

Como o design da informação pode contribuir no entendimento dos titulares de dados na LGPD

How information design can help data owners understand their rights under the LGPD

Laísa Reis, Gabriela Araujo F. Oliveira

design da informação; direito dos titulares; LGPD.

A Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) é responsável por regular direitos e deveres relativos ao tratamento de qualquer dado pessoal, online ou offline, de todo cidadão no âmbito brasileiro. Empresas e organizações atraíram atenção especial para adaptar a forma como tratavam os dados das pessoas, contudo os titulares – os donos dos dados – não receberam o mesmo apoio. Nesse sentido, o presente trabalho tem por objetivo analisar o capítulo III da LGPD, com base nas diretrizes de Design da Informação, a fim de identificar aspectos gráficos e textuais que desencorajam o entendimento do titular dos seus direitos garantidos pela Lei. O método utilizado foi a revisão de literatura para levantamento de requisitos do Design da informação, integrado ao de análise de conteúdo, com a seleção dos critérios, a categorização quanto ao layout e quanto ao conteúdo. Após a análise, foi possível concluir que vários requisitos de linguagem e layout não foram respeitados, contribuindo, portanto, para dificultar o entendimento dos direitos por parte dos titulares de dados.

information design; data owners; LGPD.

The LGPD is a general law responsible for regulating rights and duties regarding the treatment of any personal data, either online or offline, of every citizen within the Brazilian scope. Companies and organizations have received a lot of attention for adjusting how they manage people's data, but the subjects - the data owners - haven't received the same support. In this sense, the present work aims to analyze the chapter III of the LGPD, based on the Information Design guidelines, in order to identify graphic and textual aspects that discourage the holder's understanding of his rights guaranteed by the Law. The method used was the literature review to gather information design requirements, integrated with the content analysis, with the selection of criteria, the categorization in terms of layout and content. It was possible to conclude from the analysis that several language and layout requirements were not respected, making it difficult for data owners to understand their rights.

1 Introdução

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) foi promulgada no dia 14 de agosto de 2018 no Brasil e entrou em vigor em 18 de setembro de 2020 para regular a atividade de tratamento de dados no país, reforçando a proteção dos direitos fundamentais como o da privacidade, intimidade, honra, direito de imagem e dignidade. A promulgação da LGPD é uma evidência de que a expansão tecnológica tornou a informação um ativo crucial: “quem tem acesso aos dados, tem acesso ao poder” (Pinheiro, 2018, p. 38). Desse modo, a legislação protege os direitos dos titulares dos dados, ao mesmo tempo que visa promover o desenvolvimento econômico e tecnológico.

A lei define como dado pessoal, “informação relacionada a pessoa natural¹ identificada ou identificável” (LGPD, 2018). Assim, o titular dos dados é “a pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objetos de algum tratamento” (Pinheiro, 2018, p.19). Ou seja, a legislação deve empoderar o cidadão ao prever que este seja munido de informações e garantir seu poder de decisão sobre o uso de seus dados pessoais.

Então, a fim de garantir que os titulares compreendam seus direitos, especialmente quando um dos princípios basilares da Lei é o da transparência, o design da informação se mostra como um meio viável para apresentar diferentes conteúdos de maneira adequada e comprehensível para o público a quem se destina (Quintão & Triska, 2014). Nesse sentido, o objetivo deste artigo é demonstrar o resultado da análise do capítulo III da LGPD, que trata dos Direitos dos Titulares, utilizando diretrizes do design da informação, a fim de identificar aspectos gráficos e textuais que desencorajam o entendimento do titular dos seus direitos garantidos pela Lei.

2 Fundamentação teórica

Design da Informação

Na sociedade contemporânea de informação, Frascara (IID, 2011) aponta que o design da informação vai além de uma profissão técnica; é uma necessidade social, já que age descomplicando e tornando mais claro e acessível o excessivo volume de informações com que lidamos. Além disso, Redig (2010) reforça o papel do design da informação no meio social, defendendo que o campo “está no eixo do sistema democrático. Não existe democracia sem informação clara, e verdadeira” (Redig, 2010, p. 4). A partir da revisão de literatura, estabelecemos os requisitos de análise do design da informação com base em três autores: Mijksenaar (1997), Redig (2010) e Frascara (2011).

¹ Para esta pesquisa, compreendemos a pessoa natural como sinônimo de pessoa física. Mais informações disponíveis no Código Civil: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406compilada.htm

Mijksenaar (1997) estabelece um processo de análise de peças gráficas, a fim de identificar possíveis problemas na forma que são apresentadas, por meio da atenção às variáveis gráficas (Figura 1):

Figura 1: Variáveis de Mijksenaar. Fonte: Elaborado pelas autoras, a partir de Mijksenaar (1997).

DIFERENCIACÃO classifica de acordo com a categoria e o tipo	cor ilustrações largura da coluna fonte tipográfica
HIERARQUIA classifica de acordo com a importância	posição sequencial (cronologia) posição na página (layout) tamanho da fonte peso da fonte espaçamento de linhas
APOIO acentuando e enfatizando	áreas de cores e sombras linhas e blocos símbolos, logos, ilustrações atributos do texto (itálico, etc.)

Nesse sentido, Frascara (2011), indica como requisitos que a informação deve ser: acessível, apropriada ao conteúdo e ao usuário, atrativa, confiável, completa, concisa, relevante, oportuna, compreensível e apreciada por sua utilidade.

Redig (2010), por sua vez, aponta que para uma informação ser clara e verdadeira, deve atender a características do destinatário, da forma e do tempo de transmissão da mensagem, sendo essas condições indispesáveis para o design da informação existir. Sendo assim, separa os requisitos quanto ao destinatário, quanto à forma e quanto ao tempo. Para o escopo desta pesquisa, utilizamos apenas os dois primeiros: quanto ao destinatário, que explicita que o conteúdo da mensagem é determinado não por quem emite e sim para quem a mesma é destinada; e quanto à forma de transmissão, no qual ele elenca sete critérios (analogia, clareza, concisão, ênfase, coloquialidade, consistência e cordialidade).

LGPD

A LGPD é ampla e possui X (dez) capítulos divididos em várias seções, abordando desde a disposição geral até autoridades responsáveis pela fiscalização. Contudo, concentraremos no capítulo III (três) que é o responsável por tratar dos direitos que o titular possui diante do advento da nova Lei, englobando do artigo 17 ao 22.

Com o surgimento da LGPD, baseado na garantia de direitos fundamentais, como o da privacidade, intimidade, honra, direito de imagem e dignidade, é importante que as regulamentações sejam construídas e difundidas com o intuito de efetivamente garantir a proteção dos direitos dos titulares, uma vez que é um ponto primordial da Lei.

Contudo, a redação da lei em si conta com expressões, termos e nomenclaturas técnicas não acessíveis àqueles que não fazem parte da área jurídica. Além disso, a forma como é apresentada no site oficial do Planalto não se utiliza de elementos visuais para favorecer a compreensão da sociedade como um todo.

Sendo assim, o *Legal Design* e *Visual Law*² (Cf. Souza & Oliveira, 2021) se apresentam como possíveis caminhos na área do Direito para aproximar as pessoas da informação jurídica, a fim de promover o acesso à justiça. Pois, compreendemos que a clareza da informação permite que as pessoas consigam entender seus direitos e participar ativamente dos processos junto aos profissionais do Direito (Coelho; Holtz, 2020). Assim, o design e o direito já se mostraram capazes de caminhar juntos, podendo ser o design um grande impulsionador de transformação para o meio jurídico e, por conseguinte, da sociedade.

3 Metodologia

Realizamos uma revisão bibliográfica com a intenção de estabelecer o estado da arte acerca de um determinado tema com base em material já publicado (Gil, 2017). Com natureza descritiva, possui o intuito de integrar resultados obtidos de pesquisas prévias para contribuir na solução do problema da pesquisa em foco (Santos, 2018).

A revisão se deu de forma assistemática, com cunho investigativo na busca e seleção do conteúdo que integrou a fundamentação teórica de modo a compreender as percepções atuais acerca do tema (Gil, 2017). Segundo Santos (2018), a revisão bibliográfica assistemática é bastante aplicada no campo do design quando se busca se familiarizar com o problema e, nesse sentido, “não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, visto que propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras” (Lakatos; Marconi, 2017, p.211).

Quanto a abordagem, a pesquisa é qualitativa, partindo de uma análise onde a modalidade é descritiva, visando descrever características e identificar possíveis relações entre variáveis no objeto de estudo, no caso, o Capítulo III que trata dos Direitos dos Titulares na LGPD.

Nesse sentido, a pesquisa seguiu os seguintes passos:

² São termos que ainda não possuem seus contornos definidos, mas de acordo com Souza & Oliveira (2021, p.6), a partir da classificação proposta por Hagan, “o escopo do Legal Design é amplo e [...] o *Visual law* é uma das subáreas do *Legal design*, que busca a informação jurídica mais clara e compreensível, desde o leigo até o mais versado profissional”.

Fase de pré-exploração

Para delimitar e tornar o problema de pesquisa mais claro e preciso, desenvolvemos uma pesquisa bibliográfica exploratória para identificar os possíveis requisitos do design da informação que seriam utilizados na análise, assim como conceitos e entendimento da LGPD.

Seleção das unidades de análise

Definição do escopo da análise que no caso tratou sobre o Capítulo III dos Direitos dos Titulares.

Processo de categorização e subcategorização

Definição de requisitos de Design da Informação, através de uma categorização apriorística, já que são pré-definidas pelos profissionais de design da informação (Campos, 2004). Reunindo os critérios de Redig (2010), Frascara (2011) e Mijksenaar (1997), duas frentes de análises foram definidas, contando com subcategorias definidas pelas autoras conforme Figura 2, que serviram de instrumento de análise do Capítulo de Direitos dos Titulares na LGPD.

Figura 2: Categorias de análises baseadas nos autores Redig (2010), Frascara (2011) e Mijksenaar (1997). Fonte: Elaborado pelas autoras.

Categoria	Requisitos
Quanto a linguagem	acessível
	clareza
	compreensível
	coloquialidade
	foco no receptor
	apropriada ao conteúdo
	apropriada ao usuário
	concisa
	oportunidade
	estabilidade
	confiável
	completa
	relevante
	útil
	cordialidade
	atrativa
Quanto ao layout	fonte tipográfica
	atributos do texto
	peso da fonte
	tamanho da fonte
	espaçamento de linhas
	largura da coluna
	linhas e blocos
	posição na página (layout)
	posição sequencial (cronologia)
	énfase
	analogia
	áreas de cores e sombras
	cor
	ícones, logos e ilustrações
	ícones, logos e ilustrações

4 Análise

A linguagem utilizada na Lei é predominantemente técnica do âmbito jurídico, o que faz com que ela não seja **apropriada para o usuário** e não respeite o **foco no receptor**. Além disso, não utiliza **linguagem direta**, tampouco reduz a quantidade de palavras para dar enfoque na informação principal, demonstrando não estar concisa e de acordo com o senso de oportunidade. Por isso, não é **compreensível** e **clara**, muito menos acessível, para o titular dos dados.

Por outro lado, a Lei se mostra **confiável** e **completa**, já que se encontra publicada no site oficial do Governo Federal e mantém descrito em sua redação os ajustes e hyperlinks informativos. É **estável**, por manter a tradicionalidade do seu texto jurídico, assim como **útil** e **relevante**, por tratar de um tema de grande importância para a sociedade atual: a proteção de dados. Apesar de manter uma comunicação cordial à sua disposição, não se apresenta de forma atrativa, o que não encoraja a leitura.

A análise do layout da Lei foi desenvolvida levando em consideração a tela HD de 14 polegadas, resolução de 1366 x 768px, utilizando o sistema operacional do Windows 10 Pro no navegador Google Chrome versão 102.0.5005.115, 64 bits (Figura 3). Nesse sentido, a **hierarquia visual** dos Capítulos, Seções, Artigos, Parágrafos e Incisos, não é bem desenvolvida, já que possuem alinhamentos, espaçamentos, peso e corpo que não priorizam a diferenciação entre eles. Contudo, a Lei se apresenta com sequência cronológica de leitura, já que as suas partes são dispostas espacialmente de modo linear.

Figura 3: Imagem do Capítulo III da LGPD conforme publicação no site do Planalto. Fonte: Elaborado pelas autoras.

CAPÍTULO III
DOS DIREITOS DO TITULAR

Art. 17. Toda pessoa natural tem assegurada a titularidade de seus dados pessoais e garantidos os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade e de privacidade, nos termos desta Lei.

Art. 18. O titular dos dados pessoais tem direito a obter do controlador, em relação aos dados do titular por ele tratados, a qualquer momento e mediante requisição:

- I - confirmação da existência de tratamento;
- II - acesso aos dados;
- III - correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- IV - anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com o disposto nesta Lei;
- V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador;
- V - portabilidade dos dados a outro fornecedor de serviço ou produto, mediante requisição expressa, de acordo com a regulamentação da autoridade nacional, observados os segredos comercial e industrial. (Redação dada pela Lei nº 13.853, de 2019) Vigência
- VI - eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 desta Lei;
- VII - informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados;
- VIII - informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa;
- IX - revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º desta Lei.

§ 1º O titular dos dados pessoais tem o direito de peticionar em relação aos seus dados contra o controlador perante a autoridade nacional.

Quanto à **tipografia**, a Lei utiliza fonte Arial, uma escolha tradicional e não tão atrativa, com 13px de corpo durante todo o texto, o que não é recomendável para leitura em tela – que tem como ideal a variação entre 14 e 21px (Lupton, 2015). Além de utilizar **entrelinha** de 120%, não empregando o espaçamento ideal indicado de 140 a 150% (*ibid.*).

Outro ponto importante é que a **largura das linhas** é muito longa, com cerca de 130 caracteres por linha. Para uma leitura confortável em um computador *desktop*, o ideal seria de 65 a 75 caracteres por linha (Lupton, 2015). Em relação ao **alinhamento**, o texto é justificado e sem hifenização. Isso faz com que crie intervalos irregulares entre as palavras, resultando em uma composição com alguns “caminhos de rato” (Lupton, 2015, p.62).

Os hyperlinks e textos riscados se apresentam com maior **ênfase** na página, porém não referenciam conteúdo que deve ser destacado. O próprio uso do azul e sublinhado, indicam padrão de uso, mas poderiam ser melhor trabalhados para fazer analogia ao redirecionamento de página e a informação contida no texto.

Por fim, exceto pelo hyperlink, o texto é preto durante todo o capítulo, com cor uniforme e fundo branco, não fazendo uso de **cores**, texturas, nem sombras e gradientes para criar contraste entre blocos de informações. Tampouco utiliza imagens, ilustrações ou símbolos para compor sua construção.

5 Considerações finais

O emergente uso do design no campo jurídico, como o *Visual Law* e *Legal Design*, demonstra os benefícios que essa interdisciplinaridade pode trazer na prática. Conforme visto nos resultados da análise, demonstrou-se que vários requisitos de linguagem e layout não foram respeitados, dificultando, portanto, o entendimento dos direitos por parte dos titulares de dados.

Compreendemos que esse estudo é apenas exploratório e analítico e esperamos que seja desenvolvido para uma abordagem mais propositiva, com layout responsivo e testes com sujeitos. Assim, um possível desdobramento é propor uma nova configuração do layout da LGPD e também – junto a profissionais da área do direito – sugestões de mudanças de palavras técnicas e complexas por outras mais acessíveis e apropriadas ao titular dos dados, a fim de que haja uma comunicação mais acessível.

Referências

- Campos, C. J. G. (2004). Método de análise de conteúdo: ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 57, n. 5, p. 611-614. <https://doi.org/10.1590/S0034-71672004000500019>
- Coelho, A. Z.; Holtz, A.P. U. (2020). *Legal Design | Visual Law: Comunicação entre o universo do Direito e os demais setores da sociedade*. São Paulo: Thompson Reuters.
- Frascara, J. (2011). *¿Qué es el diseño de información?*. Buenos Aires: Infinito.
- Gil, A. C. (2017). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 6 ed. São Paulo: Atlas.
- IIID. (2011). 25th anniversary. [S.I.]. Disponível em <https://www.iid.net/home/25th-anniversary/>
- Lakatos, E. M.; Marconi, M. A. (2017). *Fundamentos de metodologia científica*. 8 ed. São Paulo: Atlas.

- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), 13.709 (2018).
https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm
- Lupton, E. (2015). Tipos na tela: um guia para designers, editores, tipógrafos, blogueiros e estudantes. São Paulo: Gustavo Gili.
- Mijksenaar, P. (1997). *Visual function : an introduction to information design*. Rotterdam:010 Publishers.
- Pinheiro, P. P. (2018). *Proteção de Dados Pessoais: Comentários à Lei n. 13.709/2018 -LGPD*. São Paulo: Saraiva Educação S.A.
- Quintão, F. de S., & Triska, R. (2014). Design de informação em interfaces digitais: origens, definições e fundamentos. *InfoDesign - Revista Brasileira De Design Da Informação*, 11(1), 105–118. <https://doi.org/10.51358/id.v11i1.243>
- Redig, J. (2010). Não há cidadania sem informação, nem informação sem design. *InfoDesign - Revista Brasileira De Design Da Informação*, 1(1), 51–59. <https://doi.org/10.51358/id.v1i1.4>
- Santos, A. dos. (2018). *Seleção do Método de Pesquisa: guia para pós-graduandos em Design e áreas afins*. Curitiba: Editora Insight.
- Souza, B. de A., & Oliveira, I. B. (orgs.). (2021). *Visual law: como os elementos visuais podem transformar o direito*. São Paulo: Thomson Reuters Brasil.

Sobre o(a/s) autor(a/es)

Laísa Reis, bacharel, CESAR School, Brasil <laisareisdf@gmail.com>
Gabriela Araujo F. Oliveira, Mestra, CESAR School <gafo@cesar.school>