OBSERVATÓRIO FEBRABAN

Segurança de dados no Brasil: a visão da sociedade.

Febraban news

IPESPE 35 anos

FEBRABAN

METODOLOGIA E APRESENTAÇÃO

IPESPE 35 anos

Período de realização

18 a 25 de Junho de 2021.

Amostra

Amostra nacional de 3.000 entrevistados, representativa da população adulta brasileira, de 18 anos e mais, de todas as cinco regiões do País; com cotas de sexo, idade e localidade, e controle de instrução e renda.

Arredondamentos

Os percentuais que não totalizam 100% são decorrentes de arredondamento dos decimais ou de múltiplas alternativas de resposta.

Margem de erro

A margem de erro máximo estimada para o total de 3.000 entrevistados (Nacional) é de 1.8 pontos percentuais para mais ou para menos, com a utilização de um intervalo de confiança de 95,5%, conforme tabela abaixo:

TAMANHO DA BASE	PERCENTUAIS PRÓXIMOS A								
	10%	20%	30%	40%	50%	60%	70%	80%	90%
100 entrevistas	6.0	8.0	9.2	9.8	10.0	9.8	9.2	8.0	6.0
200 entrevistas	4.3	5.7	6.5	7.0	7.1	7.0	6.5	5.7	4.3
400 entrevistas	3.0	4.0	4.6	4.9	5.0	4.9	4.6	4.0	3.0
500 entrevistas	2.7	3.6	4.1	4.4	4.5	4.4	4.1	3.6	2.7
800 entrevistas	2.1	2.8	3.3	3.4	3.5	3.4	3.3	2.8	2.1
1.000 entrevistas	1.9	2.6	2.9	3.1	3.2	3.1	2.9	2.6	1.9
1.500 entrevistas	1.6	2.1	2.4	2.5	2.6	2.5	2.4	2.1	1.6
2.000 entrevistas	1.3	1.8	2.0	2.2	2.2	2.2	2.0	1.8	1.3
2.500 entrevistas	1.2	1.6	1.8	2.0	2.0	2.0	1.8	1.6	1.2
3.000 entrevistas	1.1	1.5	1.7	1.8	1.8	1.8	1.7	1.5	1.1

PERFIL DA AMOSTRA NACIONAL
POPULAÇÃO BRASILEIRA

SEXO

- 47% Masculino
- 53% Feminino

IDADE

- 18 a 24 anos 14%
- 25 a 44 anos 41%
- 45 a 59 anos 25%
- 60 anos e mais 20%

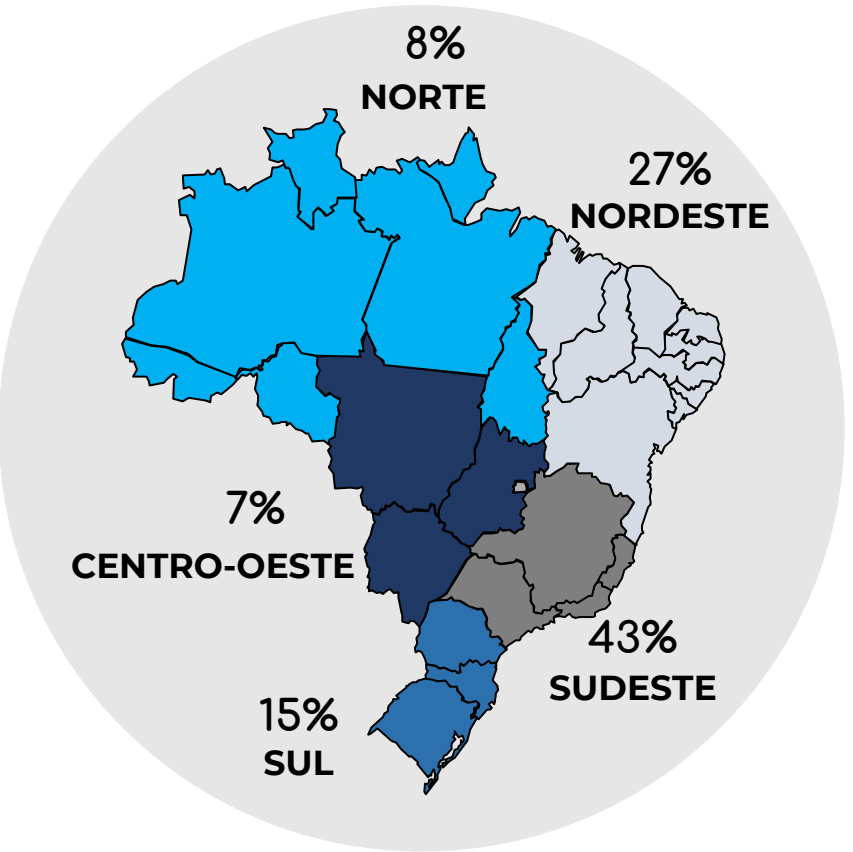
RENDA FAMILIAR

- 46% Até 2 SM
- 33% De 2 a 5 SM
- 22% Mais de 5 SM

INSTRUÇÃO

- Até fundamental 38%
- Ensino Médio 43%
- Superior 20%

REGIÃO



Febraban news

IPESPE 35 anos

01

Introdução

INTRODUÇÃO

OBSERVATÓRIO FEBRABAN 2021 – Segurança de Dados no Brasil: a Visão da Sociedade

Nesse período da pandemia, em que as pessoas estão mais em casa e aumentaram o uso de celular e computador nas compras online, o uso de serviços digitais e transações bancárias, **o número de fraudes e golpes no ambiente digital disparou no Brasil**. Segundo dados da FEBRABAN em janeiro/fevereiro 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%.**

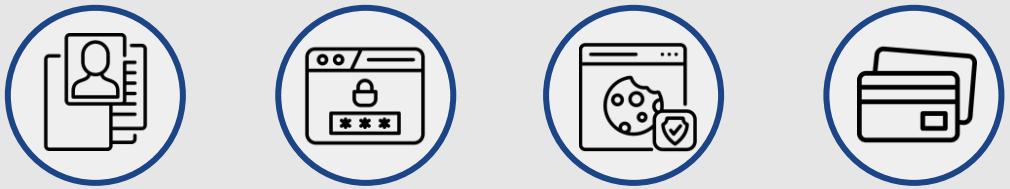
Diante desse contexto, o **Observatório Febraban** de junho de 2021 buscou investigar a visão da sociedade sobre a segurança de dados no Brasil e os crimes envolvendo violação de informações pessoais.

INTRODUÇÃO

OBSERVATÓRIO FEBRABAN 2021 – Segurança de Dados no Brasil: a Visão da Sociedade

O levantamento mostrou que os **brasileiros estão atentos** a essa questão, sobretudo quanto o uso que as empresas privadas fazem dos seus dados pessoais. E em alguns casos **consideram a utilização dos dados aceitável**, como por exemplo **para a prevenção de crimes**, **de golpes em compras e fraudes com dados bancários**. Outra constatação do estudo é que as pessoas passaram a adotar ou intensificar hábitos de proteção em relação a senhas, fornecimento de dados, aceitação de cookies, uso de cartão de crédito, entre outros. Mas ainda assim muitos se tornaram vítimas de crimes dessa natureza. Entretanto, apesar das notícias e experiências negativas a respeito, predomina uma expectativa de avanço na segurança dos dados nos próximos cinco anos.

As pessoas passaram a adotar ou intensificar alguns hábitos de proteção:



No fornecimento de dados | Em relação a senhas | Na aceitação de cookies | No uso de cartão de crédito

> **...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...**

A maioria considera que a privacidade nos meios eletrônicos virou um mito, e que tudo ou a maior parte das informações podem ser acessadas. Por isso é elevada a cobrança por maior eficiência e endurecimento da legislação que rege a proteção de dados. Ao mesmo tempo, o estudo registra otimismo quanto à contribuição da LGPD e da Lei 14.155 – ainda pouco conhecidas - para a diminuição dos crimes nos meios eletrônicos, associados sobretudo, segundo os entrevistados, à violação de dados em compras online e no acesso a sites em geral.

Outro resultado animador é 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.

Febraban news

IPESPE 35 anos

02

Sentimentos e percepções sobre a segurança de dados pessoais.

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

MEDO EXPRESSIVO (86%) DOS BRASILEIROS DE SEREM VÍTIMAS DE FRAUDE OU VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS E ELEVADO INTERESSE (83%) PELO TEMA.

O **Observatório Febraban** de junho/2021, que abordou a segurança de dados e fraudes, mostra que os brasileiros estão atentos e apreensivos em relação ao tema. A grande maioria **(86%)** dos entrevistados afirma ter medo de ser vítima de fraudes ou violações dos seus dados pessoais:

- 53% **muito medo**
- 33% **algum medo**
- 10% **pouco medo**
- 3% **nenhum medo**

A **percepção dos entrevistados** em relação a segurança dos seus dados pessoais:

Últimos cinco anos:

- 42% **sentem uma evolução positiva**
- 33% **acredita que estão menos seguros**
- 10% **não identificam alteração**

Próximos cinco anos:

- 54% **têm expectativa de avanço na segurança**
- 22% **Apostam que os dados estarão ainda menos seguro**
- 19% **Acredita que essa realidade não sofrerá alteração**

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

MEDO EXPRESSIVO (86%) DOS BRASILEIROS DE SEREM VÍTIMAS DE FRAUDE OU VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS E ELEVADO INTERESSE (83%) PELO TEMA.

Diante disso, a segurança de dados pessoais e sua privacidade são assuntos que têm despertado o interesse dos brasileiros. **83%** dos entrevistados afirmam ter interesse em acompanhar notícias a respeito:

- 46% **muito interesse**
- 37% **algum interesse**
- 12% **pouco interesse**
- 4% **nenhum interesse**

Para os entrevistados predomina a **percepção** de que os **riscos superam os benefícios** existentes no fornecimento de dados pessoais a empresas e instituições:

- 56% **riscos superam benefícios**
- 33% **benefícios superam riscos**

No que se refere aos **benefícios** das empresas que coletam o seus dados pessoais, os entrevistados se consideram:

- 13% **muito beneficiado**
- 32% **mais ou menos beneficiado**
- 25% **pouco beneficiado**
- 25% **não identificam nenhum benefício**

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

As atividades ou situações apontadas como mais suscetíveis para que empresas ou instituições acessem seus dados são:

- 35% **compras online**
- 33% **sites em geral**
- 23% **pesquisas on-line sobre termos e uso de sites de busca**
- 21% **serviços bancários ou telefônicos**
- 17% **atividades nas redes sociais**
- 15% **uso de aplicativos sobre localização física**
- 13% **cadastros de serviços públicos**
- 12% **conversas no whatsapp e outros aplicativos similares**
- 8% **jogos online**
- 4% **compras presenciais**

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.

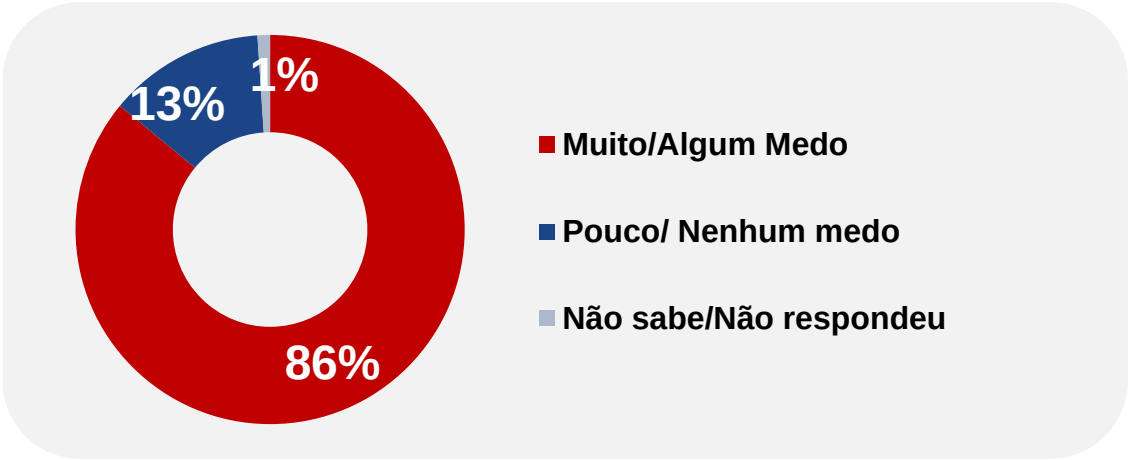
Em alguns casos o acesso aos dados por empresas privadas e públicas é amplamente aceito, demonstrando que as pessoas em tese permitem a utilização de seus dados pessoais para melhorar a vida em sociedade, com destaque para a prevenção ou o combate a crimes e golpes, prevenção de casos de suicídios e depressão, e aperfeiçoamento da educação:

- Prevenir ou evitar crimes 84%
- Prevenir fraudes e golpes com dados bancários 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%

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

Os segmentos com maiores percentuais de “muito medo” são as mulheres, os de menor instrução e renda mais baixa.

MEDO DE SER VÍTIMA DE SITUAÇÕES DE FRAUDES, GOLPES OU VIOLAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS (%)



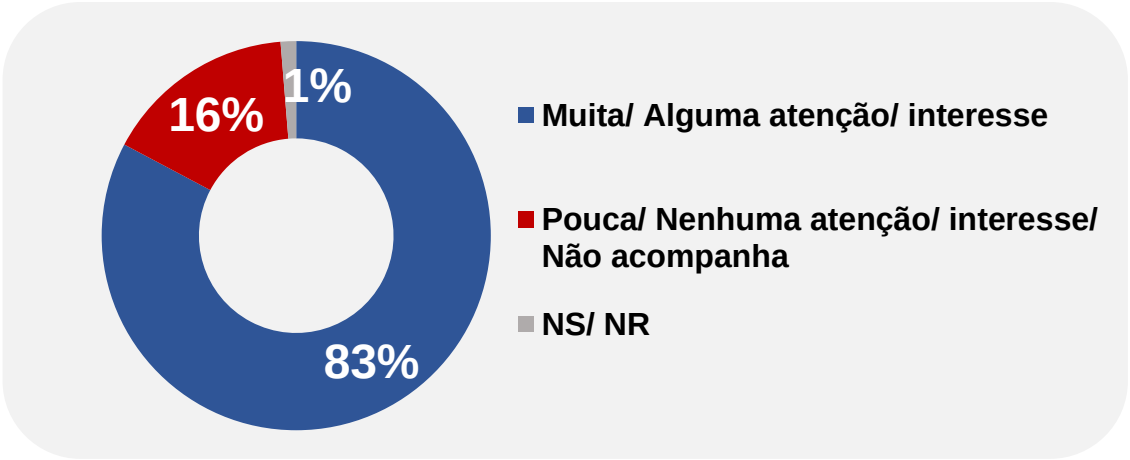
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito Medo	53	44	61	52	53	54	54	57	53	46	58	52	46
Algum Medo	33	38	28	31	33	35	31	30	31	42	29	32	40
Pouco medo	10	13	8	14	10	8	11	8	13	10	9	11	12
Não tem medo	3	4	2	2	3	2	4	3	3	1	2	4	2
NS/ NR	1	1	1	1	1	1	1	2		1	2	1	1

Pergunta: O quanto o(a) Sr(a) atualmente tem medo de ser vítima de situações de fraudes, golpes ou violação dos seus dados pessoais? Diria que tem:

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

O maior nível de atenção/ interesse pelo assunto (muita/alguma) está na faixa etária de 45 a 59 anos, na escolaridade superior e na faixa de renda acima de 5 SM.

NÍVEL DE ATENÇÃO/INTERESSE SOBRE NOTÍCIAS ACERCA DE SEGURANÇA DE DADOS E PRIVACIDADE (%)



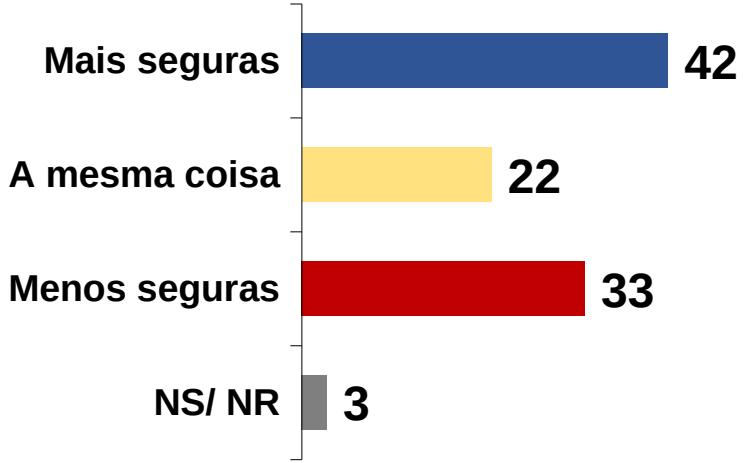
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muita atenção/ interesse	46	47	46	35	48	51	47	45	46	49	44	49	47
Alguma atenção/ interesse	37	38	36	42	36	35	36	36	35	41	34	36	42
Pouca atenção/ interesse	12	11	13	18	12	10	13	13	14	8	14	12	9
Nenhuma atenção/ interesse/ Não acompanha	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	5	2	2
NS/ NR	1	1	1	2	1	1	1	2	1	0	2	1	1

Pergunta: Com que grau de interesse e atenção o(a) Sr(a) acompanha as notícias sobre questões de segurança de dados e privacidade:

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

O contingente que considera que nos últimos cinco anos as informações pessoais estão mais seguras é maior do que a parcela que avalia como menos seguras, sobretudo entre os homens, os mais jovens, os que têm instrução até fundamental e com renda de 2 a 5 SM.

PERCEPÇÃO DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS (%)



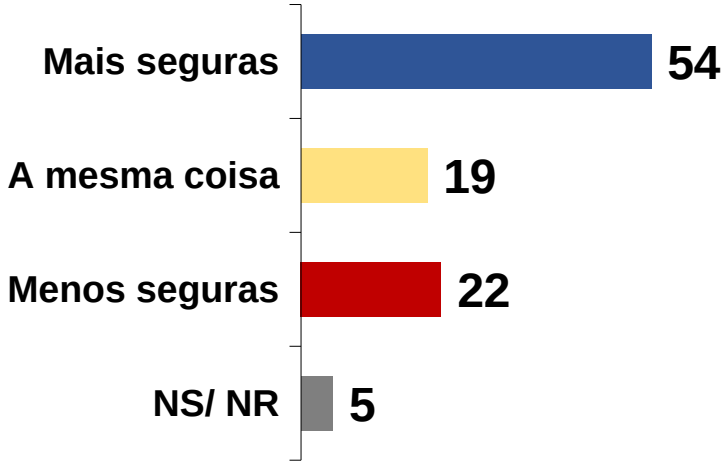
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Mais seguras	42	46	39	54	44	36	39	43	44	38	42	44	41
A mesma coisa	22	21	23	22	21	24	22	22	23	21	23	23	20
Menos seguras	33	31	34	23	32	36	37	31	31	39	31	32	37
NS/ NR	3	2	4	2	3	4	2	5	2	2	4	2	2

Pergunta: Em comparação com cinco anos atrás, o(a) Sr(a) acha que suas informações pessoais estão:

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

Já a expectativa sobre a segurança dos dados nos próximos cinco anos é favorável, especialmente entre os homens e os mais jovens.
Não há diferenças significativas segundo as variáveis instrução e renda.

EXPECTATIVA DA SEGURANÇA DOS DADOS PESSOAIS NO PRÓXIMOS 5 ANOS (%)



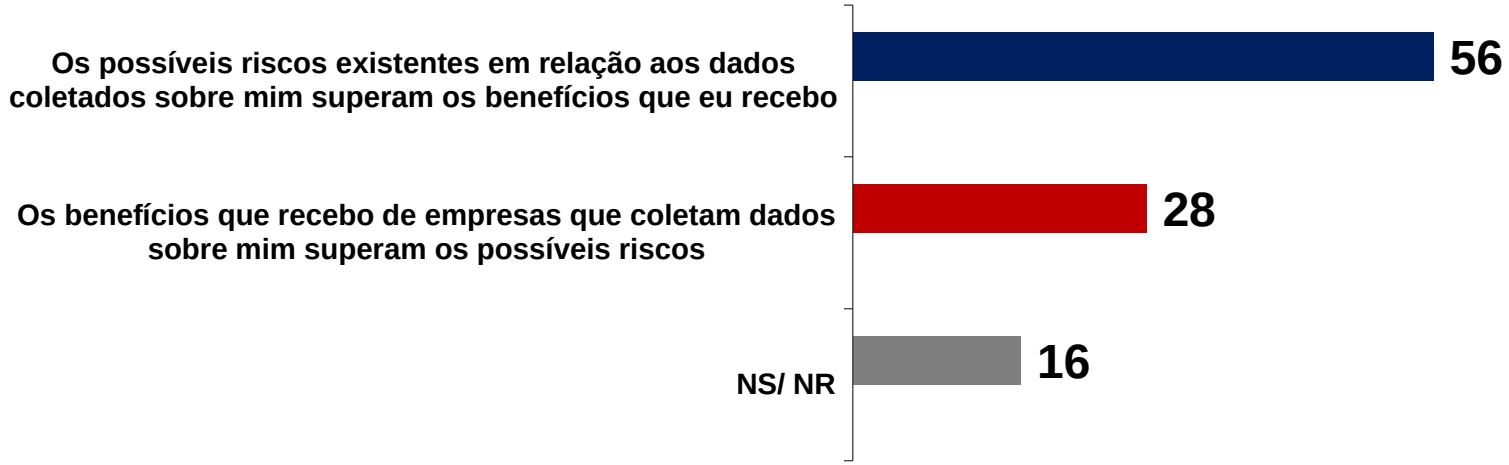
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Mais seguras	54	58	50	65	54	50	52	54	55	52	53	54	55
A mesma coisa	19	18	20	15	20	21	20	20	18	21	19	20	19
Menos seguras	22	20	23	18	23	22	21	20	23	22	21	22	23
NS/ NR	5	4	6	3	4	6	7	6	4	4	7	4	3

Pergunta: E pensando nos próximos cinco anos, o(a) Sr(a) acha que suas informações pessoais estarão:

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

É predominante a opinião de que os riscos em relação aos dados pessoais coletados superam eventuais benefícios, sobretudo nos estratos de maior instrução e renda mais alta.

OPINIÃO SE AS INFORMAÇÕES COLETADAS POR EMPRESAS E INSTUIÇÕES TRAZEM MAIS RISCOS OU BENEFÍCIOS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Os possíveis riscos existentes em relação aos dados coletados sobre mim superam os benefícios que eu recebo	56	57	55	49	57	58	55	50	57	62	52	57	61
Os benefícios que recebo de empresas que coletam dados sobre mim superam os possíveis riscos	28	31	26	36	29	23	27	30	29	24	29	29	26
NS/ NR	16	12	20	15	14	19	18	20	14	14	19	14	13

Pergunta: Qual dessas frases que vou citar descreve com mais precisão como o(a) Sr(a) se sente em relação a possíveis benefícios ou riscos em relação ao uso dos seus dados pessoais?

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

ATIVIDADES OU SITUAÇÕES MAIS PROVÁVEIS PARA QUE EMPRESAS E INSTITUÇÕES ACESSEM SEUS DADOS SEM QUE O USUÁRIO PERCEBA (%)

Pergunta: Em quais desses tipos de atividades ou situações o(a) Sr(a) acha que é mais provável que empresas e instituições possam acessar seus dados sem que perceba?

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

Nas situações apontadas como mais prováveis para que as empresas e instituições acessem dados pessoais, a distribuição das opiniões é homogênea nos diversos estratos, sem grandes diferenças.

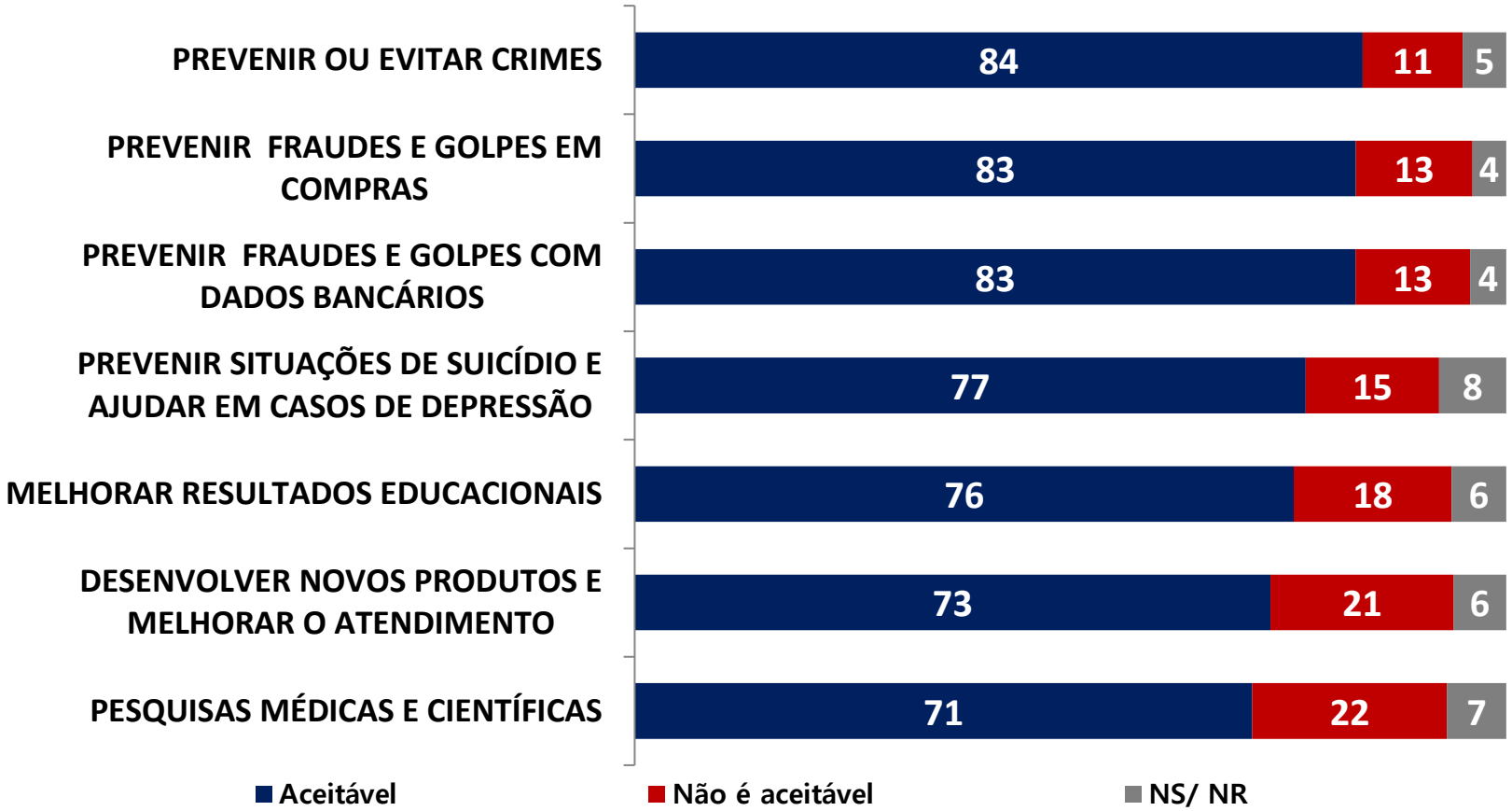
ATIVIDADES OU SITUAÇÕES MAIS PROVÁVEIS PARA QUE EMPRESAS E INSTITUÇÕES ACESSEM SEUS DADOS SEM QUE O USUÁRIO PERCEBA (%)

TOTAL DE MENÇÕES (%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Compras online	35	36	33	34	35	34	34	33	35	37	34	33	37
Acesso a sites em geral	33	34	33	32	33	35	32	33	32	37	32	33	35
Pesquisas on-line sobre termos e uso de sites de busca	23	23	23	24	23	24	21	21	23	26	21	24	26
Serviços bancários online ou telefônicos	21	19	23	16	22	22	20	23	19	20	22	21	18
Suas postagens e atividades nas redes sociais	17	20	16	20	17	19	15	15	19	18	16	19	19
Aplicativos sobre sua localização física	15	15	15	20	15	13	14	14	16	14	14	15	17
Cadastros de serviços públicos	13	13	13	10	14	14	13	13	13	15	13	13	14
Conversas no whatsapp ou outros aplicativos similares	12	11	13	15	12	11	13	13	13	10	13	11	10
Jogos online	8	8	7	8	8	7	8	7	9	8	7	9	8
Compras presenciais	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5
NS/ NR	5	4	5	4	4	3	8	7	3	2	6	4	2

Pergunta: Em quais desses tipos de atividades ou situações o(a) Sr(a) acha que é mais provável que empresas e instituições possam acessar seus dados sem que perceba?

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

SITUAÇÕES EM QUE O USO DOS DADOS E INFORMAÇÕES COLETADAS É ACEITÁVEL (%)



Pergunta: Agora, pensando em maneiras ou situações em que empresas privadas e públicas podem usar dados ou informações que coletam sobre as pessoas, na sua opinião, cada tipo de uso ou situação que vou ler é aceitável ou não é aceitável?

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

A utilização de dados pessoais para a prevenção de crimes e a prevenção de fraudes e golpes em compras é considerada aceitável por mais de 80% em todos os estratos. No caso da prevenção de fraudes com dados bancários apenas entre os mais velhos esse percentual fica um pouco abaixo desse patamar.

SITUAÇÕES EM QUE O USO DOS DADOS E INFORMAÇÕES COLETADAS É ACEITÁVEL (%)

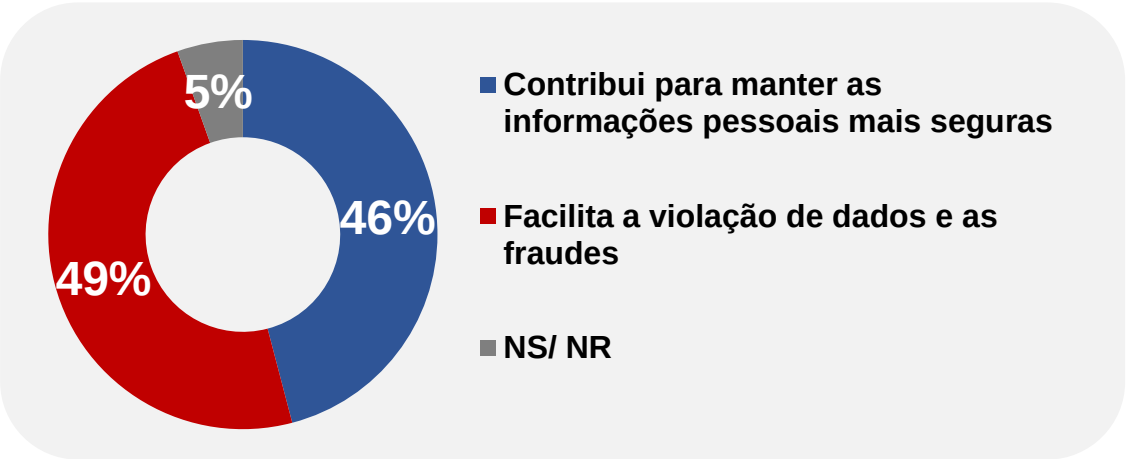
	(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
			M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
PREVENIR OU EVITAR CRIMES	Aceitável	84	84	84	87	86	81	80	83	84	84	83	84	84
	Não é aceitável	11	12	11	7	10	13	15	12	12	11	11	12	11
	NS/ NR	5	4	6	6	4	6	6	6	5	5	6	4	5
PREVENIR FRAUDES E GOLPES EM COMPRAS	Aceitável	83	82	84	88	84	80	80	82	83	84	81	83	85
	Não é aceitável	13	15	12	7	13	15	16	14	13	13	14	13	13
	NS/ NR	4	3	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	3
PREVENIR FRAUDES E GOLPES COM DADOS BANCÁRIOS	Aceitável	83	82	84	88	84	81	79	82	83	83	81	84	84
	Não é aceitável	13	15	12	8	12	14	17	13	13	13	14	13	13
	NS/ NR	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	3
PREVENIR SITUAÇÕES DE SUICÍDIO E AJUDAR EM CASOS DE DEPRESSÃO	Aceitável	77	73	80	81	78	72	77	77	78	75	76	78	76
	Não é aceitável	15	18	13	11	15	18	14	14	15	17	14	16	17
	NS/ NR	8	9	7	7	6	9	9	9	7	7	9	6	7
MELHORAR RESULTADOS EDUCACIONAIS	Aceitável	76	74	77	81	77	71	75	77	77	70	77	76	72
	Não é aceitável	18	19	17	11	19	22	17	16	18	22	16	19	20
	NS/ NR	6	7	6	8	4	8	7	6	5	8	7	5	7
DESENVOLVER NOVOS PRODUTOS E MELHORAR O ATENDIMENTO	Aceitável	73	73	73	76	72	71	74	75	73	68	75	71	70
	Não é aceitável	21	22	21	17	23	23	19	19	22	25	19	23	24
	NS/ NR	6	6	6	7	5	6	7	7	5	6	6	5	6
PESQUISAS MÉDICAS E CIENTÍFICAS	Aceitável	71	71	71	79	71	66	70	71	73	67	70	73	70
	Não é aceitável	22	23	22	15	23	25	22	22	22	25	22	21	24
	NS/ NR	7	6	7	6	6	9	7	8	5	8	8	6	6

Pergunta: Agora, pensando em maneiras ou situações em que empresas privadas e públicas podem usar dados ou informações que coletam sobre as pessoas, na sua opinião, cada tipo de uso ou situação que vou ler é aceitável ou não é aceitável?

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

A avaliação do papel da tecnologia na segurança de dados é polêmica, dividindo opiniões. Há uma clara inversão nas opiniões entre os homens - mais favoráveis à contribuição da tecnologia para a segurança (placar 52% a 43%) e as mulheres - mais adeptas à visão de que a tecnologia facilita a violação de dados (41% a 53%). O mesmo ocorre entre os mais jovens (50% a 45%) e os mais velhos (43% a 50%).

AVANÇO DA TECNOLOGIA E O IMPACTO NA SEGURANÇA DOS DADOS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Contribui para manter as informações pessoais mais seguras	46	52	41	50	49	42	43	46	46	45	44	48	46
Facilita a violação de dados e as fraudes	49	43	53	45	47	53	50	47	49	50	49	48	48
NS/NR	5	5	6	6	5	5	7	6	5	5	6	4	6

Pergunta: Na sua opinião, o avanço da tecnologia contribui para manter as informações pessoais mais seguras ou o avanço da tecnologia facilita a violação de dados pessoais e as fraudes?

Febraban news

IPESPE 35 anos

03

Nível de entendimento e preocupação com a utilização de dados pessoais por empresas e governos.

NÍVEL DE ENTENDIMENTO E PREOCUPAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS POR EMPRESAS E GOVERNOS

O ACESSO A DADOS A PARTIR DAS ATIVIDADES QUE AS PESSOAS FAZEM ONLINE OU NO CELULAR É MAIS ATRIBUÍDO ÀS EMPRESAS PRIVADAS (79%) DO QUE AOS GOVERNOS (60%).

O monitoramento e a coleta de dados pessoais realizados por empresas e órgãos governamentais também foram avaliados no **Observatório Febraban.** E predomina a percepção de que as primeiras 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, empresas de tecnologia ou outras empresas. Apenas 13% acreditam só um pouco nessa possibilidade e 3%, não creem nesse monitoramento e coleta dos dados. São números mais altos comparativamente aos dos governos. 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. Já 25% creem que isso só acontece um pouco e 6% não acreditam que haja esse monitoramento.

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%).

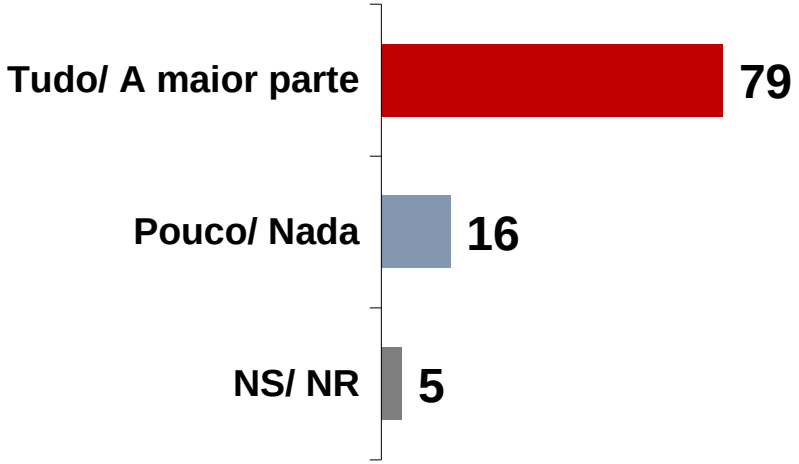
Quanto ao entendimento sobre a utilização dos dados, somente 13% acreditam entender muito. Quase metade dos entrevistados (47%) declara saber “mais ou menos” o que é feito com os dados; 24% dizem entender pouco e 11% nem imaginam o que acontece com eles.

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

A maioria percebe que tudo ou a maior parte do que se faz online e no celular é monitorado e coletado por empresas, sendo os maiores percentuais entre os homens, aqueles com idade até 44 anos, de instrução superior e renda mais alta.

PERCEPÇÃO SOBRE A COLETA E MONITORAMENTO DE INFORMAÇÕES NAS ATIVIDADES ONLINE E PELO CELULAR

COLETA PELAS EMPRESAS E ANUNCIANTES (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Tudo	25	26	24	26	26	22	24	23	25	29	22	27	27
A maior parte	54	55	53	54	54	55	51	52	54	56	52	53	59
Pouco	13	13	14	12	12	15	13	13	14	12	15	12	11
Nada	3	3	4	3	3	3	5	5	3	1	5	3	2
NS/ NR	5	4	6	5	4	4	6	7	4	2	6	5	2

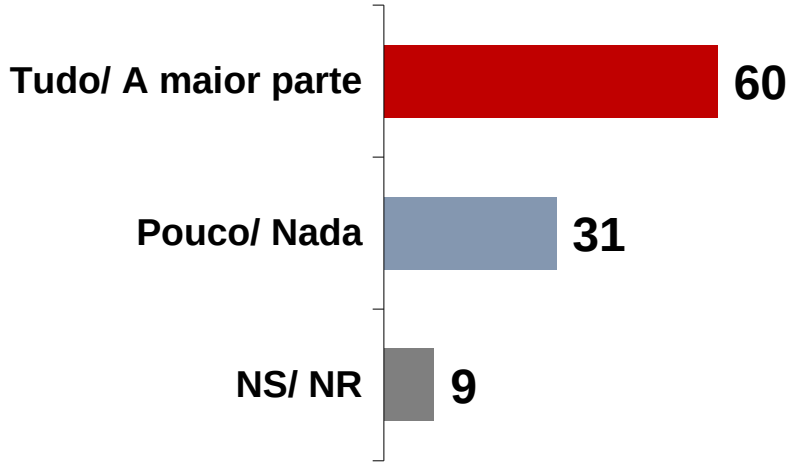
Pergunta: Pelo que sabe ou ouve falar, quanto do que o(a) Sr(a) faz online ou no seu celular está sendo monitorado ou coletado por anunciantes e empresas?

SENTIMENTOS E PERCEPÇÕES SOBRE A SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS

A percepção de acesso às informações pessoais pelos governos é menor do que pelas empresas. Os percentuais (tudo ou a maior parte) são inferiores a 60% no público de 60 anos e mais, com instrução fundamental e renda até 2 SM.

PERCEPÇÃO SOBRE A COLETA E MONITORAMENTO DE INFORMAÇÕES NAS ATIVIDADES ONLINE E PELO CELULAR

COLETA PELOS GOVERNOS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Tudo	20	20	20	20	21	20	19	21	20	18	21	21	17
A maior parte	40	41	40	42	41	41	37	37	42	44	38	41	44
Pouco	25	27	23	26	25	24	24	24	25	26	23	25	27
Nada	6	7	6	5	5	6	10	9	6	4	9	5	5
NS/NR	9	6	11	7	8	10	9	10	8	8	10	8	7

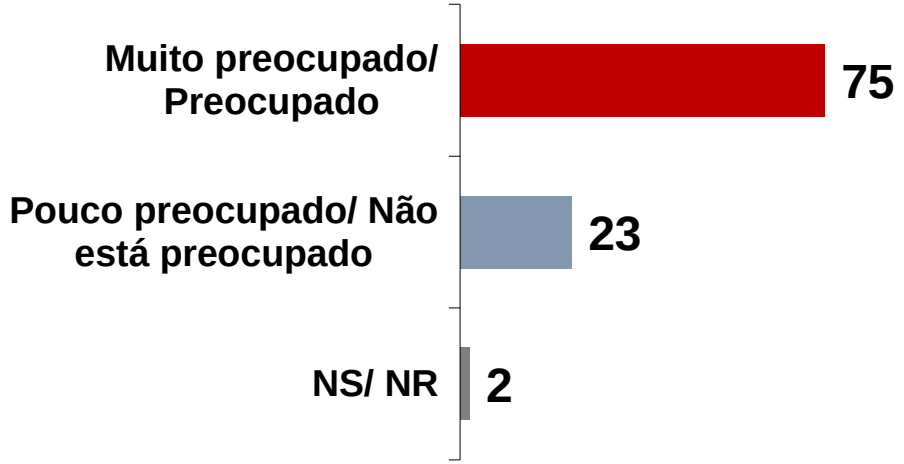
Pergunta: E pelo que sabe ou ouve falar, quanto do que o(a) Sr(a) faz online ou no seu celular está sendo monitorado ou coletado pelos governos?

NÍVEL DE ENTENDIMENTO E PREOCUPAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS POR EMPRESAS E GOVERNOS

Os públicos mais preocupados com o acesso a dados pessoais pelas empresas são os de maior escolaridade e renda mais alta (acima de 80% de muito preocupado/preocupado).

GRAU DE PREOCUPAÇÃO COM O USO DAS INFORMAÇÕES COLETADAS

COLETA PELAS EMPRESAS PRIVADAS (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito preocupado	33	32	34	25	34	34	35	31	33	36	32	34	34
Preocupado	42	42	42	43	40	43	44	41	41	46	40	42	46
Pouco preocupado	18	19	18	26	19	17	14	18	20	15	19	19	16
Não está preocupado	5	6	4	5	5	4	6	6	5	3	6	5	3
NS/ NR	2	2	2	1	2	2	2	4	1	1	3	1	1

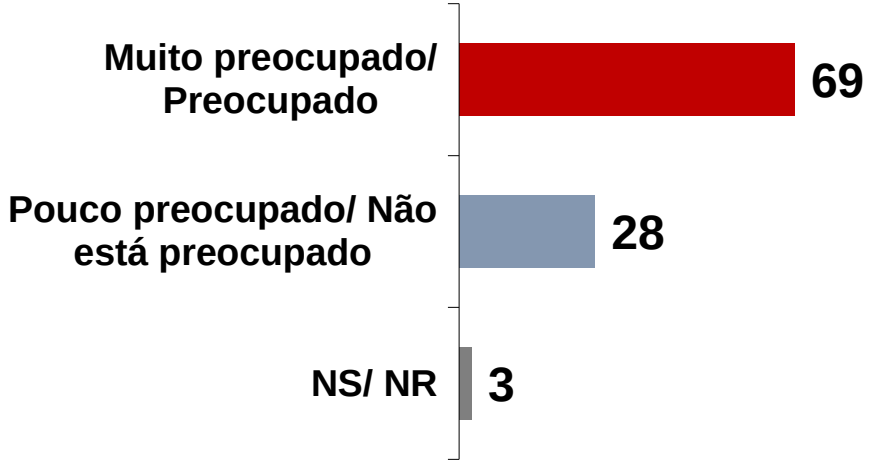
Pergunta: O quanto o(a) Sr(a) está ou não preocupado sobre como as empresas privadas estão usando os dados que coletam sobre o(a) Sr(a)? Está::

NÍVEL DE ENTENDIMENTO E PREOCUPAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS POR EMPRESAS E GOVERNOS

Também no caso do acesso a dados por parte dos governos são os de escolaridade superior e renda acima de 5 SM os mais preocupados (76% e 74%, respectivamente).

GRAU DE PREOCUPAÇÃO COM O USO DAS INFORMAÇÕES COLETADAS

COLETA PELOS GOVERNOS (%)



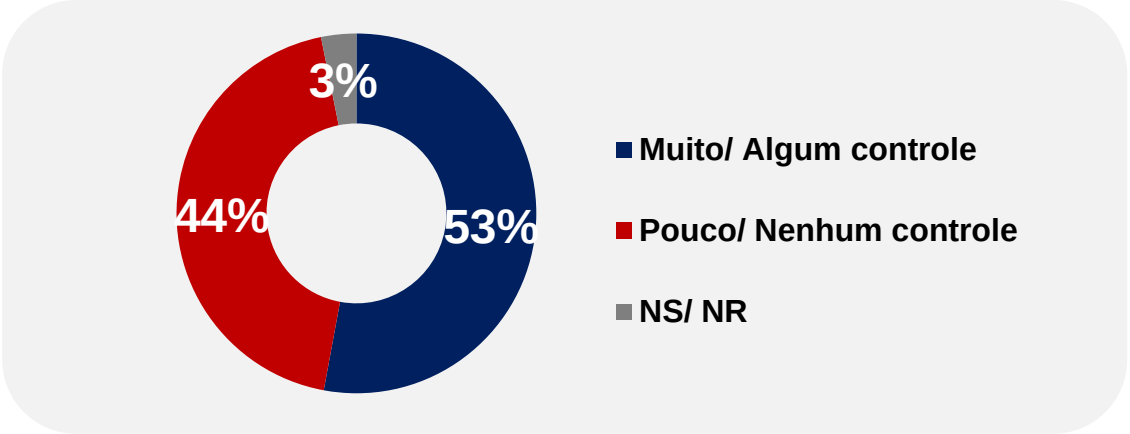
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito preocupado	31	30	32	24	33	32	32	30	32	33	31	33	31
Preocupado	38	37	38	42	37	38	35	37	36	43	37	35	43
Pouco preocupado	20	21	20	27	19	19	18	20	22	17	20	22	19
Não está preocupado	8	10	7	4	7	9	12	9	9	6	9	8	6
NS/ NR	3	2	3	3	3	2	3	5	2	1	4	1	2

Pergunta: O quanto o(a) Sr(a) está ou não preocupado sobre como os governos estão usando os dados que coletam sobre o(a) Sr(a)? Está:

NÍVEL DE ENTENDIMENTO E PREOCUPAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS POR EMPRESAS E GOVERNOS

Não há diferenças significativas na distribuição das opiniões sobre ter muito/algum controle ou pouco/nenhum controle sobre as informações coletadas por empresas e instituições, prevalecendo em todos os estratos a sensação de controle.

NÍVEL DE CONTROLE DAS INFORMAÇÕES COLETADAS POR EMPRESAS E INSTUIÇÕES (%)



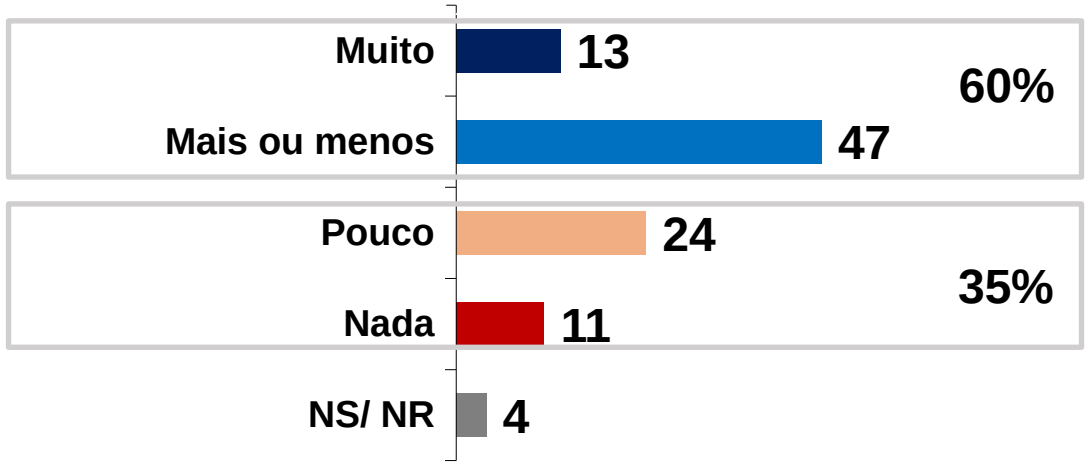
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito controle	14	15	14	14	17	14	10	14	15	14	14	14	14
Algum controle	39	39	39	43	37	36	42	38	40	37	40	37	38
Pouco controle	28	27	28	30	27	27	27	26	29	29	25	30	30
Nenhum controle	16	18	15	10	15	20	18	16	15	18	16	16	17
NS/ NR	3	2	4	3	3	4	3	6	2	2	5	2	2

Pergunta: Quanto controle o(a) Sr(a) acha que tem sobre os dados que as empresas e instituições coletam sobre o(a) Sr(a)? Diria que tem:

NÍVEL DE ENTENDIMENTO E PREOCUPAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS POR EMPRESAS E GOVERNOS

Os que acham ter maior entendimento sobre o que as empresas e instituições estão fazendo com os dados pessoais coletados são: homens, de 60 anos e mais, com instrução superior e renda acima de 5 SM.

O QUANTO O USUÁRIO ENTENDE O QUE AS EMPRESAS E INSTITUIÇÕES ESTÃO FAZENDO COM SEUS DADOS COLETADOS



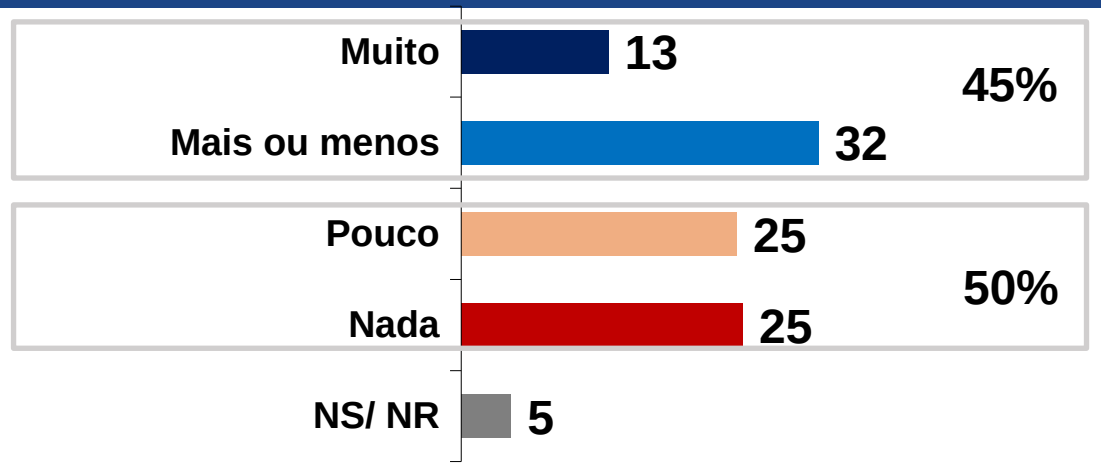
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito	13	16	11	11	16	11	13	12	14	14	12	14	14
Mais ou menos	47	48	46	49	46	45	51	47	45	51	45	47	50
Pouco	24	23	26	25	25	26	20	23	26	24	24	25	25
Nada	11	9	13	11	10	14	12	13	11	9	14	10	8
NS/ NR	4	3	4	4	3	4	5	5	3	2	5	3	3

Pergunta: O quanto o(a) Sr(a) acha que entende o que as empresas e instituições estão fazendo com os dados que eles coletam sobre o(a) Sr(a)? Diria que entende

NÍVEL DE ENTENDIMENTO E PREOCUPAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DE DADOS PESSOAIS POR EMPRESAS E GOVERNOS

Entre todos os segmentos são os mais jovens aqueles com maior percepção de benefícios advindos do acesso das empresas e instituições aos dados pessoais., chegando a 53% (se beneficia muito/ mais ou menos).

PERCEPÇÃO SOBRE O QUANTO O USUÁRIO É BENEFICIADO COM A COLETA DE DADOS POR EMPRESAS E INSTITUIÇÕES (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito	13	14	13	15	15	12	11	12	14	13	13	13	14
Mais ou menos	32	34	30	38	32	30	30	35	31	29	33	32	31
Pouco	25	25	25	28	24	26	22	21	26	28	23	25	28
Nada	25	24	27	14	25	27	31	24	26	26	24	27	25
NS/ NR	5	3	6	6	3	5	5	8	3	3	7	3	3

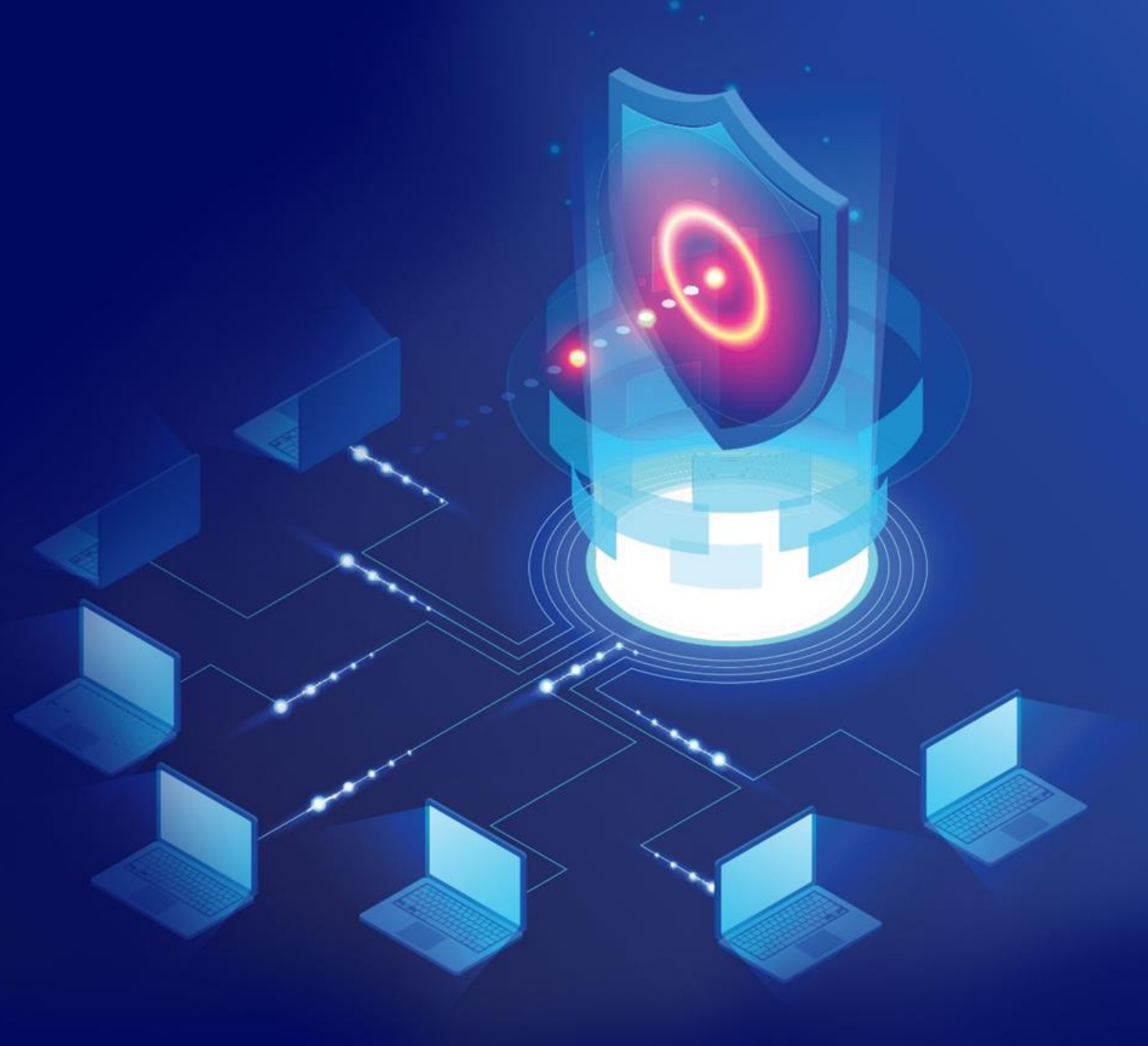
Pergunta: O quanto o(a) Sr(a) acha que se beneficia pessoalmente dos dados que as empresas e instituições coletam sobre o(a) Sr(a)? Diria que se beneficia:

Febraban news

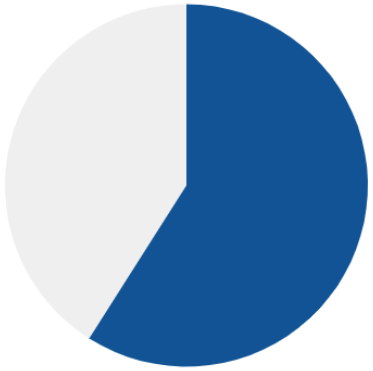
IPESPE 35 anos

04

Conhecimento e percepção sobre políticas de privacidade.



CONHECIMENTO E PERCEPÇÃO SOBRE POLÍTICAS DE PRIVACIDADE



59%

DOS ENTREVISTADOS CONSIDERAM QUE A PRIVACIDADE É UM MITO.

A ideia de que a privacidade é algo sagrado vem sendo quebrada, sobretudo depois que o acesso aos dados pessoais através de recursos tecnológicos viraram uma realidade. Para 59% das pessoas ouvidas no **Observatório Febraban**, 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.

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.

Entretanto, 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”.

CONHECIMENTO E PERCEPÇÃO SOBRE POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

Já sobre a responsabilidade das empresas quanto ao uso dos dados das pessoas e os procedimentos previstos nas políticas de privacidade, a tendência preponderante é de reconhecimento do seu cumprimento no todo ou em parte. No caso, por exemplo, dos termos de privacidade sobre o que as empresas podem fazer com as informações pessoais**, 74% dos entrevistados acreditam que as empresas seguem totalmente ou em parte o que preveem esses termos, enquanto 20% não acreditam no seu cumprimento**

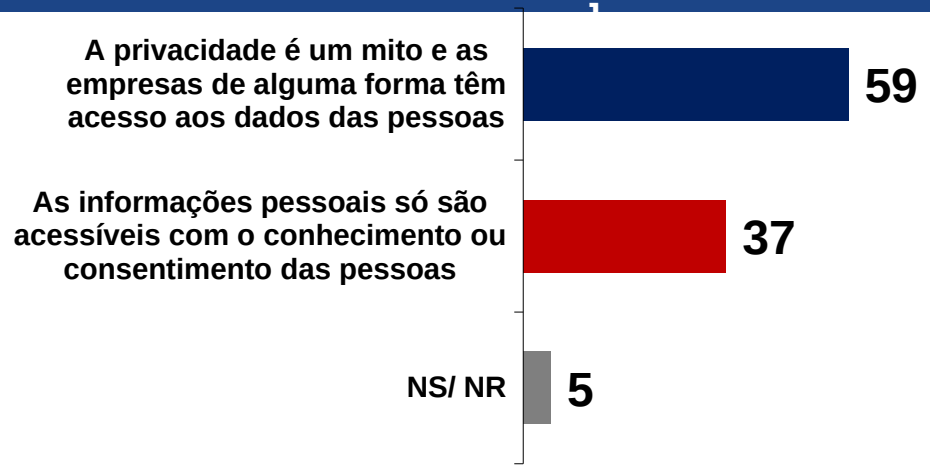
Sobre eventual notificação imediata dos clientes caso seus dados pessoais sejam comprometidos ou usados indevidamente, 65% acreditam que as empresas seguem totalmente ou em parte essa cláusula, e 29% acham que não é seguida.

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 é cumprido, e 32% afirmam que não é cumprido.

CONHECIMENTO E PERCEPÇÃO SOBRE POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

A percepção de que a privacidade é um mito e que as empresas de alguma forma conseguem acessar os dados das pessoas é maior que 60% entre os homens, na faixa etária de 45 a 59 anos, na instrução superior, e renda acima de 2 SM.

PERCEPÇÃO SOBRE A PRIVACIDADE DOS DADOS PESSOAIS (%)



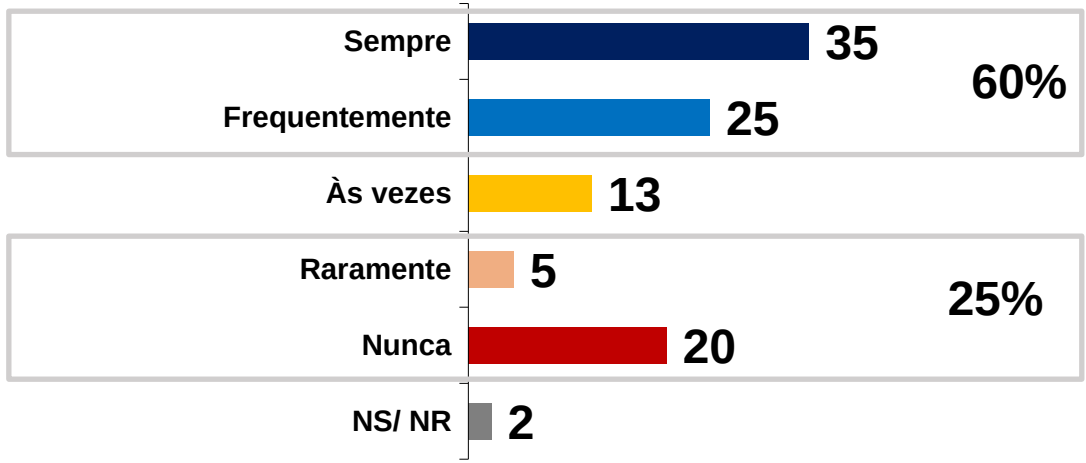
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
A privacidade é um mito e as empresas de alguma forma têm acesso aos dados das pessoas	59	60	57	55	59	63	54	52	60	67	54	61	64
As informações pessoais só são acessíveis com o conhecimento ou consentimento das pessoas	37	36	37	40	36	32	41	41	36	29	40	35	32
NS/ NR	5	4	6	4	4	6	5	7	4	4	7	4	4

Pergunta: Com qual dessas frases sobre privacidade o(a) Sr(a) concorda mais: ´

CONHECIMENTO E PERCEPÇÃO SOBRE POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

As pessoas de maior escolaridade e renda mais alta são as que declaram receber com maior frequência (sempre/frequentemente) solicitação de concordância com políticas de privacidade de empresas.

FREQUÊNCIA DE SOLICITAÇÃO DE CONCORDÂNCIA COM TERMOS E CONDIÇÕES DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DAS EMPRESAS (%)



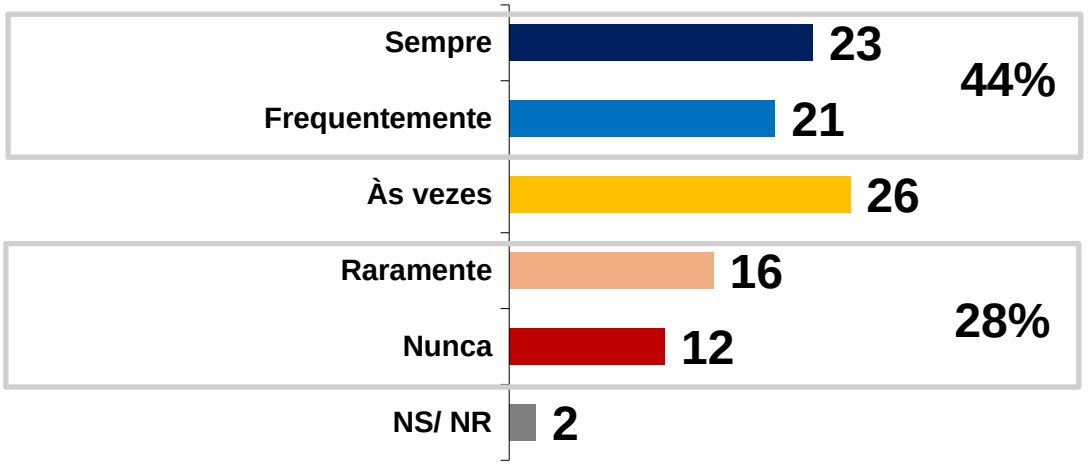
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Sempre	35	33	37	33	38	33	34	33	34	40	33	35	39
Frequentemente	25	27	23	22	23	31	23	21	25	31	21	26	31
Às vezes	13	13	13	10	13	13	14	15	12	10	14	13	10
Raramente	5	5	4	4	4	5	7	6	5	2	6	4	2
Nunca	20	21	20	28	21	17	19	21	22	16	21	21	18
NS/ NR	2	2	3	3	2	2	3	4	2	1	4	2	1

Pergunta: Com que frequência o(a) Sr(a) é solicitado a concordar com os termos e condições da política de privacidade de empresas?

CONHECIMENTO E PERCEPÇÃO SOBRE POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

O percentual de maior frequência de leitura (sempre/frequentemente) dos termos e condições da política de privacidade das empresas encontra-se entre os de instrução superior (49%).

FREQUÊNCIA DE LEITURA DAS SOLICITAÇÕES DE CONCORDÂNCIA COM TERMOS E CONDIÇÕES DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE DAS EMPRESAS (%)



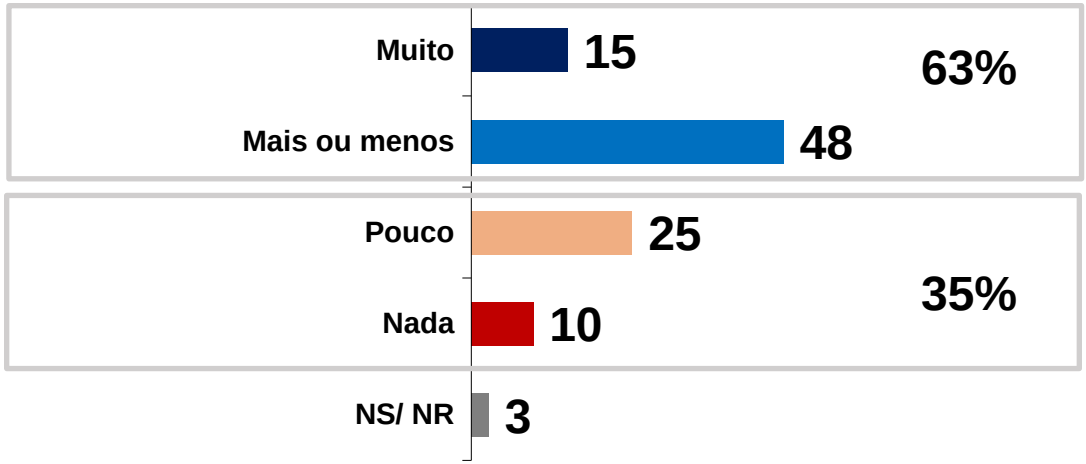
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Sempre	23	22	25	16	25	23	25	23	25	21	23	25	21
Frequentemente	21	21	20	21	19	23	20	18	19	28	17	22	26
Às vezes	26	27	26	24	26	28	27	27	26	26	28	25	26
Raramente	16	16	16	22	15	15	14	16	16	14	16	16	16
Nunca	12	12	12	15	12	10	13	13	13	10	12	12	12
NS/ NR	2	2	2	1	2	2	2	4	1	0	4	1	0

Pergunta: Quando o(a) Sr(a) é solicitado a concordar com a política de privacidade de uma empresa, com que frequência o(a) Sr(a) lê antes de concordar?

CONHECIMENTO E PERCEPÇÃO SOBRE POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

Quanto ao grau de entendimento das políticas de privacidade, esse chega ao patamar dos 70% entre os de instrução superior e renda acima de 5 SM.

GRAU DE ENTENDIMENTO DAS POLÍTICAS DE PRIVACIDADE (%)

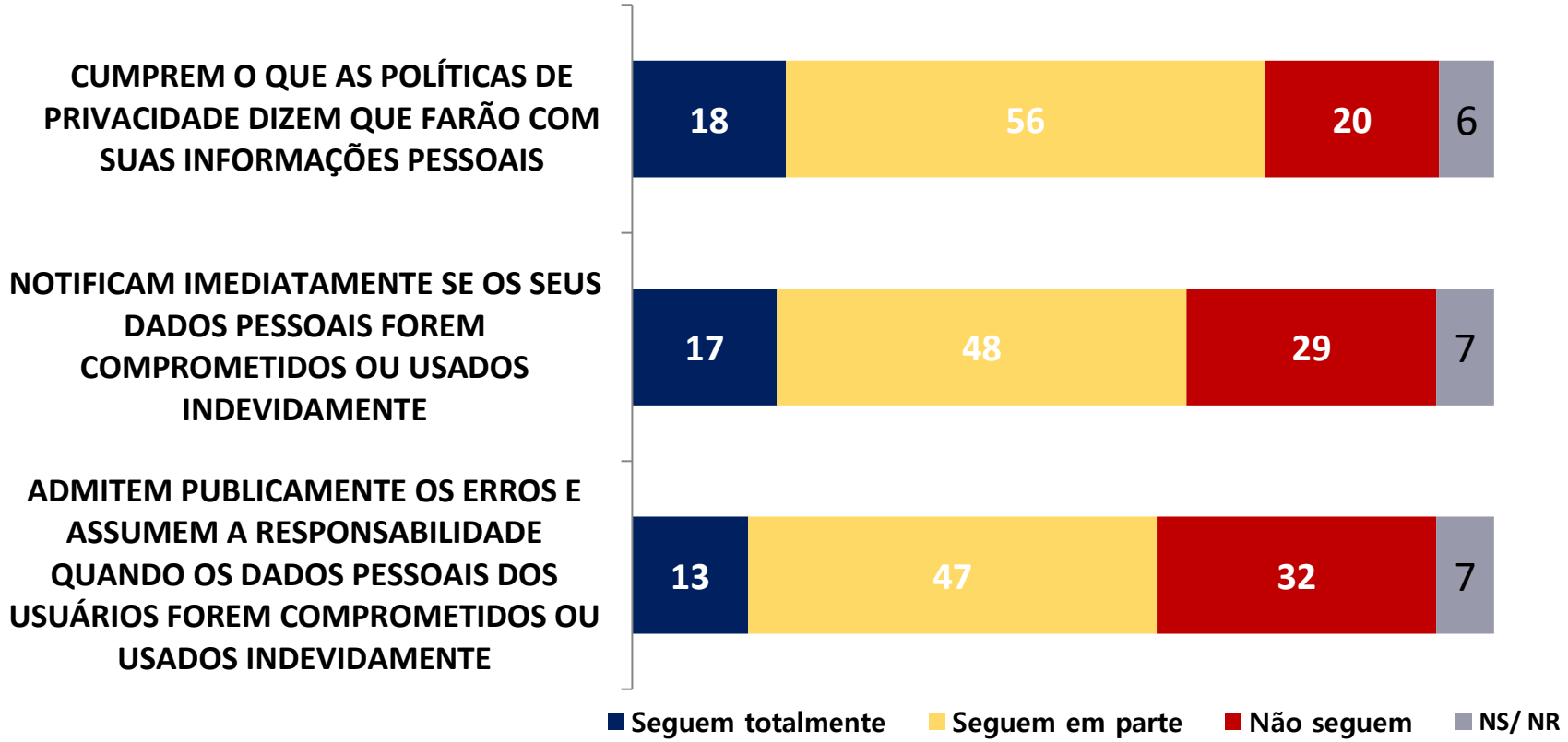


(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito	15	18	12	13	17	14	13	11	16	19	12	15	20
Mais ou menos	48	46	50	39	47	51	52	47	47	52	46	50	50
Pouco	25	24	25	32	23	24	24	27	25	21	27	24	22
Nada	10	9	10	13	10	8	8	10	10	6	12	8	7
NS/ NR	3	2	3	3	3	3	2	4	2	1	4	3	1

Pergunta Normalmente o quanto o(a) Sr(a) entende as políticas de privacidade que lê? Diria que entende:

CONHECIMENTO E PERCEPÇÃO SOBRE POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

PERCEPÇÃO SOBRE A CONDUTA DAS EMPRESAS E INSTITUIÇÕES NO CUMPRIMENTO DOS PROCEDIMENTOS DE ACESSO A DADOS PESSOAIS (%)



Pergunta: O(a) Sr(a) acredita que a maioria das empresas e instituições seguem totalmente, seguem em parte ou não seguem os procedimentos citados em relação ao acesso a dados pessoais dos clientes e cidadãos:

CONHECIMENTO E PERCEPÇÃO SOBRE POLÍTICAS DE PRIVACIDADE

Quanto ao cumprimento de procedimentos de acesso e uso de dados pessoais pelas empresas, é de no máximo um terço, nos diversos segmentos demográficos, o percentual dos que consideram que elas não seguem as normas adequadas.
Via de regra, os mais críticos são os homens, de idade entre 45 e 59 anos e com instrução superior.

PERCEPÇÃO SOBRE A CONDUTA DAS EMPRESAS E INSTITUIÇÕES NO CUMPRIMENTO DOS PROCEDIMENTOS DE ACESSO A DADOS PESSOAIS (%)

	(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
			M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
CUMPREM O QUE AS POLÍTICAS DE PRIVACIDADE DIZEM QUE FARÃO COM SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS	Seguem totalmente	18	18	17	24	18	15	16	19	19	15	19	17	17
	Seguem em parte	56	55	57	51	58	54	56	53	55	61	52	58	59
	Não seguem	20	22	19	16	19	25	20	19	22	20	21	20	19
	NS/ NR	6	5	7	9	5	7	7	9	5	4	8	5	4
NOTIFICAM IMEDIATAMENTE SE OS SEUS DADOS PESSOAIS FOREM COMPROMETIDOS OU USADOS INDEVIDAMENTE	Seguem totalmente	17	17	17	22	18	13	14	19	16	16	18	15	17
	Seguem em parte	48	48	47	47	49	46	47	46	48	50	45	50	49
	Não seguem	29	29	29	23	28	33	30	26	30	32	27	30	31
	NS/ NR	7	6	8	8	5	7	9	10	6	3	9	6	3
ADMITEM PUBLICAMENTE OS ERROS E ASSUMEM A RESPONSABILIDADE QUANDO OS DADOS PESSOAIS DOS USUÁRIOS FOREM COMPROMETIDOS OU USADOS INDEVIDAMENTE	Seguem totalmente	13	14	13	18	13	12	13	15	13	11	14	13	12
	Seguem em parte	47	48	47	46	48	48	46	45	49	48	45	50	49
	Não seguem	32	33	32	29	33	33	32	30	32	36	32	32	34
	NS/ NR	7	6	8	7	5	7	9	9	6	5	9	5	5

Pergunta: O(a) Sr(a) acredita que a maioria das empresas e instituições seguem totalmente, seguem em parte ou não seguem os procedimentos citados em relação ao acesso a dados pessoais dos clientes e cidadãos:

Febraban news

IPESPE 35 anos

05

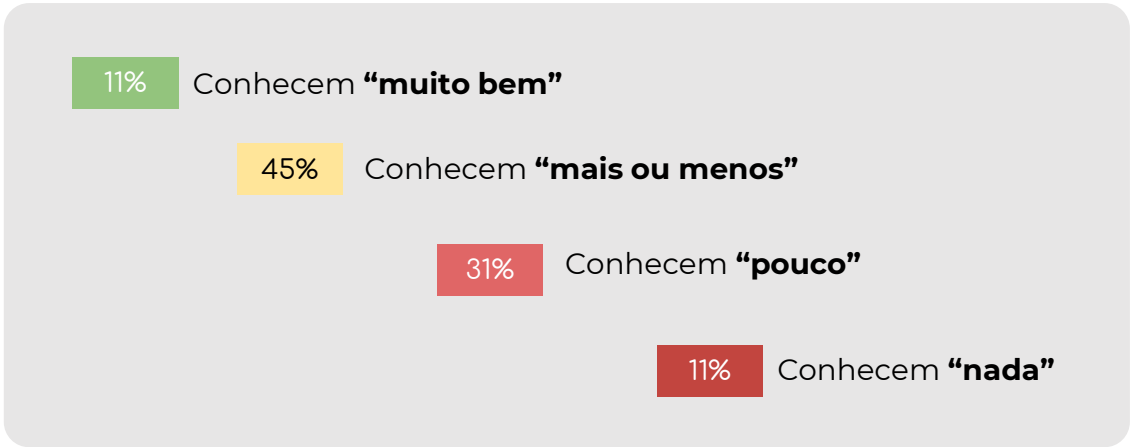
Conhecimento e opinião sobre políticas as leis de proteção de dados.

CONHECIMENTO E OPINIÃO SOBRE AS LEIS DE PROTEÇÃO DE DADOS

AINDA É BAIXO O CONHECIMENTO SOBRE AS LEIS DE PROTEÇÃO DE DADOS.

É grande o nível de desinformação dos brasileiros em relação à legislação que rege a proteção e a privacidade dos dados pessoais. Mesmo nesse contexto de desconhecimento, as pessoas consideram o marco legal sobre o tema pouco eficiente e cobram regras mais duras.

De acordo com o **Observatório Febraban**, ao perguntar sobre o conhecimento da lei de proteção de dados:



6 a cada 10 entrevistados

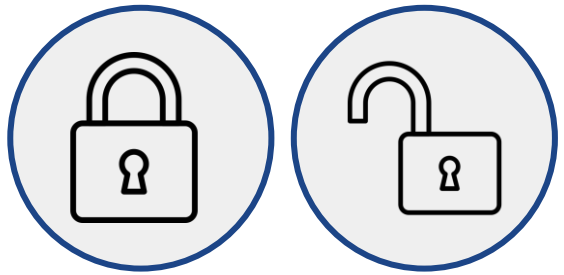
só ouviram falar ou desconhecem totalmente a LGPD

Em relação à principal Lei que assegura o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais, a LGPD, é muito baixo o conhecimento a respeito – 9% dizem conhecer muito bem e 28% conhecem mais ou menos; a maioria (60%) conhece só de ouvir falar (33%) ou não conhece (27%). Percentuais similares apontam o desconhecimento também 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%).

CONHECIMENTO E OPINIÃO SOBRE AS LEIS DE PROTEÇÃO DE DADOS

Sobre a legislação em vigor a respeito da segurança e proteção de dados pessoais, a percepção majoritária é de pouco eficiência (50%) ou ineficiência (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. Apenas 6% estão satisfeitos, afirmando que a regulamentação deveria continuar como está.

76%
Leis mais duras



10%
Leis mais leves

62%

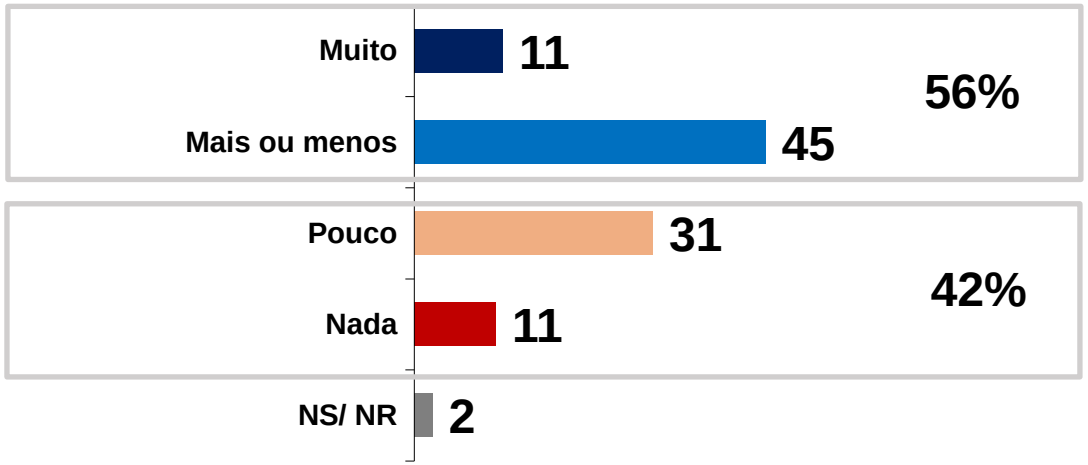
Acreditam que o número de golpes vai diminuir muito com as leis de proteção em vigor.

Assim é que, 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.

CONHECIMENTO E OPINIÃO SOBRE AS LEIS DE PROTEÇÃO DE DADOS

O grau de entendimento declarado sobre o marco legal atualmente em vigor para a proteção da privacidade dos dados é maior (60% e mais) entre os homens, os mais velhos, de instrução superior e com renda acima de 5 SM.

GRAU DE ENTENDIMENTO DAS LEIS E REGULAMENTOS QUE ESTÃO ATUALMENTE EM VIGOR PARA PROTEGER A PRIVADADE DOS DADOS (%)



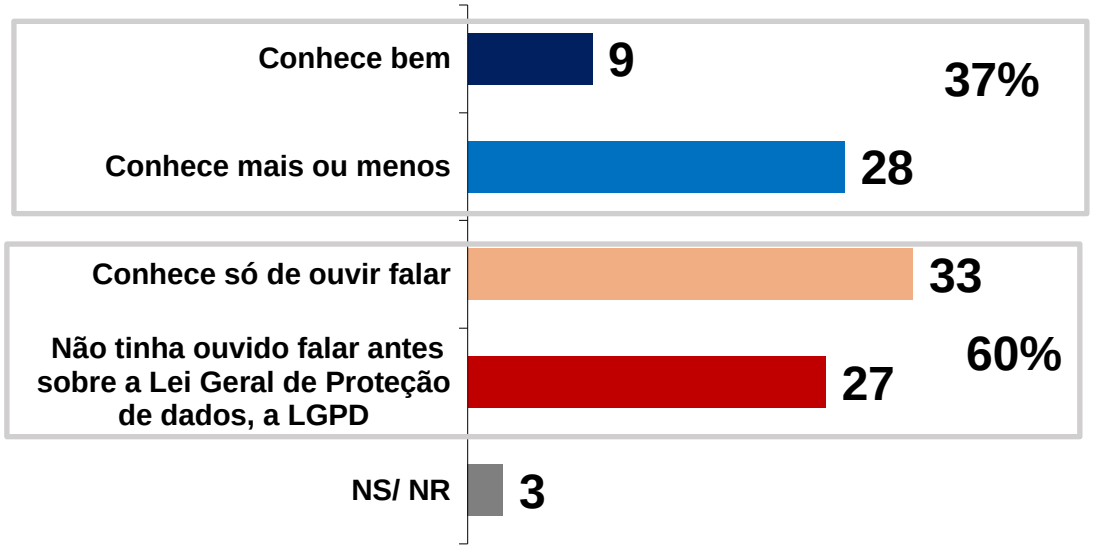
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito	11	13	10	10	13	10	10	11	10	14	10	11	15
Mais ou menos	45	47	43	41	43	46	51	43	45	50	43	45	49
Pouco	31	29	32	32	31	31	28	29	33	28	30	33	29
Nada	11	9	12	14	10	10	9	12	11	6	13	10	7
NS/ NR	2	2	3	3	2	3	1	5	1	1	4	2	1

Pergunta: O quanto o(a) Sr(a) acha que entende das leis e regulamentos que estão atualmente em vigor para proteger a privacidade de seus dados? Diria que entende: (LER ÍT

CONHECIMENTO E OPINIÃO SOBRE AS LEIS DE PROTEÇÃO DE DADOS

O maiores percentuais de conhecimento sobre a LGPD (tanto o “conhece bem” como o agregado do “conhece bem/ mais ou menos”) estão entre os homens, de 25 a 44 anos, com escolaridade superior e renda de mais de 5 SM.

CONHECIMENTO DA LGPD (%)



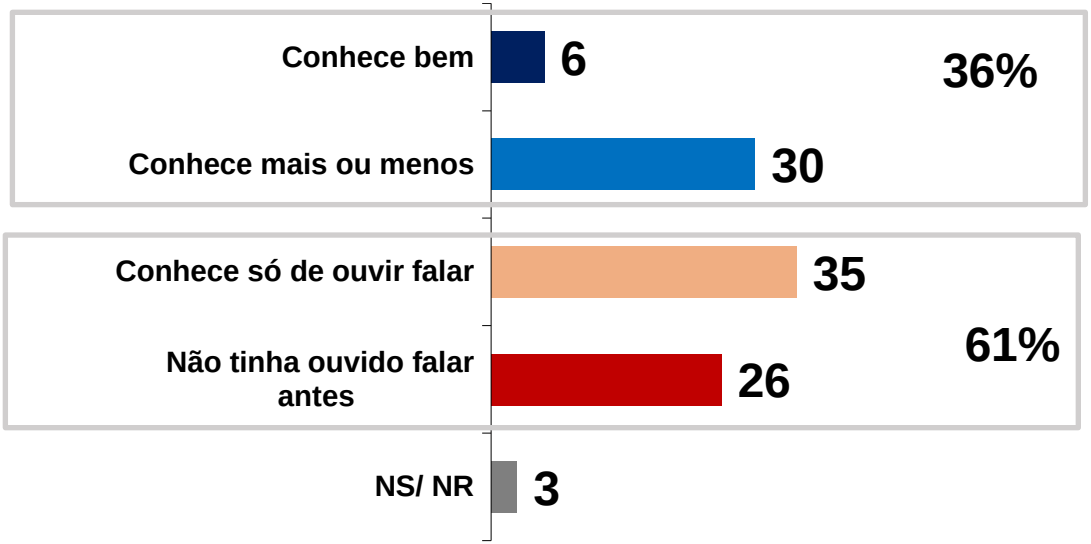
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Conhece bem	9	12	7	7	11	8	9	7	10	12	7	11	12
Conhece mais ou menos	28	29	27	24	29	31	27	22	28	40	21	31	37
Conhece só de ouvir falar	33	35	31	31	32	35	35	33	33	34	31	36	34
Não tinha ouvido falar antes sobre a Lei Geral de Proteção de dados, a LGPD	27	22	31	35	26	24	26	33	28	13	37	21	16
NS/ NR	3	2	3	3	3	3	3	4	2	1	4	2	1

Pergunta: O(A) Sr(a) conhece bem, conhece mais ou menos, conhece só de ouvir falar ou não tinha ouvido falar antes sobre a Lei Geral de Proteção de dados, a LGPD?

CONHECIMENTO E OPINIÃO SOBRE AS LEIS DE PROTEÇÃO DE DADOS

O nível de conhecimento da Lei 14.155 é muito próximo ao da LGPD, assim como os destaques se referem aos mesmos estratos.

CONHECIMENTO DA LEI 14.155 (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Conhece bem	6	8	5	6	8	4	5	5	6	8	5	6	8
Conhece mais ou menos	30	29	31	24	30	33	30	26	29	39	26	31	36
Conhece só de ouvir falar	35	37	33	35	34	37	33	34	36	34	33	38	34
Não tinha ouvido falar antes	26	24	28	33	25	22	28	30	28	17	32	22	20
NS/ NR	3	3	3	2	2	3	4	5	2	3	4	2	2

Pergunta: E quanto à Lei 14.155 que prevê punições severas para fraudes e golpes cometidos em meios eletrônicos, o(a) Sr(a) conhece bem, conhece mais ou menos, conhece só de ouvir falar ou não tinha ouvido falar antes?

CONHECIMENTO E OPINIÃO SOBRE AS LEIS DE PROTEÇÃO DE DADOS

A expectativa por uma regulamentação mais dura é bastante elevada em todos os estratos, ficando abaixo de 70% apenas entre os jovens de 18 a 24 anos (69%).

EXPECTATIVA QUANTO À REGULAMENTAÇÃO GOVERNAMENTAL SOBRE O QUE AS EMPRESAS PODEM FAZER COM OS DADOS PESSOAIS COLETADOS (%)

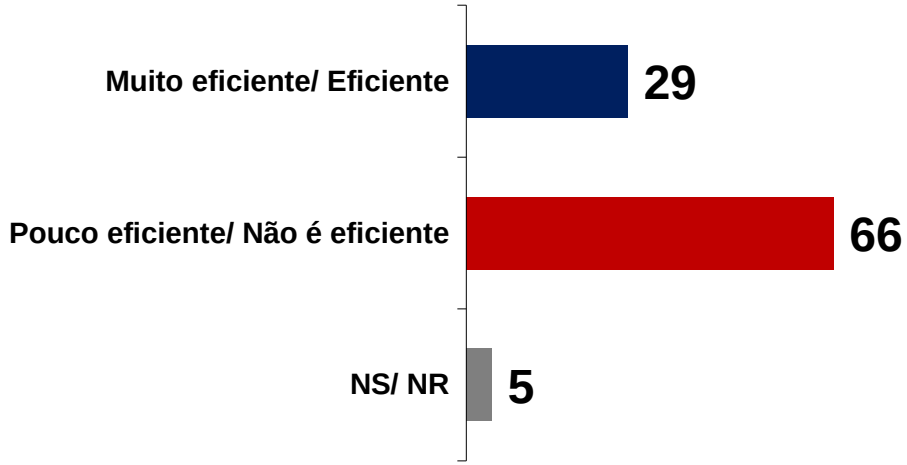
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
A regulamentação deveria ser mais dura	76	75	77	69	75	81	75	71	78	79	73	78	79
A regulamentação deveria ser mais leve	10	12	9	13	11	8	8	11	9	12	10	10	11
Deveria continuar como está	6	8	5	7	6	4	7	7	6	4	8	5	4
NS/ NR	8	6	9	10	7	6	9	10	7	6	10	7	5

Pergunta: Quanto à regulamentação governamental sobre o que as empresas podem fazer com as informações pessoais dos clientes, o(a) Sr(a) acha que:

CONHECIMENTO E OPINIÃO SOBRE AS LEIS DE PROTEÇÃO DE DADOS

A avaliação de ineficiência da atual regulamentação no Brasil sobre a segurança e proteção de dados se distribui em todos os segmentos sendo mais elevada entre as mulheres, na faixa etária de 45 a 59 anos, e na escolaridade superior.

NÍVEL DE EFICIÊNCIA DA ATUAL REGULAMENTAÇÃO DA SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (%)



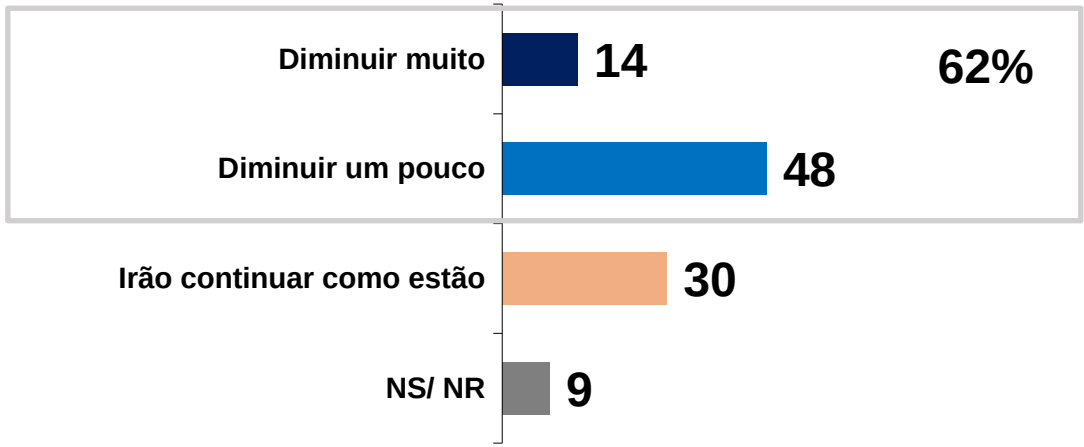
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Muito eficiente	5	6	4	4	7	4	4	6	5	4	5	5	4
Eficiente	24	25	23	32	21	22	26	24	24	24	25	21	25
Pouco eficiente	50	49	51	48	51	49	51	49	50	53	48	52	52
Não é eficiente	16	15	17	10	16	21	15	15	17	17	16	17	16
NS/ NR	5	4	5	6	4	4	4	6	4	3	5	5	3

Pergunta: Na sua opinião a regulamentação hoje no Brasil sobre a segurança e proteção de dados pessoais é:

CONHECIMENTO E OPINIÃO SOBRE AS LEIS DE PROTEÇÃO DE DADOS

As mulheres, os mais jovens, aqueles com ensino médio e superior, e renda acima de 5 SM são os mais otimistas quanto à expectativa de diminuição das fraudes e golpes em meios eletrônicos com as novas leis em vigor .

EXPECTATIVA EM RELAÇÃO À DIMINUIÇÃO DE GOLPES E FRAUDES COM AS NOVAS LEIS EM VIGOR (%)



(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Diminuir muito	14	13	14	14	17	9	12	14	13	14	14	13	14
Diminuir um pouco	48	46	49	54	46	50	45	45	50	47	45	49	51
Irão continuar como estão	30	33	27	24	29	32	33	29	29	33	30	31	29
NS/ NR	9	8	9	8	8	9	10	11	8	6	11	7	7

Pergunta: Na sua opinião com essas novas leis em vigor, como a LGPD e a Lei 14.155, as fraudes e golpes cometidos em meios eletrônicos irão:?

Febraban news

IPESPE 35 anos

06

Hábitos e experiências em relações à proteção de dados.

HÁBITOS E EXPERIÊNCIAS EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS

91% DOS ENTREVISTADOS APONTAM AUMENTO DOS CRIMES DE VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS, DOS QUAIS MUITOS JÁ FORAM VÍTIMAS.

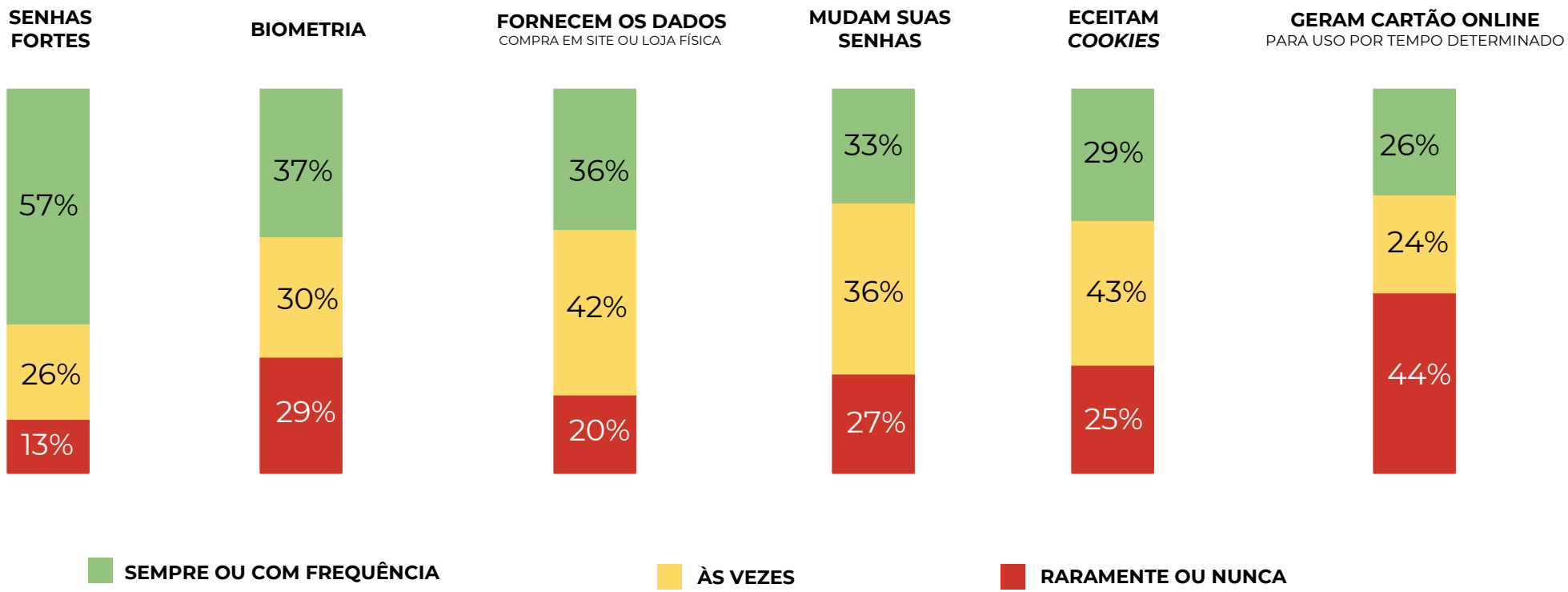
Nesse período da pandemia, em que as pessoas ficaram em isolamento social e adquiriram ou intensificaram hábitos de compras online e uso de serviços digitais, são cada vez mais recorrentes notícias sobre fraudes e golpes utilizando dados pessoais. **Os meios digitais são a principal fonte de informação** (no agregado em pergunta de múltiplas respostas) a respeito desses casos de violação de dados: redes sociais (37%), sites e blogs da internet (30%) e WhatsApp (27%) somam 94%. A televisão vem em seguida, sendo citada por 61% - aberta (48%) e a cabo (13%). Outras menções: conversas com amigos e familiares (13%), jornais impressos e revistas (7%) e rádio (6%).

PRINCIPAIS FONTES DE INFORMAÇÃO

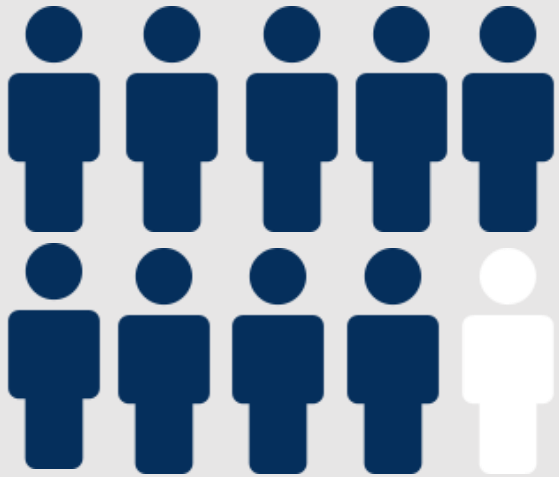
MEIOS DIGITAIS	TV	CONVERSAS	JORNAIS/REVISTAS	RÁDIO
94%	61%	13%	7%	6%

HÁBITOS E EXPERIÊNCIAS EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS

O estudo **Observatório Febraban** também investigou os cuidados que os brasileiros tomam para evitar fraudes com a utilização de suas informações pessoais e comprovou que muitos já adotam hábitos visando a proteção de seus dados. Dentre os quais se destacam:



HÁBITOS E EXPERIÊNCIAS EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS



9 EM CADA 10 ENTREVISTADOS SENTEM QUE DURANTE A PANDEMIA OS **CRIMES AUMENTARAM OU AUMENTARAM MUITO.**

Há uma expressiva avaliação de 91% dos entrevistados de que os crimes aumentaram muito (46%) ou aumentaram (45%) no período da pandemia; e somente 5% acham que diminuíram (4%) ou diminuíram muito (1%).

Entretanto, a adoção ou intensificação de cuidados preventivos não impediu que as estatísticas divulgadas se transformassem em experiência real para parcela considerável da população. **Nos últimos 12 meses, os próprios entrevistados ou familiares foram vítimas em diversas situações**, sendo as duas mais comuns aquelas envolvendo recebimento de mensagem 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%).

HÁBITOS E EXPERIÊNCIAS EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS

A TV aberta se destaca como meio de informação sobre fraudes, golpes e violação de dados entre as mulheres, os de menor escolaridade e renda até 2 SM.

MEIOS DE INFORMAÇÃO EM QUE VIU OU OUVIU NOTÍCIAS RECENTES A RESPEITO DE FRAUDES, GOLPES OU SITUAÇÕES DE VIOLAÇÃO DE DADOS PESSOAIS (%)

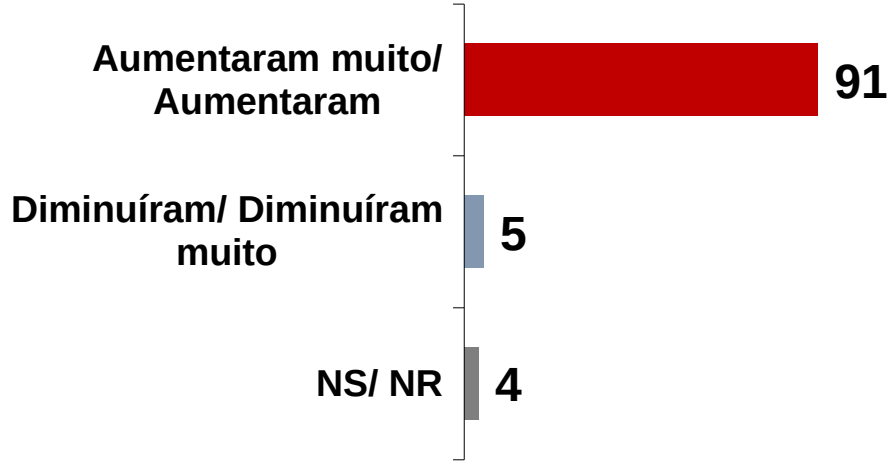
TOTAL DE MENÇÕES (%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPE-RIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Televisão aberta	48	46	49	41	49	49	48	49	47	46	50	46	44
Redes sociais como facebook, instagram e twitter	37	33	40	44	38	31	36	37	39	33	37	37	36
Sites e blogs na internet	30	34	27	37	32	26	28	29	30	32	28	31	32
WhatsApp	27	25	28	29	25	28	27	28	26	29	25	27	30
Conversas com amigos e familiares	13	13	14	11	15	13	12	11	14	14	12	15	14
TV a cabo	13	14	11	7	13	14	13	11	13	15	11	15	13
Jornais impressos e revistas	7	8	7	8	6	8	8	7	7	8	7	8	7
Rádio	6	7	5	3	5	8	9	7	5	7	6	5	7
Outro	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2
Não viu/não ouviu	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	1
NS/ NR	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0

Pergunta: Em quais desses meios o(a) Sr(a) viu ou ouviu notícias recentes a respeito de fraudes, golpes ou situações de violação de dados das pessoas?

HÁBITOS E EXPERIÊNCIAS EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS

É muito expressiva em todos os estratos a percepção de aumento das fraudes, dos golpes e da violação de dados durante a pandemia.

PERCEPÇÃO DA EVOLUÇÃO DE FRAUDES, GOLPES E VIOLAÇÃO DE DADOS DURANTE A PANDEMIA (%)

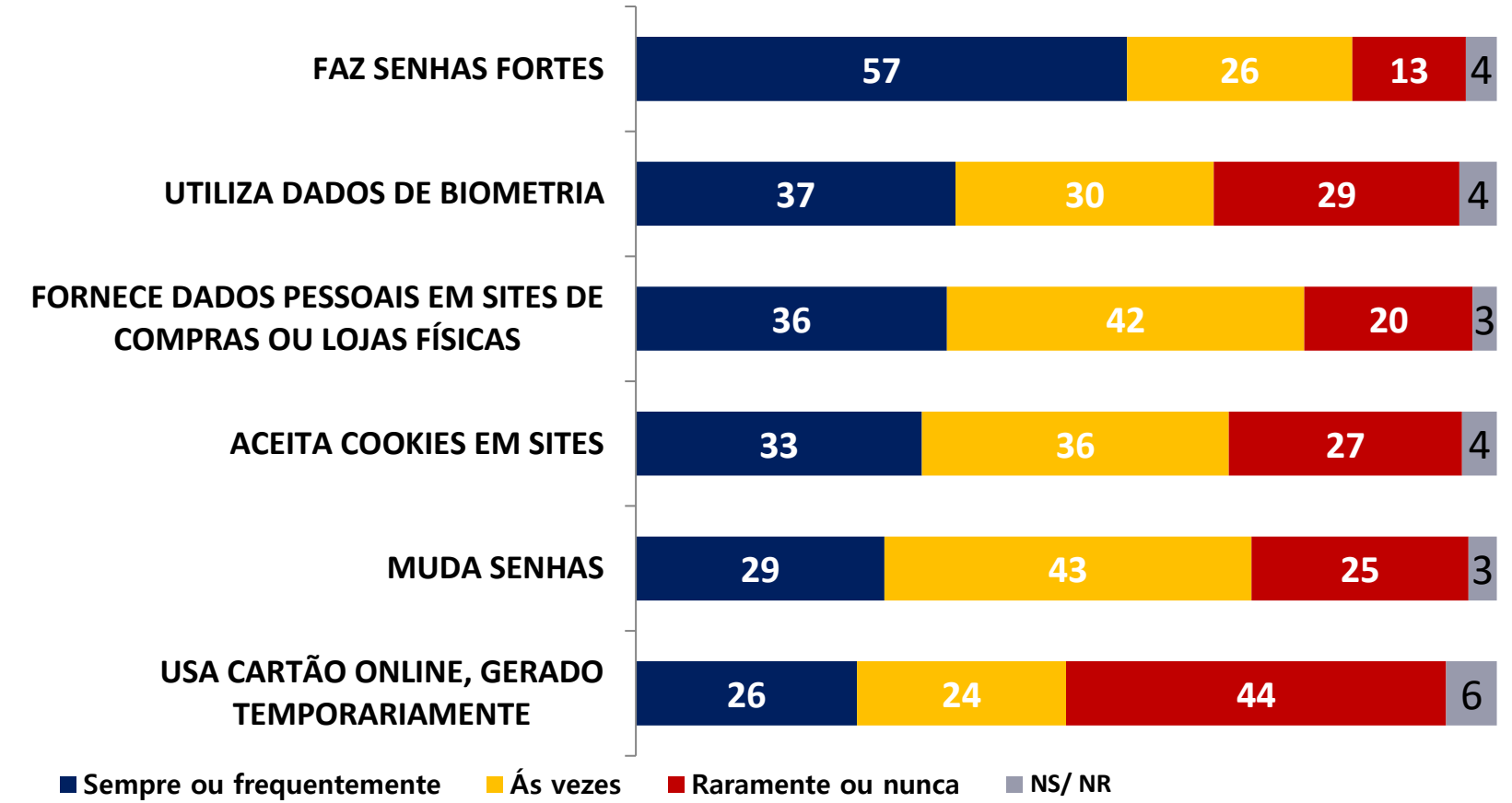


(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Aumentaram muito	46	41	50	39	48	46	48	46	44	52	46	44	50
Aumentaram	45	49	42	47	44	48	44	44	47	43	44	48	43
Diminuíram	4	5	3	6	4	3	4	5	4	4	5	3	5
Diminuíram muito	1		1	1	1		1	1	1	0	1	1	0
NS/ NR	4	4	4	7	3	3	3	4	4	1	4	4	2

Pergunta: Pelo que o(a) Sr(a) acompanha nos meios de comunicação, as fraudes, os golpes e a violação de dados pessoais aumentaram muito, aumentaram, diminuíram ou diminuíram muito nesses meses da pandemia?

HÁBITOS E EXPERIÊNCIAS EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS

FREQUÊNCIA DE HÁBITOS RELACIONADOS À SEGURANÇA DE DADOS (%)



Pergunta: Sobre essas ações que vou ler, relacionadas à segurança dos seus dados, gostaria que dissesse com que frequência realiza cada uma delas:

HÁBITOS E EXPERIÊNCIAS EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS

Em relação à maioria dos hábitos avaliados, os segmentos que se destacam na frequência (sempre/frequentemente) são as faixas etárias de 18 a 24 anos e 25 a 44 anos, aqueles com ensino médio e superior, e quem tem renda de 2-5 SM e acima de 5 SM.

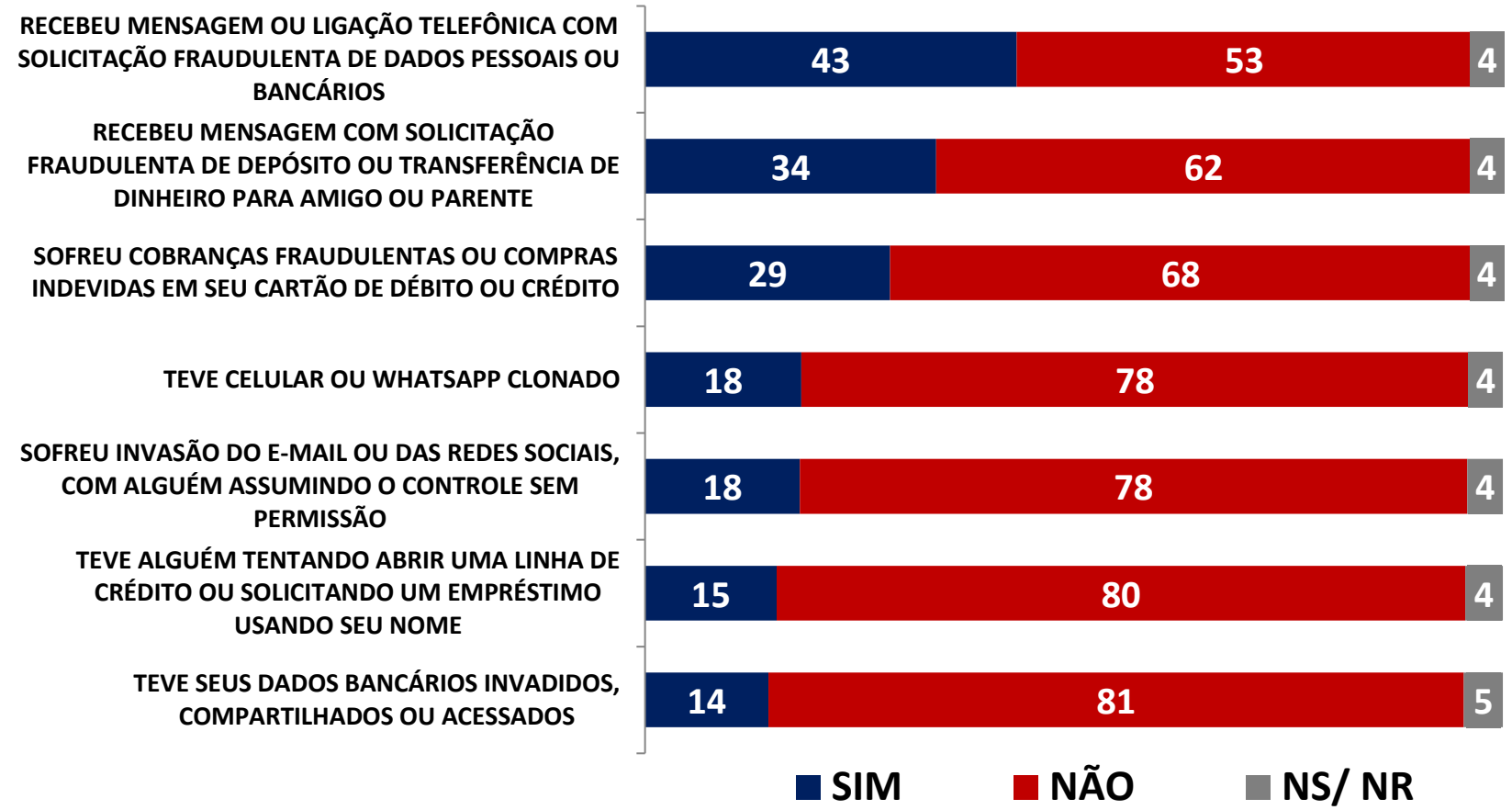
FREQUÊNCIA DE HÁBITOS RELACIONADOS À SEGURANÇA DE DADOS (%)

	(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
			M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
UTILIZA DADOS DE BIOMETRIA	Sempre ou frequentemente	37	38	37	40	43	27	35	35	39	37	33	42	39
	Ás vezes	30	32	28	28	31	33	27	27	30	34	28	31	33
	Raramente ou nunca	29	26	31	28	23	35	32	32	27	27	34	23	26
	NS/ NR	4	4	5	4	4	5	6	6	4	2	6	4	2
FAZ SENHAS FORTES	Sempre ou frequentemente	57	58	56	58	58	58	53	52	59	61	52	60	62
	Ás vezes	26	27	25	29	26	27	24	27	25	27	27	25	26
	Raramente ou nunca	13	12	15	10	13	12	18	15	13	10	16	12	10
	NS/ NR	4	3	4	3	3	3	5	5	3	2	5	3	2
MUDA SENHAS	Sempre ou frequentemente	29	29	29	28	30	29	28	29	30	27	27	32	28
	Ás vezes	43	46	39	40	41	45	45	40	41	51	40	40	50
	Raramente ou nunca	25	21	29	28	26	24	23	26	27	20	28	25	20
	NS/ NR	3	3	3	4	3	3	4	5	3	2	4	3	2
USA CARTÃO ONLINE, GERADO TEMPORARIAMENTE	Sempre ou frequentemente	26	27	25	28	29	22	22	24	26	29	22	27	30
	Ás vezes	24	26	23	24	25	25	23	22	25	28	21	28	25
	Raramente ou nunca	44	41	47	43	41	47	48	47	45	38	50	40	39
	NS/ NR	6	6	6	5	5	6	8	8	4	6	7	5	5
FORNECE DADOS PESSOAIS EM SITES DE COMPRAS OU LOJAS FÍSICAS	Sempre ou frequentemente	36	36	37	38	40	33	31	32	38	40	30	41	41
	Ás vezes	42	43	40	46	42	40	40	41	41	44	42	40	42
	Raramente ou nunca	20	19	20	14	16	24	25	23	19	15	24	17	15
	NS/ NR	3	3	3	2	2	3	4	4	2	1	4	2	2
ACEITA COOKIES EM SITES	Sempre ou frequentemente	33	32	34	42	34	28	32	30	32	41	30	33	40
	Ás vezes	36	39	32	32	36	40	32	37	34	37	34	37	36
	Raramente ou nunca	27	25	29	22	26	28	31	29	29	20	31	27	21
	NS/ NR	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3

Pergunta: Sobre essas ações que vou ler, relacionadas à segurança dos seus dados, gostaria que dissesse com que frequência realiza cada uma delas:

HÁBITOS E EXPERIÊNCIAS EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS

GOLPES OU FRAUDES SOFRIDOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%)



Pergunta: Nos últimos 12 meses, o(a) Sr(a) ou alguém da sua família foi vítima de alguma fraude ou golpe em relação aos dados pessoais em alguma dessas situações que vou citar?

HÁBITOS E EXPERIÊNCIAS EM RELAÇÃO À PROTEÇÃO DE DADOS

Com relação aos principais golpes de que foram vítimas os entrevistados, os perfis mais atingidos foram aqueles com mais de 60 anos, de instrução superior e renda acima de 5 SM.

GOLPES OU FRAUDES SOFRIDOS NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%)

	(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
			M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
RECEBEU MENSAGEM OU LIGAÇÃO TELEFÔNICA COM SOLICITAÇÃO FRAUDULENTA DE DADOS PESSOAIS OU BANCÁRIOS	Sim	43	45	42	41	43	43	47	43	42	47	41	44	47
	Não	53	52	54	54	54	53	51	52	55	51	55	52	52
	NS/ NR	4	3	4	4	3	4	3	5	3	2	5	4	2
RECEBEU MENSAGEM COM SOLICITAÇÃO FRAUDULENTA DE DEPÓSITO OU TRANSFERÊNCIA DE DINHEIRO PARA AMIGO OU PARENTE	Sim	34	33	35	34	36	31	34	31	35	37	29	37	38
	Não	62	64	61	62	60	65	64	63	63	60	66	60	60
	NS/ NR	4	3	4	5	4	4	3	6	2	3	5	2	2
SOFREU COBRANÇAS FRAUDULENTAS OU COMPRAS INDEVIDAS EM SEU CARTÃO DE DÉBITO OU CRÉDITO	Sim	29	30	27	28	29	26	31	25	29	35	24	30	35
	Não	68	67	68	67	67	70	65	69	69	63	71	67	63
	NS/ NR	4	3	5	5	4	3	3	6	2	3	5	3	3
SOFREU INVASÃO DO E-MAIL OU DAS REDES SOCIAIS, COM ALGUÉM ASSUMINDO O CONTROLE SEM PERMISSÃO	Sim	18	16	20	20	20	15	17	18	19	16	17	20	16
	Não	78	81	75	75	76	81	79	75	78	81	77	77	81
	NS/ NR	4	3	5	5	4	4	4	6	3	3	6	3	3
TEVE CELULAR OU WHATSAPP CLONADO	Sim	18	17	20	18	19	17	17	15	21	18	16	22	18
	Não	78	80	76	78	77	79	79	79	76	79	79	75	80
	NS/ NR	4	3	5	4	4	4	4	6	3	3	5	3	2
TEVE ALGUÉM TENTANDO ABRIR UMA LINHA DE CRÉDITO OU SOLICITANDO UM EMPRÉSTIMO USANDO SEU NOME	Sim	15	16	15	13	16	16	16	16	14	16	15	16	15
	Não	80	80	81	81	80	80	80	77	83	81	79	80	82
	NS/ NR	4	4	5	6	4	4	4	7	3	3	6	4	3
TEVE SEUS DADOS BANCÁRIOS INVADIDOS, COMPARTILHADOS OU ACESSADOS	Sim	14	15	14	16	14	14	13	13	15	15	13	16	14
	Não	81	81	82	78	82	82	81	81	82	80	82	80	81
	NS/ NR	5	5	4	6	4	4	5	6	3	6	5	3	5

Pergunta: Nos últimos 12 meses, o(a) Sr(a) ou alguém da sua família foi vítima de alguma fraude ou golpe em relação aos dados pessoais em alguma dessas situações que vou citar?

Febraban news

IPESPE 35 anos

07

Confiança e avaliação da atuação de empresas e instituições quanto à segurança.

CONFIANÇA E AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DE EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUANTO À SEGURANÇA

APESAR DOS MEDOS,

70%

DOS BRASILEIROS **CONFIAM NAS EMPRESAS E INSTITUIÇÕES COM QUE SE RELACIONAM** QUANTO A MANTER SUAS INFORMAÇÕES SEGURAS.

Apesar dos medos, em virtude do noticiário ou da experiência pessoal com situações de fraudes, 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. Cerca de um quinto (22%) dizem confiar pouco e 6% não confiam. **Essa confiança aumentou nos últimos 12 meses para 42% (muito para 12% e um pouco para 30%). Para 23% a confiança diminui, e para outros 22% ela não sofreu alteração.**

Ainda sobre a segurança das informações pessoais e a confiança que as pessoas depositam nas empresas e instituições quanto à utilização desses dados, o **Observatório Febraban** revela que 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 pelas **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%).

CONFIANÇA E AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DE EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUANTO À SEGURANÇA

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.
- **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).

Já quanto às **instâncias governamentais**, os percentuais se invertem e **a desconfiança é um pouco maior**:

- **Governo Federal**: 45% confiam, contra 48% que não confiam.
- **Governo do Estado:** 44% confiam e 48% não confiam.
- **Prefeitura:** 47% confiam e 46% não confiam.

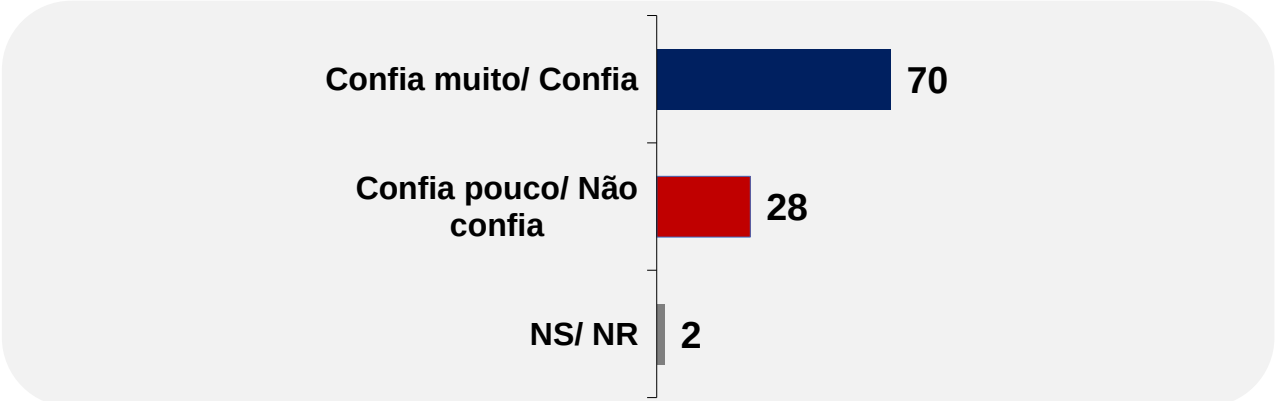
Em consonância com o nível de confiança, as **instituições bancárias** foram destacadas por 52% como as que mais investiram, nos últimos cinco anos, na proteção dos dados dos seus clientes. Outros 29% acreditam que esse investimento foi maior por parte das **fintechs** e 22% apontaram os investimentos 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%).

CONFIANÇA E AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DE EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUANTO À SEGURANÇA

A confiança nas empresas e instituições quanto à segurança dos dados pessoais é maior entre os homens, os jovens de 18 a 24 anos , aqueles com instrução superior e renda acima de 5 SM.

CONFIANÇA EM EMPRESAS E INSTITUIÇÕES PARA MANTER SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS SEGURAS (%)



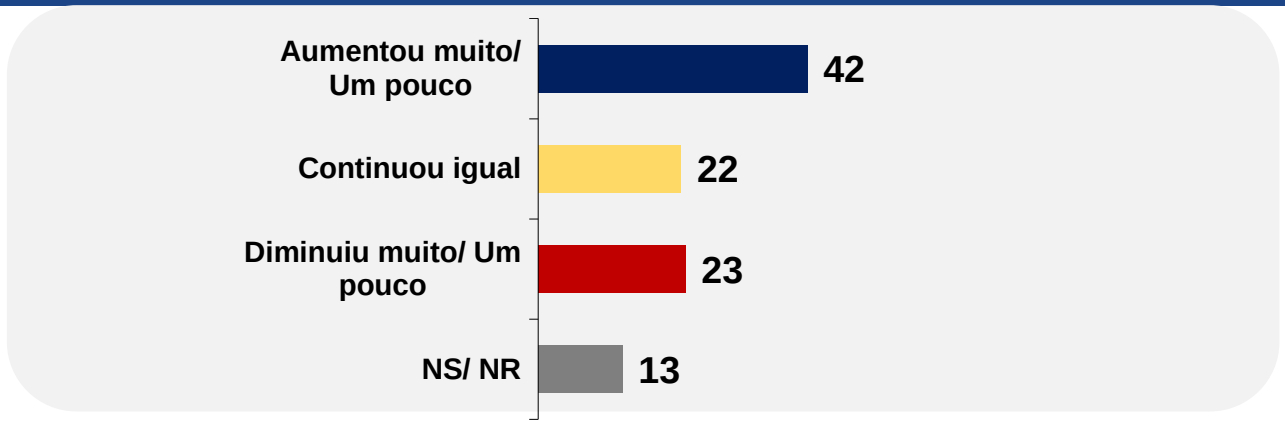
(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Confia muito	19	17	20	19	23	14	16	19	19	17	18	19	19
Confia	51	54	48	55	48	54	49	47	51	56	48	51	56
Confia pouco	22	22	22	19	22	25	20	23	22	21	23	21	20
Não confia	6	6	7	4	5	6	11	7	7	4	7	6	4
NS/ NR	2	2	3	2	2	2	4	4	2	1	4	2	1

Pergunta: Pensando nas empresas e instituições com as quais o(a) Sr(a) interage ou faz negócios regularmente, diria que confia muito, confia um pouco ou não confia nelas para manter suas informações pessoais seguras?

CONFIANÇA E AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DE EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUANTO À SEGURANÇA

Novamente são homens, os mais jovens e com instrução superior aqueles cuja confiança nas empresas e instituições mais aumentou nos últimos 12 meses.

EVOLUÇÃO DA CONFIANÇA NAS EMPRESAS E INSTITUIÇÕES NOS ÚLTIMOS 12 MESES (%)

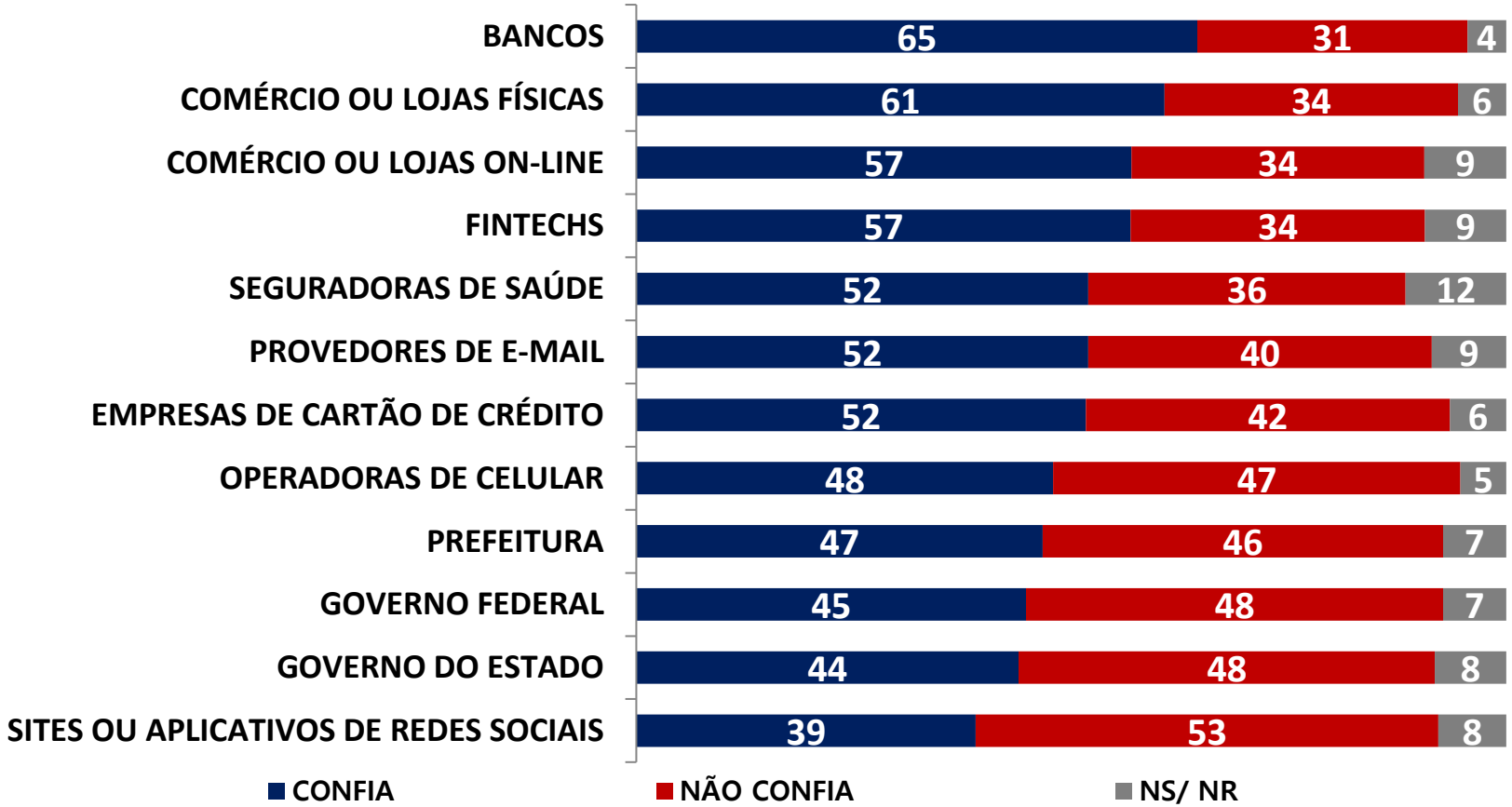


(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Aumentou muito	12	12	13	12	15	9	10	14	11	11	12	12	12
Aumentou um pouco	30	32	28	36	29	28	27	29	29	31	29	30	29
Continuou igual	22	22	23	16	22	27	23	20	22	27	21	20	27
Diminuiu um pouco	20	19	21	20	18	20	23	22	20	17	22	20	18
Diminuiu muito	3	2	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2
NS/ NR	13	15	12	13	12	14	14	13	14	12	12	15	13

Pergunta: Nos últimos 12 meses, a sua confiança nas empresas e instituições com as quais interage ou faz negócios aumentou muito, aumentou um pouco, ficou igual, diminuiu um pouco ou diminuiu muito quanto à segurança de suas informações pessoais?

CONFIANÇA E AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DE EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUANTO À SEGURANÇA

CONFIANÇA EM EMPRESAS E INSTITUIÇÕES PARA MANTER SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS SEGURAS (%)



Pergunta: Vou citar algumas empresas ou instituições e gostaria de saber se o(a) Sr(a) confia ou não confia em cada uma delas para manter suas informações pessoais seguras:

CONFIANÇA E AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DE EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUANTO À SEGURANÇA

Os bancos são a instituição que desfruta do maior nível de confiança com relação a manter as informações pessoais seguras, com percentual acima de 60% em todos os segmentos e sobretudo entre os mais jovens.

CONFIANÇA EM EMPRESAS E INSTITUIÇÕES PARA MANTER SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS SEGURAS (%)

	(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
			M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
BANCOS	Confia	65	65	64	69	62	64	66	64	65	63	65	66	63
	Não confia	31	31	31	28	33	31	30	31	31	32	31	30	32
	NS/ NR	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5
COMÉRCIO OU LOJAS FÍSICAS	Confia	61	59	62	68	59	61	58	64	60	55	64	60	56
	Não confia	34	36	32	27	35	33	36	30	34	39	30	36	38
	NS/ NR	6	5	6	4	6	6	5	5	6	6	6	5	6
COMÉRCIO OU LOJAS ON-LINE	Confia	57	58	56	60	57	58	54	56	57	59	56	58	57
	Não confia	34	34	33	30	34	33	36	33	33	35	32	34	36
	NS/ NR	9	8	11	10	9	9	10	11	10	6	12	8	7
FINTECHS	Confia	57	57	57	70	60	51	48	56	58	55	55	60	56
	Não confia	34	35	33	26	33	35	39	35	33	34	35	32	34
	NS/ NR	9	9	10	4	6	14	13	9	8	11	9	8	11
EMPRESAS DE CARTÃO DE CRÉDITO	Confia	52	53	50	58	50	54	49	52	51	53	52	50	53
	Não confia	42	42	42	37	45	40	42	41	43	41	40	45	41
	NS/ NR	6	5	8	5	6	7	9	7	6	6	8	5	6
PROVEDORES DE E-MAIL	Confia	52	56	49	50	52	55	51	50	52	56	49	55	54
	Não confia	40	37	42	41	41	37	39	40	40	37	41	38	39
	NS/ NR	9	7	10	9	8	8	11	10	8	7	10	7	7

Pergunta: Vou citar algumas empresas ou instituições e gostaria de saber se o(a) Sr(a) confia ou não confia em cada uma delas para manter suas informações pessoais seguras:

CONFIANÇA E AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DE EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUANTO À SEGURANÇA

Por outro lados, as instâncias de governo e os sites e as redes sociais obtêm a menor confiança. Sites e redes sociais chegam a 60% de "não confia" ou próximo disso na faixa de 45 a 59 anos, entre os de escolaridade superior e renda acima de 5 SM.

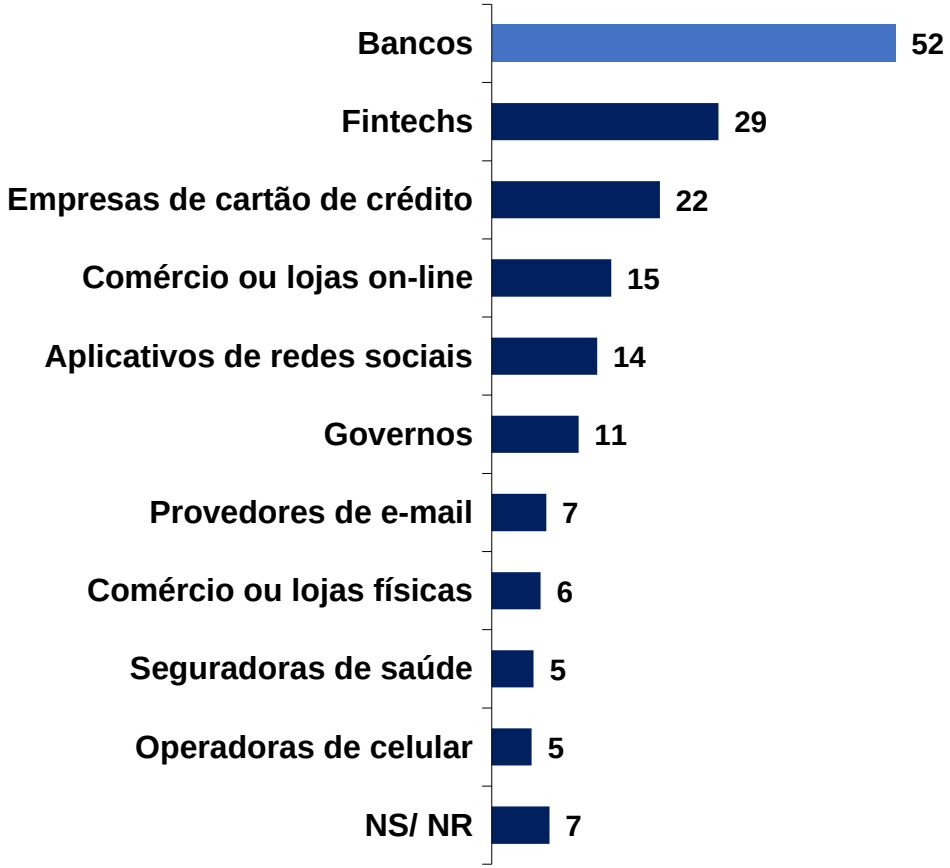
CONFIANÇA EM EMPRESAS E INSTITUIÇÕES PARA MANTER SUAS INFORMAÇÕES PESSOAIS SEGURAS (%)

	(%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
			M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
SEGURADORAS DE SAÚDE	Confia	52	51	53	61	50	48	54	52	50	56	51	51	54
	Não confia	36	38	35	28	39	40	33	35	38	36	36	38	36
	NS/ NR	12	12	12	11	11	13	13	13	12	8	13	11	9
OPERADORAS DE CELULAR	Confia	48	47	49	51	50	42	50	52	45	46	51	46	44
	Não confia	47	49	45	44	45	52	46	43	49	50	43	49	51
	NS/ NR	5	4	6	5	6	6	4	5	6	5	6	5	5
PREFEITURA	Confia	47	46	48	51	46	48	45	43	49	48	44	47	50
	Não confia	46	48	44	44	48	43	48	48	45	45	47	47	43
	NS/ NR	7	6	8	5	7	10	7	9	6	7	9	6	6
GOVERNO FEDERAL	Confia	45	46	44	47	45	44	44	44	46	43	45	45	44
	Não confia	48	48	48	47	48	48	48	47	48	50	47	49	49
	NS/ NR	7	6	9	7	7	8	8	9	6	6	9	6	7
GOVERNO DO ESTADO	Confia	44	42	46	48	44	42	44	44	44	44	43	44	45
	Não confia	48	51	45	44	49	49	47	47	48	48	47	49	48
	NS/ NR	8	7	9	7	7	9	9	9	7	8	10	7	8
SITES OU APLICATIVOS DE REDES SOCIAIS	Confia	39	41	37	49	41	32	37	40	40	36	40	40	36
	Não confia	53	52	54	45	52	60	52	53	52	57	51	54	57
	NS/ NR	8	7	9	6	7	8	11	7	8	8	9	7	7

Pergunta: Vou citar algumas empresas ou instituições e gostaria de saber se o(a) Sr(a) confia ou não confia em cada uma delas para manter suas informações pessoais seguras:

CONFIANÇA E AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DE EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUANTO À SEGURANÇA

EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUE MAIS TÊM SE PREOCUPADO E INVESTIDO NA SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS (%)



Pergunta: Na sua opinião, nos últimos cinco anos quais dessas empresas ou instituições têm se preocupado mais e investido na segurança de dados pessoais?

CONFIANÇA E AVALIAÇÃO DA ATUAÇÃO DE EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUANTO À SEGURANÇA

Os bancos são mencionados como a instituição que mais investe na segurança de dados por quase 60% dos entrevistados nos níveis mais altos de instrução e renda.

EMPRESAS E INSTITUIÇÕES QUE MAIS TÊM SE PREOCUPADO E INVESTIDO NA SEGURANÇA DE DADOS PESSOAIS (%)

TOTAL DE MENÇÕES (%)	TOTAL	SEXO		IDADE				INSTRUÇÃO			RENDA FAMILIAR		
		M	F	18 A 24 ANOS	25 A 44 ANOS	45 A 59 ANOS	60 ANOS OU MAIS	FUNDA-MENTAL	ENSINO MÉDIO	SUPERIOR	ATÉ 2 SM	2-5 SM	+ DE 5 SM
Bancos	52	52	52	45	53	55	51	49	51	58	48	53	57
Fintechs	29	31	27	40	32	22	24	28	30	30	26	34	29
Empresas de cartão de crédito	22	22	21	16	21	24	24	19	22	25	21	21	23
Comércio ou lojas on-line	15	16	14	21	15	14	14	15	15	16	15	15	18
Aplicativos de redes sociais	14	13	14	25	13	9	13	14	14	12	14	13	14
Governos	11	11	11	12	9	14	10	13	11	10	12	10	10
Provedores de e-mail	7	7	7	3	8	9	6	7	6	8	6	8	7
Comércio ou lojas físicas	6	6	6	9	6	7	6	6	7	4	8	6	5
Seguradoras de saúde	5	4	7	4	7	4	5	5	5	6	5	5	7
Operadoras de celular	5	5	5	3	6	6	4	6	5	3	6	5	3
Nenhuma	5	6	5	3	5	6	8	6	5	6	6	5	6
NS/ NR	6	5	7	3	6	7	8	8	6	4	8	6	4

Pergunta: Na sua opinião, nos últimos cinco anos quais dessas empresas ou instituições têm se preocupado mais e investido na segurança de dados pessoais?