

PESQUISA MEDE IMPACTO DA BUROCRACIA PARA COMPROVAR IDENTIDADE



Pesquisa mostra que 98% da população já enfrentou essa dificuldade.

Seis em cada dez brasileiros já perderam um dia de trabalho para comparecer a um local em que era preciso confirmar sua identidade, e também é essa a proporção dos que faltaram a alguma aula para resolver esse tipo de burocracia. Esses e outros dados foram divulgados nesta terça-feira (19/07), e fazem parte de uma pesquisa realizada pelo Instituto Locomotiva e pela empresa Unico, startup que desenvolve formas de identificação digital.

Para o estudo, o Instituto Locomotiva ouviu, entre os meses de abril e maio deste ano 1.561 adultos das classes A à D e com acesso à internet. Os entrevistados são de todas as regiões do país, e a margem de erro dos dados é de 2,5 pontos percentuais.

Segundo as respostas, 98% da população afirmam já ter enfrentado alguma dificuldade para confirmar a própria identidade, 94% declaram já ter perdido tempo e 84% relatam ter sofrido prejuízos financeiros.

A necessidade de confirmar sua identidade presencialmente foi mais frequente em serviços bancários e financeiros, o que ocorreu no caso de 93% dos entrevistados. Mesmo quando são considerados apenas os últimos 12 meses, 69% das pessoas afirmaram que precisaram comparecer a essas instituições para comprovar que eram elas mesmas.

Para o diretor de Comunicação da Unico, Pedro Henrique Oliveira, não surpreende que os bancos estejam no topo desse ranking. *"Isso está associado a uma tentativa de criar cada vez mais camadas de proteção, o que é louvável. Mas o que o setor precisa entender é que há formas mais modernas de manter segurança sem gerar fricção"*, afirma ele, que destaca que os deslocamentos para confirmar a identidade causam custos às pessoas que vão além da passagem de ida e volta. *"Vamos imaginar que seja uma diarista. Quando ela precisa ir ao banco só para liberar o seu cartão, essa pessoa deixou de ganhar uma faxina e isso tem um impacto na vida dela"*.

Problemas burocráticos relacionados à identificação também causaram prejuízos na hora de conseguir um emprego ou obter auxílio do Estado. Segundo a pesquisa, três em cada dez pessoas já perderam alguma oportunidade de trabalho porque não tinham documento comprovando a qualificação, e um terço dos entrevistados não conseguiu se cadastrar em programas sociais porque faltava algum documento.

O diretor da startup defende serviços como biometria facial para autenticação de identidades e assinatura eletrônica biométrica. *"A pesquisa nos mostra que a sociedade caminha cada vez mais para ser digital e oferecer serviços digitais. Mas o acesso das pessoas, a forma de autenticar e reconhecer as pessoas, ainda segue o padrão de 10 ou 15 anos atrás"*.

Os entrevistados consideraram que os serviços públicos oferecem mais burocracia nesse sentido, já que 71% afirmam ter perdido tempo ou dinheiro desnecessariamente nesses locais, mas o setor privado fica apenas dois pontos percentuais atrás, se for considerada a margem de erro, com percentual de 64%.

"Dá para ser seguro e evitar fraude sendo simples, por meio da tecnologia. O governo federal já vem mostrando isso com o Gov.br e outros, muitas empresas já vêm caminhando para isso, mas é uma tendência em que a gente ainda precisa avançar no Brasil", afirma. "A gente ainda não coloca o usuário no centro do processo. Em nome da proteção, que é necessária, a gente cria muitas barreiras".

Foto: Divulgação

<https://www.jornalpanfletus.com.br/noticia/3189/pesquisa-mede-impacto-da-burocracia-para-comprovar-identidade> em 27/09/2026 15:31