

Credenciais de acesso em serviços digitais: avaliação de comportamentos e ferramentas de autenticação

Felipe Juris Jacques¹, Eduardo Dalcin¹

¹ Especialização em Gestão de Tecnologia da Informação
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Farroupilha Campus Panambi
(IFFAR) – Caixa Postal 98787 – 740 – Panambi – RS – Brazil

Abstract. *The study addresses the management of access credentials to digital services as an essential factor in cybersecurity, realce its importance in protecting personal data and the integrity of online accounts. The research aims to provide information that demonstrates the relevance of adopting better practices in digital security. A anonymous questionnaire, targeted at those who share data in digital services, and a practical evaluation of authentication and password management applications, realce advantages and challenges. The study emphasizes the importance of awareness, and the results reinforce the need for robust measures to enhance digital security.*

Resumo. *O estudo aborda a gestão de credenciais de acesso a serviços digitais como fator essencial na cibersegurança, destacando sua importância na proteção de dados pessoais e integridadedas de contas online. A pesquisa busca oferecer informações que evidenciem a relevância da adoção de melhores práticas de segurança digital. Um questionário anônimo, voltado para quem compartilha dados em serviços digitais e avaliação prática de aplicativos de autenticação e gerenciamento de senhas, evidenciam vantagens e desafios. O estudo enfatiza a relevância da conscientização e os resultados reforçam a necessidade de medidas robustas para aprimorar a segurança digital.*

1. Introdução

Em um mundo cada vez mais digital, onde a vida cotidiana está cada vez mais ligada aos serviços digitais para comunicação, trabalho e até transações financeiras, a segurança das credenciais de acesso tornou-se um pilar fundamental da segurança pessoal. No entanto, muitos usuários ainda subestimam os riscos de senhas fracas e práticas de segurança inadequadas, tornando-se alvos fáceis para ataques cibernéticos.

A complexidade de gerenciar múltiplas credenciais, a dificuldade em escolher e utilizar ferramentas adequadas para segurança pessoal, combinada com a falta de transparência sobre as tecnologias de segurança, agravam o problema. Diante desse cenário, esse artigo busca evidenciar os riscos de práticas insseguras e proporcionar entendimento e alternativas práticas para melhorar a segurança digital, com base em exemplos práticos, e estudos relacionados. Afinal, a segurança não depende apenas de grandes empresas ou sistemas complexos, ela começa com escolhas e conscientes feitas por cada usuário.

2. Credenciais de Acesso a Serviços Digitais

Qualquer serviço digital que exija autenticidade para identificar usuários utiliza credenciais de acesso. Embora cada serviço tenha credenciais únicas, eles compartilham alguns

padrões comuns que os usuários conhecem. Além disso, os serviços digitais têm contratos que os usuários devem aceitar, mas a tecnologia por trás da segurança não é transparente para os usuários. No entanto, é responsabilidade do usuário operar corretamente e respeitar práticas de segurança comuns.

Ao se cadastrar, para possuir uma conta de usuário em um serviço digital, é comum fornecer informações pessoais básicas de identificação do usuário. Esse cadastro dará origem a um conjunto de credenciais de acesso de uso individual, que é utilizado para ter acesso ao respectivo serviço digital, normalmente um identificador único do usuário como telefone, CPF, nome ou e-mail e uma senha que deve ser forte e segura, de conhecimento exclusivo do usuário.

3. Processo de Autenticação

Quando um usuário acessa um serviço digital, ele faz isso por meio do processo de autenticação (*login*), fornecendo duas informações: uma identificação única (cpf, telefone, nome ou e-mail) e uma senha secreta.

A senha é a primeira barreira contra um acesso não autorizado. Por isso, é fundamental que a senha seja aleatória e sem informações pessoais que possam ser facilmente descobertas ou obtidas. Pois, deixar credenciais vulneráveis pode expor o usuário a riscos ilimitados, como roubo de informações, extorsão, invasão e mais.

O multi fator de autenticação (MFA) é uma medida de segurança adicional que exige dois ou mais fatores de verificação para acessar uma conta ou recurso *online*, comum em serviços digitais, como bancos, redes sociais e sistemas corporativos. Isso aumenta a dificuldade de acesso não autorizado, fornecendo uma camada adicional de segurança contra roubo de identidade e fraude cibernética, pois mesmo com a senha, o atacante precisaria de fatores adicionais, como um código enviado ao *smartphone* ou e-mail, uma impressão digital ou outro tipo de verificação adicional.

O duplo fator de autenticação (2FA), autenticação em dois fatores (ADF) ou até mesmo verificação em duas etapas (TFA) é um tipo comum de medida adicional de segurança de multi fator de autenticação (MFA). Os serviços digitais que possuem o duplo fator de autenticação, normalmente utilizam uma chave baseada em OTP (*One-Time Password*), que exige um segundo fator além da senha, um código único que é gerado por um aplicativo no *smartphone* ou um dispositivo *token* (*token* de *hardware*). Isso torna mais difícil para os atacantes acessarem, pois mesmo que eles obtenham a senha, um novo código OTP será exigido.

O *smartphone* pode ser utilizado como um dispositivo de autenticação por meio de um aplicativo de preferência do usuário, para gerar os códigos baseados em chaves OTP. Para utilizar esse tipo de autenticação no serviço digital que ofereça essa opção, é necessário, procurar pela configuração de segurança da conta do usuário e procurar a opção de ativar o duplo fator de autenticação ou algo relacionado ao termo. Será apresentado um código QR (QR CODE) para ser fotografado pelo aplicativo no *smartphone*, em seguida será necessário digitar o código gerado pelo aplicativo para ativar o duplo fator de autenticação.

Chaves baseadas em OTP para o duplo fator de autenticação permitem utilizar mais de um dispositivo e realizar cópias de segurança. Mas nem todo o serviço digi-

tal oferece o duplo fator de autenticação, ou mesmo esse tipo específico de multi fator de autenticação, então é importante estar atento a política de segurança e recursos de recuperação de acesso de contas.

4. Múltiplas Credenciais de Acesso

Ao ter várias credenciais, se faz necessário ter uma boa gestão pessoal de credenciais de acesso a serviços digitais. Isso requer conhecimentos básicos de segurança digital e até adoção de programas e aplicativos voltados a segurança. Em especial, anotar as credenciais de acesso e todos os detalhes relacionados em um lugar seguro como um caderno programa ou aplicativo.

5. Trabalhos Relacionados

5.1. Vazamentos de Dados

[Carneiro de Araújo et al. 2016], em seu artigo sobre a influência da Lei de Zipf na escolha de senhas, relata vários incidentes de vazamento de informações de usuários de diversos serviços digitais de muitas empresas durante a história recente, muitos dos quais através da apropriação de senhas de usuários.

Vazamentos de dados serviços digitais ocorrem com frequência, por ataques cibernéticos. Um site chamado *"Have I Been Pwned"* [Hunt 2023] cataloga bilhões de credenciais vazadas. Criado pelo especialista em segurança Troy Hunt e é uma grande referência global para verificar vazamentos de dados.

Um vazamento de dados pode não revelar senhas de um serviço digital, pois muitas vezes as senhas são criptografadas por algum algoritmo de derivação de chave. [Carneiro de Araújo et al. 2016] cita que "o inimigo conhece o sistema", assumindo que o algoritmo de derivação de chave seja público, utilizará de ataques de força bruta em dados vazados, através de busca exaustiva de todo tipo de combinação possível para descobrir o maior número de senhas possíveis.

Uma vez que as senhas são vazadas e descobertas, as credenciais de acesso estão vulneráveis a ataques. Ao ter conhecimento de vazamento de dados ou verificar no site de [Hunt 2023] que alguma credencial foi vazada, é importante mudar a senha imediatamente.

5.2. Avaliação de Segurança de Senhas

[Carneiro de Araújo et al. 2016], em seu artigo, analisa a criação de senhas seguras considerando a teoria da informação e a lei de Zipf.¹ A lei de Zipf, que descreve a relação entre a frequência de ocorrência de palavras e sua posição em uma lista ordenada, reduz a entropia das senhas quando linguagens naturais são utilizadas, criando padrões que podem ser explorados por atacantes.

A pesquisa de [Carneiro de Araújo et al. 2016] conclui que a estratégia mais eficaz para criar senhas robustas é a utilização de acrônimos, que consiste em combinar a primeira letra de cada palavra de uma frase, que aumenta a entropia por caractere em

¹George Kingsley Zipf observou uma relação de potência entre o ranqueamento e a frequência de ocorrência de palavras em textos. [Carneiro de Araújo et al. 2016]

aproximadamente 80%. Essa estratégia chega próximo a entropia máxima, é possível melhorar ainda esta estratégia se também utilizar algarismos e caracteres não alfanuméricos. O estudo destaca a importância de escolher senhas que maximizem o espaço de busca para ataques de força bruta, especialmente em sistemas com restrições de comprimento.

5.3. Limitações de Segurança em Serviços Digitais

[Carneiro de Araújo et al. 2016], relata limitações de segurança em alguns serviços digitais na conclusão de seu artigo:

Conforme observado em, 'Muitas vezes os sistemas restringem o comprimento da chave, por exemplo, a Microsoft restringe a 16 caracteres, muitas lojas de comércio eletrônico também restringem drasticamente o número de caracteres de uma senha. Lojas virtuais como Submarino e Americanas.com utilizam o máximo de 8 caracteres, enquanto Netshoes utiliza 15 e, ainda, Mercado Livre, 20. Mais grave ainda são os bancos que, além de restringir o tamanho de sua senha, restringem também o alfabeto, aceitando apenas dígitos de 0 a 9. Essa prática de restringir o tamanho e tipo de caracteres nas senhas pode levar à criação de senhas mais fracas e, portanto, mais vulneráveis a ataques. [Carneiro de Araújo et al. 2016]

A pesquisa forense de [Berrios et al. 2023] analisa quinze aplicativos de duplo fator de autenticação em diferentes sistemas operacionais, investigando os dados que armazenam e como podem ser explorados. Os resultados revelam que muitos aplicativos guardam informações confidenciais, como chaves secretas e detalhes de contas, frequentemente sem criptografia robusta. A descoberta dessas chaves não criptografadas permitiu aos pesquisadores contornar o duplo fator de autenticação, demonstrando uma vulnerabilidade significativa. O estudo destaca a necessidade de maior segurança nos aplicativos.

5.4. Ataques de *phishing*

Phishing é um tipo de ataque cibernético onde criminosos tentam obter vantagem ou obter informações confidenciais, como senhas, informações pessoais e até detalhes de cartões de crédito, por meio de comunicações fraudulentas. Este termo deriva da palavra "fishing", que significa pescar em inglês, aludindo à ideia de lançar iscas para capturar vítimas desavisadas.

O artigo *The many ways to hack 2FA* de [Grimes 2019] começa reconhecendo que as senhas sozinhas são cada vez mais insuficientes para proteger contas de usuários e dados. A crescente adoção do duplo fator de autenticação ou o multifator fator de autenticação, está se tornando essencial para a segurança cibernética. Apesar dos benefícios, [Grimes 2019] destaca que muitas soluções de multifator fator de autenticação são erroneamente consideradas invulneráveis. Ele argumenta que, com conhecimento e as técnicas certas, o multifator fator de autenticação pode ser contornado, descrevendo várias formas de que os invasores exploram vulnerabilidades no *software*, protocolos, infraestrutura da solução do multifator fator de autenticação, engenharia social e até roubo de dispositivos:

- Roubo de *Cookies*: Um dos métodos mais comuns envolve o envio de e-mails de *phishing* que simulam uma página de autenticação legítima. Se o usuário inserir suas credenciais e um código do duplo fator de autenticação, o invasor pode roubar o cookie de sessão e usá-lo para acessar a conta sem precisar do código novamente.
- Sequestro de Assunto (*Subject Hijacking*): Em algumas soluções de multifator fator de autenticação, o atacante pode modificar o identificador do assunto, permitindo que ele acesse contas ou privilégios associados a um usuário diferente.
- Troca de SIM (*SIM Swap*): Os atacantes podem enganar as operadoras de telefonia móvel para transferir o número de telefone da vítima para um cartão SIM sob seu controle, permitindo que interceptem códigos de duplo fator de autenticação enviados por SMS.
- Mensagens de Recuperação de SMS Forjadas (*Forged SMS recovery messages*): Os atacantes podem usar informações básicas (como e-mail e número de telefone) para enviar mensagens SMS fraudulentas se passando por provedores de serviços, solicitando um código de recuperação ou induzindo o usuário a fornecer informações confidenciais.
- Duplicação de Geradores de Código (*Duplicate code generators*): Embora consideradas mais seguras, até mesmo soluções baseadas em TOTP (*Time-based One-Time Password*) podem ser vulneráveis se a "seed" secreta usada para gerar os códigos for comprometida ou se existirem vulnerabilidades na implementação do *software* ou aplicativo.
- Sociais (engenharia social contra o usuário ou suporte): Manipulam indivíduos para que revelem seus códigos de duplo fator de autenticação ou concedam acesso não autorizado. O exemplo do e-mail de *phishing* para roubo de cookies também se enquadra nessa categoria, pois explora a falta de discernimento do usuário. Enganar o suporte técnico para que desabilite o multi fator de autenticação ou forneça códigos de acesso também é uma tática de engenharia social.
- Físicos (roubo ou duplicação de um fator físico): Envolvem a obtenção física do dispositivo usado para o multi fator de autenticação (por exemplo, um *smartphone* com um aplicativo autenticador) ou a duplicação de um *token* físico (se aplicável). O roubo de um *smartphone* com um aplicativo autenticador ativo permite que o invasor acesse contas protegidas por multi fator de autenticação. A duplicação de impressões digitais (embora tecnicamente difícil) ou outros fatores biométricos também representa uma ameaça.

[Grimes 2019] enfatiza que, para mitigar os riscos associados aos ataques ao multi fator de autenticação, é crucial educar os administradores e usuários finais sobre as várias maneiras pelas quais o multi fator de autenticação pode ser hackeado e também desmistifica a ideia de que o multi fator de autenticação é uma solução de segurança infalível. Ao detalhar várias técnicas que os atacantes podem usar para contornar o multi fator de autenticação, o autor destaca a necessidade de uma compreensão mais profunda das vulnerabilidades inerentes a essas tecnologias e dos vetores de ataque. A principal mensagem é que a implementação do multi fator de autenticação deve ser acompanhada por uma forte conscientização e educação dos usuários para que eles possam reconhecer e evitar as diversas táticas de engenharia social e outros métodos de ataque. Em última análise, embora o multi fator de autenticação represente uma melhoria significativa em relação à autenticação de fator único, a vigilância e a educação contínua são essenciais para garantir a segurança das contas e informações.

6. Metodologia

A metodologia utilizada neste estudo é uma pesquisa de campo de caráter descritivo. De acordo com [Malhotra Naresh 2001], a pesquisa descritiva "é um tipo de pesquisa que tem como principal objetivo a descrição de algo" e de acordo com [Lakatos and Marconi 2017], a "Pesquisa de campo é aquela em que o pesquisador observa, registra e analisa dados coletados diretamente da realidade, sem intervenção artificial."

Nesse estudo, aplicativos de autenticação de dois fatores e gerenciadores de senhas foram sistematicamente avaliados e comparados em termos de funcionalidades, usabilidade, aspectos de segurança, registrando os recursos oferecidos, limitações, problemas e dificuldades encontrados. Durante um período de um semestre de avaliação prática dos aplicativos de autenticação de dois fatores, Google Authenticator, Microsoft Authenticator e Aegis em sistema Android que foram selecionados com base em sua popularidade e disponibilidade, bem como a presença de um aplicativo de código aberto (Aegis) para fornecer uma perspectiva mais diversificada. Também foi realizado uma busca para experimentar aplicativos para gerenciar virtualmente as senhas de serviços digitais baseada do nos sistemas operacionais Android e Windows.

O presente estudo também aplicou um questionário *online* [Juris Jacques 2025] elaborado na plataforma Microsoft Forms para coletar dados numéricos em relação as percepções e práticas de segurança digital de um público-alvo de estudantes adultos que compartilham dados pessoais *online* e utilizam serviços digitais para fins, acadêmico e profissional. O questionário abordava temas como o uso de senhas, autenticação em dois fatores, gestão de credenciais, entre outros, e foi divulgado em grupos acadêmicos de WhatsApp. A pesquisa obteve uma pequena amostra de 17 entrevistados e garantiu a privacidade e confidencialidade das respostas, assegurando o anonimato dos participantes.

7. Resultados e Discussão

7.1. Resultados do questionário

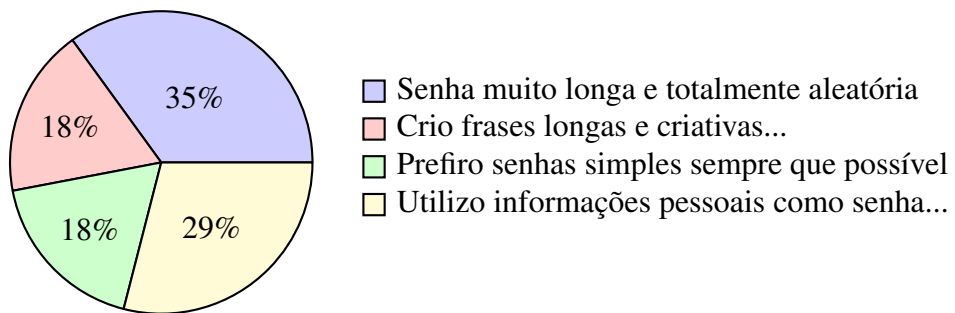
O formulário da pesquisa foi configurado para ser anônimo, preservando a segurança dos usuários. Dessa forma, permitiu-se obter informações pessoais de hábitos, percepções e confiança dos estudantes em relação a senhas, autenticação de dois fatores e segurança digital de 17 entrevistados.

As respostas revelam uma variedade de práticas de gerenciamento de senhas e níveis de uso do duplo fator de autenticação. Houve incidentes de segurança digital relatados por uma parcela significativa dos entrevistados. A percepção geral sobre a segurança dos serviços digitais utilizados e a confiança nas próprias ações de gestão de credenciais variam, mas tendem a ser moderadamente positivas.

7.1.1. Força das Senhas

A primeira pergunta abordou a percepção dos entrevistados sobre a robustez de suas senhas. A Figura 1 apresenta a distribuição das respostas à pergunta "Você utiliza senhas fortes?", contemplando as seguintes opções: "Senha muito longa e totalmente aleatória",

Figura 1. Utilização de Senhas Fortes



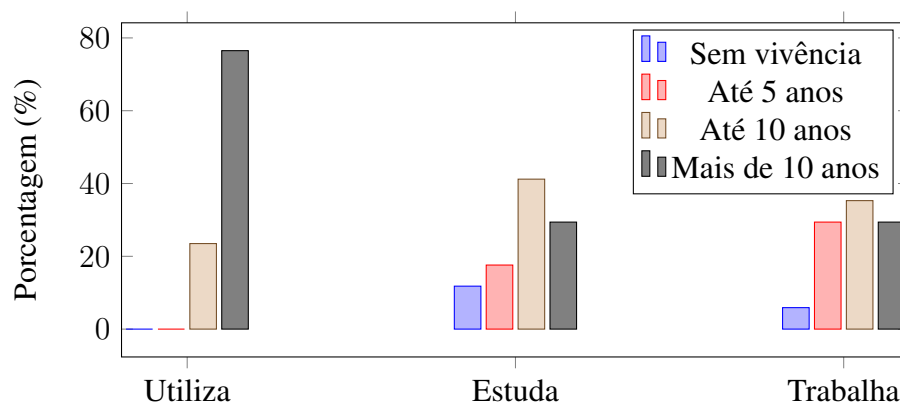
Fonte: elaborado pelo autor, 2025

”Crio frases longas e criativas para utilizar como senha”, ”Prefiro senhas simples sempre que possível” ou ”Utilizo informações pessoais como senha para não esquecer”.

7.1.2. Vivência com Tecnologia

A segunda pergunta investigou a percepção dos entrevistados sobre sua experiência com tecnologia, para avaliar as respostas em relação a experiência dos entrevistados. A Figura 2 apresenta a distribuição das respostas à pergunta "Qual é sua vivência com tecnologia?", considerando as seguintes opções: "Trabalho na área de tecnologia", "Estudo na área de tecnologia" e "Utilizo alguma tecnologia (celular/computador)". Além disso, as respostas foram classificadas de acordo com o tempo de experiência: "Não tenho vivência", "Até 5 anos", "Até 10 anos" e "Mais de 10 anos".

Figura 2. Vivência com Tecnologia



Fonte: elaborado pelo autor, 2025

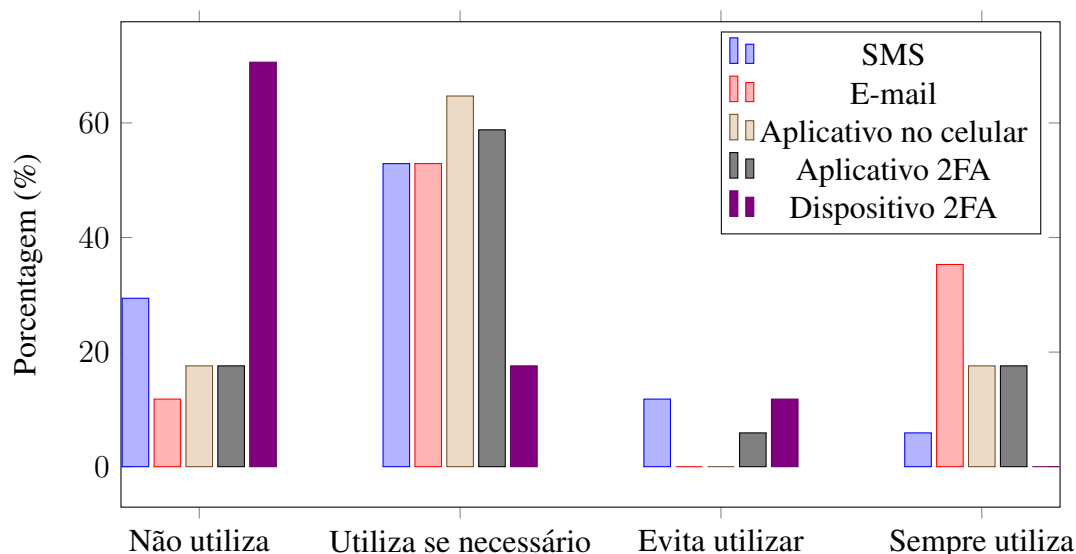
7.1.3. Memorização de Acessos em Navegadores

A terceira pergunta abordou aos entrevistados sobre a funcionalidade presente nos navegadores de internet, que permitem a memorização de acessos, evitando o processo de autenticação toda vez que o usuário acessa o mesmo serviço. A pergunta "Você memoriza seu acessos em navegadores de internet?" teve 59% de votos para a opção "Digito minhas senhas uma única vez e permaneço autenticado", 41% de votos para a opção "Permaneço autenticado apenas para o básico" e nenhum voto para a opção "Sempre digito minhas senhas, de preferência em aba anônima".

7.1.4. Utilização do Duplo Fator de Autenticação

A quarta pergunta questionou aos entrevistados sobre a utilização do duplo fator de autenticação. A Figura 3 apresenta a distribuição das respostas à pergunta "Você utiliza autenticação em 2 fatores?", considerando as seguintes opções: "SMS", "E-mail", "Aplicativo no celular", "Aplicativo 2FA" ou "Dispositivo físico 2FA". Além disso, as respostas foram classificadas em: "Não utilizo", "Evito utilizar", "Utilizo se necessário" ou "Sempre utilizo".

Figura 3. Utilização de Autenticação em 2 Fatores



Fonte: elaborado pelo autor, 2025

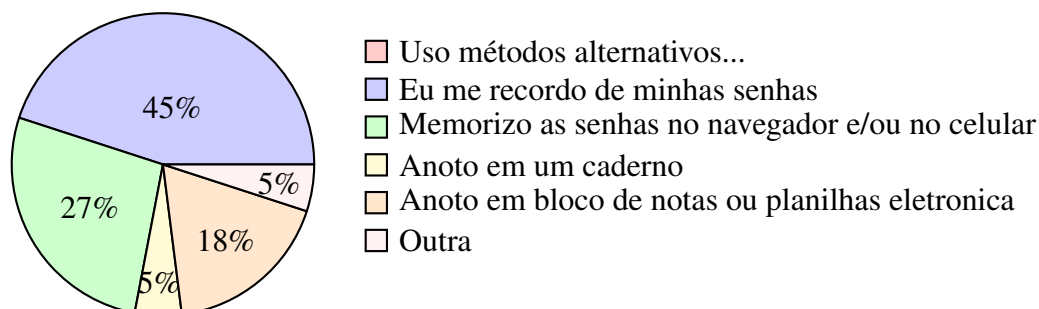
7.1.5. Aplicativo para Duplo Fator de Autenticação

Para processos de duplo fator de autenticação baseado em OTP, a quinta pergunta abordou os entrevistados se utilizam algum aplicativo para gerenciar os seus códigos. A pergunta "Qual aplicativo de autenticação em 2 fatores você utiliza?" teve 50% de votos para a opção "Google Authenticator", 33% para "Authenticator", 8% de votos para a opção "Desconheço autenticação em 2 fatores", 4% de votos para a opção "Aegis" e "Outra", enquanto que as opções "Não uso aplicativo", "FreeOTP" e "Duo" não tiveram votos.

7.1.6. Gerenciamento de Senhas e Credenciais

A sexta pergunta investigou os entrevistados a forma de como gerenciam as anotações de senhas e credenciais. A Figura 4 apresenta a distribuição das respostas à pergunta "Você anota suas senhas ou credenciais de acesso a serviços digitais?", contemplando as seguintes opções: "Eu me lembro de minhas senhas", "Memorizo as senhas no navegador e/ou no celular", "Anoto em um caderno", "Anoto em bloco de notas ou planilhas eletrônica", "Uso métodos alternativos como enviar um e-mail para mim mesmo, mensagens de rascunho ou até um contato falso na agenda" ou "Outra".

Figura 4. Anotações das Credenciais de Acesso a Serviços Digitais



Fonte: elaborado pelo autor, 2025

7.1.7. Experiências com Problemas de Credenciais Digitais

A sétima pergunta investigou se os entrevistados já sofreram algum problema com suas credenciais digitais. A pergunta "Você já sofreu algum problema com credenciais digitais?" teve 41% de votos para a opção "Não consegui utilizar algum serviço por causa da dificuldade de acesso digital", 29% de votos para a opção "Já perdi acesso a minha conta", 24% de votos para a opção "Já tive meu login roubado", 6% de votos para a opção "Já criei uma conta falsa se passando por mim" e nenhum voto para a opção "Já tive prejuízo financeiro por problemas de segurança relacionado a minha conta".

7.1.8. Sugestão de Aplicativo, Software ou Serviço de Segurança Pessoal

A oitava pergunta era opcional, onde os entrevistados poderiam responder livremente para sugerir um aplicativo, *software* ou serviço de segurança pessoal.

Houve apenas uma resposta para a pergunta "Sinta-se livre para sugerir um aplicativo, *software* ou serviço de segurança pessoal". A resposta anônima do entrevistado 3, oferece uma sugestão para "Jogar fora Hotmail e Outlook e usar tudo do Google com dados falsos", o que reflete uma preocupação com a privacidade e a exposição de dados.

7.1.9. Percepção de Segurança dos Serviços Digitais

A nona pergunta solicitou aos entrevistados uma avaliação sobre a própria percepção de segurança dos serviços digitais que utilizam em uma escala de classificação de 1 a 5. A pergunta "Você acha que os serviços digitais que você mais utiliza são seguros?" teve 41% de votos para a classificação 4, 18% de votos para a classificação 2, 3 e 5, apenas 6% de votos para a classificação 1.

7.1.10. Confiança na Gestão Pessoal de Credenciais

A décima pergunta solicitou aos entrevistados uma avaliação sobre a própria percepção de segurança de suas ações pessoais, em uma escala de classificação de 1 a 5. A pergunta "Você se considera seguro com suas ações de gestão pessoal de suas credenci-

ais de serviços digitais?”teve 41% de votos para a classificação 4, 18% de votos para a classificação 2, 3 e 5, apenas 6% de votos para a classificação 1.

7.2. Avaliação Prática dos Aplicativos de Duplo Fator de Autenticação

Durante a avaliação prática dos aplicativos de duplo fator de autenticação, foram identificados pontos positivos e negativos em relação à usabilidade, segurança e eficácia dos aplicativos.

7.2.1. Google Authenticator

O Google Authenticator possui uma interface simples, auto explicativa e intuitiva, sendo mais simples de utilizar em comparação aos demais aplicativos avaliados. No entanto, o aplicativo não oferece recursos adicionais, cópias de segurança é exclusivamente em nuvem e somente é permitido instalar o aplicativo em um aparelho GMS (Google Mobile Services).

Em um aparelho GMS, a memorização de senhas ou preenchimento automático de senhas oferecida pelo Google não tem relação com esse aplicativo, na verdade esse é um recurso do próprio aplicativo do Google.

7.2.2. Microsoft Authenticator

Microsoft Authenticator, por sua vez, possui uma interface mais complexa com poucas intruções de utilização do aplicativo. Há recursos adicionais para as contas de usuários Microsoft, como a possibilidade de inspecionar o historico de atividade e autenticar apenas confirmando a notificação no *smartphone*, sem a necessidade de digitar o código do duplo fator de autenticação. Há também diversos recursos diferentes, talvez o mais importante seja a possibilidade de memorização de senhas ou preenchimento automático de senhas.

Cópias de segurança das chaves de duplo fator de autenticação é exclusivamente em nuvem e somente é possível instalar o aplicativo em dispositivos GMS. A Microsoft oferece recursos corporativos, então para quem utilizar esse aplicativo para proteger sua conta corporativa, precisa usar uma conta pessoal para realizar o cópias de segurança das chaves de duplo fator de autenticação, também é possível utilizar outros aplicativos para essa finalidade, mas essa opção está um pouco escondida.

Assim como o Microsoft Authenticator tem diversos recursos, há diversas instabilidades relacionado diretamente as contas de usuário Microsoft. Em uma tentativa de instalar o aplicativo com uma conta de usuário que ainda não havia duplo fator de autenticação, foi solicitado que a conta fosse verificada pelo próprio aplicativo ainda não configurado, alternativamente era possível apenas digitar a senha, tornando a experiência confusa. Ainda na mesma tentativa, ao finalizar o processo de autenticação, houve um erro de comunicação entre o aplicativo e o servidor de autenticação da Microsoft, resultando em uma tela branca, apresentando a mensagem de erro *”To Many Requests”*, indicando que houve muitas solicitações de autenticação, mesmo essa sendo a primeira tentativa, impossibilitando a utilização do aplicativo.

A figura 5 mostra o outro erro que ocorreu ao tentar configurar uma outra conta de usuário que já utilizava o duplo fator de autenticação via OTP para utilizar os recursos extras de autenticação, funcionando de uma forma diferente, onde durante um processo de autenticação, será solicitado uma confirmação de notificação no *smartphone*. A aplicativo recebeu instruções para ativar o Bluetooth, embora atípico para esse tipo de autenticação, ao tentar efetuar a autenticação, o aplicativo não respondeu e em tentativas posteriores, ocorria erro no aplicativo. No final, houve transtornos para recuperar o acesso a conta de usuário, pois nem mesmo os métodos extras de autenticação funcionaram.

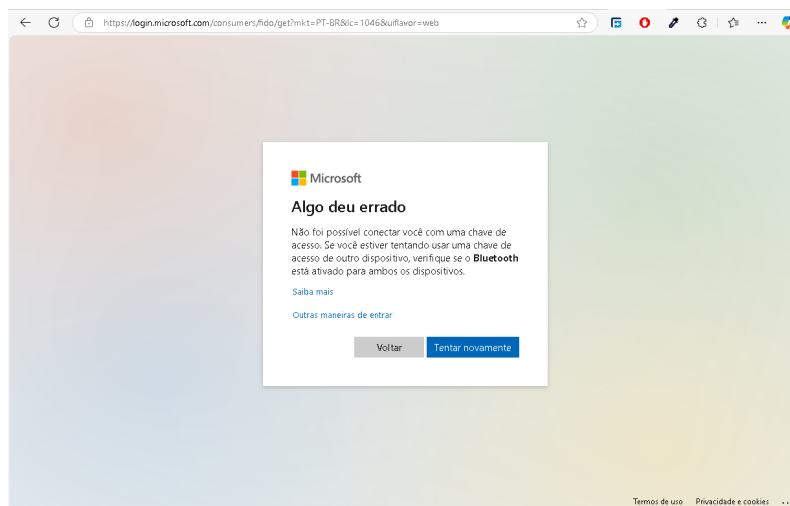


Figura 5. Erro no duplo fator de autenticação da Microsoft

7.2.3. Aegis

Já o Aegis, por ser um aplicativo de código aberto, oferece maior transparência e controle sobre os dados do usuário, mas possui uma interface de configuração e arquivos que pode ser menos amigável para usuários mais leigos. Nele é possível adicionar e gerenciar chaves de autenticação de dois fatos, exportar e importar cópias de seguranças para diversos aplicativos ou em formato de arquivos, inclusive em formato criptografado.

A maior vantagem do Aegis é a possibilidade de instalar o aplicativo por meio da loja de aplicativos de código aberto F-Droid, uma alternativa ao Google Play Store, permitindo que o mesmo possa ser instalado em dispositivos Android sem GMS ou AOSP (*Android Open Source Project*). Vale destacar que o aplicativo tem instruções de recomendações e avisos para lembrar o usuário de realizar cópias de segurança e mais.

7.3. Avaliação de Aplicativos de Gerenciamento de Senhas

No sistema operacional Android com GMS o Google automaticamente oferece um pop-up para salvar a senha no momento em que é digitada no processo de autenticação de algum aplicativo ou serviço. Como o Google não é especificamente um aplicativo de segurança, pode parecer um pouco escondido a opção de gerenciar as senhas pelas configurações de conta. Além do gerenciamento de senhas com sincronização em nuvem, é possível adicionar anotações, exportar e importar em formato de planilha CSV sem criptografia.

O mesmo pop-up do Android utilizado pelo Google pode ser substituído por aplicativos de terceiros, como o Microsoft Authenticator, citado anteriormente que oferece recursos adicionais para gerenciar senhas. Também permite adicionar anotações, exportar e importar em formato de planilha CSV sem criptografia.

No sistema operacional Windows não há opção nativa ou pré instalada para salvar senhas, dependendo de programas de terceiros para salvar senhas. Navegadores de internet normalmente oferecem uma opção nativa para salvar senhas, mas com poucos recursos extras de segurança ou gerenciamento. Infelizmente os navegadores de internet não solicitam uma senha mestre para liberar a autenticação ou até mesmo para visualizar a senha.

7.3.1. KeePass

O KeePass é um aplicativo ou programa de código aberto para computadores pessoais. Diferente dos aplicativos citados anteriormente, o KeePass não é um aplicativo para dispositivos móveis como tablets ou *smartphone*, mas sim um aplicativo desktop, que pode ser instalado em qualquer dispositivo com sistema operacional Windows. Existem também versões para outros sistemas operacionais como Linux, Mac OS e até BSD, desenvolvido por contribuidores não oficiais.

A figura 6 mostra a interface do KeePass, por padrão o ele é em inglês, necessitando de plugins de tradução para outras idiomas. Embora a interface aparente ser para computadores mais antigos, não se trata de um aplicativo desatualizado, mas sim um aplicativo com uma interface única, compatível com qualquer sistema operacional recente. Além de que a interface é amigável para gerenciar senhas, com maior foco no gerenciamento das anotações e com sugestões inteligentes de senhas fortes.

KeePass não tem integração com o sistema operacional, ou seja, nele, o usuário vai apenas realizar anotações, sem possibilidade de auto completar senhas em processos de autenticação e sem sincronização com outros dispositivos. O KeePass permite salvar as senhas em formato de arquivos com criptografia, os arquivos são salvos localmente pelo qual o usuário deve se comprometer em salvar em um local seguro e manter cópias de segurança em outros locais. Entretanto, o próprio aplicativo oferece e sugere a possibilidade de imprimir uma cópia de segurança do arquivo de senhas.

7.3.2. KeeWeb

No site oficial de KeePass existem vários aplicativos que são contribuições não oficiais de KeePass, como KeeWeb que é um aplicativo de código aberto compatível com KeePass, em que é possível utilizar o mesmo banco de dados do KeePass. Diferente dos aplicativos citados anteriormente, o KeeWeb não é um aplicativo nativo, mas sim um aplicativo web progressivo, multi plataforma, que pode ser instalado em qualquer dispositivo com navegador de internet. Assim como KeePass, não há integração com o sistema operacional para auto completar senhas em processo de autenticação.

A figura 7 apresenta o aplicativo KeeWeb. Por padrão o a tradução do aplicativo é em inglês, também necessitando de plugins de tradução para outros idiomas, entretanto

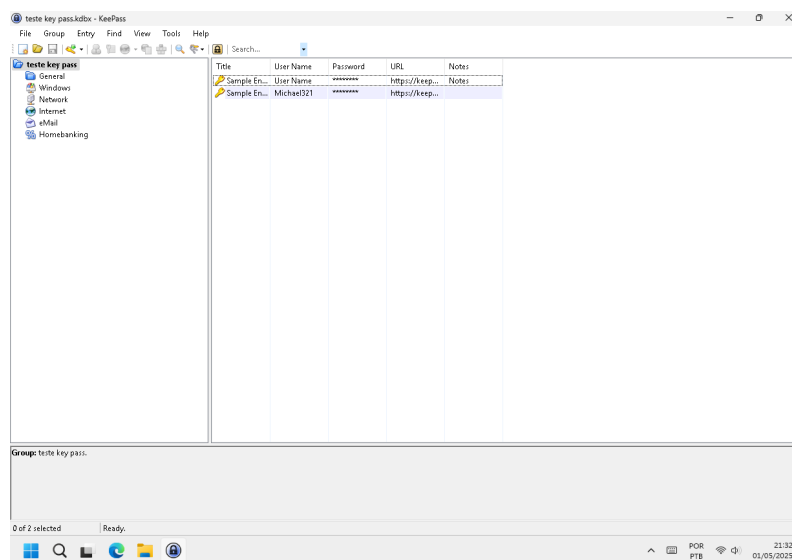


Figura 6. Programa de gerenciamento de senhas KeePass

com a praticidade de poder instalar os plugins diretamente pelo aplicativo. O KeeWeb apresenta uma interface moderna e amigável para gerenciar senhas, com o mesmo foco no gerenciamento das anotações assim como no KeePass, com a diferença de que o KeeWeb permite salvar as anotações de senhas com ou sem criptografia, onde os arquivos ficam dentro da memória do navegador de internet e podem ser exportados localmente em formato de arquivos.

Há um diferencial nesse aplicativo que permite exportar os arquivos em nuvens de serviços de terceiros em que o usuário tiver preferência. Utilizar aplicativos de gerenciamento de senhas, apresentou grande praticidade, especialmente para os serviços que não se mantêm autenticados, solicitam a autenticação com frequência ou perdem a autenticação por defeito.

Porém os aplicativos de gerenciamento de senhas e navegadores de internet não são perfeitos, em alguns casos, apresentam o popup sob a caixa de entrada do login, senha ou botões. Já o KeeWeb, quando não configurado para o mesmo idioma do dispositivo, é prejudicado no sistema operacional Android, por ser um aplicativo web progressivo, o Google Chrome insiste em traduzir o aplicativo e até mesmo as senhas, tornando as senhas inválidas.

8. Considerações Finais

A pesquisa revela que, embora a maioria dos entrevistados utilize algum tipo de multi fator de autenticação e tenha uma percepção boa da segurança dos serviços, ainda há espaço para melhoria, podendo aprimorar ainda mais a força das senhas, adotar práticas para anotar as credenciais ao invés de memorizá-las e priorizar o uso de duplo fator de autenticação, tais como códigos OTP, evitando especialmente as verificações via SMS. Os incidentes de segurança relatados por uma parcela significativa dos participantes reforçam a importância de práticas de segurança digital mais robustas e da conscientização sobre os riscos. A sugestão de um entrevistado sobre o uso de dados falsos destaca uma preocupação com a privacidade que pode influenciar o comportamento do usuário em

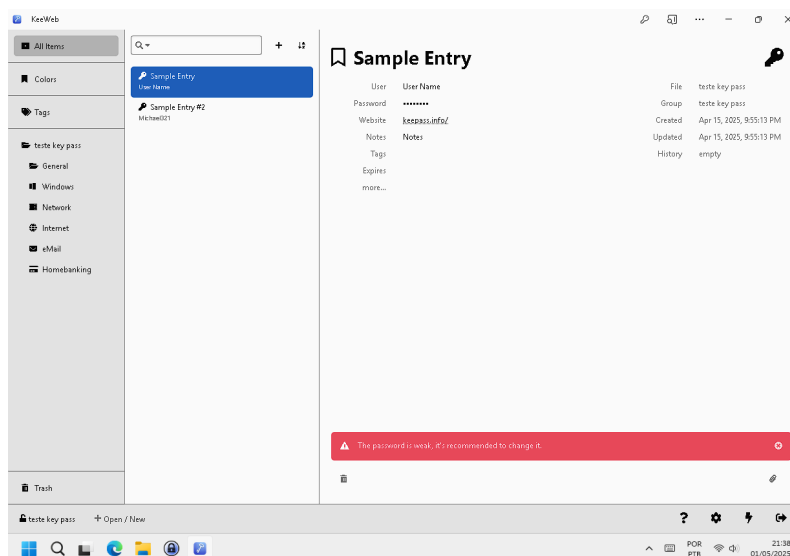


Figura 7. Aplicativo de gerenciamento de senhas KeeWeb

relação à segurança.

O duplo fator de autenticação baseado em OTP adiciona uma camada extra de segurança para proteger as contas dos usuários. Dos aplicativos móveis testados, o Google Authenticator foi o mais simples de usar, enquanto que o Aegis apresentou maior compatibilidade com diferentes dispositivos e o Microsoft Authenticator foi o mais completo, porém com diversas instabilidades. No entanto, nem todos os serviços digitais são compatíveis com duplo fator de autenticação baseados em OTP, além de que tal tecnologia tende a ser restrita a dispositivos móveis e chaves físicas.

Memorizar múltiplas credenciais de acesso, especialmente aquelas com senhas de alta entropia, é improvável para a maioria das pessoas. Optar por realizar anotações em um caderno, reduz os desafios tecnológicos, mas demanda atenção especial ao registrar caracteres especiais, letras maiúsculas e minúsculas, evitando erros.

Armazenar informações de senhas e credenciais de acesso em meio digital oferece mais praticidade, mas exige conhecimento técnico, uso de programas ou aplicativos de terceiros e cuidados com a segurança do local de armazenamento dos dados. Embora os navegadores de internet e alguns sistemas operacionais ofereçam opções nativas para armazenar senhas, programas e aplicativos testados, como KeePass e KeeWeb oferecem maior rigor na segurança e flexibilidade na gestão de informações.

Embora existam diversas opções de aplicativos e programas voltados à segurança pessoal, a escolha da ferramenta mais adequada para uso individual não é tão simples, pois a complexidade técnica e a experimentação pode representar um obstáculo. Importante ressaltar que é essencial realizar cópias de segurança para evitar complicações, tanto para as chaves de duplo fator de autenticação baseado em OTP, quanto as anotações de senhas e credenciais de acesso, porém nem todos os programas, aplicativos ou serviços digitais reforçam essa prática.

Independentemente de como o usuário armazene suas credenciais, é essencial evitar o registro de senhas em locais inapropriados, como aplicativos de bloco de notas,

mensagens instantâneas ou até na agenda de contatos do telefone. Esses recursos não são criptografados e, por não terem sido desenvolvidos para esse propósito, tornam-se vulneráveis à exploração por usuários mal-intencionados ou a falhas de segurança.

Por mais sofisticados que os serviços digitais possam ser, não existe garantias de segurança. Cada estratégia de segurança é uma camada a mais, uma barreira adicionado contra ataques. Ao mesmo tempo, cada camada adiciona complexidade, necessitando de anotações, cópias de segurança e até aplicativos confiáveis, do contrário, as camadas de segurança que deviam proteger o usuário, pode se tornar um obstáculo para o próprio usuário.

A conscientização sobre golpes é crucial, pois o conhecimento é a primeira linha de defesa contra os ataques cibernéticos. É importante estar atento a mensagens e propagandas que possam ser enganosas, solicitando dados confidenciais ou fornecendo algo suspeito. Ao receber um código de autenticação sem solicitar, não o informe a ninguém e altere a senha, pois pode ser uma tentativa de invasão.

Todo o serviço que é bem feito, vai usar um algoritmo de derivação de chave e nunca vai salvar as senhas das credenciais de forma aberta. Logo, se o mesmo limita o comprimento ou variabilidade de caracteres do cadastro da senha, é um grande indicativo de que o serviço não está preocupado com a segurança dos dados dos usuários. Mesmo assim, senhas devem ter alta entropia, ou seja, devem ser longas e misturar todas as opções digitáveis do teclado, pois a senha é a primeira barreira de segurança.

Referências

- Berrios, J., Mosher, E., Benzo, S., Grajeda, C., and Baggili, I. (2023). Factorizing 2fa: Forensic analysis of two-factor authentication applications. *Forensic Science International: Digital Investigation*, 45.
- Carneiro de Araújo, L., Hallack Sansão, J. P., and Yehia, H. C. (2016). Influência da lei de zipf na escolha de senhas. *Revista Brasileira de Ensino de Física*, 38(1).
- Grimes, R. (2019). The many ways to hack 2fa. *Network Security*, 2019(9).
- Hunt, T. (2013–2023). Have i been pwned. <https://haveibeenpwned.com>. Acesso em: 9 abril. 2025.
- Juris Jacques, F. (2024–2025). Formulário de pesquisa: [pesquisa sobre gestão pessoal de credenciais de acesso a serviços digitais]. <https://forms.office.com/r/prxM7NhHWK?origin=lprLink>. Acesso em: 06 jun. 2025.
- Lakatos, E. M. and Marconi, M. d. A. (2017). *Fundamentos de metodologia científica*. Atlas, São Paulo, 8 edition.
- Malhotra Naresh, K. (2001). *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. Bookman, Porto Alegre, 3 edition.