

004

USABILIDADE, MEMÓRIA E SENHAS. *Carlos Falcão de Azevedo Gomes, Denise Ranghetti Pilar da Silva, Lilian Milnitsky Stein (orient.)* (PUCRS).

Como sistema de autenticação, a utilização de senhas tem se revelado um meio prático e de baixo custo para diversos serviços (por exemplo, identificação bancária ou acesso a contas de e-mail). Contudo, o uso de senhas depende do desempenho da memória de seus usuários, pois autenticar-se implica na recuperação de informações relevantes àquela conta, como o nome de usuário e a própria senha. Dessa forma, ao se estabelecer exigências de segurança que se opõem aos aspectos cognitivos do ser humano, cria-se margem para maus-hábitos e fenômenos de esquecimento. Além disso, a carência de estudos sobre a memória humana na recuperação de senhas dificulta a elaboração de recomendações para o manejo de contas e senhas. Por este motivo, foi conduzida uma pesquisa com o objetivo de identificar os principais fatores que comprometem a recordação de senhas por seus usuários. A amostra consistiu de 263 voluntários, homens e mulheres, com idades entre 18 e 93 anos e de nível educacional baixo a superior. Os participantes responderam individualmente às perguntas realizadas por entrevistadores treinados, baseando-se no questionário previamente construído e adaptado em estudo piloto. Uma análise de regressão logística foi utilizada para testar o impacto do nível educacional, sexo, idade e número de senhas nos problemas de memória reportados, como confusão ou esquecimento de senhas. Os resultados indicaram que o número de senhas utilizadas é o fator de maior impacto na sua recordação. Assim, se o número de senhas impacta mais do que a idade ou nível educacional, sugere-se que a solução mais adequada seria ter um número razoável de senhas, no máximo quatro, assim como recomendado por Adams e Sasse (1999) e confirmado pelos atuais resultados.