

Do Entendimento à Aplicação: Requisitos de Privacidade e a Visão dos Usuários sobre a LGPD

Ruy Ovídio Perrelli de Melo, Jéssyka Vilela e Carla Silva

Centro de Informática, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Brasil
{ropm, jffv, ctlls}@cin.ufpe.br

Resumo. Contexto: Casos recentes de vazamento de dados começaram a se tornar frequentes, despertando a preocupação dos usuários acerca dos seus dados pessoais. Diante disso, diversos países sancionaram leis de proteção de dados pessoais com o intuito de regulamentar como esses dados devem ser tratados pelas empresas, prevendo punições e sanções em caso de descumprimento. Problema: Diante desse cenário, surge a necessidade de compreender qual é a percepção e nível de conhecimento dos usuários sobre as leis de proteção de dados. Objetivo: Portanto, pretende-se investigar a percepção dos usuários sobre privacidade e seu nível de conhecimento sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Método: Um survey foi aplicado a usuários de sistemas e aplicativos. Resultados: Um panorama geral da percepção dos usuários, suas expectativas e conhecimentos acerca da LGPD foi obtido. Conclusão: Verificou-se a preocupação e insegurança dos usuários com os seus dados pessoais na Internet, reforçando a necessidade de criar uma cultura de privacidade.

Palavras-chave: Privacidade • LGPD • Survey • Requisitos.

1 Introdução

Dados pessoais podem ser definidos como informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável [18]. Os usuários, a fim de acessar um recurso de um aplicativo ou uma rede social, acabam concedendo dados pessoais, através de cadastros, por exemplo. Essa concessão tornou-se alvo de desconfiança de usuários, uma vez que se tornou frequente o surgimento de casos de vazamento de dados. Em 2016, a empresa Uber teve dados expostos de mais de 57 milhões de usuários, incluindo motoristas e passageiros [1]. Já em 2021, foram vazadas informações pessoais de mais de 533 milhões de usuários do Facebook, incluindo e-mails e localizações [2].

Diante desse cenário, governos de diversos países passaram a tomar medidas a fim de proteger os usuários e regulamentar o uso de seus dados. Em 2016, por exemplo, a União Europeia (EU) criou a General Data Protection Regulation 2016/679 (do inglês, General Data Protection Regulation, GDPR) [19], um marco legal para proteção de dados pessoais de todos os cidadãos europeus. Baseada nesta lei, em 2018, foi sancionada no Brasil a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nº 13.709, e entrou em vigor na sua totalidade em agosto de 2021 [7]. A GDPR e a LGPD visam o fortalecimento da privacidade dos usuários, permitindo um maior controle sobre seus dados pessoais e regulamentando a coleta e o tratamentos destes por terceiros [3].

A LGPD possui três momentos de destaque. O primeiro foi a sua criação em 2018, junto com a criação de órgãos auxiliares à lei, como a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e o Conselho Nacional de Proteção de Dados Pessoais e da Privacidade. O segundo momento foi 24 meses após a criação da lei, em que boa parte dela entrou em vigor, com exceção de artigos relacionados à fiscalização. E, por último, em 1º de agosto de 2021, quando os artigos que preveem a fiscalização da LGPD entraram em vigor [5]. Portanto, houve um período de 3 anos para adequação de empresas sobre a lei e para os usuários terem conhecimento dela.

Há abordagens para apoiar as empresas no processo de conformidade com a LGPD, tais como [21][22], e entender como as empresas estão lidando com esse processo de conformidade legal [23]. Porém, uma pesquisa feita pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) em junho de 2021, apenas 11% das pessoas afirmam conhecer a lei muito bem, enquanto 45% conhecem “mais ou menos”, 31% conhecem pouco e 11% não conhecem nada [6]. No entanto, a LGPD contempla uma série de direitos importantes para os titulares dos dados e muitos não conhecem tais direitos. Essa falta de conhecimento pode influenciar a percepção destes usuários sobre a eficácia da legislação, uma vez que 66% acreditam ser pouco eficiente ou ineficiente [6].

Nesse contexto, torna-se necessária uma análise da percepção dos usuários sobre os princípios, bases legais e sobre seus direitos diante da LGPD, que será feita neste trabalho por meio da aplicação de um survey. Com isso, pretende-se realizar um entendimento do panorama geral sobre o nível de familiaridade dos usuários com princípios e bases legais da LGPD, além de como eles enxergam os seus direitos diante da Lei, a partir de visões individuais dos participantes.

Este documento está estruturado da seguinte forma: na seção 2 é descrito o método de pesquisa. Na seção 3 são analisados os trabalhos relacionados. Na seção 4, resultados são discutidos. Na seção 5 estão as conclusões e os trabalhos futuros.

2 Privacidade, LGPD e Cultura de Privacidade

A privacidade foi definida como direito universal no artigo 12 da Declaração Universal dos Direitos Humanos [8], que estabelece: "Ninguém será sujeito à interferência na sua vida privada, na sua família, no seu lar ou na sua correspondência, nem a ataques à sua honra e reputação. Todo ser humano tem direito à proteção da lei contra tais interferências ou ataques”.

A LGPD, aprovada em 14 de agosto de 2018, tem como objetivo proteger os direitos de liberdade, privacidade e a livre formação da personalidade dos indivíduos [7]. A lei aborda o tratamento de dados pessoais dispostos em meios físicos ou digitais, de pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado, e um conjunto de operações que podem ocorrer em meios manuais ou digitais. Ela prevê sanções aos agentes de tratamento de dados que não cumprirem a lei, que vão desde advertências com prazo para adoção de medidas corretivas, até multas de até 2% do faturamento ou até R\$50 milhões [5].

O crescimento de casos de vazamento de dados aumenta a preocupação da população e evidencia a necessidade da implantação de uma cultura de privacidade por parte das empresas [14]. Primeiramente, o conceito de cultura é considerado complexo de definir e bem abrangente, ganhando força a partir dos estudos antropológicos no século XIX

[15]. De acordo com Edward Tylor [16], cultura pode ser definida como o todo complexo que inclui conhecimento, crença, arte, moral, lei, costume e quaisquer outras capacidades e hábitos adquiridos pelo homem na condição de membro da sociedade.

Adele Da Veiga definiu a cultura de proteção da informação como aquela em que a proteção da informação e a preservação da privacidade fazem parte do modo como as coisas são feitas em uma organização, onde a cultura é ilustrada nas atitudes, valores e conhecimentos de seus funcionários, que contribuem para a proteção das informações e a privacidade [17]. Em outro estudo, a autora [12] inclui também a visão do consumidor e a cultura de privacidade da informação relaciona-se com as percepções e crenças que uma nação tem sobre o processamento das informações pessoais da sua população [12]. Uma cultura de privacidade fornece uma compreensão de como os dados pessoais podem ser tratados e como devem ser usados no contexto de uma organização [9].

Embora cientes da nova realidade de privacidade imposta pelas leis de proteção de dados pessoais, é necessária a adequação das empresas, considerando as responsabilidades de transparência, boas práticas de governança e de direitos dos usuários perante a lei, além das multas e sanções passíveis em caso de descumprimento [10]. Em suma, leis de privacidade, como a LGPD no Brasil, deram início a uma nova realidade em relação a proteção de dados e a privacidade, que demanda a conscientização de organizações e pessoas acerca da importância dos seus dados pessoais e o reflexo que eles têm em relação a direitos fundamentais como a liberdade, a privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade de uma pessoa natural [10].

3 Trabalhos Relacionados

Foram selecionados dois trabalhos que possuem objetivo semelhante ao deste estudo, porém ambos com foco em outras leis de privacidade.

Sideri, Fontaras e Gritzalis [11] exploram o conhecimento de um grupo de gregos sobre seus direitos e o comportamento relacionado aos direitos proporcionados pela GDPR, através de um questionário respondido por 101 voluntários, incluindo perguntas relacionadas às questões da GDPR, direitos dos titulares dos dados, riscos aos dados pessoais e formas de proteção. Por fim, realiza um levantamento do perfil do voluntário.

A pesquisa realizada por Veiga [12] tem como objetivo propor uma estrutura de índice de cultura de privacidade da informação e, através de um instrumento de avaliação, analisa a cultura de privacidade da informação entre nações. Para construir o índice global de cultura de privacidade da informação, o estudo coletou dados a partir da população da África do Sul através de um questionário, levando em consideração os Fair Information Principles (FIPs), diretrizes da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) e fatores regulatórios de algumas leis de privacidade, em especial a Lei de Proteção de Informações Pessoais da África do Sul.

4 Método de Pesquisa

Este trabalho consistiu no desenvolvimento de um survey, inspirado na metodologia do trabalho de Kasunic [13], que contém seis etapas: (1) Definição da Pesquisa, (2)

Identificação e Caracterização do público-alvo, (3) Elaboração do questionário, (4) Condução do teste piloto, (5) Distribuição do questionário e (6) Análise dos Resultados.

O questionário foi inspirado nos trabalhos de Veiga [12] e Sideri, Fontaras e Gritzalis [11] que têm como base outras leis de privacidade. A diferença entre os trabalhos citados anteriormente e o presente trabalho é o foco deste ser na LGPD, contemplando os seus princípios, algumas bases legais e os direitos dos usuários. Como a LGPD é fortemente baseada na GDPR e muitas perguntas puderam ser incluídas e sofreram pequenas adaptações. O questionário foi escrito em português e é composto por 28 questões divididas em 4 seções, detalhadas no material suplementar¹: 3 questões referentes ao perfil do participante; 10 questões sobre aspectos de privacidade, direitos de privacidade e segurança, adaptadas dos questionários utilizados como base, anteriormente citados [11][12]; 6 questões sobre princípios e bases legais de LGPD; 9 questões sobre os direitos dos usuários decorrentes da LGPD.

Antes da divulgação do questionário, foi realizado um teste piloto com três voluntários da área de computação: um doutor em privacidade, um mestre na área de privacidade que investiga a LGPD e o terceiro é graduando em Ciência da Computação.

O questionário, elaborado no Google Forms, foi amplamente divulgado para o público-alvo, por meio de convites por e-mail e compartilhamento em redes sociais e aplicativos de mensagens e ficou disponível do dia 1º de Abril até 1º de Maio de 2022.

Na realização da pesquisa, foram considerados quatro tipos de ameaça [20]: Validade de Constructo, Validade Interna, Validade Externa e Validade de Conclusão. O detalhamento de como as ameaças foram mitigadas estão no material suplementar.

5 Discussão dos Resultados

A partir dos resultados obtidos no survey, foi possível concluir que a percepção dos usuários sobre o seu nível de conhecimento da LGPD em geral é baixa, com aproximadamente 50% assinalando muito pouco ou pouco conhecimento, enquanto menos de 20% dos participantes assinalaram seu conhecimento como bom ou muito bom. Por questão de limite de espaço, os resultados detalhados e os gráficos para cada pergunta do questionário estão no material suplementar.

Os resultados desta pesquisa mostram que o nível de percepção dos direitos é ainda um pouco mais baixo em comparação com a pesquisa feita pela Federação Brasileira de Bancos (Febraban) [6], que, apesar de ter outra métrica, apresenta apenas 11% dos participantes com um conhecimento muito bom e 11% conhecendo nada da lei.

Relacionando o nível de conhecimento sobre a LGPD com o setor de atuação, os participantes que afirmaram ter um conhecimento muito bom ou bom atuam nas áreas de Tecnologia, Ciências Sociais e Educação, como ilustra a Figura 1. Estas áreas são, conseqüentemente, as áreas que estão diretamente ligadas com a LGPD.

Já a relação entre o nível de escolaridade com o conhecimento sobre a LGPD (Figura 2) indica uma distribuição variada entre os níveis de escolaridade, mas proporcionalmente há uma diminuição no número de participantes que avaliam seu

¹<https://zenodo.org/records/11185814>

conhecimento como muito pouco, enquanto as outras opções praticamente se mantêm ao longo dos diferentes níveis.

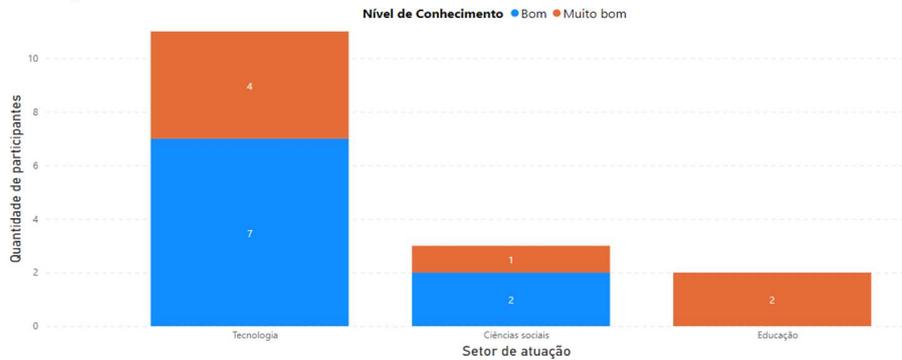


Figura 1. Relação entre o nível de conhecimento e o setor de atuação.

Em relação ao conhecimento sobre seus direitos segundo a LGPD, os níveis de conhecimento mais assinalados foram pouco, mediano e muito pouco. Já na pergunta seguinte, 69% assinalaram que já obtiveram informações sobre seus direitos de privacidade na internet, 43,6% em redes sociais e empresas em que trabalham, e há um destaque para os 31,1% que assinalaram que tiveram informações nas escolas ou universidades. Pode-se afirmar, então, que há uma disseminação de informações relevantes, mas elas não são capturadas pelos usuários ou ainda não são suficientes para deixá-los seguros em relação ao seu nível de conhecimento sobre seus direitos.

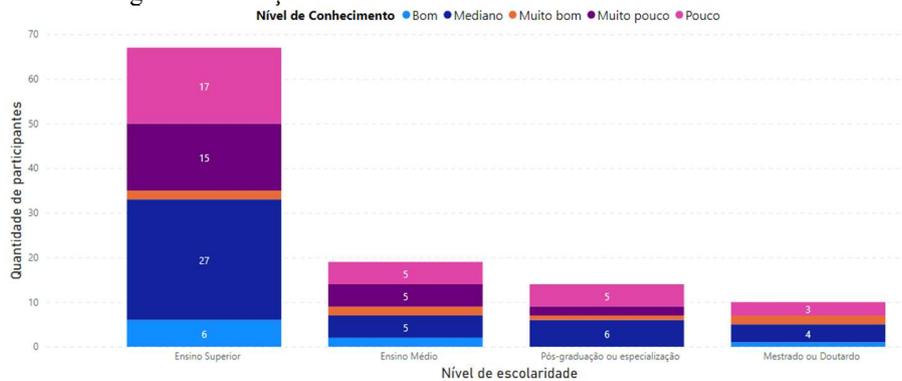


Figura 2. Relação entre o nível de conhecimento e o nível de escolaridade.

Existe também uma insegurança sobre a proteção de dados, em que quase 80% dos participantes têm desconfiança sobre a proteção que as empresas têm sobre seus dados, além de acreditarem que autoridades de supervisão e a legislação não protegem totalmente seus dados pessoais. Esse dado é alarmante, tendo em vista também que mais de 70% não sabem onde enviar uma reclamação caso uma empresa não cumpra a lei.

O nível de preocupação dos participantes sobre a proteção de dados é, em geral, alto, principalmente sobre informações financeiras. Mais de 50% não se sentem confortáveis

com o fato de as empresas usarem seus dados pessoais para criação de conteúdos personalizados. A insegurança e a preocupação dos usuários são evidenciadas quando 80% dos usuários acreditam que não têm controle sobre seus dados pessoais na Internet.

Alguns aspectos da LGPD parecem não ser conhecidos pelos usuários, devido a metade dos usuários não conhecerem a diferença entre dado pessoal e dado pessoal sensível, e 40% não sabem que a LGPD se aplica para dados fora da internet.

Não foram abordadas muitas perguntas sobre princípios da LGPD, mas em alguns casos os participantes mostraram que conhecem ou tem uma visão que está de acordo com princípios como o de adequação e o de prestação de contas. Apesar de em menor número, 60% dos usuários também acreditam não ser permitido o tratamento posterior de seus dados com o que foi definido inicialmente.

Em relação a bases legais para o tratamento de dados pessoais, 47,3% afirmaram que só pode acontecer mediante o consentimento do usuário, mostrando um pouco de desconhecimento sobre as exceções apresentadas na lei. 40% assinalaram que há a possibilidade de acontecer sem o consentimento, desde que tenha base legal para isso, 3% acham que pode acontecer sem o consentimento e 10% não souberam responder.

Por fim, sobre o nível de familiaridade dos entrevistados com os direitos proporcionados aos usuários pela LGPD, observa-se que mesmo com uma maior quantidade entrevistados serem do setor de tecnologia ou de ciências sociais, que incluem profissionais da área do Direito, a maioria dos direitos tiveram a opção "Nunca ouvi falar" como a mais assinalada (com exceção dos direitos de acesso aos dados mantidos pelo controlador e de correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados). As opções "Conheço razoavelmente" ou "Conheço muito bem", somadas, variam entre 21% e 35%, sendo uma porcentagem considerável, mas baixa.

Comparando com os resultados de Sideri, Fontaras e Gritzalis [11], ambos os públicos-alvo tiveram níveis de conhecimentos diferentes em relação às leis de privacidade abordadas nos estudos: GDPR, no caso de [11], e LGPD, no caso deste estudo. Já em relação ao trabalho de Veiga [12], assim como foi observado neste trabalho, foi identificado um baixo nível de confiança dos usuários nas organizações e nas autoridades de supervisão quanto ao papel de proteção dos seus dados pessoais.

6 Conclusão e Trabalhos Futuros

Este trabalho construiu um panorama geral sobre como o usuário avalia seu conhecimento sobre os princípios, bases legais e seus direitos proporcionados pela LGPD. Um resumo dos resultados obtidos é detalhado a seguir.

Perfil dos participantes. Este trabalho contou com 110 participantes, e apesar de uma grande quantidade pertencer à área de tecnologia, houve uma variedade considerável de perfis, como observado na seção de resultados, o que possibilitou a construção de um panorama geral sobre a percepção dos usuários sobre a LGPD, principalmente em relação aos direitos, princípios e bases legais.

Disseminação de informações a respeito da LGPD. Observa-se que uma boa parcela dos voluntários teve acesso aos seus direitos através da Internet e redes sociais, empresas que trabalham e até em escolas e universidades. Ou seja, aparentemente as campanhas de educação e conscientização parecem estar acontecendo. Porém, é preciso

aprimorar a disseminação de informações da LGPD, tanto em alcance quanto no conteúdo das informações, dada o nível de preocupação e insegurança dos usuários e a importância do conhecimento deles para a fomentação de uma cultura de privacidade.

Insegurança dos usuários. Esta pesquisa demonstrou um baixo nível de confiança dos usuários quanto ao controle dos seus dados na internet, e mostram uma preocupação com uma série de informações. O nível de insegurança alto se dá pelo número de vazamento de dados observados recentemente, e pelos mais de 40% de voluntários desta pesquisa que já tiveram prejuízo com casos desta natureza.

Desconfiança da proteção dos dados. Evidenciamos uma alta desconfiança com a proteção que as organizações têm com os dados pessoais dos usuários, além da desconfiança sobre o papel de proteção exercido pela legislação e pelas autoridades de supervisão. A falta de conhecimento sobre onde prestar queixas caso o usuário ache que alguma empresa está falhando no tratamento dos seus dados também os prejudica, além de dificultar a fiscalização de possíveis irregularidades praticadas por organizações.

Necessidade da implementação de uma cultura de privacidade. O fato de que a LGPD entrou em vigor recentemente, evidencia uma necessidade não só de adequação das empresas às novas regras, mas também de conscientização dos usuários acerca da lei e, principalmente, sobre seus direitos, para que só então possa ser implantada esta cultura de privacidade. A necessidade de existir uma cultura de privacidade se dá pelos prejuízos causados pelos vazamentos de dados pessoais, insegurança e desconfiança dos usuários em relação às empresas, à legislação e às autoridades de supervisão.

Com os resultados obtidos pela aplicação do survey, observou-se a necessidade de criação da cultura de privacidade para melhor tratamento dos dados pessoais no desenvolvimento e entrega de produtos e serviços baseados em software. Para isto, foram levantados pontos de melhoria na disseminação de informações sobre a LGPD, dando continuidade às campanhas de educação e conscientização.

Os trabalhos futuros incluem: ampliar e diversificar perfil dos participantes da pesquisa para diferentes setores; identificar mudanças na percepção dos usuários ao longo dos anos e analisar a evolução da implementação da cultura de privacidade nas organizações; investigar qual a relação entre a cultura de privacidade de uma organização e a entrega de produtos e serviços em conformidade com a LGPD.

Agradecimentos. Este trabalho foi parcialmente apoiado pela FACEPE.

Referências

1. Holmes, A. 533 million Facebook users' phone numbers and personal data have been leaked online. Disponível em: <<https://www.businessinsider.com/stolen-data-of-533-million-facebook-users-leaked-online-2021-4>>. Acesso em: 09/02/2022
2. Newcomer, E. Uber Paid Hackers to Delete Stolen Data on 57 Million People. Disponível em: <<https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-11-21/uber-concealed-cyberattack-that-exposed-57-million-people-s-data>>. Acesso em: 09/02/2022
3. Machado, R., Kreutz, D., Paz, G., Rodrigues, G. Vazamentos de Dados: Histórico, Impacto Socioeconômico e as Novas Leis de Proteção de Dados. In: Escola Regional de Redes De Computadores (ERRC), 17, Alegrete. Anais [...]. Porto Alegre: SBC, p. 154-159 (2019)

4. Tribunal de Justiça de São Paulo. Direitos do Titular. Disponível em: <<https://www.tjsp.jus.br/LGPD/LGPD/DireitoTitular>>. Acesso em: 20/02/2022
5. Brasil. Lei nº 13.709, 14 de agosto de 2018. LGPD. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm>.
6. Febraban. Maioria dos brasileiros teme fraudes, vê crimes de violação de dados pessoais crescerem e cobra legislação mais dura. Disponível em: <<https://febrabantech.febraban.org.br/temas/educacao/maioria-dos-brasileiros-teme-fraudes-ve-crimes-de-violacao-de-dados-pessoais-crescerem-e-cobra-legislacao-mais-dura>>. Acesso em 15/06/2024
7. Governo Federal. LGPD. Disponível em: <https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/lgpd>. Acesso em 07/04/2022
8. Assembleia Geral da ONU. Declaração Universal dos Direitos Humanos. (1948)
9. International Association of Privacy Professionals (IAPP). How to build a 'culture of privacy'?. Disponível em: <<https://iapp.org/news/a/how-to-build-a-culture-of-privacy/>>. Acesso em 17/04/2022
10. LGPD – Nova Cultura de Privacidade e Proteção de Dados. Disponível em: <<https://www.revistaferamental.com.br/artigo/lgpd-nova-cultura-de-privacidade-e-protecao-de-dados/>>. Acesso em 17/04/2022.
11. Sideri, M., Fontaras, A. and Gritzalis, S. What do we know about our rights to data protection? A Greek case study. Intl. Conference on e-Democracy. Springer, Cham (2019)
12. Da Veiga, A. An information privacy culture instrument to measure consumer privacy expectations and confidence. Information & Computer Security (2018)
13. Kasunic, M. Designing an effective survey. Carnegie-Mellon Univ Pittsburgh PA Software Engineering Inst. (2005)
14. Good, T. Disponível em: <<https://www.haekka.com/guides/creating-a-culture-of-privacy-in-2020-a-definitive-guide>>. Acesso em 14/04/2022
15. Raymundo, M. M. Uma aproximação entre bioética e interculturalidade em saúde a partir da diversidade. Revista HCPA. Vol. 31, n. 4 (2011), p. 491-496 (2011)
16. Tylor, E. B. Primitive culture: Researches into the development of mythology, philosophy, religion, art and custom. Vol. 2. J. Murray (1871)
17. Da Veiga, A. and Martins, N. Information security culture and information protection culture: a validated assessment instrument”, Computer Law and Security Review, Vol. 31 No. 2, pp. 243-256 (2015)
18. GOVERNO FEDERAL. Glossário de Termos Técnicos da LGPD. Disponível em: <<https://www.gov.br/cidadania/pt-br/aceso-a-informacao/lgpd/glossario-de-terminos-tecnicos-da-lgpd>>. Acesso em 27/04/2022
19. General Data Protection Regulation GDPR. Art. 6 GDPR Lawfulness of processing. Disponível em: <<https://gdpr-info.eu/art-6-gdpr/>> Acesso em 27/04/2022
20. Wohlin, C. et al. Experimentation in software engineering. Springer Science & Business Media (2012)
21. Menegazzi, D., Silva, C. Conformidade com a LGPD por meio de requisitos de negócio e requisitos de solução. Anais do WER23 - Workshop em Engenharia de Requisitos, Porto Alegre, RS, Brasil. WERpapers (2023)
22. Ferrão, S., Canedo E. Uma taxonomia para requisitos de privacidade e sua aplicação no Open Banking Brasil. Anais do WER22 - Workshop em Engenharia de Requisitos, Natal - RN, Brazil, WERpapers (2022)
23. Silva, K., Sarkis, L. Análise de conformidade da LGPD nas Instituições Públicas de Ensino Superior no Brasil sob a perspectiva dos profissionais de TIC. Anais do WER23 - Workshop em Engenharia de Requisitos, Porto Alegre, RS, Brasil. WERpapers (2023)