

# Avaliação dos Termos de Uso, Política de Privacidade e Coleta de Dados do Conecte SUS

Gabriel Vaz<sup>1</sup>, Luiz Henrique Mosmann<sup>1</sup>, Renata Vinadé<sup>1</sup>, Milene Silveira<sup>1</sup>,  
Rafael Bordini<sup>1</sup>, Rafael Prikladnicki<sup>1</sup>, Sabrina Marczak<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Escola Politécnica – Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS)  
Caixa Postal 1212 – 90.619-900 – Porto Alegre – RS – Brazil

{gabriel.vaz,mosmann.luiz,renata.vinade}@edu.pucrs.br,

{milene.silveira,rafael.bordini,rafael.prikladnicki,sabrina.marczak}@pucrs.br

**Resumo.** *Com o surgimento da pandemia do Coronavírus e após a produção de vacinas para proteger a população, o aplicativo Conecte SUS se tornou amplamente utilizado já que prevê a integração das informações de saúde do cidadão, como, por exemplo, o controle e emissão do Certificado Nacional de Vacinação COVID-19. Assim, sendo possível ter o controle vacinal da população, além de permitir maior segurança para eventos em lugares fechados. Com a sanção da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) em 2020, a coleta e manipulação dos dados dos usuários tornou-se ainda mais discutida por empresas e pesquisadores. Seguindo este contexto, o objetivo deste trabalho é avaliar os Termos de Uso, Política de Privacidade e coleta de dados do Conecte SUS, nesta pesquisa, foram realizadas as aplicações dos métodos de avaliação por inspeção (Percurso Cognitivo) e de extração de opinião (Questionário).*

## 1. Introdução

A relação usuário-tecnologia tem sido apoiada por interfaces cada vez mais estruturadas e intuitivas, contribuindo para que a coleta de dados, muitas vezes, ocorra de forma imperceptível ao usuário, tornando-o insciente sobre a coleta realizada pelos detentores de dados [Affonso 2018]. Com a promulgação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a privacidade, coleta e administração desses dados se tornam ainda mais discutidas por empresas e pesquisadores.

Devido à pandemia causada pelo (COVID-19) no mundo todo, houve-se a necessidade de armazenar as informações referentes a vacinação da população para controlar a transmissão do vírus após a liberação da circulação de pessoas em ambientes compartilhados. No Brasil, a utilização do aplicativo Conecte SUS se popularizou devido à facilidade de acesso a essa informação para a apresentação do comprovante de vacinação na entrada de bares, restaurantes, cinemas e *shows*, além de possuir informações relevantes como resultados de exames, medicamentos, informações sobre atendimentos e internações, etc.

Visando avaliar os Termos de Uso, Política de Privacidade e coleta de dados do Conecte SUS, nesta pesquisa, foram realizadas as aplicações dos métodos de avaliação por inspeção (Percurso Cognitivo) e de extração de opinião (Questionário) [Barbosa et al. 2021], sendo o primeiro para analisar o percurso do usuário no aplicativo para se chegar nas informações sobre a manipulação de seus dados e o segundo para obter informações sobre o conhecimento dos usuários em relação aos Termos de Uso, Política de Privacidade e coleta de dados.

## 2. Resultado Percurso Cognitivo

No método de Percurso Cognitivo, foram definidas as seguintes tarefas:

- A Tarefa I visa realizar o percurso no aplicativo para encontrar os Termos de Uso.
- A Tarefa II visa realizar o percurso para encontrar a Política de Privacidade no aplicativo.
- O objetivo da Tarefa III é realizar o percurso no aplicativo para acessar as dúvidas frequentes e então obter informações sobre a manipulação dos dados do usuário.

A partir das tarefas definidas, os avaliadores chegaram nas seguintes respostas para as questões descritas abaixo:

*P1: O usuário vai tentar atingir o objetivo correto?*

Na Tarefa I, os avaliadores concluíram que os usuários do aplicativo vão conseguir atingir o objetivo correto. Uma possível dificuldade na conclusão desta tarefa estaria no primeiro passo, apresentado no item (a) da Figura 1, onde o usuário deve associar que os Termos de Uso estarão contidos no menu “Mais Serviços” e para isso, acessar o menu “Mais” para chegar nas informações do Termo de Uso.

Na Tarefa II, foi identificado que poderia surgir a mesma dificuldade da Tarefa I, além de ter duas possibilidades distintas para acessar as Políticas de Privacidade, possivelmente deixando o usuário confuso se ambas informações são iguais, mas ainda assim possibilitando o mesmo de chegar no seu objetivo.

Concluiu-se, na Tarefa III, que os usuários conseguirão atingir o objetivo de acessar as Dúvidas Frequentes, porém não conseguirão encontrar nenhuma informação referente aos Termos de Uso, Política de Privacidade e coleta de dados do aplicativo.

*P2: O usuário vai notar que a ação correta está disponível?*

Da mesma forma que comentado anteriormente, os avaliadores acreditam que a maior dificuldade do usuário será em associar a correta distribuição das informações na aba “Mais”. Somente após essa ação do usuário, às três opções buscadas ficarão mais visíveis. Isso acontece nas tarefas I, II e III.

*P3: O usuário vai associar a ação correta com o objetivo que está tentando atingir?*

Na tela inicial do aplicativo o usuário não irá encontrar seu objetivo, e ao realizar a ação correta irá encontrar mais opções que façam sentido com seu objetivo, essa afirmação vale para as tarefas I, II e III já que ambas possuem os mesmos passos iniciais.

*P4: Se a ação for executada corretamente, o usuário vai perceber que está progredindo na direção de concluir a tarefa?*

Nas tarefas I e II o usuário consegue perceber que está progredindo na direção de concluir a tarefa, porém na Tarefa III o usuário não conseguirá encontrar informações referentes à manipulação de seus dados seguindo esses passos.

## 3. Resultado Questionário

O questionário aplicado contou com a colaboração de 50 participantes. A seguir discorreremos sobre as questões apresentadas para os participantes e as respostas recebidas.

Todos os participantes concordaram em participar da pesquisa por livre e espontânea vontade após a leitura do TCLE [Souza et al. 2013]. Seguindo para o primeiro tópico, os participantes foram questionados sobre seus conhecimentos sobre os dados coletados pelo aplicativo, 40 deles informaram que não tinham conhecimento sobre os dados e dos 10 que tinham, dentre as respostas mais frequentes, estavam: “*dados pessoais*”, “*e-mail*”, “*endereço*”, “*CPF*”, “*RG*”, “*telefone*” e “*situação vacinal*”; respostas coerentes no contexto inserido.

No tópico de manipulação de dados, 44 dos 50 participantes responderam que não sabiam como seus dados estavam sendo utilizados pelo aplicativo e 6 deles sabiam. Dentre os que sabiam, alguns efetuados feitos foram os seguintes: “*usados para evidências científicas e para estabelecer políticas públicas*”, “*servem como sistema de informação*”, “*são utilizados por empresas de marketing que de baseando pelos dados dos algoritmos criam conteúdos capazes de captar minha atenção*”; respostas em diferentes aplicações, mas que podem ser consideradas válidas considerando as discussões sobre manipulação dos dados que ocorrem diariamente na sociedade.

Na etapa de segurança, 21 participantes não souberam opinar sobre a segurança de seus dados no aplicativo, 15 sentem que seus dados estão seguros e 14 acreditam que não estão seguros. A maioria dos participantes não soube opinar se seus dados estão ou não seguros na plataforma, o que leva ao questionamento se o participante não se importa com as questões de segurança ou não teve evidências o suficiente para formar uma opinião.

Por fim, no tópico de leitura dos Termos de Uso e Política de Privacidade, 22 dos 50 participantes informaram nunca ler os Termos de Uso e/ou a Política de Privacidade de aplicativos, ou sites, 18 raramente leem, 4 leem às vezes, 4 ocasionalmente, 1 lê apenas se mostra poucas informações ou resumidamente as mais importantes e 1 participante sempre realiza a leitura. Dados representados na Figura 1. Da leitura dos Termos de Uso e Política de Privacidade do aplicativo Conecte SUS, 41 participantes não realizaram a leitura e dos 9 que realizaram, para 7 deles as informações estavam claras e 2 não acharam as informações claras o suficiente. Dentre os 41 participantes que não leram, 37 deles argumentaram o porquê de não terem lido e 4 preferiram não responder. Dentre as respostas recebidas, destacam-se comentários como: “*muito extenso*”, “*costume de somente aceitar*”, “*pressa em utilizar o serviço*”, “*normalmente gigantescos e não objetivos*”. Considerando as respostas recebidas neste tópico, é evidente a necessidade de uma nova abordagem de apresentação dessas informações para engajar usuários do aplicativo a realizarem a leitura.

#### **4. Conclusão**

Com base nos resultados obtidos podemos concluir que (i) mesmo que o aplicativo se mostre efetivamente simples (com poucos passos) para obtenção de dados sobre Política de Privacidade, Termos de Uso e coleta de dados, os usuários não têm o costume de ler os termos citados anteriormente; (ii) os usuários não leem os Termos de Uso por considerá-los muito extensos e maçantes e (iii) a maioria dos usuários não tem conhecimento sobre quais dados são coletados e para que são utilizados.

Acreditamos que para aumentar o engajamento da leitura dos termos de utilização, os profissionais da área de IHC poderiam desenvolver um termo resumido com uma linguagem clara e acessível, ou a criação de algum outro material informativo como vídeos,

Com que frequência você costuma ler os Termos de Uso e/ou Políticas de Privacidade?

50 respostas

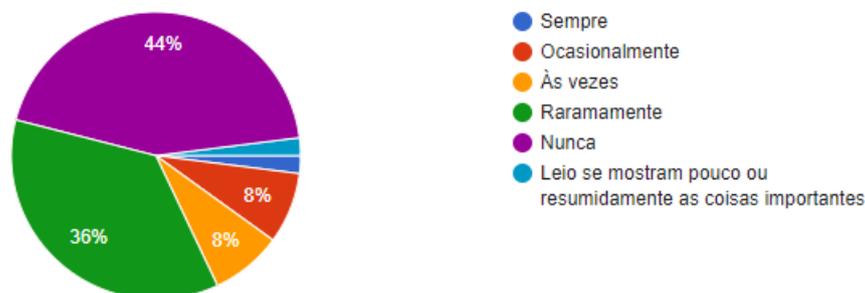


Figura 1. Frequência de leitura.

por exemplo, ou ainda como proposto por [Kobayashi and dos Reis 2020] a utilização de alguma ferramenta de inteligência artificial que rotule as informações contidas no texto para auxiliar os usuários a pelo menos encontrar as informações mais críticas sobre sua privacidade e coleta de dados.

Por fim, os métodos utilizados nos pareceram adequados, pois, por meio deles, foi possível um aprofundamento nos resultados obtidos. Consideramos que esse trabalho será benéfico para profissionais que busquem entender o comportamento dos usuários em relação à baixa adesão da Leitura dos Termos de Uso e Políticas de Privacidade e também, para profissionais que estejam elaborando os mesmos.

## 5. Agradecimentos

Os autores deste artigo agradecem a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001, ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - Brasil (CNPq), pelo apoio financeiro concedido.

## Referências

- Affonso, E. P. (2018). *A insciência do usuário na fase de coleta de dados: privacidade em foco*. PhD thesis, Universidade Estadual Paulista (UNESP).
- Barbosa, S., Silva, B., Silveira, M., Gasparini, I., Darin, T., and Barbosa, G. (2021). *Interação humano-computador e experiência do usuário*. autopublicação.
- Kobayashi, T. O. and dos Reis, V. Q. (2020). Tics no apoio a compreensão de termos de uso e políticas de privacidade. In *Anais do I Workshop sobre as Implicações da Computação na Sociedade*, pages 137–144. SBC.
- Souza, M. K., Jacob, C. E., Gama-Rodrigues, J., Zilberstein, B., Cecconello, I., and Habr-Gama, A. (2013). Termo de consentimento livre e esclarecido (tcle): fatores que interferem na adesão. *ABCD. Arquivos Brasileiros de Cirurgia Digestiva (São Paulo)*, 26:200–205.