

DIRETRIZES PROPOSTAS PARA EXIBIÇÃO DE TERMOS DE USO E POLÍTICAS DE PRIVACIDADE COM BASE NOS REQUISITOS DA LGPD E EM BOAS PRÁTICAS DE DESIGN DE EXPERIÊNCIA DO USUÁRIOCarolina Vasques Moreira¹ (IC), Lina Garcés (PQ)¹¹Universidade Federal de Itajubá**Palavras-chave:** Proteção de dados. Legislação. Transparência. *Web*. Experiência do usuário.**Introdução**

Com o crescente desenvolvimento tecnológico e as consequentes novas formas de armazenar, utilizar e manipular informações pessoais, surge a necessidade de novas normas relativas à proteção da privacidade dos cidadãos na sociedade da informação, uma vez que os riscos de utilização indevida de dados também crescem exponencialmente (FINKELSTEIN, 2020). À luz da Lei Geral de Proteção de Dados, que visa regulamentar o tratamento de dados pessoais no Brasil, tem-se que os usuários devem ser informados acerca do uso de seus dados por terceiros e devem fornecer consentimento para tal (BRASIL, 2018). Entretanto, nos meios digitais, as informações relevantes muitas vezes acabam escondidas em páginas extensas e difíceis de compreender, o que faz com que o consentimento não seja dado de forma consciente (CARNEIRO, 2020; JENSEN, 2004). Este tipo de comportamento não apenas fere a legislação como também torna os usuários expostos à utilização indevida de seus dados pessoais sem que estejam totalmente cientes.

Dessa forma, torna-se fundamental que os *websites* busquem uma maneira clara e intuitiva de exibir os termos e políticas de uso de dados, bem como uma forma de apresentar quais informações foram concedidas e como estão sendo utilizadas. Assim, procura-se facilitar ao usuário final o entendimento dos termos com os quais está concordando, além de oferecer a ele uma maneira de atuar sobre as permissões concedidas. Tudo isso contribui para assegurar a transparência acerca do tratamento de dados, garantindo, portanto, confiabilidade no cumprimento da LGPD. Para tal, foi realizada uma revisão bibliográfica na área de *design* de experiência do usuário, de forma a elencar diretrizes e desenvolver um modelo de *website* para exibir Termos de Uso e Políticas de Privacidade e solicitar o consentimento do usuário de forma objetiva, amigável e em conformidade com a legislação.

Metodologia

A metodologia empregada para condução deste trabalho foi dividida em quatro etapas: 1- busca por exemplos de coleta de dados na *web*, de forma a avaliar a maneira como os Termos de Uso, Políticas de Privacidade e solicitações de consentimento são comumente exibidos aos usuários; 2 - definição de diretrizes para melhorar a experiência do usuário ao interagir com os *websites* que realizam coleta de dados (com base nos requisitos da legislação e em revisão bibliográfica realizada previamente na área de experiência do usuário); 3 - desenvolvimento de um modelo para elucidar as boas práticas para exibição e gerenciamento dos termos, de modo a evitar fraudes no cumprimento da LGPD; e, 4 - , análise dos resultados com base na possível aplicação do modelo desenvolvido em páginas *web* existentes, de forma a demonstrar sua viabilidade.

Resultados e discussão

Na primeira etapa, foram selecionados exemplos de Termos de Uso e Políticas de Privacidade para análise a partir de critérios de experiência do usuário. Para tal, foram avaliados seis *websites*/serviços: Amazon, Facebook, Google, Instagram, Microsoft e Youtube. Os critérios utilizados como base para a avaliação estão presentes na Tabela 1.

	Critério	Fonte
C1	Promover uma impressão simplificada e amigável da interface	Krug 2006 Nielsen 1993 Rodrigues 2016
C2	Desenvolver uma boa hierarquia visual	da Cunha 2002 Krug 2006 de Oliveira Lemes 2018
C3	Exibir as informações relevantes de maneira direta e evitar excesso de informações desnecessárias	Butler 2003 Jensen 2004 Krug 2006 Nielsen 1994 de Oliveira Lemes 2018
C4	Tornar a leitura fácil e acessível para todos os usuários	Butler 2003 Jensen 2004 Nielsen 1994 de Oliveira Lemes 2018 Ferraz 2020

Tabela 1 – Principais critérios de experiência do usuário

Apesar de organizados e com *layout* relativamente agradável, todos os termos e políticas dos sites avaliados se mostraram demasiadamente extensos, de forma que nenhum deles se encaixou no tempo que o usuário teria disponível para realizar a leitura. Além disso, nenhum deles contou com alguma maneira de reduzir o conteúdo exibido, facilitar seu entendimento ou destacar os pontos mais relevantes para o indivíduo, de modo a seguir os princípios básicos exigidos pela LGPD. Apesar disso, foi solicitado, de forma implícita, que o usuário aceitasse obrigatoriamente os termos para continuar utilizando o serviço. Logo, constatou-se que, na forma com que os termos e políticas são exibidos atualmente, há falhas graves de transparência e clareza de informações, e pouca ou nenhuma preocupação com a obtenção de um consentimento válido do usuário titular dos dados - o que prejudica tanto a experiência deste usuário quanto o devido cumprimento da legislação.

A partir da revisão bibliográfica realizada na área de experiência do usuário e da análise conduzida na etapa anterior, foi elaborado um conjunto de princípios para guiar a construção de Termos de Uso e Políticas de Privacidade que pudessem ser utilizados como instrumentos de proteção aos usuários, de forma a garantir que seus direitos fundamentais estivessem sendo cumpridos e que o consentimento fornecido fosse, de fato, válido nos termos da legislação. As diretrizes definidas estão detalhadas a seguir.

Clareza. Mostrar ao usuário, de forma direta e objetiva, quais dados estão sendo coletados e com qual finalidade. Mesmo que os Termos de Uso e Políticas de Privacidade estejam detalhados em uma página à parte, é importante que, juntamente ao pedido de consentimento, esteja explícito ao usuário com o que exatamente ele está concordando.

Transparência. Exibir, de forma concisa e fácil de compreender, todas as informações que sejam relevantes ao usuário, especialmente aquelas que estejam relacionadas ao uso e processamento de dados pessoais. Exemplos: as medidas que a empresa toma para manter os dados pessoais dos usuários em segurança, qual a duração do tratamento de dados, qual o procedimento para exercer o direito de correção/eliminação de dados pessoais, entre outros tópicos previstos na LGPD e outras informações que sejam pertinentes ao usuário, de forma geral. É necessário que essas informações estejam em destaque e sejam fáceis de encontrar.

Possibilidade de não consentir. Mostrar ao usuário a possibilidade de não fornecer consentimento e/ou a possibilidade de decidir individualmente quais dados ele gostaria de compartilhar. Também devem ser apresentadas as consequências de não concordar em fornecer seus dados. Caso o tratamento seja intrínseco e

essencial ao funcionamento do serviço, deve-se oferecer um meio para que o usuário possa solicitar a eliminação de seus dados, de forma fácil, caso queira.

Simplicidade. Tornar a navegação fácil, exibir uma interface descomplicada e amigável, criar uma estrutura lógica para leitura e destacar links e botões são algumas das medidas que contribuem para que a experiência do usuário na *web* em geral seja positiva, mas que são fatores extremamente críticos quando se trata da exibição de informações referentes à proteção de dados pessoais sensíveis, as quais devem estar ao alcance do usuário, de forma descomplicada, para que a legislação se faça cumprir.

Acessibilidade. Permitir que todos os usuários, independentemente de quaisquer fatores, consigam compreender as atividades referentes ao uso e tratamento de seus dados pessoais, bem como as medidas que a empresa toma para garantir a proteção dos direitos dos indivíduos. Redigir o texto em linguagem mais próxima do usuário, investir em imagens/ícones e outros materiais para apoiar a informação textual, adicionar textos alternativos em imagens, fazer com que o tipo, o espaçamento e o tamanho da fonte sejam adequados para a leitura, promover um bom contraste entre o texto e o fundo da página, atentar-se às cores utilizadas e facilitar a navegação por teclado são algumas das estratégias que podem ser aplicadas aos termos e políticas e que contribuem para a construção de uma internet mais acessível.

Com base nas diretrizes estabelecidas, foi criado um modelo para exibição de Termos de Uso e Políticas de Privacidade, visando proporcionar ao usuário clareza de informações, facilidade de leitura e a possibilidade de atuar sobre as permissões concedidas acerca de seus dados pessoais. O modelo foi disponibilizado no Figma¹ e no GitHub², podendo ser adaptado e utilizado livremente para criar termos mais intuitivos e informativos com facilidade.

A solução desenvolvida nesta pesquisa se diferencia dos demais trabalhos na área por apresentar uma ferramenta pronta para utilização que independe de ações do usuário (como, por exemplo, fazer o *download* de uma extensão de navegador ou utilizar uma ferramenta externa para sintetizar os termos e políticas). Por se tratar de uma estrutura simples e feita para ser adaptada diretamente pelos desenvolvedores de *websites*, o projeto independe de configurações mais complexas ou ferramentas adicionais. As diretrizes que acompanham o modelo são diretas e contêm, de forma resumida e

¹ figma.com/file/1Ubf1ZUVGoK5eUVIo4fEye

² github.com/carolnavsqs/modelo-termos-de-uso

simples de aplicar, as principais informações a serem consideradas em um projeto de Termos de Uso e Políticas de Privacidade. Estas informações, apresentadas de maneira agrupada e sintetizada, também representam um diferencial do trabalho.



Figura 1 – Página principal do modelo desenvolvido, contendo um resumo das informações mais relevantes ao usuário em relação à coleta e utilização de seus dados pessoais pelo *website* ou serviço

Para verificar a viabilidade da solução apresentada, os Termos de Serviço da ferramenta WhatsApp foram adaptados de acordo com o modelo de exibição proposto neste trabalho. A nova versão foi então comparada à versão original por meio de uma pesquisa realizada com alunos do curso de Sistemas de Informação da Universidade Federal de Itajubá. Como observado na Figura 2, constatou-se que, para cerca de 76% dos participantes, houve melhoria na experiência:

Considere sua experiência ao realizar a leitura dos termos e políticas de privacidade para o aplicativo selecionado na aula passada. Você considera que sua experiência com os termos de WhatsApp apresentados no site <https://carolinavsqs.github.io/termos-de-servico-whatsapp/index.html>



41 respostas

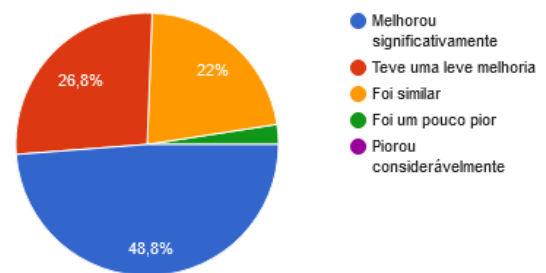


Figura 2 – Pesquisa de validação com usuários

A respeito das limitações e ameaças à validade do estudo, pode-se destacar o fato de que não foram realizadas alterações e aperfeiçoamentos no modelo desenvolvido após a pesquisa de validação realizada com os usuários. O estudo foi conduzido a partir de uma revisão da literatura e da aplicação de conceitos de *design* de experiência do usuário, juntamente aos principais problemas dos Termos de Uso e Políticas de Privacidade que foram estudados em trabalhos correlatos. Apesar da base teórica forte que se faz presente nas diretrizes estabelecidas e da avaliação inicial positiva com usuários reais, a implementação de possíveis pontos de melhoria adicionais após sucessivos testes do *template* com o usuário final poderiam contribuir para tornar o modelo ainda mais completo. Outra limitação diz respeito ao fato de que não foi encontrada uma solução para reduzir o tamanho dos textos relativos aos Termos de Uso e Políticas de Privacidade na íntegra, a qual pudesse ser integrada ao *template* de forma simples, funcional e aplicável em qualquer *website*. As soluções oferecidas neste trabalho

propõem o destaque das informações mais relevantes em áreas de fácil acesso ao usuário, além da aplicação de ferramentas para tornar a leitura mais confortável; entretanto, a extensão dos textos contidos nestes documentos, os quais ainda devem ser disponibilizados na íntegra (uma vez que o resumo proposto não substitui a leitura completa do texto), é um fator que depende da forma com que estes termos são redigidos e ainda pode representar um empecilho para uma experiência positiva do usuário na *web*. As boas práticas estão elucidadas nas diretrizes especificadas nesta pesquisa; porém, não há garantia efetiva de que serão devidamente aplicadas, mesmo com o direcionamento fornecido.

Conclusões

O problema abordado esteve centrado nas possíveis falhas no cumprimento da legislação que protege a privacidade e regulamenta o uso de dados pessoais dos indivíduos, por terceiros, no Brasil. Não são oferecidas informações claras e diretas aos usuários de sites e serviços a respeito da coleta e utilização de seus dados - pelo contrário, as informações relevantes acabam escondidas em documentos extensos e difíceis de compreender. Além disso, a solicitação de consentimento ao usuário para utilização de seus dados também não é feita de maneira transparente, uma vez que exige a leitura de tais documentos e muitas vezes não oferece ao indivíduo a possibilidade de recusar e/ou solicitar a eliminação de seus dados. Com isso, conclui-se que não se oferece transparência ao usuário acerca de seus direitos e também não é demonstrado comprometimento para que estes direitos sejam assegurados.

Ao longo desta pesquisa, foram desenvolvidas diretrizes para construir páginas informativas, acessíveis e amigáveis, de forma a favorecer o *design* centrado no usuário e a adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais no desenvolvimento de Termos de Uso e Políticas de Privacidade e na solicitação do consentimento dos indivíduos para o uso e tratamento de seus dados pessoais. A proposta consiste na aplicação de um modelo para auxiliar diretamente os desenvolvedores a exibir termos mais objetivos, esclarecedores, de fácil compreensão e com foco em dar destaque às informações pertinentes aos titulares dos dados, permitindo, dessa forma, que o consentimento do usuário acerca do uso de seus dados seja fornecido de maneira consciente.

Agradecimento

Este trabalho foi desenvolvido com apoio da Fundação

de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais – FAPEMIG.

Referências

- BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 14 ago. 2018.
- BUTLER, Jill; LIDWELL, William; HOLDEN, Kritina. **Universal principles of design**. Gloucester: Rockport Publishers, 2003.
- CARNEIRO, Ramon Mariano. Li e aceito”: violações a direitos fundamentais nos termos de uso das plataformas digitais. **Internet & Sociedade**, São Paulo, v. 1, n. 1, p. 200-229, 2020. Disponível em: <<https://revista.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2020/02/Li-e-aceito.pdf>>. Acesso em: 29 mar. 2022.
- DA CUNHA, Frederico Carlos. **A Proteção Legal do Design: Marketing e Web Design**. 1. ed. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002. v. 2.
- FERRAZ, Reinaldo. **Acessibilidade na Web: Boas práticas para construir sites e aplicações acessíveis**. São Paulo: Casa do Código, 2020.
- FINKELSTEIN, Maria Eugenia; FINKELSTEIN, Claudio. Privacidade e lei geral de proteção de dados pessoais. **Revista de Direito Brasileira**, v. 23, n. 9, p. 284-301, 2020. Disponível em: <<https://indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/5343>>. Acesso em: 15 dez. 2021.
- JENSEN, Carlos; POTTS, Colin. Privacy policies as decision-making tools: an evaluation of online privacy notices. **Proceedings of the SIGCHI conference on Human Factors in Computing Systems**, p. 471-478, 2004. Disponível em: <<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/985692.985752>>. Acesso em: 08 dez. 2021.
- KRUG, Steve. **Não me faça pensar!:** uma abordagem de bom senso à usabilidade na web. 1. ed. Rio de Janeiro: Alta Books, 2006.
- LEMES, David de Oliveira. Aspectos gerais de uso das interfaces gráficas de usuário. **Revista Digital de Tecnologias Cognitivas**, São Paulo, n. 18, 2018. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/teccogs/article/view/48571>>. Acesso em: 10 fev. 2022.
- NIELSEN, Jakob. **Usability Engineering**. 1. ed. São Francisco: Morgan Kaufmann, 1993.
- NIELSEN, Jakob. **Ten usability heuristics**. 1994. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristic-s/>>. Acesso em: 21 jan. 2022.
- RODRIGUES, Diogo Duarte. **Ciência da Informação e Web Design: Interseções teóricas em busca de melhores práticas**. 2016. 90 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <<http://ridi.ibict.br/handle/123456789/889>>. Acesso em: 03 jan. 2022.