

Um Guia para o projeto de *banners* de consentimentos para *cookies* simples, intuitivos e de acordo com a LGPD

Amanda B. Melo¹, Luca M. Machado¹, Wesley N. da Silva¹, Luciana Salgado¹

¹Instituto de Computação
Universidade Federal Fluminense (UFF) – Niterói, RJ – Brasil

{ammelo, lucamm, wesleynunes}@id.uff.br, luciana@ic.uff.br

Abstract. *Cookies are one of many ways to gather personal data on the internet. Cookies must abide by the Brazilian General Law of Data Protection principles. Many organizations use consent banners to inform and collect users' consent to use cookies. However, some websites utilize persuasive strategies in their interfaces. This article proposes a guide for designing consent banners based on eight communication strategies that meet Brazilian General Law of Data Protection principles.*

Resumo. *Os cookies são uma das formas de coleta de dados pessoais na internet. O uso de cookies em websites deve ser feito de acordo com os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Muitas organizações empregam os banners de consentimento para informar e coletar o consentimento das pessoas usuárias sobre o uso dos cookies. Porém, alguns websites empregam estratégias persuasivas em suas interfaces. Este artigo apresenta uma proposta de um guia para o design de banners de consentimento baseado em oito Estratégias Comunicativas que buscam atender princípios da LGPD.*

1. Introdução

De maneira geral, as pessoas estão mais preocupadas com o uso dos seus dados pessoais [Batista et al. 2020]. Cada ação realizada por uma pessoa usuária no contexto da *web* se resume a um dado, esses dados são coletados pelas empresas [da Silveira et al. 2016], essa coleta pode ser comunicada às pessoas usuárias por meio de *cookies*. Os *cookies* são arquivos de texto enviados por um servidor *web* para o navegador da pessoa usuária quando uma página é acessada por ela [Da Silva et al. 2023].

Uma solução que tem sido amplamente utilizada são os *banners* com um pedido de consentimento. Esses *banners* de consentimento, normalmente, apresentam um aviso em texto acerca da utilização de *cookies*, contendo opções para que a pessoa usuária expresse sua opinião quanto a coleta de dados. Porém, [Rodrigues et al. 2023] argumentam que a forma como os *banners* de consentimento de *cookies* são apresentados, em sua maioria, não seguem os princípios da LGPD: finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção da não discriminação e responsabilização e prestação de contas [Frazão et al. 2019].

Em virtude desse cenário, propomos a criação de um guia para auxiliar designers da interação e desenvolvedores de *websites* para gerar uma referência de práticas e de sugestões para uma comunicação mais transparente e adequada aos princípios da LGPD a respeito da coleta de dados pessoais por meio da interface dos sistemas interativos.

2. Fundamentação do Guia para a construção de *banners* de consentimento

A construção do guia está fundamentada nos resultados de uma pesquisa que investigou a comunicabilidade dos pedidos de consentimento para coleta de dados pessoais nos portais de notícias Globo¹ e CNN Brasil² [Da Silva 2024].

A pesquisa identificou a adoção de 8 Estratégias de Comunicação (EC) associadas a princípios da LGPD nos dois portais de notícias. A Tabela 1 apresenta essa associação. Por exemplo: a EC1 se refere aos portais de notícias que usam *banners* para comunicar às pessoas usuárias sobre a coleta de *cookies*. Tal EC foi associada aos princípios da LGPD de finalidade (i.e. “a realização do tratamento deve ocorrer para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao(à) titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades”); e da transparência (i.e. “a garantia dada aos(às) titulares de que terão informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial”)³. Este trabalho quer, portanto, oferecer um guia que apresente as EC, com exemplos e explicações, para apoiar projetistas no design de interação que contemple a LGPD.

Tabela 1. Estratégias de Comunicação (EC) [Da Silva 2024]

ID	ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO	PRINCÍPIOS DA LGPD
EC1	Externar a utilização de <i>cookies</i> no portal de notícias por meio de <i>banner</i> de consentimento de <i>cookies</i>	finalidade, transparência
EC2	Conceder meio a pessoa usuária manifestar o seu posicionamento em relação ao consentimento.	consentimento
EC3	Propiciar navegação sem restrições.	necessidade
EC4	Informar que está de acordo com as regras estabelecidas na LGPD.	qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção
EC5	Transmitir confiança por meio de um processo simplificado e minimalista.	transparência
EC6	Disponibilizar formas de intervenção sobre a utilização dos dados.	livre acesso
EC7	Oferecer formas de gerir parte dos <i>cookies</i> utilizados no portal.	livre acesso
EC8	Prover instrumento para divulgar como os dados pessoais são tratados e quais regras sobre privacidade a empresa segue.	finalidade, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção.

A próxima seção detalha o protótipo do guia para a inclusão de pedidos de consentimento para uso dos *cookies*. O objetivo é que o guia seja um meio de democratização e divulgação do conhecimento sobre a LGPD e estratégias de design com boa comunicabilidade.

3. Prototipação do Guia

No guia, duas *checklists* são apresentadas, a primeira indica as diretrizes para um *banner* de consentimento, e a segunda trata de uma extensão do primeira, indicando as obrigações de um *banner* de preferências. Vale ressaltar que o pedido de consentimento da pessoa usuária para coleta de dados através de *cookies* pode ser realizado de outras formas além de *banners* [Santos et al. 2023]. Nessas *checklists*, as EC foram os pontos de partidas para cada item identificado. Abaixo temos a primeira *checklist* e sua correlação com as ECs.

¹<https://www.globo.com> - Portal de notícias Globo.

²<https://cnnbrasil.com.br> - Portal de notícias CNN Brasil.

³Princípios da LGPD

1. **EC1, EC3:** *banner* de consentimento sem restringir a navegação.
2. **EC2:** No mínimo três botões:
 - 2.1. Recusar todas as opções de *cookies*.
 - 2.2. Aceitar todas as opções de *cookies*.
 - 2.3. Gerenciar as preferências de *cookies*.
3. **EC4:** Informar a pessoa usuária quais aspectos da LGPD a empresa se propôs a cumprir.
4. **EC5:** Indicar qual a finalidade dessa coleta e quais dados são coletados por meio de textos diretos e simples.
5. **EC6, EC7:** Tenha um modal de preferências de modo a dar escolha a pessoa usuária sobre quais *cookies* restringir.
6. **EC8:** Evitar apresentar políticas de privacidade com textos longos e com baixa interatividade da pessoa usuária.
7. **EC2, EC6:** Permitir a pessoa usuária alterar suas escolhas iniciais.

Um dos problemas identificados por [Santos et al. 2023], ressalta como o *banner* de gerenciamento das preferências de *cookies* pode ser implementado de maneira a confundir e corromper a vontade da pessoa usuária. Através de opções a serem escolhidas em *checkboxes*, cujo o nível de granularidade é excessiva. Essa abordagem gera fadiga no leitor que busca entender do que se trata cada opção de categoria de *cookie* abordado nas preferências [Barbosa and Silva 2010]. Do ponto de vista dos designers, esses *banners* são implementados com conteúdos desnecessários que ferem as Heurísticas de Nielsen [Nielsen 1994] e geram trabalhos extras para os desenvolvedores que devem acrescentar camadas e botões em excesso. Por causa da má usabilidade dos *banners*, há a segunda *checklist*.

1. **EC6:** Modal de preferências surge ao clicar no botão de gerenciar as opções de *cookies* no *banner* de consentimento.
2. **EC5:** No mínimo dois botões:
 - 2.1. Recusar todas as opções de *cookies*.
 - 2.2. Confirmar minhas escolhas.
3. **EC5:** Apresentar as categorias de *cookies* como uma lista expansiva, na qual ao clicar no nome da categoria ela se expande e apresenta uma descrição detalhada, sem omitir informações, porém simples.
4. **EC7:** Evitar colocar *cookies* como obrigatórios, portanto cada item da lista deve ter um *checkbox* para ser selecionado.

O item 1 da segunda *checklist* existe para que a pessoa usuária gerencie suas preferências, isso se relaciona com a EC6. No item 2, o botão, “todas as opções de *cookies*”, existe para poupar a pessoa usuária que preferir limpar suas seleções se relacionando com a EC5. Com o item 3, existem as categorias, que devem englobar em alto nível os *cookies* para não gerar uma granularidade excessiva, como abordado anteriormente, também tem relação direta com a EC5. No item 4, temos a garantia de cada categoria ser opcional, garantindo o gerenciamento de parte dos *cookies* utilizados, tem relação com a EC7. Portanto, essa segunda *checklist* busca atender as ECs segundo a tabela 1.

O protótipo está sendo desenvolvido por meio da ferramenta *Figma*⁴ e disponível para acesso no *link*: <https://shorturl.at/frqfa>. O protótipo do site tem seu conteúdo dividido em 5 partes, organizadas da seguinte forma:

⁴<https://www.figma.com/pt-br/> - Ferramenta de *design* colaborativa para criação de protótipos.

1. *Cookies*: o que são?
2. LGPD: o que é a LGPD?
3. Modelo: uma proposta de *banner* de consentimento.
4. Preferências: uma solução para criação de um modal de preferências.
5. Extra: Pegue um exemplo!

As partes (1) e (2) apresentam, respectivamente, uma descrição dos *cookies* e a da LGPD. A parte de Modelo (3) apresenta um modelo de *banner* de pedido de consentimento da pessoa usuária, em conjunto com a primeira *checklist* apresentada. Na parte seguinte (4), apresentamos a segunda *checklist* com um modelo de gerenciamento de preferências para aceitação de *cookies*. A última parte (5) consiste em ofertar o protótipo dos modelos apresentados em um projeto do *Figma*. Além disso, deve apresentar estes mesmos modelos em suas versões de código, permitindo que desenvolvedores utilizem diretamente em seus projetos. Com isso, objetivamos divulgar conceitos fundamentais para o desenvolvimento e também os modelos de *banner* de consentimento e *banner* de gerenciamento de preferências de *cookies*.

Este artigo compartilha a etapa de prototipação da proposta. Após essa etapa, as devidas avaliações serão feitas [Lowgren and Stolterman 2007], e por fim, o *website* será desenvolvido. Em trabalhos futuros pretendemos avaliar o Guia e os modelos de *banners* propostos por meio de estudos com projetistas e pessoas usuárias finais. O primeiro estudo terá como público alvo desenvolvedores *web* e designers. Será identificado o conhecimento prévio sobre a LGPD e *cookies*, além disso, avaliar a utilidade e o impacto do Guia. Para conduzir o segundo estudo, serão apresentados exemplos de *websites* usando os modelos de *banners* de coleta de consentimento, conforme proposto em nosso Guia. De forma síncrona e sem mediador, os participantes serão convidados a interagir com esses exemplos, com objetivo de coletar o *feedback* das pessoas usuárias participantes. A finalidade é avaliar a percepção das pessoas usuárias finais quanto as solicitações de consentimento.

Por fim, com os dois estudos concluídos, a próxima fase é a revisão dos conceitos apresentados, pois com as avaliações algumas alterações devem ser realizadas, no protótipo do Guia e em seus modelos, para melhor atendimento do público alvo e das pessoas usuárias. Com a versão final concluída, o site seria de fato desenvolvido e publicado na internet, para que todos possam usufruir do trabalho desenvolvido.

4. Considerações Finais

Esse trabalho apresenta o protótipo de um guia para apoiar projetistas de sistemas interativos, sem conhecimento técnico da LGPD, a incorporar *banners* de pedido de consentimentos para utilização de *cookies*. O Guia apresentará os modelos desenvolvidos com base nas EC apresentadas e os princípios da LGPD [Da Silva 2024]. A expectativa é que o Guia seja uma referência relevante e útil para profissionais das áreas de IHC e Engenharia de Software que atuem diretamente na construção e manutenção de sites. Por fim, o Guia busca permitir que mais profissionais tenham contato com as EC que visam facilitar o entendimento da LGPD.

Referências

- Barbosa, S. and Silva, B. (2010). *Interação humano-computador*. Elsevier Brasil.
- Batista, M., Fernandes, A., Ribeiro, L. P., Alturas, B., and Costa, C. P. (2020). Tensions between privacy and targeted advertising: Is the general data protection regulation being violated? In *2020 15th Iberian Conference on Information Systems and Technologies (CISTI)*, pages 1–5. IEEE.
- Da Silva, W. N. (2024). *Inspeção Semiótica dos Pedidos de Consentimento para Coleta de Dados Pessoais por Meio de Cookies*. Dissertação (mestrado), Universidade Federal Fluminense, Instituto de Computação, Niterói, RJ, Brasil. Disponível em <https://www.ic.uff.br/teses-e-dissertacoes/>.
- Da Silva, W. N., Silva, M., and Salgado, L. C. D. C. (2023). Encouraging learners to seek and explain communicability issues about consent request. In *Proceedings of the XXII Brazilian Symposium on Human Factors in Computing Systems*, pages 1–11.
- da Silveira, S. A. et al. (2016). Economia da intrusão e modulação na internet— the economy of intrusion and modulation on the internet. *Liinc em Revista*, 12(1).
- Frazão, A., Oliva, M. D., and TEPEDINO, G. (2019). *Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e suas repercussões no direito brasileiro*. Thomson Reuters Brasil.
- Lowgren, J. and Stolterman, E. (2007). *Thoughtful interaction design: A design perspective on information technology*. Mit Press.
- Nielsen, J. (1994). 10 usability heuristics for user interface design. Disponível em <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>. Acessado em: 27/06/2024.
- Rodrigues, A., Villela, M. L., and Feitosa, E. (2023). Exploring how experienced and unexperienced professionals use a privacy threat modeling methodology. *Journal on Interactive Systems*, 14(1):274–291.
- Santos, J. W. R. d. et al. (2023). LGPD e User Experience (UX): abordagem das práticas de consentimento na utilização de cookies de navegador. *Universidade Federal de Alagoas*.