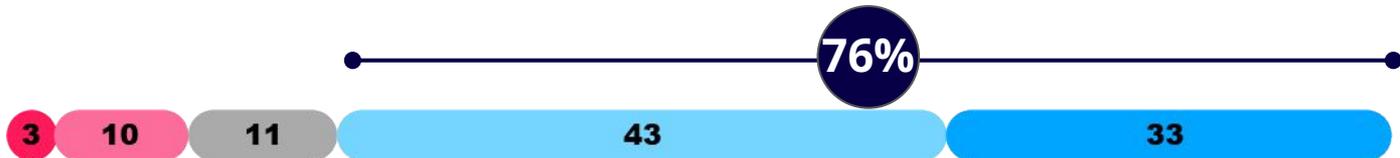
A internet oferece maior facilidade para resolver burocracias



A internet é um ambiente seguro para fazer compras



A internet é um ambiente seguro para fazer transações bancárias / financeiras



89%

Concordam que as burocracias poderiam ser reduzidas com maior uso de identidade digital, sem a necessidade de documentos físicos

“As burocracias poderiam ser reduzidas com maior uso de tecnologias de identidade digital, sem a necessidade de documentos físicos”

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

13

7

28

89%

61

85%

**Adorariam viver
sem a necessidade
de decorar senhas,
utilizando tecnologias de
identificação mais seguras**

90% entre quem
pertence a classe AB

“Eu adoraria viver em um mundo em que eu não precisaria decorar senhas, utilizando tecnologias de identificação mais seguras”

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente



84%

Concordam que a substituição de senhas por tecnologias de reconhecimento facial/biometria poderiam reduzir fraudes e golpes

89% entre quem tem entre 45 a 59 anos

87% entre quem tem ensino superior

87% classe AB

“A substituição de senhas por tecnologias de reconhecimento facial / biometria poderiam reduzir fraudes e golpes”

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

3

4

9

25

84%

59

Considerações finais



Vimos que:

7 em cada 10 pessoas afirmam que a **burocracia** existente para comprovar a sua identidade **incomoda e faz perder tempo**, bem como a **necessidade de decorar e utilizar diferentes senhas** para acessar contas/serviços/cadastros.

98% dos respondentes já enfrentaram alguma **situação do dia a dia que envolve burocracia** para comprovar sua identidade ao longo da vida e **87%** passaram por esse tipo de problema **no último ano**.

Serviços bancários e financeiros, uso de senhas, cartório e órgãos públicos e situações de consumo são os temas avaliados em que a população mais enfrentou burocracia para comprovar sua identidade.

A burocracia enfrentada pela população para comprovação de sua identidade **gera custos**: as pessoas **perdem tempo e dinheiro**.

Algumas das consequências mais comuns de impacto no dia a dia da população com a burocracia para comprovação da identidade são:

92%

já se sentiram **estressados, angustiados, irritados** precisando comprovar sua identidade

84%

já se **atrasaram para outro compromisso** como trabalho e escola

81%

já **deixaram de comprar algo** que gostariam

79%

já **deixaram de ir a algum lugar** por ter o gasto destinado a ônibus/ gasolina comprometido precisando comprovar sua identidade

73%

já **perderam o prazo de pagamento** de alguma conta, fatura ou imposto

67%

já **perderam algum dia de trabalho**

64%

já **perderam alguma aula**

59%

já **perderam alguma consulta médica**

A grande maioria se diz favorável ao uso de tecnologias digitais para a comprovação da identidade.

89%

concordam que as **burocracias** poderiam ser **reduzidas** com maior uso de **tecnologias de identidade digital**, sem a necessidade de documentos físicos

85%

adorariam viver em um mundo em que **não fosse preciso decorar senhas, utilizando tecnologias** de identificação mais seguras

84%

acreditam que a **substituição de senhas por tecnologias** de reconhecimento facial / biometria poderiam **reduzir fraudes e golpes**

71%

são a favor de um **mecanismo** para a pessoa **escolher quais dados quer compartilhar com cada instituição**, seja pública ou privada, possuindo o controle de quem acessa esses dados e quando acessa

7 em cada 10

pessoas são a favor de **utilização de formas digitais de identificação**, como o reconhecimento facial, **para acessar lojas ou serviços** de sua escolha

66%

são favoráveis à **utilização de formas digitais de identificação**, como o reconhecimento facial, **para substituir logins, senhas** e apresentação do **documento físico** de identidade

UNICO



unico.io



facebook.com/unicoidtech



@unicoidtech



linkedin.com/company/unicoidtech



youtube.com/unicoidtech



@unicoidtech

Informações para a imprensa

unicopr@bcw-global.com

INSTITUTO
**LOCO
MOTIVA**

UNICO