



**Universidade do Estado do Rio de Janeiro**

Centro de Tecnologia e Ciências

Escola Superior de Desenho Industrial

Renata Zappelli Marzullo

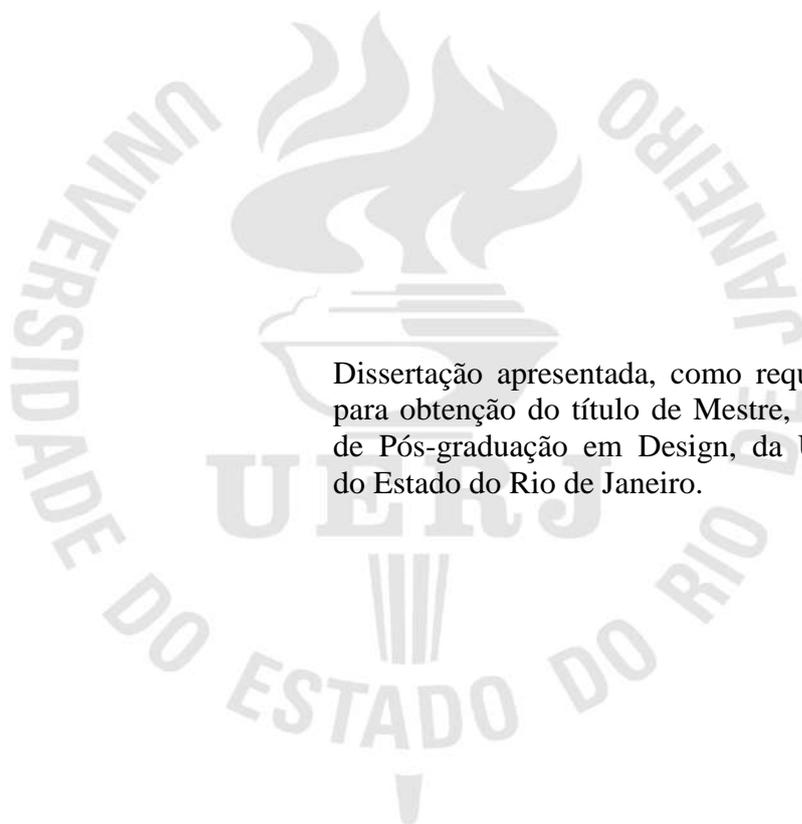
**Visualização de contratos para o comércio eletrônico:  
caso de reserva de hospedagem em hotéis**

Rio de Janeiro

2018

Renata Zappelli Marzullo

**Visualização de contratos para o comércio eletrônico: caso de reserva de  
hospedagem em hotéis**



Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, ao Programa de Pós-graduação em Design, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Orientador : Prof. Dr. André Ribeiro Oliveira

Coorientador : Prof. Dr. André Soares Monat

Rio de Janeiro

2018

CATALOGAÇÃO NA FONTE  
UERJ/REDE SIRIUS/BIBLIOTECA CTC/G

M393 Marzullo, Renata Zappelli.

Visualização de contratos para o comércio eletrônico :  
caso de reserva de hospedagem em hotéis / Renata Zappelli Marzullo. - 2018.  
335 f.: il.

Orientador: Prof. Dr. André Ribeiro Oliveira.

Coorientador: Prof. Dr. André Soares Monat.

Dissertação (Mestrado). Universidade do Estado do Rio de Janeiro,  
Escola Superior de Desenho Industrial.

1. Design de informação - Teses. 2. Design de interação - Teses. 3.  
Design centrado no usuário - Teses. 4. Contratos – Teses. 5. Comércio  
eletrônico – Teses. 6. Infografia – Teses. 7. Visualização da informação –  
Teses. I. Oliveira, André Ribeiro. II. Universidade do Estado do Rio de  
Janeiro. Escola Superior de Desenho Industrial. III. Título.

CDU 744.42

Bibliotecária: Marianna Lopes Bezerra CRB7/6386

Autorizo, apenas para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação, desde que citada a fonte.

---

Assinatura

---

Data

Renata Zappelli Marzullo

**Visualização de contratos para o comércio eletrônico:  
caso de reserva de hospedagem em hotéis**

Dissertação apresentada, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre, ao Programa de Pós-graduação em Design, da Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

Aprovada em 28 de setembro de 2018.

Banca Examinadora:

---

Prof. Dr. André Ribeiro de Oliveira (Orientador)  
Escola Superior de Desenho Industrial da UERJ

---

Prof. Dr. André Soares Monat (Coorientador)  
Escola Superior de Desenho Industrial da UERJ

---

Prof. Dr. Sydney Fernandes de Freitas  
Escola Superior de Desenho Industrial da UERJ

---

Prof.<sup>a</sup> Dra. Doris Clara Kosminsky  
Universidade Federal do Rio de Janeiro

Rio de Janeiro

2018

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho a Deus e a minha família.

## AGRADECIMENTOS

Gostaria de aproveitar este espaço para registrar a minha eterna gratidão a todos que tornaram possível a realização desta pesquisa acadêmica.

Primeiramente a Deus pelo dom da vida e por me guiar de uma forma inexplicável.

Gostaria de agradecer ao meu orientador Professor André Ribeiro, por sua cuidadosa e construtiva orientação, que tanto me ensinou sobre a importância do método e do rigor científico. Obrigada pela paciência e disponibilidade. Ao meu co-orientador Professor André Monat pelo apoio e incentivo, que através de algumas conversas me inspirou para o presente trabalho, ao professor Antônio Saboya pelo interesse e sugestões no trabalho e ao gerente da incubadora de design da ESDI, Alessandro Valério, pela acolhida, disponibilidade e por fazer a ponte mostrando o caminho das pedras da pesquisa acadêmica. Meus sinceros agradecimentos.

Aos meus amigos, Paula, Thayane, Cassiane, Daniel, Lucas, Iana, Vinicius, Ana Elisa e Clara por cada momento compartilhado de troca de ideias em workshops, conversas, brainstorming. Sem vocês essa jornada não seria a mesma.

A equipe da Casa da Ciência, em especial Deborah, Fatima, Fernanda, Isabel, Joyce, Lívia, Luciane, Patrícia, Paula e Simone tanto pelas oportunidades de aprendizado que encontrei e também pela amizade e admiração que passei a nutrir desde que entrei na Casa e que, somente crescem ao longo do tempo.

E finalmente, as pessoas mais importantes da vida, a minha família. Em especial, a minha mãe Celia Maria, com seus doces e sábios conselhos sobre fazer o que se gosta e o que traz felicidade acima de tudo. Obrigada por sempre acreditar nas minhas escolhas. Ao meu pai, Eduardo, que sempre me questionou de forma a me desafiar a extrapolar meus limites. Obrigada pelo apoio e amor incondicional, por seus ensinamentos, sobretudo sobre a importância da educação.

A minha madastra e amiga, Grazielle e aos meus irmãos, Bruno, Romulo, Bruna, Marcella, Renan, os quais não vivo sem, em particular Bruno e Romulo, por toda paciência, disponibilidade, apoio e troca de ideias. Obrigada, vocês são a minha maior inspiração!

Ao meu amado marido, Felipe, por sua serenidade, suporte e cumplicidade nesta jornada da pesquisa acadêmica.

A minha querida avó Ciléa, por todo o seu apoio e por seus ensinamentos, afinal "não fiz mais que a minha obrigação"!

Essa conquista não é só minha, é de vocês e para vocês também.

There are two things wrong with almost all legal writing.

One is its style. The other is its content.

*Fred Rodell, Professor of Law, Yale University.*

Contracts do not make things happen — people do

*Helena Haapio, Associate Professor of Business Law, University of Vaasa*

## RESUMO

MARZULLO, Renata Zappelli. *Visualização de contratos para o comércio eletrônico: caso de reserva de hospedagem em hotéis*. 2018. 335f. Dissertação (Mestrado em Design) – Escola Superior de Desenho Industrial, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.

Em plena era da informação, as discussões sobre apresentação, organização, aquisição e disseminação dos dados estão latentes em diversas áreas, dentre as quais as ciências jurídicas, com seus contratos firmados nas relações comerciais. Essas relações de consumo assumiram novas características a partir da revolução tecnológica e da ascensão da sociedade em rede, as quais possibilitaram o comércio virtual regido por contratos eletrônicos, como mediadores dos direitos e obrigações entre usuários e empresas. A presente dissertação apresenta a combinação de fundamentos e métodos do design de informação e de interação orientados à solução dos principais problemas de informação e usabilidade que ocorrem no processo de contratação eletrônica, através da visualização de cláusulas contratuais, objetivando, aplicação experimental desses referenciais teóricos na construção de um artefato para o caso do contrato da Booking.com.

Palavras-chave: Visualização de contratos. Contratos Visuais. Lei visual. Infografia. Booking.com. Design de Informação. Infografia. Design de Interação. Legal Design.

## ABSTRACT

MARZULLO, Renata Zappelli. *Electronic contract visualization: case on reservation of hotel accommodation*. 2018. 335f. Dissertação (Mestrado em Design) – Escola Superior de Desenho Industrial, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2018.

In the information age, discussions about presentation, organization, acquisition and dissemination of data are latent in several areas, including the legal sciences field and its contracts of commercial relations. Since the technological revolution, a networked society has risen, taking on new characteristics to the consumer relations, which enabled virtual commerce through electronic contracts, establishing rights and obligations between users and companies. This dissertation presents the fundamentals and methods of information and interaction design oriented to solve the main problems about information and usability within electronic contracting process, through the visualization of contractual clauses, aiming at the experimental application of these theoretical references in the construction of a prototype in the case of the Booking.com contract.

Keywords: Contracts Visualization. Visual Contracts. Visual law. Infographics. Booking.com. Information Design. Infographics. Interaction Design. Legal Design.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Etapas do processo de contratação eletrônica: .....	44
Figura 2 – Contrato eletrônico: .....	45
Figura 3 – Método proposto por Dresh, Lacerda, Antunes Junior (2015).....	54
Figura 4 – Captura de tela exibindo a tabela elaborada com os 60 trabalhos.....	58
Figura 5 – Nuvem de palavras com o nome dos pesquisadores .....	59
Figura 6 – Classificação dos trabalhos segundo o ano de publicação .....	60
Figura 7 – Classificação dos trabalhos segundo o local de origem da pesquisa.....	63
Figura 8 – Classificação dos trabalhos segundo as instituições de pesquisas .....	66
Figura 9 – Classificação dos trabalhos segundo a natureza teoria ou prática.....	67
Figura 10 – Campos de pesquisa para a visualização de contratos .....	72
Figura 11 – Cartão de crédito Santander pessoa física .....	76
Figura 12 – Termos e condições de uso do site do Ponto Frio .....	77
Figura 13 – Diagrama criado para <i>JYSE</i> .....	78
Figura 14 – Contrato de trabalho em quadrinhos .....	79
Figura 15 – Exemplos de contratos codificados: contrato inteligente no <i>Ethereum</i> ....	81
Figura 16 – Protótipo de um contrato automatizado .....	82
Figura 17 – Facilidade de legibilidade e processamento humano / computador.....	84
Figura 18 – <i>Coffin Mew</i> : ícones, cores, marcadores e linhas horizontais divisórias. ...	85
Figura 19 – <i>Coffin Mew</i> : diagrama para esclarecer processos. ....	86
Figura 20 – Cartão de embarque da TAM .....	87
Figura 21 – Contrato Nubank .....	88
Figura 22 – Linha do tempo e menu em formato de guias de pasta na política de cancelamento da <i>Airbnb</i> .....	89
Figura 23 – Guia visual <i>Vendor Power!</i> .....	90
Figura 24 – Formato portátil do <i>Vendor Power!</i> . ....	91
Figura 25 – Fluxograma do guia visual <i>JYSE</i> com ícones.....	92
Figura 26 – Guia de defesa do consumidor que inclui ilustrações. ....	93
Figura 27 – Projetos de alunos de graduação no Labcon da UFMG.....	94
Figura 28 – Guia de comércio eletrônico .....	95
Figura 29 – Contrato de trabalhadores domésticos.....	95
Figura 30 – Tela do protótipo <i>Otto</i> .....	96
Figura 31 – Disciplinas da visualização de contratos.....	111

Figura 32 – Hierarquia do conhecimento .....	115
Figura 33 – O espectro do entendimento .....	116
Figura 34 – Sequência do conhecimento .....	117
Figura 35 – Dados brutos dos contrato eletrônico .....	119
Figura 36 – Técnica da mão para elaborar contratos .....	120
Figura 37 – Modelo criado por Twyman (1982) .....	123
Figura 38 – Termos e condições de viagem da Booking.com .....	124
Figura 39 – Pirâmide invertida: de conteúdos mais amplos para detalhes menores ..	128
Figura 40 – Cláusula típica de termos e condições de uso de sites .....	130
Figura 41 – Cláusula da figura 39 reescrita com uma linguagem simplificada.....	130
Figura 42 – Uso de círculos e retângulos como moldura .....	134
Figura 43 – Exemplo da variável tamanho utilizada nos ícones .....	135
Figura 44 – Variável valor utilizada nos ícones e na coluna do diagrama .....	136
Figura 45 – Textura utilizada na representação das laranjas .....	137
Figura 46 – Exemplo da variável cor nos ícones de políticas de privacidade .....	138
Figura 47 – Símbolo do “X” formado por linhas com orientações opostas e separadores de informação horizontais e verticais .....	138
Figura 48 – Variável posição em contratos: setas variam de posição no plano cartesiano .....	139
Figura 49 – Variáveis gráficas de Bertin (2011) .....	140
Figura 50 – Decomposição dos objetos gráficos compostos dos ícones do <i>Creative Commons</i> em objetos elementares .....	141
Figura 51 – Camadas de um espaço gráfico .....	142
Figura 52 – Relações entre objetos gráficos e espaço gráfico .....	143
Figura 53 – Literalidade na representação pictórica dos contratos visuais.....	144
Figura 54 – Literalidade na representação pictórica dos contratos visuais.....	146
Figura 55 – Literalidade na representação pictórica dos contratos visuais.....	147
Figura 56 – Exemplo do uso de imagens figurativas em contratos .....	149
Figura 57 – Representações mais naturalistas das formas humanas em contratos ....	150
Figura 58 – Exemplo do uso de imagens semi-figurativas em contratos .....	151
Figura 59 – Exemplo do uso de imagens não-figurativas em contratos .....	152
Figura 60 – Objetos gráficos pictóricos e não-pictóricos nas visualizações de contratos.....	152
Figura 61 – Tela do Lisa OS da Apple .....	156

Figura 62 – Arquivo digital com os pictogramas para o <i>Isotype</i> .....	157
Figura 63 – Pictogramas para os Jogos Olímpicos de Munique.....	158
Figura 64 – Exemplo do uso de ícones nas páginas sobre produtos.....	159
Figura 65 – Licença em três camadas do <i>Creative Commons</i> .....	160
Figura 66 – Ícones utilizados na camada legível por humanos .....	161
Figura 67 – Resumo legível por humanos e link para o texto legal .....	162
Figura 68 – Ícones para políticas de privacidade.....	163
Figura 69 – Proposta alfa <i>CommonTerms</i> em 2012.....	165
Figura 70 – Página das três versões do contrato: acordo original (à esquerda), acordo reestruturado (centro), contrato visualmente reprojetoado e reestruturado (à direita).	166
Figura 71 – Cláusulas visuais do contrato de aluguel de apartamentos estudantis ...	167
Figura 72 – Exemplo de representação esquemática literal.....	171
Figura 73 – Exemplo de representação esquemática não-literal .....	172
Figura 74 – Exemplo de uma representação esquemática não-literal.....	173
Figura 75 – Causalidade, mecanismos, explicações e estrutura sistemática em contratos.....	176
Figura 76 – Tipos de representações esquemáticas possíveis para contratos eletrônicos .....	180
Figura 77 – Diagrama linear sobre a entrega das mercadorias do Extra .....	181
Figura 78 – Exemplo de gráfico barra em contratos.....	182
Figura 79 – Cláusula da linha do tempo da figura 80.....	183
Figura 80 – Exemplo de linha do tempo em contratos .....	184
Figura 81 – Exemplo de mapa em contratos eletrônicos.....	186
Figura 82 – Exemplo de tabela em contratos eletrônicos .....	188
Figura 83 – Esquema da linguagem gráfica proposto por Twyman (1979) .....	189
Figura 84 – Índice, menu de navegação e resumo do contrato eletrônico.....	191
Figura 85 – Visibilidade em contratos eletrônicos .....	200
Figura 86 – Restrição em contratos .....	202
Figura 87 – Exemplo de prevenção de erros em contratos .....	204
Figura 88 – Processo de interação Humano-Computador .....	207
Figura 89 – Exemplo de controles de narrativas em contratos eletrônicos .....	208
Figura 90 – Exemplo de objetos clicáveis em contratos eletrônicos.....	210
Figura 91 – Rankings das agências de viagens do Reclame Aqui.....	215
Figura 92 – Termos e Condições da Booking.com.....	216

Figura 93 – Links para os termos e condições e privacidade e <i>cookies</i> .....	217
Figura 94 – Finalização da reserva: links para os termos e condições, privacidade e <i>cookies</i> e condições da reserva .....	217
Figura 95 – <i>Pop-up</i> com as condições de reserva e botão “Importante: Condições da reserva para esta acomodação” na página finalização da reserva.....	218
Figura 96 – Página de apresentação da acomodação.....	220
Figura 97 – Finalização da reserva: etapa insira seus dados.....	223
Figura 98 – Finalização da reserva: últimas informações .....	225
Figura 99 – Finalização da reserva: últimas informações .....	226
Figura 100 – Versão para impressão da tela de confirmação da reserva.....	229
Figura 101 – E-mail de confirmação do hotel .....	230
Figura 102 – E-mail de confirmação com o resumo da reserva enviado pela Booking .....	231
Figura 103 – Informações comerciais e jurídicas do contrato no site Booking.....	234
Figura 104 – Tela com reputação da Booking.com no Reclame Aqui .....	235
Figura 105 – Tela do site Reclame Aqui! com os tipos de problemas mais recorrentes sobre a Booking.com .....	236
Figura 106 – Diagrama de Pareto sobre as reclamações no contrato da Booking.com .....	237
Figura 107 – Reclamações sobre estorno de valor no período de 15/10/2017 a 22/11/2017 no contrato da Booking.com.....	238
Figura 108 – Principais causas das reclamações .....	239
Figura 109 – Tela com pesquisa no Reclame Aqui! do termo “cancelamento de reserva”.....	240
Figura 110 – Reclamações que continham o termo “cancelamento da reserva” no período de 06/07/2017 a 01/08/2017 no contrato da Booking .....	241
Figura 111 – Principais causas das reclamações .....	242
Figura 112 – Página da Booking.com com os resultados da busca .....	245
Figura 113 – Resultados percentuais relativos ao uso de elementos de suporte, cores e ícones para hierarquizar informações na página de resultado da pesquisa de acomodações.....	246
Figura 114 – Página com informações da acomodação.....	247
Figura 115 – Resultados percentuais relativos ao uso de ícones e elementos de suporte na página da acomodação .....	248

Figura 116 – Página da Booking.com para finalização da reserva.....	249
Figura 117 – Resultados percentuais relativos à organização das informações a partir de agrupamentos e arranjos na tela de finalização da reserva .....	250
Figura 118 – Resultados percentuais relativos à organização das informações e à quantidade de informações na tela de finalização da reserva .....	251
Figura 119 – Página da Booking.com para finalização da reserva.....	251
Figura 120 – Resultados percentuais relativos à disposição dos elementos na tela de confirmação e segurança.....	252
Figura 121 – Link e <i>pop-up</i> para as condições da reserva.....	253
Figura 122 – Resultados percentuais relativos ao link e <i>pop-up</i> para as condições da reserva.....	253
Figura 123 – Links para as condições da reserva, termos gerais e política de privacidade da Booking. ....	254
Figura 124 – Preferências dos usuários em relação aos links que dão acesso às condições de reserva, termos gerais e a política de privacidade.....	254
Figura 125 – Condições da reserva, página da acomodação e termos do site da Booking.....	260
Figura 126 – Classificação pelos tipos de representações .....	262
Figura 127 – <i>One Page Layout</i> para sínteses de contratos eletrônicos.....	263
Figura 128 – <i>Personas</i> .....	266
Figura 129 – Esboços das visualizações de cláusulas sobre políticas de cancelamento feitos à mão.....	268
Figura 130 – Esboços das visualizações de cláusulas sobre políticas de cancelamento feitos no computador .....	269
Figura 131 – Tabela de situações de cancelamento .....	271
Figura 132 – Tabela de situações de cobrança ou não.....	272
Figura 133 – Diagrama com situações de cancelamento.....	274
Figura 134 – Linha do tempo de situações de cobrança ou não .....	276
Figura 135 – Síntese do contrato em <i>One page layout</i> .....	279
Figura 136 – Menu de navegação em formato de diagrama.....	280
Figura 137 – Infográfico interativo para a identificação das partes .....	281
Figura 138 – Diagrama de raia ou tabela para apresentar as responsabilidades das partes.....	284
Figura 139 – Linha do tempo com o prazo para cancelamento.....	285

Figura 140 – Menu interativo com as situações de cancelamento.....	286
Figura 141 – Uso de <i>popups</i> em tela cheia ( <i>full screen popups</i> ).....	288
Figura 142 – Formulário fazendo uso de ícones.....	291

## Apêndice B

Figura 1 – <i>Booking.com Homepage</i> .....	286
Figura 2a – <i>Booking.com Homepage contrast of colors</i> .....	323
Figura 2b – <i>Percentage results regarding colors and typography use at Booking.com Homepage</i> .....	324
Figura 3a – <i>Booking.com search results page</i> .....	324
Figura 3b – <i>Percentage results regarding the use of elements of support, colors and icons to hierarchize information</i> .....	325
Figura 4a – <i>Percentage results regarding users priorities of attention in Booking.com’s hotel’s information page</i> .....	2865
Figura 4b – <i>Booking.com Hotel page</i> . ....	326
Figura 4c – <i>About the use of icons and supporting elements in the hotel page</i> .....	327
Figura 5 – <i>Booking.com reserve finish page</i> .....	327
Figura 6a – <i>Booking.com reserve finish page</i> .....	328
Figura 6b – <i>Disposal of elements on confirmation page and trust</i> .....	329
Figura 7 – <i>Booking.com conditions button and popup</i> .....	329
Figura 8 – <i>Booking conditions, general terms and privacy policy buttons</i> .....	330
Figura 9 – <i>Users’ preferences regarding booking conditions, general terms and privacy policy buttons</i> .....	330

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Requisitos de validade dos contratos .....	36
Tabela 2 – Síntese das relações entre as práticas contratuais e as visualizações.....	39
Tabela 3 – Síntese preliminar dos problemas relacionados apresentação gráfica das informações dos contratos eletrônicos.....	48
Tabela 4 – Etapas da Revisão Sistemática.....	56
Tabela 5 – Definições e objetivos da visualização de contratos.....	70
Tabela 6 – Classificação dos contratos .....	83
Tabela 7 – Categorização de Haapio e Hagan (2016) .....	100
Tabela 8 – Categorização Waller et al. (2016) .....	101
Tabela 9 – Categorização do padrão de visualização de Haapio e Passera (2016) ....	101
Tabela 10 – Definições e objetivos do design de informação .....	104
Tabela 11 – Definições e objetivos do design de interação.....	108
Tabela 12 – Unidades gráficas elementares para contratos eletrônicos.....	126
Tabela 13 – Classificação dos objetivos e características das representações.....	193
Tabela 14 – Síntese da classe de problemas relacionados apresentação gráfica das informações dos contratos eletrônicos.....	214
Tabela 15 – Síntese dos problemas relacionados à apresentação gráfica e à usabilidade do contrato da Booking.....	257
Tabela 16 – Soluções específicas para o caso do contrato da Booking.com.....	293
Tabela 17 – Soluções para construção de contratos eletrônicos visuais e interativos	298
 Apêndice B	
Tabela 1 – <i>Relation between questionnaire topics and information design and usability principles</i> .....	2861

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

B2B –	<i>Business to business</i>
B2C –	<i>Business to commerce</i>
CSS –	<i>Cascading Style Sheets</i>
FAPERJ –	Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro
FINEP –	Financiadora de Estudos e Projetos
GUI –	<i>Graphical User Interface</i>
HTML –	<i>HyperText Markup Language</i>
IACCM –	<i>The Global Contract Management Association</i>
IBICT –	Instituto Brasileiro de Informação em Viência e Tecnologia
ICMJ –	<i>International Cost Management Journal</i>
IHC –	Interação humano-computador
IIID –	<i>International Institute for Information Design</i>
IN.ESDI –	Incubadora de empresas de Design da Escola Superior de Desenho Industrial
LGP –	Linguagem Gráfica Pictórica
LGV –	Linguagem Gráfica Verbal
PD –	Proposições de Design
SBDI –	Sociedade Brasileira de Design da Informação
VCL –	<i>Visual Contract Language</i>
UFMG –	Universidade Federal de Minas Gerais

## SUMÁRIO

	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	21
	<b>Problemas de pesquisa</b> .....	27
	<b>Objetivo Geral</b> .....	28
	<b>Objetivos Específicos</b> .....	28
	<b>Contextualização</b> .....	28
	<b>Delimitação do tema e abordagem</b> .....	32
	<b>Estrutura do documento</b> .....	32
1	<b>CONTRATOS ELETRÔNICOS</b> .....	33
1.1	<b>Teoria Geral dos Contratos</b> .....	33
1.2	<b>Relações entre as práticas contratuais e as visualizações</b> .....	36
1.3	<b>Contratos Eletrônicos</b> .....	39
1.4	<b>Processo de contratação eletrônica</b> .....	43
1.5	<b>Problemas genéricos preliminares em contratos eletrônicos</b> .....	48
2	<b>MÉTODOS DE PESQUISA</b> .....	49
2.1	<b>Caracterização da pesquisa</b> .....	51
2.2	<b>Procedimentos metodológicos</b> .....	52
2.2.1	<u>Etapas para a condução do método de pesquisa</u> .....	53
3	<b>REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA</b> .....	55
3.1	<b>Procedimentos metodológicos</b> .....	55
3.2	<b>Resultados da Revisão Sistemática</b> .....	59
3.2.1	<u>Pesquisadores</u> .....	59
3.2.2	<u>Anos das publicações</u> .....	60
3.2.3	<u>Países de origem das pesquisas</u> .....	62
3.2.4	<u>Instituições de pesquisa</u> .....	65
3.2.5	<u>Natureza</u> .....	67
4	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA DA VISUALIZAÇÃO DE CONTRATOS ELETRÔNICOS</b> .....	68
4.1	<b>Procedimentos metodológicos</b> .....	68
4.2	<b>Disciplinas e abordagens</b> .....	69
4.3	<b>Visualização de Contratos: definições, objetivos e classificação</b> .....	69
4.3.1	<u>Classificações</u> .....	75
4.3.2	<u>Subclassificação</u> .....	85

4.3.3	<u>Padrões de design</u> .....	98
4.4	<b>Design de Informação: definições e objetivos</b> .....	102
4.5	<b>Design de Interação: definições e objetivos</b> .....	107
4.6	<b>Visualização de contratos: interseção entre design de informação e interação</b> ..	110
4.7	<b>Proposições de design</b> .....	112
4.7.1	<u>Conteúdo informacional</u> .....	113
4.7.2	<u>Modo de simbolização</u> .....	122
4.7.3	<u>Configuração</u> .....	189
4.7.4	<u>Propósito</u> .....	192
4.7.5	<u>Usuários</u> .....	194
4.7.6	<u>Circunstâncias de uso</u> .....	198
4.7.7	<u>Meios de produção e recursos</u> .....	211
4.8	<b>Classe de problemas genéricos em contratos eletrônicos</b> .....	213
5	<b>CASO: BOOKING.COM</b> .....	215
5.1	<b>Contrato da Booking</b> .....	215
5.2	<b>Análise das reclamações do site Reclame Aqui!</b> .....	235
5.3	<b>Questionário on-line</b> .....	243
5.4	<b>Resultados do questionário</b> .....	244
5.5	<b>Síntese dos problemas no contrato da Booking</b> .....	255
6	<b>APLICAÇÃO DO REFERENCIAL TEÓRICO NO CASO DA BOOKING....</b>	<b>259</b>
6.1	<b>Conteúdo informacional</b> .....	259
6.1.1	<u>PD 1: Identificação do conteúdo informacional do contrato eletrônico</u> .....	259
6.1.2	<u>PD 2: Organização dos conteúdos do contrato eletrônico</u> .....	260
6.2	<b>Modos de simbolização</b> .....	261
6.2.1	<u>PD 3, PD 4, PD 5 e PD 6: Uso das linguagens gráficas verbal, esquemática e pictórica de forma complementar</u> .....	261
6.3	<b>Configuração e propósito</b> .....	262
6.3.1	<u>PD 7: Configurações mais dinâmicas que suportem a leitura escaneável em contratos eletrônicos</u> .....	262
6.3.2	<u>PD 8: Uso das linguagens com o propósito de oferecer informação adequada à comunicação e instrução</u> .....	263
6.4	<b>Usuários e circunstâncias de uso</b> .....	264
6.4.1	<u>PD 9, PD 10: Identificação das necessidades de informação e interação do usuário e das circunstâncias de uso</u> .....	264

6.5	<b>Meios de produção e recursos</b> .....	268
6.5.1	<u>PD 11: Produção de contratos eletrônicos visuais e interativos à mão e por meio de computadores, e equipe de trabalho formada pelas áreas do design, da tecnologia da informação e do direito</u> .....	268
6.6	<b>Resultados</b> .....	270
6.6.1	<u>Visualização de cláusulas contratuais e políticas de cancelamento de hotéis</u> .....	270
6.6.2	<u>Síntese do contrato interativo</u> .....	277
6.6.3	<u>Soluções específicas para o caso do contrato da Booking</u> .....	293
6.6.4	<u>Soluções para a classe de problemas genéricos em contratos eletrônicos</u> .....	298
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	300
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	302
	<b>APÊNDICE A - Questionário on-line para avaliação da interface da Booking</b> .....	313
	<b>APÊNDICE B – Artigo: Analysis of users’ mental model and expectations from usability and information design point of view in e-contracts: a case of hotel reservation</b> .....	318

## INTRODUÇÃO

Na era da informação, a velocidade dos fluxos sociais, econômicos, culturais e linguísticos amplia-se exponencialmente, deflagrando discussões, em diversas áreas da ciência, sobre a apresentação, a organização, a aquisição e a disseminação dos dados.

Dentre os principais ramos do conhecimento, tais questões ganham destacado relevo na área jurídica, notadamente, no que tange aos contratos firmados nas relações comerciais, em que a efetividade da transmissão da informação está diretamente relacionada ao êxito do negócio jurídico subjacente, evitando-se, por conseguinte, conflitos judiciais decorrentes de eventuais descumprimentos ou irregularidades contratuais.

Conceitualmente, um contrato pode ser entendido como um “acordo de vontades, celebrado entre duas ou mais pessoas, com objeto economicamente apreciável, que visa criar, resguardar, transferir, modificar ou extinguir direitos e obrigações” (NAVES, 2006, p.1). Não obstante o contrato consistir em instrumento de realização dos interesses privados entre as partes que o celebram, fato é que os interesses destas partes devem estar alinhados aos interesses sociais.

Sob esta ótica, nota-se que, o contrato assume funções diversas dentro da sociedade, de natureza social, econômica e pedagógica.

César Fiuza (2004) aborda a função pedagógica do contrato de estimular relacionamentos sociais sadios:

Aproxima os homens, abate suas diferenças. As cláusulas contratuais dão aos contratantes noção de respeito ao outro e a si mesmos, visto que, afinal, empenharam sua própria palavra. Por meio dos contratos, as pessoas adquirem do direito como um todo, pois, em última instância, um contrato nada mais é do que a miniatura do ordenamento jurídico, em que as partes estipulam deveres e direitos, através de cláusulas, que passam a vigorar entre elas (FIUZA, 2004, p.365-366).

Entretanto, a percepção desta função pedagógica e social do contrato como um facilitador da relação entre as empresas e seus clientes não é frequentemente explorada pelo mercado. Ao contrário, contratos costumam ser extensos e complexos, de difícil compreensão e possuindo uma visualização pouco convidativa para os seus destinatários, que, na maioria das vezes, são leigos em assuntos jurídicos. Segundo Soares (2017, p.7) “a estrutura clássica dos contratos encontra-se defasada quando é colocada sobre a ótica do mundo comercial”.

Isto se deve ao fato de que a elaboração das cláusulas contratuais, via de regra, fica a cargo de advogados, que, geralmente, não dominam tecnicamente o objeto do contrato,

tampouco, detêm conhecimentos sobre comunicação, apresentação de informações e interação, concentrando-se, sobretudo, nos aspectos legais (ABREU, 2016b).

Para piorar, tem-se que o contrato, raramente, é “criado a partir do zero, sua espinha dorsal é a compilação de formulários, modelos e bibliotecas de cláusulas” conforme Passera, Haapio e Barton (2013, p.2).

Um contrato longo e detalhado costuma ser motivo de orgulho para advogados, pois há a compreensão de que a maior parte dos problemas passíveis de ocorrer na relação jurídica entre os contratantes estaria ali contemplada (ABREU, 2016a).

Enquanto para os outros envolvidos que não são advogados, mas que também ocupam-se do contrato comercial como gerentes, funcionários das empresas, fornecedores, clientes, esse é confuso e entediante. Segundo Haapio e Passera (2013a, p.38) “contratos comerciais pertencem a gerentes e as empresas pelo menos tanto quanto eles pertencem aos departamentos jurídicos”.

Essa conjuntura tende a gerar contratos “complexos e difíceis de usar, carregados de jargões” segundo Passera, Haapio e Barton (2013, p.3), a propiciar o desgaste do relacionamento comercial, atrapalhar, alongar ou, até mesmo, impossibilitar um acordo conforme destaca Abreu (2016b). Por conseguinte, retratam “documentos a serem interpretados na Corte à luz do direito e dos princípios de interpretação jurídica, elaborados com o escopo de resolver disputas legais, ao invés de promover uma relação bem-sucedida entre as partes envolvidas, o que deveria ser um pré-requisito para a celebração do negócio” (PASSERA, HAAPIO, BARTON, 2013, p.2).

Todavia, se de um lado a prolixidade e a complexidade de um contrato evita que as partes envolvidas sejam surpreendidas com o advento de situações sem previsão contratual, deixando-as sem garantias, de outro, tais características tornam os mesmos menos inteligíveis, por isso, mais suscetíveis de não serem lidos, compreendidos e cumpridos pelos envolvidos, além de aumentar a probabilidade de inconsistência interna em seus termos.

Acrescenta-se ainda, que não é incomum que as partes envolvidas possuam interesses divergentes que quando não são estabelecidos claramente durante o momento da negociação, geram contratos ambíguos que precisaram ser interpretados diante de uma disputa judicial longa e custosa.

Com efeito, os contratos devem estar alinhados com a objetividade e simplicidade da informação que é transmitida, sob pena de se tornarem ineficazes.

Nos negócios realizados por meio eletrônico, essa função pedagógica do contrato é ainda mais renegada. Em matéria publicada pelo jornal The Guardian (SMITHERS, 2011), foi

apresentada uma pesquisa, encomendada pela empresa Skandia, especialista em investimentos, que expunha a fragilidade dos contratos eletrônicos, tendo em vista o elevado número de pessoas que contrata bens e serviços on-line sem, ao menos, ler na íntegra seus termos e condições de uso<sup>1</sup>.

Na pesquisa em questão, constatou-se que, apenas, 7% dos contratantes lêem, de fato, os termos completos ao adquirir um produto ou serviço on-line, enquanto, aproximadamente, um quinto (21%) dos entrevistados reconheceu ter sofrido algum dano por marcar a caixa de termos e condições sem conhecer o seu conteúdo. 10% sentiram-se presos em um contrato mais longo do que o esperado, porque não leram suas cláusulas, e um em cada 20 dos entrevistados perdeu dinheiro por ser incapaz de cancelar ou alterar reservas de hotel. Ainda segundo o periódico inglês, 43% das pessoas não lêem os termos e as condições do contrato por considerarem a atividade massante ou em razão das dificuldades encontradas na compreensão das cláusulas.

Em outra pesquisa, desenvolvida pela Universidade de Stanford, os números são ainda mais alarmantes: verificou-se que 97% dos usuários clicam no "concordo" sem ler os termos de uso e políticas de privacidade que estão contratando (ROMERO, 2012).

Diante desse quadro, Alves e Araújo (2015, p.2) alertam que a “vulnerabilidade do consumidor ficou maior com o advento do *e-commerce*, pois na maioria das vezes o interlocutor é leigo e não consegue reconhecer precisamente as características de uma empresa que oferece produtos e serviços pela internet”.

Contudo, paradoxalmente, em razão das facilidades do meio eletrônico, era de se esperar uma comunicação ágil e célere entre os contratantes, devido às, cada mais avançadas, tecnologias de comunicação à distância.

Segundo Schreiber (2014), as informações sobre o produto ou serviço deveriam ser mais amplas e acessíveis aos interessados, já que, ao contrário do comércio tradicional, inexistente limite físico-espacial na internet para a exposição de dados sobre o objeto da compra – igualmente, para os termos contratuais, que podem ser disponibilizados na internet sem a necessidade de um suporte físico em papel e com o auxílio de realces visuais ou de simples mecanismos de busca que facilitem a identificação da informação específica buscada pelo consumidor. Em teoria, o consumidor deveria possuir menos percalços no comércio eletrônico do que no tradicional (SCHREIBER, 2014).

---

<sup>1</sup> Joanne Lezemore, advogada sênior em *Which? Legal Service*, afirma: O conselho é simples: sempre ler os termos e condições de qualquer contrato antes de assiná-lo.

Neste contexto, considera-se essencial que as empresas e consumidores disponham de soluções eficientes não somente no que tange a elaboração e fechamento de contratos, bem como no processamento da contratação no *e-commerce*, de modo a permitir um pleno e efetivo acesso, assimilação e alinhamento de interesses nos termos de contratos comerciais.

Para equacionar estas questões, pesquisadores como Passera, Haapio e Barton (2013) propõem a utilização do design de informação e de interação aos contratos, devido ao seu potencial para modificar a definição, a modelagem e o gerenciamento das relações comerciais. Eles sugerem o uso da visualização para facilitar a assimilação dos termos jurídicos, bem como para transformar os contratos em mais do que meros documentos legais, tornando-os eficientes ferramentas de comunicação.

Haapio e Passera (2013a, p.39) apontam que as principais falhas de comunicação se relacionam com a “falta de compreensão de como a informação deve ser comunicada e como as pessoas interagem e interpretam essas informações”.

Essas falhas na interlocução e no entendimento dos direitos e obrigações estabelecidos nas cláusulas contratuais têm contribuído para a insegurança das relações comerciais, para a vulnerabilidade do consumidor, para ações judiciais contra as empresas e podem ser reduzidas através de visualizações que facilitem o compartilhamento de conhecimentos e proporcionem estruturas significativas para interpretação da informação sobre a relação contratual existente (PASSERA, POHJONEN, KOSKELAINEN, ANTTILA, 2013).

Com este entendimento do contrato como um artefato mediador da comunicação entre empresas e seus consumidores, a relação não é apenas entre as partes, mas entre as partes e a ferramenta (PASSERA, POHJONEN, KOSKELAINEN, ANTTILA, 2013).

Assim, estes artefatos devem ser pensados a partir de uma perspectiva do design e da tecnologia de informação, posto que estas áreas são capazes de propor soluções que minimizem a ambiguidade, a falta de informações, a dificuldade de entendimento sobre elas, além do próprio uso e interação com o contrato em si, possibilitando uma relação bem-sucedida entre as partes envolvidas.

Desse modo, esta dissertação explora o tema da Visualização de Contratos, um campo emergente na Europa Central, que utiliza métodos do design de informações e de interação visando aplicar esse conhecimento teórico em soluções práticas capazes de tornar os contratos mais claros e fáceis de usar, dotando as empresas de instrumentos que contribuam para uma atuação não apenas corretiva, acionada para resolver ações judiciais, mas, sobretudo, preventiva, garantindo um bom relacionamento com os consumidores.

Consideram-se os contratos eletrônicos voltados à reserva de acomodações para viagens, em sites agenciadores de hotéis, como um caso de estudo em potencial para a aplicação da visualização de contratos, tendo em vista o elevado número de usuários que usam a internet para efetuar suas reservas, já que a presença física no local é usualmente impossibilitada pela distância entre os contratantes, bem como pelo alto custo de reservas via telefone<sup>2</sup>. Somado a isto, tem-se a complexidade da relação jurídica estabelecida, porquanto a compra é realizada pela agência, mas o objeto do contrato é oferecido pelo hotel, além das dificuldades de comunicação na contratação de hospedagens para viagens internacionais.

Por estas razões, adotou-se como eixo da pesquisa o processo de contratação eletrônica por intermédio de agências de reserva de hotéis, visando à construção de um artefato orientado à solução de problemas de informações dos contratos no comércio eletrônico, objetivando o aprimoramento da comunicação entre os consumidores e as organizações sobre as cláusulas contratuais, além do suporte aos departamentos jurídicos e gestores das organizações nas relações comerciais.

Elegeu-se, ainda, como caso de estudo o contrato da empresa Booking.com – plataforma on-line de reservas de hotéis, exatamente por ser o site mais usado em todo mundo para esta finalidade, segundo pesquisa da empresa Skift<sup>3</sup> e por conta do posicionamento em quinto lugar no ranking das empresas com mais reclamações relacionadas a agências de viagens reportadas no site brasileiro Reclame Aqui<sup>4</sup> em julho de 2017, possuindo a reputação avaliada como regular.

Destarte, esta dissertação possui a finalidade precípua de investigar os referenciais teóricos do design de informação e de interação que já são aplicados ou que podem ser acrescentados na elaboração de visualizações de contratos com o intuito de facilitar o alinhamento dos interesses, a compreensão e a comunicação entre organizações e contratantes quanto às cláusulas dos contratos celebrados, especificamente na construção de um artefato para o caso do site da Booking.com.

A base metodológica utilizada para buscar a aproximação entre as teorias das disciplinas do design de informação e de interação e a prática de mercado no desenvolvimento

---

<sup>2</sup> No relatório Webshoppers (DIAS, 2016), foram enumeradas dez categorias em que os consumidores mais utilizaram o canal on-line para realizar suas compras nos últimos seis meses, obtendo a categoria “Viagens e Turismo” a primeira colocação com 72% das respostas.

<sup>3</sup> The Most Popular On-line Booking Sites in Travel, 2014. Edition Disponível em: <<https://skift.com/2014/06/17/the-most-popular-online-booking-sites-in-travel-2014-edition/>> Acesso em 12 ago. 2017.

<sup>4</sup> Site Reclame Aqui. Disponível em: <<https://www.reclameaqui.com.br/>> Acesso em 10 jul. 2017

de contratos eletrônicos foi a *Design Science Research*, um método capaz de articular conhecimentos para desenvolver artefatos que desempenham determinada função e satisfaçam uma necessidade, a fim de garantir melhorias nos sistemas existentes ou auxiliar no projeto e na concepção de novos sistemas, produtos ou serviços.

Foi realizada, ainda, entrevista com especialistas das áreas da IHC<sup>5</sup> (Interação Humano Máquina) e do design de informação através de questionário on-line, sobre o processo de contratação on-line de hotéis no site da Booking.com, objetivando identificar as variáveis da apresentação gráfica da interface que influenciam a usabilidade dos contratos eletrônicos em sites de reservas de hotéis, bem como obter uma visão geral do comportamento dos usuários no momento da finalização da reserva.

Com base na investigação da apresentação gráfica usual dos contratos eletrônicos e por meio da aplicação do método da *Design Science Research* foi possível descrever uma série de problemas encontrados no ramo estudado, possibilitando o desenvolvimento de soluções alternativas para os entraves na contratação de produtos ou serviços no comércio eletrônico.

Concluiu-se que a apresentação gráfica e a interação dos contratos eletrônicos podem ser aprimorados mediante a aplicação dos campos do design de informação e interação, através da hierarquização e priorização das cláusulas mais relevantes, do uso adequado das linguagens gráficas ao objetivo de suas cláusulas, abrangendo questões como facilidade de uso ou usabilidade, experiência do usuário, eficácia, eficiência, facilidade de aprendizagem, praticidade, utilidade, segurança, conforto, qualidade estética da forma e agradabilidade.

Ao final do estudo é proposta, ainda, uma lista de soluções genéricas relativas à visualização de contratos, que podem ser acrescentadas ao Decreto nº 7.962 de 2013 e ao Código de Defesa do Consumidor, diplomas legais que, hoje regulamentam o comércio eletrônico, tendo como objetivo aperfeiçoar a normatização da apresentação gráfica de contratos eletrônicos.

Esta pesquisa é um desdobramento de um projeto de inovação tecnológica no âmbito do Programa "TECNOVA – RIO INOVAÇÃO 2013", da Fundação Carlos Chagas Filho de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio de Janeiro (FAPERJ) em parceria com a Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP).

---

<sup>5</sup> Em inglês, human-computer interaction (HCI).

## **Problemas de pesquisa**

A falta de literacia dos gerentes, clientes e fornecedores não-advogados envolvidos em uma negociação com os termos e conceitos jurídicos, a premissa de rapidez das ações na internet e as dificuldades na usabilidade das interfaces, têm resultado no desalinhamento entre os atores envolvidos e no desestímulo à leitura dos contratos eletrônicos pelos consumidores e o consequente aceite das condições pelos consumidores, mesmo que desconhecidas, determinadas pelas empresas, ou seja, na insegurança das relações comerciais.

Isto ocorre porque as interfaces de contratos eletrônicos, na generalidade dos casos, com longas páginas de textos, complexos e difíceis de usar, são confeccionadas sem uma compreensão das necessidades de comunicação das partes envolvidas e da forma como elas interagem e interpretam essas informações, evidenciando uma carência de um planejamento da comunicação.

Somado a isto a elaboração do contrato se mantém como responsabilidade exclusiva dos advogados, resultando em um conteúdo e formato que prioritariamente evidenciam uma atuação corretiva, acionada para resolver ações judiciais, e não preventiva ao litígio, garantindo um bom relacionamento e alinhamento de interesses entre as partes.

Com o objetivo de buscar soluções a estes problemas, formulou-se como questão de pesquisa a investigação sobre o processo de contratação no comércio eletrônico, no que se refere a elaboração das cláusulas contratuais, a linguagem gráfica utilizada nos contratos eletrônicos, sob uma perspectiva de como o design de informação e de interação podem melhorar a apresentação, a organização, a aquisição e a disseminação do seu conteúdo.

Tenciona-se, assim, analisar como fundamentos e métodos destes campos teóricos podem auxiliar à prescrição de uma linguagem gráfica e do uso de recursos de interação, orientados à solução dos problemas de informação dos contratos eletrônicos, para o emergente campo da visualização de contratos e aplicá-los na elaboração de um artefato que provoque mudanças no processo atual de contratação eletrônica, que estimule a leitura e garanta o alinhamento e bom o relacionamento entre consumidores, fornecedores e gerentes envolvidos na prestação do serviço contratado, compreendendo-o como uma ferramenta de comunicação.

## Objetivo Geral

Considerando os problemas acima identificados, esta pesquisa possui como objetivo geral a proposição do uso de fundamentos teóricos e métodos do design de informação e do design de interação, visando solucionar dificuldades que as partes envolvidas em um contrato se deparam no processo de contratação eletrônica relacionados à elaboração, à visualização, à transmissão e entendimento da informação e ao uso do contrato.

Além disso, baseando-se no entendimento do contrato como um artefato que pode ser projetado, visa a repensar a comunicação visual dos contratos nas transações celebradas no mundo virtual, a partir do caso prático de uma empresa de reserva de hotéis.

## Objetivos Específicos

Por sua vez, o presente trabalho possui os seguintes objetivos específicos:

- 1 Mapear a evolução da pesquisa sobre o tema da visualização de contrato;
- 2 Descrever os referenciais teóricos do design de informação e do design de interação para o campo da visualização de contratos;
- 3 Investigar a apresentação gráfica dos contratos eletrônicos, apontando os seus principais problemas;
- 4 Prescrever o uso da linguagem gráfica e de recursos de interação para o campo da visualização de contratos com base na fundamentação teórica;
- 5 Aplicar os referenciais teóricos descritos no caso prático do contrato da Booking.com.

## Contextualização

Com a ascensão da sociedade em rede<sup>6</sup>, impulsionada pela revolução tecnológica, surgiu a possibilidade de realização de transações por meios eletrônicos.

Os negócios, por meio eletrônico, vêm ganhando cada vez mais espaço, principalmente, diante das exigências de rapidez nas transações comerciais de escala mundial e da possibilidade de menores custos operacionais e de divulgação para o fornecedor do e-

---

<sup>6</sup> O sociólogo espanhol Manuel Castells foi um dos pioneiros a pesquisar os reflexos do fenômeno da internet na sociedade e na economia em seu estudo. CASTELLS, Manuel. *A Sociedade em Rede - A Era da Informação*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

*commerce* em relação à loja física. Além disso, a atual conjuntura de crise político-econômica mundial, acabou encontrando no comércio eletrônico uma alternativa para a aquisição e venda de produtos ou serviços, já que a internet permite uma ágil e eficiente comparação de preços e, conseqüentemente, possibilitando um melhor custo-benefício aos consumidores.

Segundo o relatório de agosto de 2017 da Salesforce Commerce Cloud (anteriormente Demandware), empresa de *software* de comércio eletrônico que armazena dados na internet<sup>7</sup>, as métricas de desempenho de comércio eletrônico de varejo no mundo – referentes ao segundo quadrimestre de 2017<sup>8</sup> – apresentaram os seguintes índices de crescimento no ano: vendas (14.36%), pedidos (12.17%), tráfego (5.66%).

No Brasil, de acordo com o relatório Webshoppers (GUAСТИ, 2017) da *e-bit* – empresa reconhecida como a fonte de informações mais respeitada sobre comércio eletrônico brasileiro – o *e-commerce* com crescimento nominal de 7,4% em 2016, movimentou R\$ 44,4 bilhões, sendo que 48 milhões de consumidores fizeram pelo menos uma compra virtual naquele ano, representando um aumento de 22%, se comparado a 2015. O comércio eletrônico brasileiro permaneceu crescendo em 2016 mesmo diante da crise econômica e do cenário de instabilidade política no país, porém, segundo o relatório, para alcançar resultados positivos, “os varejistas on-line precisaram investir em tecnologia e inovação e, principalmente, na melhora dos processos operacionais, na busca por maior rentabilidade e sobrevivência” (GUAСТИ, 2017, p. 12).

Destaca-se, ainda, o aumento das vendas por dispositivos móveis, 24,6% das transações no primeiro semestre de 2017, registrando um crescimento de 10,3% em relação a 2016, o que indica a relevância também destes aparatos para o momento das contratações on-line (GUAСТИ, 2017).

Em contrapartida ao rápido crescimento do comércio eletrônico no Brasil, tem-se que a regulamentação da internet é recente, tendo como divisor de águas a edição da Lei nº 12.965 de 2014 (conhecida como o “Marco Civil da Internet”), que procura estabelecer os direitos e deveres dos usuários e do Estado, e o Decreto nº 7.962 de 2013, que visa a preencher a lacuna existente na regulamentação do comércio eletrônico no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078), tendo em vista que, à época de sua edição (1990), a internet não era popularizada e tampouco a prática de comércio eletrônico.

---

<sup>7</sup> Também chamado de armazenamento na nuvem.

<sup>8</sup> O relatório se concentra em varejistas e fabricantes de marcas, analisando dados comportamentais de mais de 500 milhões de compradores em todo o mundo na interação com 716 sites em 35 países. Disponível em: < <https://benchmarks.emarketer.com/channel/58fe47a2d2670009840a9ec7/58dd63dd2357af0c900b4d33>> Acesso em 12 ago. 2017.

O consumidor enfrenta inúmeras dificuldades na contratação eletrônica, o que fica evidenciado pelas recorrentes denúncias ao Serviço de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) e ao Poder Judiciário envolvendo conflitos nas relações comerciais estabelecidas no meio eletrônico apontados por Alves e Araújo (2015).

Embora o governo e outros órgãos públicos venham promovendo iniciativas com o intuito de informar e orientar o consumidor nas contratações eletrônicas, como, por exemplo, a lista criada pelo PROCON de São Paulo, em 2013, com a discriminação de mais de 500 sites que devem ser evitados para compras na internet devido à quantidade de reclamações que o órgão recebeu por irregularidades na prática de *e-commerce*<sup>9</sup>, além do guia<sup>10</sup> criado por aquela mesma instituição com dicas e orientações para auxiliar o consumidor a fazer uma compra mais consciente, ensinando como analisar e decidir pela melhor e mais segura opção dentre as diversas ofertas que encontrar, não se pode afirmar que exista uma fiscalização efetiva do cumprimento dos deveres estabelecidos no Decreto nº 7.962/2013, compelindo as empresas a apresentar informações claras a respeito de seus produtos e serviços, além da disponibilização, em local de destaque e de fácil visualização, da síntese do contrato.

A despeito da apresentação dessas informações nos contratos eletrônicos, uma matéria publicada pela revista Pequenas Empresas e Grandes Negócios, confirma que a simples inclusão de cláusulas em contratos extensos não garante a leitura pelos contratantes (ESTADÃO CONTEÚDO, 2017).

A gravidade da situação é bem evidenciada pela campanha promovida pela empresa britânica *Purple*, que fornece Wi-Fi grátis e *hotspots* para lojas e áreas públicas, na qual mais de 20 mil usuários aceitaram cumprir mil horas de serviços comunitários em uma das cláusulas para acessar os *hotspots* da marca, simplesmente porque não leram os termos de contrato que estavam firmando. Na ocasião, cerca de 22 mil pessoas acessaram algum *hotspot* da Purple em duas semanas e apenas uma percebeu que estava aceitando limpar banheiros públicos, canos de esgoto e raspar chiclete das vias públicas, entre as atividades descritas nos termos.

---

<sup>9</sup> PROCON-SP - Lista de sites que devem ser evitados. Disponível em:  
< <http://sistemas.procon.sp.gov.br/evitesite/list/evitesites.php> >. Acesso em 10 set. 2017.

<sup>10</sup> O Guia comércio eletrônico pode ser encontrado em:  
<[https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/acs\\_guia\\_comercio\\_eletronico.pdf](https://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/acs_guia_comercio_eletronico.pdf)>. Acesso em 21 ago. de 2018.

A campanha foi uma forma de evidenciar a nova lei britânica que exige consentimento expresso para qualquer forma de uso de dados pessoais ou de consumo em marketing digital. Segundo o CEO da empresa, Gavin Wheeldon, o "nosso experimento provou que é muito fácil fazer as pessoas assinarem um contrato digital sem ler os termos e dar consentimento para práticas injustas" (ESTADÃO CONTEÚDO, 2017).

Diante desse quadro de contínuo crescimento do comércio eletrônico, e por influenciar diretamente na vida em sociedade, relações interpessoais e interesses privados, faz-se mister repensar a comunicação visual dos contratos nas transações celebradas no mundo virtual.

Para tal finalidade, o campo de pesquisa de design de informação – cuja função é assegurar a efetividade da comunicação por meio da facilitação dos processos de percepção, leitura, compreensão, memorização e uso da informação apresentada, propiciando que dados e informações sejam representados a fim de um processamento mais fácil e rápido (FRASCARA, 2011a) – revela-se útil para suprir a carência ou insuficiência da compreensão de como a informação de contratos deve ser comunicada e ambientada para os meios virtuais diante das inovações tecnológicas, na medida em que o conteúdo dos contratos nada mais é do que um conjunto de dados e informações passíveis de lapidação.

Nesse contexto, merece destaque na pesquisa do referencial teórico do design de informação, os infográficos, que por meio da unificação de elementos pictóricos, esquemáticos e do texto escrito, emergem como recursos úteis da linguagem gráfica, adaptáveis às novas mídias e capazes de fazer frente à demanda de modernização da comunicação (LIMA, 2009), através de novas propostas de representação de dados e utilização de recursos gráficos.

Ressalte-se, ainda, o uso do design de interação para este desiderato, tendo em vista a evolução da pesquisa neste campo, a expectativa do ciber consumidor de obter experiências inovadoras e interativas na web e os poucos estudos no sentido de compreender como as pessoas interagem com contratos.

Tais mecanismos demonstram-se aptos a oferecer uma nova perspectiva dos contratos e termos de uso eletrônicos, diminuindo os ruídos da comunicação entre fornecedores, empresas e consumidores nas relações virtuais.

## **Delimitação do tema e abordagem**

O presente estudo tem por objeto os contratos eletrônicos com uma abordagem voltada à análise da aplicabilidade dos conceitos teóricos do design de informação e do design de interação, propondo uma investigação de sua apresentação gráfica para a prescrição do uso da linguagem visual e de recursos de interação adequados à elaboração de um artefato, que reduza problemas no processo atual de contratação eletrônica relacionados ao entendimento da informação, possibilitando a compreensão do contrato como um facilitador na comunicação entre as empresas e seus clientes.

São aspectos proeminentes desta pesquisa os fundamentos para o uso da linguagem visual e para o entendimento das interações em contratos eletrônicos.

Não foram contemplados neste estudo contratos físicos, leis, tampouco linguística e semântica dos contratos, cabendo pesquisas futuras aplicarem tais abordagens.

## **Estrutura do documento**

A dissertação está dividida em 6 (seis) capítulos: Contratos Eletrônicos (capítulo 1), no qual foram levantadas discussões sobre a importância dos contratos eletrônicos no campo jurídico; Método de pesquisa (capítulo 2), pelo qual pretendeu-se detalhar o método da pesquisa da design science; Revisão Sistemática da Literatura (capítulo 3), parte em que mapeou-se o campo da visualização de contratos; Fundamentação teórica (capítulo 4), no qual foram investigados os fundamentos e métodos do design de informação e do design de interação para a visualização de contratos sintetizados em proposições de design<sup>11</sup> referentes ao método da design science, apontando-se ainda problemas encontrados na apresentação gráfica dos contratos eletrônicos; Caso da Booking.com (capítulo 5), com a análise do contrato da Booking, a análise das reclamações feitas à plataforma e a realização do questionário on-line e por fim, a Aplicação da fundamentação teórica no Caso da Booking.com (capítulo 6), apresentando uma lista de recomendações genéricas para a normatização da apresentação gráfica de contratos eletrônicos e as Considerações Finais, apontando desdobramentos para pesquisas futuras.

---

<sup>11</sup> Consiste em um modelo geral bem fundamentado a ser utilizado na criação de soluções para um conjunto específico de problemas (DENYER, TRANFIELD, VAN AKEN, 2008).

## 1 CONTRATOS ELETRÔNICOS

Para melhor compreensão acerca do processo de contratação eletrônica e da aplicabilidade dos fundamentos do design de informação e interação aos contratos eletrônicos, faz-se indispensável, em um primeiro momento, esclarecer sua importância, seus objetivos, funções, seu processo, de modo a possibilitar a identificação de eventuais lacunas, bem como a proposição de soluções com base na abordagem teórica de tais ramos do design.

### 1.1 Teoria Geral dos Contratos

A pactuação de contratos é ínsita à dinâmica das relações interpessoais estabelecidas na sociedade, porquanto aqueles se caracterizam pela convergência de vontades<sup>12</sup> entre dois ou mais indivíduos, o que, por si só, é capaz de formar o que se denomina de vínculo contratual.

Nesse sentido, o contrato pode ser definido como o acordo de vontades, realizado entre duas ou mais pessoas, com objeto economicamente apreciável, que visa criar, resguardar, transferir, modificar ou extinguir direitos e obrigações (NAVES, 2006). Pode veicular os mais variados objetos, desde uma simples compra de pão na padaria, até a aquisição de uma aeronave.

Na prática comercial, usualmente os vínculos contratuais são registrados em documentos textuais, impressos ou eletrônicos, contendo aspectos do negócio, tais quais o escopo, as entregas, o cronograma e os preços e aspectos legais, como as obrigações, os acordos do negócio e os relacionamentos (HAAPIO, 2013a).

O contrato possui diversas funções, das quais destacam-se três primordiais: a econômica, a pedagógica e, relacionada às outras duas, a social.

No que tange à função econômica, os contratos se revelam um instrumento de circulação de riqueza, auxiliando a produção e ao consumo. Segundo Fiuza (2004) é por meio de contratos que serviços são prestados e que produtos circulam por diversas etapas de produção até serem comprados pelo consumidor, distribuindo renda e gerando empregos. Conferem aos indivíduos e instituições a liberdade de realizar operações econômicas, estabelecendo voluntariamente cláusulas com direitos e obrigações. A troca econômica

---

<sup>12</sup> A liberdade de contratar é praticada em consequência da autonomia da vontade que a lei outorga às pessoas; ou seja, as pessoas são livres para contratar se quiserem, o que quiserem e com quem quiserem, dentro dos limites legais.

constitui a finalidade principal dos contratos, seja em contratos de compra e venda, de empréstimo e de prestação de serviço.

Com o advento do Estado Social<sup>13</sup>, foram introduzidas algumas mudanças, com a finalidade de assegurar proteção à parte mais vulnerável nos contratos, sobretudo, naqueles característicos de uma sociedade de massa<sup>14</sup> (NAVES, 2006). A função dos contratos ampliou-se e, passou a conceber, além do alinhamento de vontades das partes que os firmam e da função econômica, aspectos pedagógicos e sociais.

Em relação a função pedagógica, passou a possuir uma atribuição civilizadora e educativa, que aproxima os homens que buscam o benefício mútuo, eliminando as suas diferenças, conforme Fiuza (2004) e Pereira (2009). Por meio dos contratos, indivíduos adquirem a visão do funcionamento do ordenamento jurídico como um todo, visto que as partes estipulam deveres e direitos, através de cláusulas, que passam a vigorar entre elas do mesmo modo em que normas se destinam a um grupo social (FIUZA, 2004).

Paralelamente à função pedagógica, tem-se a função social que corresponde a uma síntese das outras duas anteriores, não apenas limitando direitos, mas também promovendo o bem-estar e a dignidade humana, expressamente prevista no artigo 421 do Código Civil<sup>15</sup>: “A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato”.

Os contratos são fenômeno econômico-social. São meio de circulação de riquezas, de distribuição de renda, geram empregos, promovem dignidade humana, ensinam as pessoas a viver em sociedade, dando-lhes a noção do ordenamento jurídico em geral, ensinam as pessoas a respeitar os direitos dos outros (FIUZA, 2004, p.366).

Essa função social e educativa é estudada na Teoria Geral dos Contratos segundo Miranda (2008, p.3) como o “princípio básico que deve reger todo o ordenamento normativo no que diz respeito à matéria contratual”. Dessa forma, a função social do contrato limita a

---

<sup>13</sup> No Estado Social iniciaram as preocupações com os aspectos sociais das classes desfavorecidas, com o intuito de conferir-lhes uma melhor qualidade de vida e conter o avanço dos movimentos sociais.

<sup>14</sup> Termo descreve a sociedade desenvolvida a partir da industrialização, caracterizada pela homogeneidade do comportamento dos seus indivíduos, pela grande influência da mídia e pelo consumo desenfreado que conduzem a adesão acrítica a contratos de adesão, que são considerados verdadeiros contratos de massa, por suas cláusulas abusivas.

<sup>15</sup> O Código Civil prevê normas que regulam direitos e deveres atinentes à vida civil na sociedade, com base na Constituição da República.

soberania da vontade das partes envolvidas no acordo quando estiver em confronto com o interesse social.

A função social do contrato trata-se de um princípio moderno que se agrega aos princípios clássicos, dentre os quais, destacam-se: o princípio da autonomia das vontades, segundo o qual as partes têm a liberdade de celebrar ou não contratos, sem a interferência do Estado, escolhendo o tipo e o objeto do contrato, assim como a disposição do conteúdo contratual de acordo com os seus interesses, ou seja, liberdade de estabelecer os termos e condições do vínculo entre si; o princípio da obrigatoriedade dos contratos, propugnando que, após o acordo de vontades firmado em um contrato válido e eficaz, as partes são obrigadas a cumpri-lo, garantindo segurança jurídica, intangibilidade e imutabilidade ao contrato; o princípio do consensualismo, de acordo com o qual, havendo acordo de vontade, qualquer forma contratual é válida (verbal, imagético, silêncio, mímica, telefone, e-mail), excetuando-se os atos solenes que exijam formalidades legais; o princípio da supremacia da ordem pública, pelo qual, embora as partes tenham a liberdade de contratar, a autonomia da vontade é relativa, pois está sujeita à lei e aos princípios de natureza social, moral e da ordem pública; o princípio da boa fé, que prerroga que, em qualquer relação jurídica, deve-se haver a boa intenção, não sendo eticamente aceitável o uso da má fé em benefício próprio ou de terceiros e em prejuízo de outrem, nem se admitindo um contrato em que uma das partes, maldosamente ou se aproveitando da ingenuidade ou ignorância da outra parte, insira no contrato cláusulas que venham provocar, injustamente, prejuízos em decorrência dos efeitos do pacto (FORTES, 2009; PEREIRA, 2009; MIRANDA, 2008).

Para que um contrato seja válido, deve-se ainda cumprir os requisitos exigidos no artigo 104 do Código Civil:

Art. 104. A validade do negócio jurídico requer:

I - agente capaz;

II - objeto lícito, possível, determinado ou determinável;

III - forma prescrita ou não defesa em lei.

Entende-se por agente capaz, o requisito que exige a aptidão para a prática dos atos da vida civil. Objeto lícito, possível, determinado ou determinável refere-se à idoneidade legal do objeto contratual e a possibilidade de sua concretização. A forma do contrato pode ser livremente estipulada pelas partes (contrato verbal, imagético, escrito, eletrônico, etc.), desde que a lei não imponha a observância de determinada forma para certo tipo contratual (CUNHA JUNIOR, 2002). A tabela 1 sintetiza os requisitos de validade do contrato:

Tabela 1 – Requisitos de validade dos contratos:

<b>Requisitos subjetivos</b>	<b>Requisitos objetivos</b>	<b>Requisitos formais</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ a existência de duas ou mais pessoas;</li> <li>▪ agente capaz (capacidade das partes contratantes para prática atos da vida civil);</li> <li>▪ aptidão específica para contratar.</li> <li>▪ o livre consentimento das partes contratantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ objeto lícito, possível, determinado ou determinável (possibilidade física ou jurídica do objeto, determinação do objeto, economicidade do objeto).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ forma prescrita ou não defesa em lei (liberdade de forma, como regra, obediência à forma prescrita em Lei, quando assim a exigir).</li> </ul>

Fonte: GOMES, 2009

Ressaltam-se, ainda, os elementos constitutivos do contrato: proponente (aquele que emite a proposta), proposta (declaração da vontade com intuito da contratar), oblato (destinatário da proposta que emite a aceitação) (CUNHA JUNIOR, 2002). A formação do contrato, através desses elementos, apenas se dá com o consenso, ou seja, “à coincidência entre as declarações de vontade” (CUNHA JUNIOR, 2002, p. 65).

## 1.2 Relações entre as práticas contratuais e as visualizações

Pode-se notar que esses objetivos, funções e princípios se relacionam diretamente com o entendimento do contrato como um instrumento facilitador da comunicação, que pode ser potencializado através da sua apresentação gráfica. Segundo Passera (2013) contratos usualmente não falham pela falta de conhecimento jurídico, técnico ou de negócios, mas pela falta de comunicação.

Para que se atinja os objetivos de criar, resguardar, transferir, modificar ou extinguir direitos e obrigações, é relevante que a linguagem gráfica, a estruturação das informações e o formato, permitam o entendimento claro dos direitos e das responsabilidades nele estipuladas evitando a ambiguidade de informações e descrições imprecisas do escopo do contrato, que podem gerar mal-entendidos e interpretações divergentes.

No que diz respeito as funções pedagógica e social, a apresentação gráfica é relevante na perspectiva do alinhamento de interesses para a construção de relacionamentos sadios, da eliminação de diferenças, sejam elas físicas ou de compreensão, de acordo com a necessidade de cada indivíduo, da educação sobre direitos e deveres, da segurança da relação e na garantia do bem-estar e da dignidade dos envolvidos.

Quanto a formação de relacionamentos sociais sadios — aproximando os homens e garantindo a proteção à parte mais vulnerável — aspectos da apresentação gráfica

correlacionam-se com a função social, visto que o alinhamento de interesses e objetivos necessários para a boa relação, podem ser alcançados através das visualizações. Segundo a pesquisadora Passera (2013, p.1), a visualização pode “ajudar as partes a alinhar seus objetivos, construir e compartilhar a mesma visão sobre questões importantes e proativamente discutir e resolver problemas antes que eles aumentem”.

Além de estimular o alinhamento entre as partes, um contrato cuidadosamente projetado com o formato, a linguagem e a disposição do seu conteúdo adequados as necessidades dos usuários, é capaz de minimizar as diferenças físicas e de literacia dos usuários, cumprindo suas funções social e pedagógica.

A título de exemplo, pode-se observar caso extremo da não adequação das diferenças físicas no caso do formato dos contratos de adesão escritos em alfabeto grego para pessoas com deficiências visuais, os quais poderiam ser disponibilizados em áudio ou em braile. Mesmo tratando-se de agentes capazes de praticar atos da vida civil, poucas são as vezes em que são eliminadas as diferenças no formato da mensagem de acordo com as necessidades específicas.

Essas diferenças são também observadas na perspectiva da literacia dos indivíduos, pois usuários não-advogados, desde consumidores, parceiros ou gestores responsáveis pelo produto ou serviço a ser contratado, apresentam dificuldades de leitura e compreensão de termos jurídicos na linguagem que vem sendo utilizada tradicionalmente. Estas dificuldades poderiam ser solucionadas através do uso de linguagens gráficas adequadas as necessidades dos envolvidos, pois a simplificação dos contratos, a clareza da informação permitem a compreensão da mensagem que se deseja transmitir, dessa maneira cumprindo o papel educativo e social do contrato. A visualização ainda é capaz de tornar os contratos atraentes, estimulando o interesse e leitura dos gerentes, consumidores e parceiros envolvidos.

Do ponto de vista de ensinar aos homens seus direitos e deveres, as técnicas de visualização e a observância das necessidades dos usuários citada anteriormente, auxiliam na disposição da informação para que essa possa ser transformada em conhecimento de maneira rápida e eficiente.

O uso de recursos gráficos e de interação podem ainda assegurar a segurança da relação, garantindo a proteção à parte mais vulnerável, ao possibilitar que as propriedades do contrato indiquem como ele deve ser usado e assim, transmitindo certeza nas ações que o usuário pode realizar.

No que se refere ao bem-estar e a dignidade, o formato tradicional, na qual contratos têm sido disponibilizados também não têm atendido a função social, posto que são

considerados complexos, entediantes e difíceis de usar. Tendo em vista que se tratam de instrumento de troca de dados, é preciso equacionar as necessidades de informação dos envolvidos e compreender como se dá a interação, afim de formular contratos fáceis de usar, alinhados a sensação de bem-estar.

Até mesmo a função econômica é potencializada por aspectos da comunicação visual, pois, conforme Soares (2017) uma abordagem mais comercial com documentos simplificados por meio da facilitação e redução das suas cláusulas, agilizam o processo de confecção e contratação de um fornecedor, evitam a ida ao judiciário e ajudam nos serviços diários da empresa, evitando assim atrasos nos segmentos e na produção. Outrossim, por meio do uso de uma linguagem gráfica clara, simplificada e precisa, se constroem relacionamentos sadios entre empresas, fornecedores e clientes, que estimulam a continuidade das relações comerciais.

Por outro lado, os princípios da autonomia das vontades e do consensualismo também permitem que as partes, desde que consensualmente, tenham liberdade para tomar decisões quanto ao formato do contrato e a disposição de suas cláusulas, sempre sob os limites impostos pelo princípio da supremacia da ordem pública, confirmando a necessidade de uma apresentação gráfica que respeite a legislação pertinente e os princípios de natureza social, moral e da ordem pública. Além do mais, o princípio da boa fé exige que visualização da informação do contrato apresente o seu conteúdo de forma não ambígua, de modo a preservar boa intenção entre as partes contratantes. Contratos com uma linguagem clara e precisa garantem que as partes envolvidas cumpram o dever de informação e de lealdade.

Por fim, a apresentação gráfica também pode ser bastante útil para o cumprimento dos requisitos de validade contratual, ao possibilitar a identificação clara de seu objeto, tornando-o determinável ou determinado para as partes contratantes.

Na tabela 2 será apresentada uma síntese das relações entre os objetivos, funções, princípios da teoria geral dos contratos, com as visualizações.

Tabela 2 – Síntese das relações entre as práticas contratuais e as visualizações

Contratos	Visualizações	O que se deseja alcançar
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Objetivos:</b> criar, resguardar, transferir, modificar ou extinguir direitos e obrigações;</li> <li>▪ <b>Funções:</b> Econômica, Pedagógica e Social;</li> <li>▪ <b>Princípios:</b> Autonomia das vontades, Obrigatoriedade, Consensualismo, Supremacia da ordem pública e Boa-fé.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informações simplificadas, claras, não ambíguas e precisas;</li> <li>▪ Alinhamento de interesses e objetivos;</li> <li>▪ Eliminação das diferenças dos indivíduos (físicas e/ou literacia);</li> <li>▪ Identificação de como o contrato deve ser usado (facilidade de uso);</li> <li>▪ Promoção de bem-estar e a dignidade (experiência do usuário);</li> <li>▪ Definição do formato e da disposição das cláusulas;</li> <li>▪ Eficiência, eficácia e agilidade no processo de contratação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumprir o dever de informar;</li> <li>▪ Cumprir o dever de transparência;</li> <li>▪ Estimular a economia;</li> <li>▪ Estimular relacionamentos saudáveis;</li> <li>▪ Aproximar indivíduos;</li> <li>▪ Ensinar direitos e deveres;</li> <li>▪ Proteger a parte mais vulnerável;</li> <li>▪ Promover bem-estar e a dignidade;</li> <li>▪ Garantir a autonomia das vontades;</li> <li>▪ Garantir o consensualismo;</li> <li>▪ Garantir a boa-fé;</li> <li>▪ Garantir segurança;</li> <li>▪ Garantir validade contratual;</li> <li>▪ Garantir conformidade com a legislação.</li> </ul>

Fonte: Organizado pela autora.

Essas definições, objetivos, funções e princípios, até então expostos, aplicam-se a qualquer tipo de contrato, inclusive, aos eletrônicos, aqueles firmados no meio virtual.

Todavia, os contratos eletrônicos possuem questões peculiares, que justificam uma abordagem específica.

### 1.3 Contratos Eletrônicos

Os contratos eletrônicos introduziram significativas modificações à forma de contratação à que as pessoas estão usualmente acostumadas, evidenciando diversos desafios à tradicional teoria geral dos contratos.

Segundo Schreiber (2014), a contratação eletrônica afeta cinco referências fundamentais utilizadas pelo direito contratual, que nas contratações tradicionais eram respondidas com segurança e serviam como parâmetros pelo legislador e pelos tribunais para a determinação da solução jurídica aplicável: quem contrata, onde contrata, quando contrata, como contrata e o que contrata.

A figura do sujeito de direito (quem) se dissipa na internet, pois muitas vezes empresas limitam-se a exibir o nome fantasia, não apresentando ou dificultando o acesso às informações necessárias para a correta identificação da pessoa jurídica responsável pelo

fornecimento de produtos e serviços, tais como o nome empresarial, o endereço físico e o telefone, além de informações sobre seus registros legais.

A localização da empresa contratada (onde) também ficou indefinida com a eliminação das referências físicas e geográficas, por causa da internet, sendo possível a realização de contratos verdadeiramente transnacionais, já que podem transcender as fronteiras de qualquer país. Apesar da notável relevância da identificação da localização nestes contratos sem fronteiras para a segurança do consumidor e a validade jurídica do contrato, via de regra, os contratos não definem de forma clara o foro — local onde serão julgadas eventuais ações e resolvidas as divergências em relação ao contrato nos meios eletrônicos.

Além disso, a delimitação do momento do aceite do contrato (quando) no ambiente eletrônico ocorre através do “clique” do usuário em um botão, o que gera uma incerteza no contratante sobre se a operação foi ou não concluída. Essa insegurança tem sido alvo de discussões entre os juristas, pois o simples clique em um botão não deixa qualquer prova ou indício de que a operação foi, de fato, concluída, deixando o consumidor desprotegido diante do fornecedor.

Com relação à forma (como), os contratos são incluídos na interface como longas páginas de texto complexos e de difícil compreensão, muitas vezes com letras miúdas ou com o uso extensivo da letra maiúscula. Nota-se uma verdadeira transposição do conteúdo do documento físico tradicional do contrato sem uma adequação significativa para o meio eletrônico, em que pesem, em alguns casos, sejam utilizadas interações simples através de hyperlinks, que separam cada sessão do contrato, abrindo-as em novas páginas de texto, ou através do recurso de âncoras<sup>16</sup> na própria página.

Geralmente, os termos dos contratos são disponibilizados em locais de difícil acesso nas interfaces, como, por exemplo, no rodapé da página do site da empresa, ou por meio de *pop-ups* na finalização da compra, quando da realização do cadastro do usuário em aplicativos, em jogos ou ao realizar download de novas versões de *softwares*.

As páginas de acompanhamento do pedido e os e-mails de confirmação da compra não apresentam a síntese do contrato para o usuário, o qual tem acesso apenas a algumas informações sobre o objeto do contrato, mas não a todas as condições do contrato e responsabilidades das partes.

---

<sup>16</sup> O recurso de âncoras na web insere marcações em determinados pontos de uma página, possibilitando o deslocamento direto para estes pontos.

Vale ressaltar, ainda, que os tradicionais contratos físicos desempenham o duplo papel de transmitir seriedade e importância ao vínculo contratual, levando os contratantes a refletirem antes de concluir a contratação e servindo, outrossim, como prova da formação do vínculo e do seu conteúdo perante os próprios contratantes e a sociedade. Apesar de cópias impressas de telas de computadores, e-mails e mensagens de celular recentemente terem sido admitidos como meios probatórios dos direitos discutidos em juízo<sup>17</sup>, os arquivos eletrônicos não transmitem a mesma seriedade do vínculo.

Por fim, a contratação via internet é tão rápida que gera pesquisas superficiais sobre as características do produto ou serviço contratado, sobre a qualidade do fornecedor ou sobre as próprias condições do contrato firmado por meio eletrônico. Deveras, o consumidor eletrônico não sabe muitas vezes o quê está contratando, afetando assim o quinto elemento (o “que” se contrata) das cinco referências fundamentais utilizadas pelo direito contratual mencionada por Schreiber (2014).

Conquanto a contratação eletrônica ofereça, em teoria, maior tempo de reflexão e ferramentas de busca que permitem obter informações detalhadas sobre o objeto e os termos da contratação, inversamente, o que se nota é que o consumidor parece mais desinformado nessa situação, em comparação a uma contratação física, na qual ele pode entrar em contato com o produto e retirar dúvidas diretamente com os vendedores. Além disso, o consumidor se vê impelido a comprar por impulso, devido à facilidade do clique para a contratação, à vasta oferta de produtos na internet e aos estímulos permanentes de ferramentas de marketing digital e de *cookies* que direcionam o conteúdo da mensagem publicitária.

Em suma, a rapidez do meio digital, a carência de um planejamento da comunicação, a dificuldade de compreensão das cláusulas pela falta de literacia com os termos e conceitos jurídicos, além de dificuldades na usabilidade das interfaces têm implicado o desestímulo à leitura de conteúdos extensos e o aceite de condições, mesmo que desconhecidas, por parte do consumidor.

Deve ser destacado que estas cinco referências fundamentais utilizadas pelo direito contratual — quem, onde, quando, como e o quê —, somadas à falta de credibilidade do vínculo eletrônico e à ausência da apresentação da síntese do contrato durante o processo de contratação, constituem desafios que podem ser superados por meio da apresentação gráfica

---

<sup>17</sup> Schreiber (2014) ressalta que o Código Civil brasileiro, de 2002, posicionou-se admitindo reproduções fotográficas, cinematográficas, registros fonográficos e quaisquer outras reproduções mecânicas ou eletrônicas de fatos como prova plena, caso a parte acusada não contrarie a exatidão desses meios.

dos contratos eletrônicos, pois quando há uma visualização e uma interação eficaz da interface, essas referências são apresentadas de forma clara, assegurando uma melhor comunicação entre as partes no momento da contratação e conferindo os parâmetros necessários para auxiliar os tribunais na determinação da solução jurídica aplicável à controvérsia.

Além disso, é importante destacar o Decreto nº 7.962, aprovado pela então presidente Dilma Rousseff, em 15 de março de 2013 e o Projeto de Lei nº 281, de 2012, que está tramitando na Câmara dos Deputados em 2018, que propõe-se a alterar “a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar as disposições gerais do Capítulo I do Título I e dispor sobre o comércio eletrônico, e o art. 9º do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro)”, visam conjuntamente regulamentar questões relacionadas ao comércio eletrônico, resolvendo problemas relacionados a essas cinco referências (quem contrata, onde contrata, quando contrata, como contrata e o quê contrata) utilizadas pelo direito contratual e outros inerentes ao comércio eletrônico, com o objetivo de aprimorar a disciplina dos contratos internacionais comerciais e de consumo e de dispor sobre as obrigações extracontratuais.

Ambos, o Decreto nº 7.962/2013 e Projeto de Lei nº 281/2012, possuem algumas normas direcionadas para a apresentação gráfica e a interação do usuário. Como pode ser constatado dos artigos 1º, 2º e 4º do Decreto 7.962/2013, que estipulam diversas regras formais com a finalidade de garantir segurança, transparência e credibilidade ao consumidor.

Art. 1o Este Decreto regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico, abrangendo os seguintes aspectos:

I - **informações claras** a respeito do produto, serviço e do fornecedor; (...)

Art. 2o Os sítios eletrônicos ou demais meios eletrônicos utilizados para oferta ou conclusão de contrato de consumo devem disponibilizar, em **local de destaque e de fácil visualização**, as seguintes informações:

VI - **informações claras e ostensivas** a respeito de quaisquer restrições à fruição da oferta. (...)

Art. 4o Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:

I - **apresentar sumário do contrato antes da contratação**, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos;

II - **fornecer ferramentas eficazes** ao consumidor para identificação e correção imediata de erros ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação;

III - **confirmar imediatamente** o recebimento da aceitação da oferta;

IV - disponibilizar o contrato ao consumidor **em meio que permita sua conservação** e reprodução, imediatamente após a contratação;

V - **manter serviço adequado e eficaz de atendimento** em meio eletrônico, que possibilite ao consumidor a resolução de demandas referentes a informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento do contrato;

VI - confirmar imediatamente o recebimento das demandas do consumidor referidas no inciso, pelo mesmo meio empregado pelo consumidor; e

VII - **utilizar mecanismos de segurança eficazes** para pagamento e para tratamento de dados do consumidor. (...)

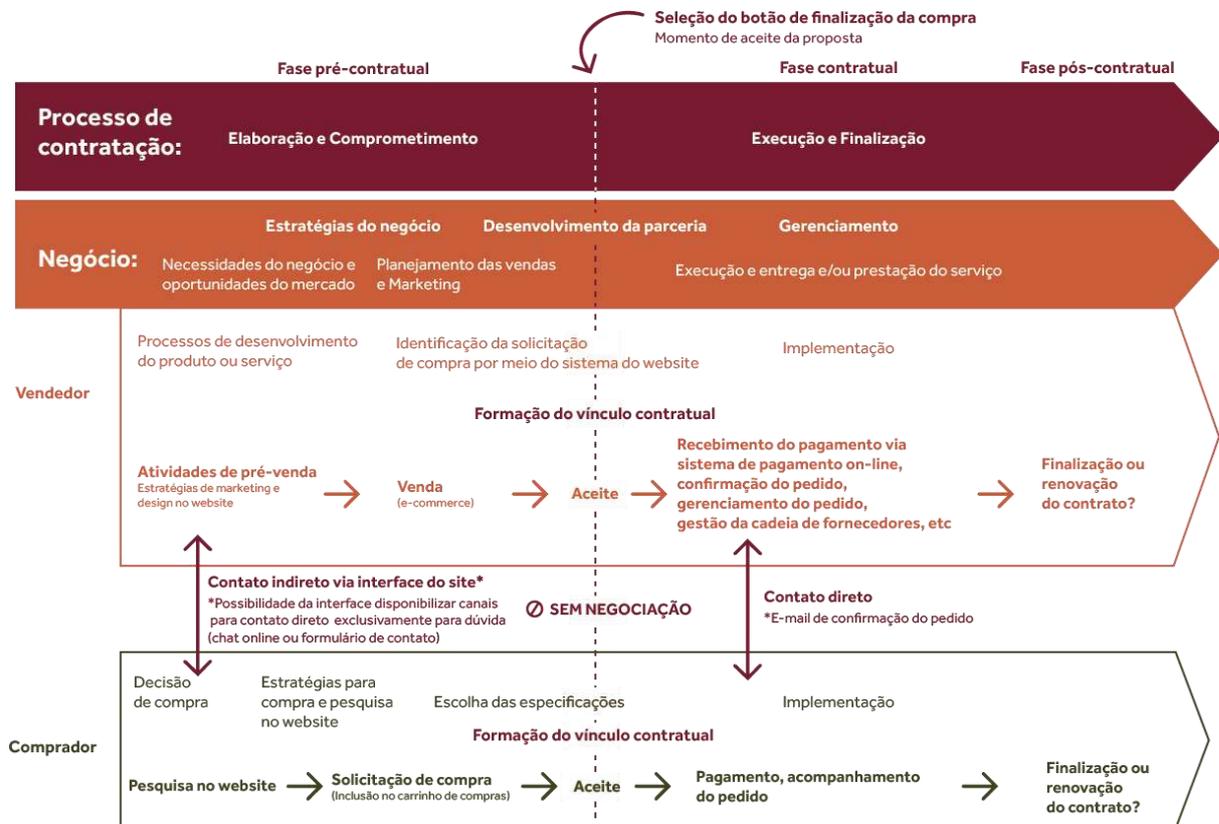
Art. 5º O fornecedor **deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes** para o exercício do direito de arrependimento pelo consumidor (grifos nossos).

Embora esta normatização englobe questões sobre a visualização dos contratos no comércio eletrônico, a inexistência de uma efetiva fiscalização por parte dos órgãos competentes, levam a um quadro de insegurança jurídica no processo de contratação eletrônica.

#### **1.4 Processo de contratação eletrônica**

O processo de contratação eletrônica ocorre em três fases – a fase pré-contratual, a fase contratual e a fase pós-contratual, envolvendo desde a elaboração e o fechamento do contrato, mas também a gestão e implementação do acordo (HAAPIO, SIEDEL, 2013).

Figura 1 – Etapas do processo de contratação eletrônica



Fonte: Adaptado e traduzido pela autora (CCC PROJECT FINAL REPORT 2008 *apud* NYSTÉN-HAARALA, LEE, LEHTO, 2010)

Como pode ser observado na figura 1, os processos de contratação e do negócio são intimamente ligados, desde o início até a conclusão ou a renovação do contrato, tanto da perspectiva do comprador quanto do vendedor (NYSTÉN-HAARALA, LEE, LEHTO, 2010).

A primeira fase trata-se da fase pré-contratual, na qual as empresas elaboram suas estratégias de venda e marketing de acordo com as suas necessidades e com as oportunidades de mercado, disponibilizando seus serviços e/ou produtos em seus *websites*. Nesta etapa, consumidores entram em contato com as propostas e ofertas da empresa de forma indireta através da interface do site. Contudo, por se tratar de relações de consumo, geralmente não existe a possibilidade de negociação das cláusulas contratuais, pois predominam contratos de adesão, nos quais a empresa define as cláusulas, e o consumidor decide se deseja aderir ou não ao contrato, sem poder modificar seus termos. Alguns sites disponibilizam canais para contato direto exclusivamente para dúvidas (chat on-line ou formulário de contato).

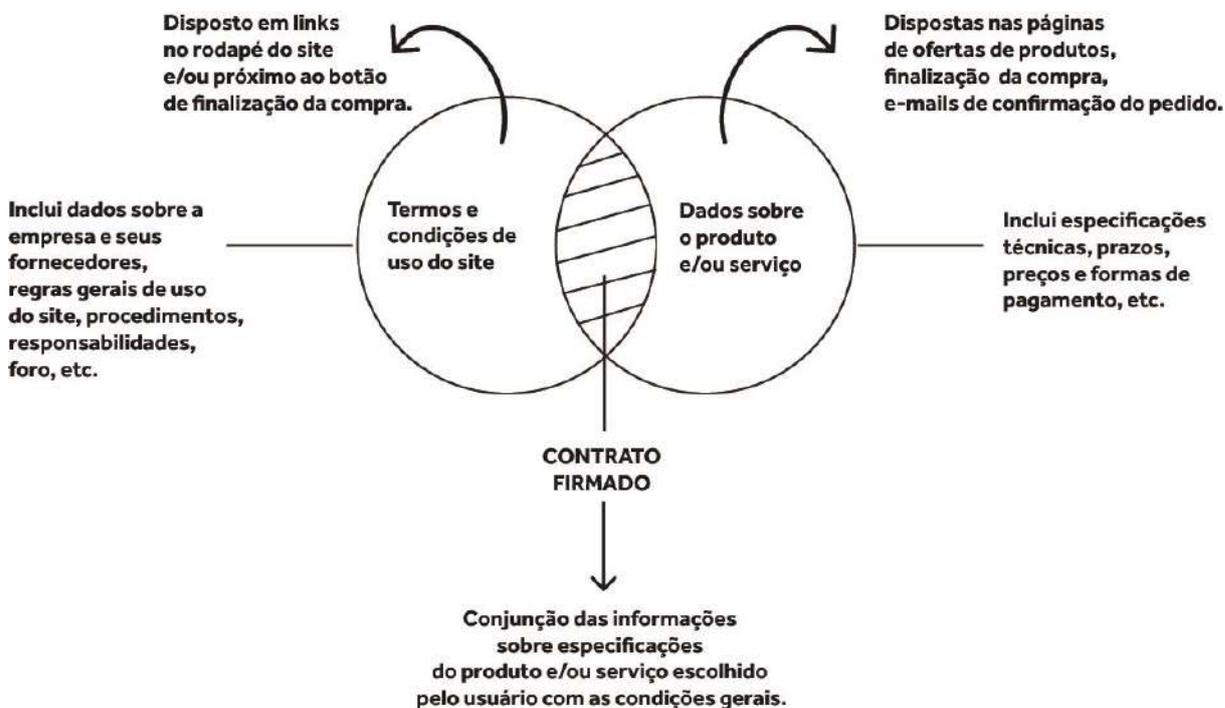
É importante observar a diferença entre o contrato que é firmado no *e-commerce* e os termos e condições de uso que os sites normalmente apresentam.

As informações e especificações relativas ao produto ou serviço, que será, de fato, adquirido, normalmente são apresentadas nas páginas dedicadas às ofertas, já representando a definição do objeto do contrato. Quando o consumidor insere o produto no carrinho de compras (telas de finalização da compra), outras informações relativas ao contrato normalmente são acrescentadas, como prazo e as formas de pagamento.

Enquanto os termos e as condições de uso, usualmente disponibilizados nos rodapés dos sites e/ou próximos ao botão de finalização da compra, correspondem a cláusulas genéricas, que determinam os termos contratuais sem especificar o produto ou serviço que será efetivamente contratado, incluindo informações sobre a empresa e seus fornecedores a serem contratados, regras gerais de uso do site, procedimentos para cancelamento do pedido, pagamento e entrega, comunicação com a empresa, responsabilidades, foro, etc.

O contrato eletrônico efetivamente firmado, que pode ser visualizado na figura 2, corresponde à conjunção dessas informações, tanto do detalhamento do objeto, prazo, formas de pagamento encontradas nas páginas de ofertas e no carrinho de compras, com as informações dispostas nas páginas de termos e condições de uso do site.

Figura 2 – Contrato eletrônico



Fonte: Organizado pela autora.

Ainda importa destacar o conceito de termos visíveis e invisíveis das relações contratuais. Os termos visíveis correspondem à parte explicitamente documentada, podendo

ser considerados o e-mail de confirmação do pedido e/ou outros e-mails trocados, as telas das páginas de ofertas de produtos, os termos e condições de uso do site etc., enquanto os termos invisíveis correspondem às condições implícitas, que não foram estipuladas no contrato, mas que também se aplicam, como a legislação obrigatória, regras de inadimplência e práticas entre as partes, omissas no contrato (NYSTÉN-HAARALA, LEE, LEHTO, 2010, HAAPIO, SIEDEL, 2013).

Embora, nesta etapa pré-contratual, essas telas de ofertas e de finalização do pedido dos sites (carrinho de compras) já contenham informações relativas ao contrato, na maioria dos casos, a apresentação gráfica das cláusulas do contratos eletrônicos não é incluída nas discussões e preocupações dos projetos de sistemas e *websites*, resultando na dispersão das informações, na dificuldade de acesso às condições gerais, geralmente, dispostas em locais de pouca visibilidade nas interfaces, abaixo de longos textos. Também não vem sendo apresentada a síntese do contrato para o usuário, que inclua tanto as informações relativas ao pedido, quanto as informações sobre os termos do contrato.

Frise-se que o consumidor usualmente não possui a compreensão de que este momento de pesquisa do produto e/ou serviço e sua inserção no carrinho de compras representa uma primeira etapa do processo contratual, razão pela qual ignora a leitura dos termos e condições de uso, concentrando sua atenção basicamente nas especificações do produto ou serviço a ser contratado.

A segunda etapa do processo corresponde à fase contratual, na qual ocorre a formação do vínculo, a partir da convergência entre proposta e aceitação da oferta. A linha tracejada vertical no centro da figura 1 representa o momento em que o contrato é firmado. O momento do aceite da proposta é considerado o clique no botão de finalização da compra – eventualmente os *websites* das empresas, ainda, disponibilizam uma caixa de seleção para o aceite dos termos e condições do site, que redireciona para a página com as cláusulas genéricas do contrato. Ao selecionar esta caixa, o usuário confirma a leitura, mesmo que sequer tenha aberto a página e efetivamente lido os seus termos.

A execução do contrato ocorre nesta fase e consiste nos passos necessários para o andamento da relação comercial, como pagamento, entrega do produto e/ou prestação do serviço contratado.

É comum *websites* disponibilizarem páginas de acompanhamento do pedido e enviarem e-mails de confirmação da compra, por meio dos quais o consumidor pode observar o status da entrega do seu produto e outros detalhes sobre o objeto do seu contrato. Ainda

assim, raríssimas exceções apresentam a síntese do contrato para o usuário, com a exposição das condições do contrato e responsabilidades das partes.

Nesta fase é que costumam ocorrer os problemas na relação, tanto por desistência do consumidor diante de expectativas não realizadas, má gestão, quanto pela inadimplência do acordo por parte da empresa ou de seus fornecedores. Normalmente, no momento que ocorrem estes problemas o usuário busca se informar sobre os termos e condições que não ficaram evidenciados em todo o processo de contratação, buscando sanar suas dúvidas, estabelecer contato com o suporte das empresas, podendo resultar em divergências de interpretações das cláusulas, reclamações em canais de reputações de empresas de *e-commerce* e, até mesmo, ações judiciais.

Por fim, ocorre a última etapa, a fase pós-contratual, na qual ocorre o término do contrato, mediante a entrega do produto adquirido ou a prestação do serviço pactuado, existindo a possibilidade de finalização ou renovação daquele. Algumas obrigações, que decorrem do princípio de boa fé, ainda devem ser cumpridas neste momento, como, por exemplo, na hipótese em que um produto é entregue com problemas ou um serviço não é adequadamente prestado, obrigando a empresa a efetuar a troca ou ressarcir o comprador. Quando problemas na relação contratual acontecem nesta etapa, o consumidor também busca se informar sobre as cláusulas do contrato, podendo ocorrer as mesmas situações descritas na etapa anterior.

A compreensão da contratação eletrônica do ponto de vista de um processo permite notar a importância da comunicação das informações, tanto nas etapas de elaboração e de comprometimento, quanto nas etapas de execução do contrato, destacando-se que a comunicação nestas fases são inversamente proporcionais, ou seja, quanto menos informações o consumidor tiver acesso na etapa pré-contratual, maiores as chances de surgirem dúvidas e problemas na etapa contratual.

Com vistas a modificar essa realidade, propõe-se a utilização de um método de pesquisa que contemple o estudo sobre as teorias do design de informação e de interação, direcionado ao desenvolvimento de um artefato capaz de solucionar os problemas encontrados durante a contratação eletrônica.

## 1.5 Problemas genéricos preliminares em contratos eletrônicos

Na tabela 3 serão sintetizados os problemas relacionados à apresentação gráfica das informações dos contratos eletrônicos ressaltados neste capítulo a partir dos referenciais teóricos da área do direito organizados pelas cinco referências fundamentais utilizadas pelo direito contratual (quem, onde, quando, como, o quê).

Tabela 3 – Síntese preliminar dos problemas relacionados apresentação gráfica das informações dos contratos eletrônicos

Problemas preliminares nos contratos eletrônicos	
quem	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Não reconhecimento de informações sobre a empresa que está sendo contratada (nome da pessoa jurídica, CNPJ, registros, endereço, telefone).</li> <li>▪ Não compreensão das responsabilidades das partes (especialmente nos contratos com várias organizações envolvidas).</li> </ul>
onde	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de clareza sobre o local onde serão julgadas eventuais ações judiciais (foro).</li> </ul>
quando	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incerteza quanto ao momento do aceite do contrato.</li> </ul>
como	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visualização pouco convidativa.</li> <li>▪ Contratos extensos.</li> <li>▪ Uso exclusivo da linguagem textual.</li> <li>▪ Uso de letras mídas ou em caixa alta.</li> <li>▪ Contratos difíceis de usar.</li> <li>▪ Insuficiente adaptação dos contratos físicos para o meio eletrônico.</li> <li>▪ Uso limitado dos recursos de interação e das facilidades do meio eletrônico.</li> <li>▪ Falta de credibilidade do vínculo eletrônico.</li> <li>▪ Não visualização da síntese do contrato antes do aceite das condições.</li> <li>▪ Ausência de ferramentas eficazes para identificação e correção de erros.</li> <li>▪ Contratos elaborados unicamente por advogados.</li> <li>▪ Insegurança nas ações realizadas momento da finalização da compra.</li> <li>▪ Informações comerciais e jurídicas dissociadas.</li> </ul>
o quê	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informações vagas, não amplas ou inacessíveis sobre o produto/serviço, condições do contrato, restrições, direitos e deveres, cancelamento e multas.</li> </ul>

Fonte: Organizado pela autora.

Assim, embora as empresas estejam realizando altos investimentos visando à construção de plataformas digitais robustas com ferramentas de *Business Intelligence* – para mapear, avaliar e definir o processo de contratação do cliente com base em dados analíticos –, de marketing digital, *branding*, programação visual com gráficos e imagens de alta resolução nas páginas dedicadas à oferta de produtos e serviços, técnicas para assegurar a compatibilidade com dispositivos móveis, tudo isso sempre com o objetivo de persuadir o consumidor; o desenvolvimento dos contratos eletrônicos, na maioria dos casos, não faz parte das discussões e preocupações dos projetos de sistemas e *websites* das empresas, que pouco

têm investido para tal finalidade, a despeito de seu potencial para contribuir para o fortalecimento de relações comerciais transparentes e a agilidade dos processos internos relacionados à gestão dos contratos.

A exploração e aplicação insuficiente do potencial dos campos do design de informação e de interação na apresentação gráfica dos contratos, acrescida da inexistência de uma efetiva fiscalização por parte dos órgãos competentes quanto ao cumprimento dos deveres estabelecidos no Decreto nº 7.962/2013, da demora na tramitação do Projeto de Lei nº 281/2012, a falta de compreensão, por parte das empresas, acerca do papel do contrato como um facilitador na comunicação com seus clientes, levam a um quadro de insegurança jurídica na contratação eletrônica, acentuando a vulnerabilidade do consumidor nas relações comerciais no ambiente virtual.

Apesar de essas discussões permearem o campo jurídico brasileiro, nota-se a relevância de incluí-las nos campos de design e da tecnologia de informação, com uma abordagem sobre a apresentação gráfica das cinco referências fundamentais (quem, onde, quando, como e o quê) nas interfaces dos contratos eletrônicos, buscando soluções que minimizem a ambiguidade, a insegurança e a falta de informações, possibilitando uma relação bem-sucedida entre as partes envolvidas.

## **2 MÉTODOS DE PESQUISA**

Neste capítulo, será apresentado o método empregado para a condução da presente pesquisa. A escolha de um método de pesquisa adequado depende do objetivo da pesquisa e do tipo de questão que se pretende responder, constituindo um dos pré-requisitos para a construção de um conhecimento científico confiável (DRESH, LACERDA, ANTUNES JUNIOR, 2015).

Na pesquisa do contrato eletrônico como uma ferramenta de comunicação, o paradigma científico escolhido foi o estudo do projeto, mediante a elaboração de um artefato orientado às soluções dos problemas constatados, que tenha aplicabilidade para os profissionais no dia a dia.

Os ramos tradicionais das ciências mostram-se, entretando, limitados para a pesquisa de paradigmas como o presente, pois concentram-se em explicar, descrever, explorar ou prever fenômenos e suas relações, não contemplando a aplicação prática das teorias formuladas.

Com o escopo de preencher esta lacuna foi criado o conceito da *Design Science*, ciência de projeto em português, ou seja, o corpo de conhecimento gerado sobre os artefatos e seu processo generativo. Trata-se de ciência capaz de prescrever soluções para problemas reais, introduzido por Herbert Simon, pesquisador americano, em seu livro *As ciências do artificial* – publicado originalmente em 1969 e, no Brasil, em 1981 (DRESH, LACERDA, ANTUNES JUNIOR, 2015).

Assim, pode se concluir que o objetivo de uma ciência relacionada ao paradigma de projetos é elaborar artefatos de natureza prescritiva que transformem um determinado sistema, resolvendo seus problemas, a fim de possibilitar um melhor desempenho. Estes artefatos são compreendidos como objetos artificiais, inventados, produzidos ou que sofrem intervenção do homem, descritos segundo seus objetivos, suas funções, seus principais componentes e, também, segundo as questões normativas que envolvem a sua construção e aplicação (DRESH, LACERDA, ANTUNES JUNIOR, 2015).

A principal diferença das ciências explicativas (*explanatory sciences*) para as ciências de projeto é que, enquanto a primeira ocupa-se com o modelo causal como produto típico da pesquisa – isto é, a compreensão do problema como parte da sua solução –, a segunda trata do produto típico como sendo a prescrição de regras tecnológicas ou proposições de design para desenvolver e testar alternativas de soluções (DENYER, TRANFIELD, VAN AKEN, 2008; OLIVEIRA, 2010).

Para Walls, Wyidmeyer e Sawy (1992) a diferença entre as teorias das ciências naturais e sociais para as teorias do projeto está na forma como lidam com objetivos. Objetivos não têm grande importância para as ciências naturais –, “elétrons não têm o objetivo de trocar de níveis de energia” – ao passo que, objetivos para as ciências sociais são tidos como objetos de estudo, assim a destinação de uma teoria é explicar porque aqueles objetivos existem ou prever os resultados associados a eles, enquanto, teorias da *design science* possuem o propósito de dar suporte para o alcance de objetivos (WALLS, WYIDMEYER E SAWY, 1992, p.40).

Entende-se por regra tecnológica o conjunto de normas gerais e bem fundamentadas que podem ser usadas de acordo com a natureza específica do problema, por exemplo: “se você quiser alcançar Y na situação Z, então faça algo próximo a X, onde X é o elemento principal da regra, uma solução com uma boa probabilidade de solucionar o problema” (OLIVEIRA, 2010, p.26).

Por sua vez, autores como David Denyer, David Tranfield e Joan Ernst Van Aken (2008) preferem o termo "proposições de design" em lugar de "regras tecnológicas", já que o

último termo se refere a instruções mecânicas e precisas, enquanto o primeiro sugere intervenções para solucionar um problema.

Desse modo, em pesquisas com paradigmas da *Design Science* pode ser operacionalizado o método de pesquisa *Design Science Research*, o qual investiga um modelo que pode ser prescrito para a resolução de problemas e para a concepção de artefatos.

Notabiliza-se, ainda, em pesquisas desse tipo, a contribuição do envolvimento do pesquisador com o objeto a ser estudado para o desenvolvimento de um conhecimento útil e aplicável (DRESH, LACERDA, ANTUNES JUNIOR, 2015).

Portanto, como a finalidade desta pesquisa é compreender como aplicar, na prática, teorias do design de informação e de interação para o desenvolvimento de contratos eletrônicos, optou-se pela *Design Science Research*, método capaz de articular conhecimentos para desenvolver um artefato que melhore o processo de contratação on-line, satisfazendo as necessidades das partes contratantes.

Essa pesquisa busca produzir conhecimento na forma de prescrição de proposições de design visando à construção de um novo artefato que solucione, por meio da apresentação gráfica, problemas de informação durante o processo de contratação eletrônica.

Nessa pesquisa o contrato eletrônico é considerado instrumento que pode ser aprimorado, através das orientações relacionadas à apresentação gráfica, a fim de resolver os problemas de informação nas relações contratuais entre as empresas e seus clientes.

## **2.1 Caracterização da pesquisa**

O presente trabalho caracteriza-se pela sua natureza teórico-prática, prevendo a aplicação dos resultados alcançados em situações reais, após serem testados e avaliados.

Quanto à abordagem do problema, a pesquisa classifica-se como qualitativa, pois as informações obtidas durante a coleta de dados tratam da compreensão dos problemas encontrados pelos usuários durante a contratação eletrônica e de técnicas que podem ser utilizadas para solucioná-los.

Em relação aos objetivos, o estudo classifica-se como exploratório, visto que o tema pesquisado ainda é recente e pouco explorado no Brasil, apresentando-se o levantamento bibliográfico e propondo-se bases referenciais para a criação de visualizações de contratos.

No que se refere ao tipo de artefato, serão desenvolvidas proposições de design, correspondendo a um modelo genérico que pode ser utilizado para solucionar situações similares.

Segundo Dresh, Lacerda, Antunes Junior (2015), as pesquisas da *Design Science* costumam ser orientadas por mais de um método científico, de acordo com a etapa. Por isso, nesta pesquisa serão utilizados os raciocínios abduativo e dedutivo.

O raciocínio abduativo consiste em um processo criativo que estuda fatos e propõe hipóteses para explicá-los e será utilizado nesta pesquisa buscando-se compreender problemas de informação na contratação eletrônica para a introdução e elaboração de um novo artefato, enquanto o indutivo, método científico que, após considerar experiências e observações particulares, propõe fundamentos teóricos sobre o objeto de pesquisa, concebendo generalizações preliminares para a resolução de problemas de informação durante processo de contratação eletrônica (DRESH, LACERDA, ANTUNES JUNIOR, 2015).

## **2.2 Procedimentos metodológicos**

Diversas pesquisas contribuíram para a *Design Science* ao longo dos anos. Dentre elas, destaca-se os estudos de Dresh, Lacerda, Antunes Junior, que publicaram livro em 2015, com os resultados de uma aprofundada revisão sistemática da literatura sobre a *Design Science Research*.

No final desta revisão, os autores propuseram um método para a condução de pesquisas com o paradigma do projeto, que mostrou-se relevante devido à minuciosidade na descrição das etapas para o presente trabalho na investigação de proposições de design que podem ser prescritas para a resolução de problemas de informação encontrados nos contratos eletrônicos através da concepção de um novo modelo genérico de contrato.

Destaca-se que, neste trabalho, não serão realizadas as etapas de avaliação do artefato, explicitação das aprendizagens, conclusões, generalização para uma classe de problemas e comunicação dos resultados (DRESH, LACERDA, ANTUNES JUNIOR, 2015), sem prejuízo de que futuras pesquisas apliquem métodos de avaliação específicos para a verificação dos resultados atingidos.

### 2.2.1 Etapas para a condução do método de pesquisa

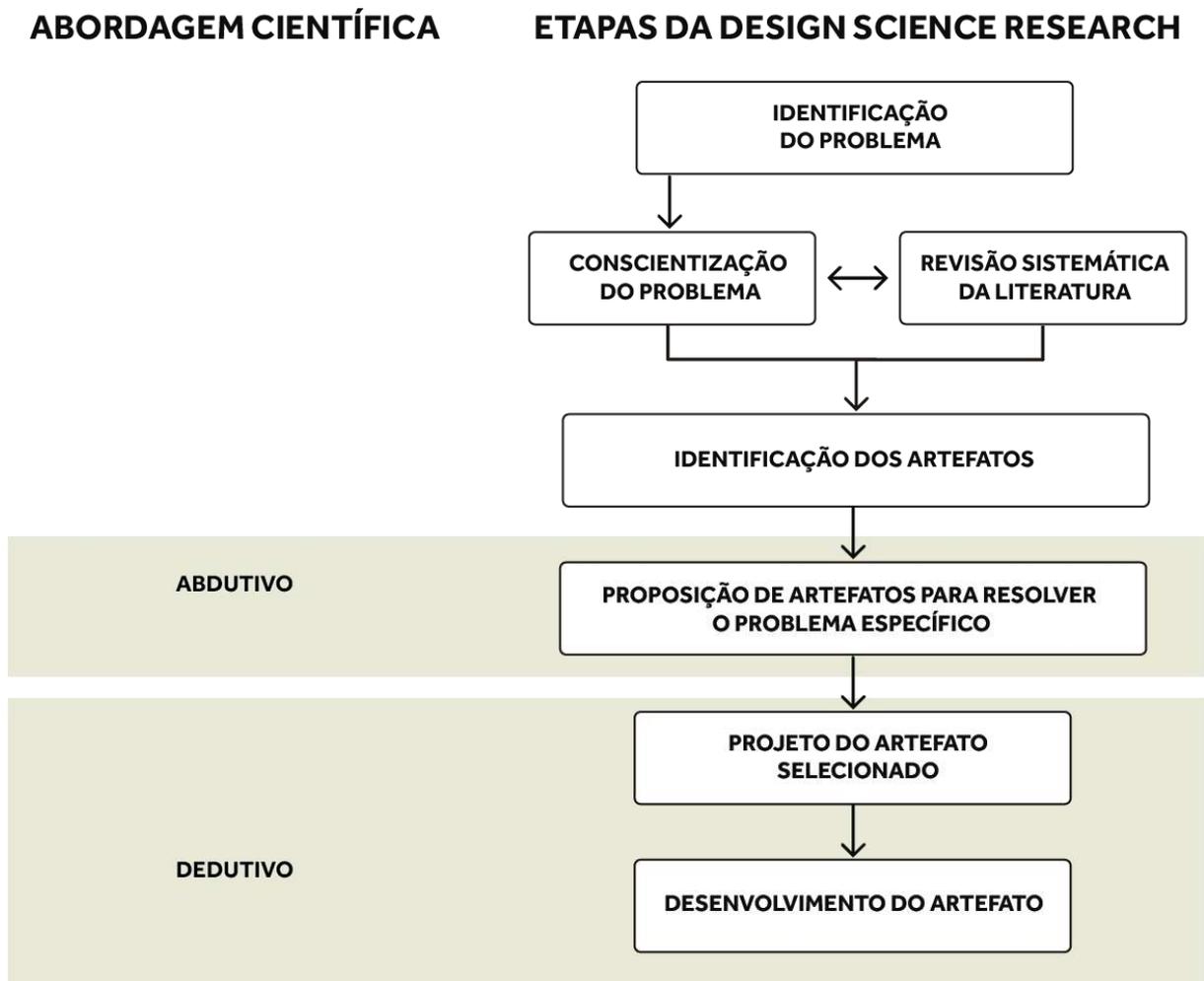
O método de Dresh, Lacerda, Antunes Junior (2015) será aplicado e organizado em seis fases principais:

- Identificação dos problemas – a metodologia se inicia com a etapa identificação do problema a ser estudado, fase em que o problema a ser investigado é identificado e justificado. Na presente pesquisa, esta identificação foi realizada nos capítulos de introdução e contratos eletrônicos com a contextualização, delimitação do tema e abordagem, com a apresentação dos problemas de pesquisas e dos objetivos a serem alcançados, além da investigação dos contratos eletrônicos, que resultou na síntese preliminar de problemas genéricos encontrados em contratos eletrônicos.
- Revisão Sistemática da Literatura e a conscientização do problema – o objetivo é encontrar, mapear, avaliar, consolidar e agregar os resultados de estudos primários relevantes acerca da visualização de contratos, identificando e conscientizando-se do estado da arte desta questão de pesquisa específica e as lacunas que podem ser preenchidas.
- Identificação dos artefatos – analisar os artefatos existentes semelhantes a partir da fundamentação teórica da literatura da visualização de contratos dos campos do design de informação e de interação.
- Proposição de artefatos para resolução do problema – deve-se levar em consideração a situação, na qual o problema ocorre, para propor possíveis soluções satisfatórias, sintetizados em proposições de design para projetos de contrato eletrônico visual, através do método abduativo.
- Projeto do artefato selecionado – Caso da Booking.com: a necessidade desta fase decorre do fato de que a classe de problemas e os artefatos descritos até agora versavam sobre contratos eletrônicos genéricos voltados a resolver problemas genéricos. No entanto, tais soluções quando aplicadas em casos reais precisam sofrer algumas adaptações de acordo com as particularidades do produto. Portanto, nesta fase será exposto o funcionamento do contrato da Booking.com, e coletadas e analisadas as principais reclamações de usuários realizadas no site Reclame Aqui. Além disso, será realizada entrevista com especialistas da área de IHC (interação humano-computador) para melhor compreensão acerca do processo de contratação on-line desta empresa de reserva de hotéis. Ao final desta etapa, serão elencados os problemas específicos constatados no caso da Booking.com, através do método dedutivo.

- Desenvolvimento do artefato selecionado – aplicação das regras tecnológicas no caso Booking.com através de um protótipo. Essa fase também foi desenvolvida através do método dedutivo.

Na figura 3, a seguir, são apresentados os componentes propostos por estes autores para a condução da *Design Science Research* utilizados na presente investigação.

Figura 3 – Método proposto por Dresh, Lacerda, Antunes Junior (2015)



Fonte: adaptado pela autora (DRESH, LACERDA, ANTUNES JUNIOR, 2015).

### **3 REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA**

O presente capítulo tem por objetivo mapear a produção intelectual a respeito dos contratos visuais e do campo da visualização de contratos, através de revisão sistemática da literatura produzida no mundo, e indicar a evolução da pesquisa e as tendências para estudos posteriores, visando ampliar discussões futuras no meio acadêmico do design brasileiro.

#### **3.1 Procedimentos metodológicos**

A revisão sistemática da literatura foi orientada por uma análise bibliométrica, com objetivos de caráter exploratório. Consoante Dresch, Lacerda e Antunes Junior (2015), revisões sistemáticas da literatura são um recurso importante da prática baseada em evidências, que mapeiam, avaliam criticamente, consolidam e agregam os resultados de pesquisas relevantes sobre determinado problema, bem como, apontam desdobramentos para pesquisas futuras.

Adotou-se, ainda, a metodologia de Sampaio e Mancini (2007), conforme a tabela a seguir, adaptado por Libânio e Amaral (2011).

Tabela 4 – Etapas da Revisão Sistemática

<b>Etapas da Revisão Sistemática da Literatura sobre Contratos Visuais</b>	
1) Definir a pergunta científica:	Qual o atual estágio da produção intelectual sobre o tema visualização de contratos e contratos visuais?
2) Identificar as bases de dados a serem consultadas, definir palavras-chave e estratégias de busca:	A pesquisa foi realizada na <i>world wide web</i> , utilizando as bases de dados Portal de Periódicos Capes, <i>Web of Science</i> , Ibict, <i>Science Direct</i> , <i>Scopus</i> , <i>Scielo</i> , <i>Google</i> <sup>18</sup> e <i>Google Academics</i> , a partir das palavras-chave: ‘ <i>visual contract</i> ’ e ‘ <i>contract visualization</i> ’.
3) Estabelecer critérios para inclusão/exclusão de artigos:	Os trabalhos, para serem selecionados, deveriam obrigatoriamente tratar de alguma forma sobre o tema dos contratos visuais, visualização de contratos, visualização de leis, documentos legais, através do uso adicional das linguagens pictórica e esquemática de forma a complementar a linguagem textual e da aplicação de fundamentos do design de informação e do design de interação em seus resumos. Os trabalhos que não abordassem tais temas foram excluídos. Apenas foram selecionados trabalhos escritos na língua inglesa ou portuguesa.
4) Conduzir buscas nas bases de dados escolhidas conforme a(s) estratégia(s) definida(s):	As buscas foram realizadas nos meses de fevereiro e março de 2018.
5) Definir a seleção inicial de artigos:	Foram analisados os títulos e resumos de 626 trabalhos resultantes das bases de pesquisa Portal de Periódicos Capes, <i>Web of Science</i> , Ibict, <i>Science Direct</i> e <i>Scopus</i> , <i>Scielo</i> e do <i>Google Academics</i> e 98 links das 5 primeiras páginas do resultado do <i>Google</i> .
6) Aplicar os critérios na seleção dos artigos e justificar possíveis exclusões:	Destes 626 trabalhos e 98 links, foram selecionados 60 para leitura integral e tabulação.
7) Analisar criticamente e avaliar todos os estudos incluídos na revisão:	As informações dos trabalhos foram organizadas e tabuladas, de maneira a possibilitar o desenvolvimento de comparações e análises.
8) Preparar resumo crítico, sintetizando as informações disponibilizadas pelos artigos que foram incluídos na revisão:	Elaborou-se resumo crítico em formato de tabela, a fim de que as informações de cada trabalho julgadas relevantes para este estudo fossem detalhadas em: título em inglês, autor(es), ano da publicação, natureza (teórica ou prática), instituições e centros de pesquisa envolvidos, tipo de contrato, país de origem da pesquisa, base de origem, periódico, palavras-chave, resumo, desdobramentos e pesquisa futura.
9) Quantificação e qualificação dos dados:	Dados quantificados por pesquisadores, ano da publicação, país de origem da pesquisa, instituições e centros de pesquisa envolvidos, natureza (teórica e prática).
9) Apresentar conclusão informando a evidência sobre os efeitos da intervenção:	A partir da análise das informações contidas nos 60 trabalhos, foi identificado o atual estágio da produção intelectual desenvolvida sobre o tema dos contratos visuais e da visualização de contratos.

Fonte: Adaptado por LIBÂNIO e AMARAL (2011) de SAMPAIO e MANCINI (2007).

<sup>18</sup> De acordo com Dresch, Lacerda e Antunes Junior (2015), o uso de ferramentas de busca da internet, como o Google, além de fornecer acesso direto a estudos, auxilia na identificação de organizações e pesquisadores que podem constituir novas fontes de busca.

Em um primeiro momento, a pesquisa foi realizada nos sistemas de busca Portal de Periódicos Capes, *Web of Science*, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), *Science Direct* e *Scopus*, *Scielo*, mediante os termos ‘*visual contract*’ e ‘*contract visualization*’, resultando em 163 publicações.

Para verificar se esses trabalhos versavam sobre o tema da visualização de contratos e dos contratos visuais, efetivou-se uma nova seleção adotando-se como critério a leitura de palavras-chave e resumos. Notou-se que alguns resultados se referiam a contratos de audiovisual (*audiovisual contract*), VCL (*visual contract language*) e programação por contratos (*design by contract*), tratando esses dois últimos de abordagens para projetos de *softwares*. Todos esses resultados foram excluídos por não corresponderem ao objeto desta pesquisa, sendo igualmente eliminadas as publicações repetidas e as que abordavam o tema de contratos inteligentes com um enfoque em programação, ao invés de focar na visualização. Dessa primeira investigação, foram encontrados 11 trabalhos, todos tabulados.

Tendo em vista o limitado número de trabalhos encontrados nas bases de pesquisas eleitas, prosseguiu-se a busca dos termos ‘*visual contract*’ e ‘*contract visualization*’ no *Google Academics*, culminando em 463 publicações, e no Google, que resultou em 56.190 links.

Com o objetivo de verificar se os trabalhos encontrados no *Google Academics* abordavam o tema da visualização de contratos e dos contratos visuais, todos os 463 foram analisados, utilizando-se os mesmos critérios das bases de pesquisa, dos quais foram selecionados 39, excluindo-se também as repetições.

Em virtude da ausência de ferramentas de triagem no *Google*, adotou-se como critério o acesso às 5 primeiras páginas de resultado<sup>19</sup>, objetivando acessar resultados relevantes que não fossem patrocinados, tendo sido analisados um total de 98 links. Com a finalidade de assegurar uma maior relevância na seleção, foi realizado o cruzamento dos dados dos pesquisadores encontrados nos links com aqueles encontrados nas bases. Ressalta-se que alguns sites disponibilizavam links para diversas publicações das pesquisadoras Helena Haapio e Stefania Passera<sup>20</sup>, como foi o caso da empresa Lexpert Ltd<sup>21</sup>.

---

<sup>19</sup> O ranking dos resultados da pesquisa no Google é feito através de um algoritmo que utiliza critérios não explícitos. Contudo, após os sites patrocinados, um dos fatores de ordenação dos resultados da pesquisa se baseia na quantidade de links que recebe de sites de confiança. Por isso, foram analisados links de 5 páginas, a fim de acessar aqueles com maior relevância, ultrapassando os resultados patrocinados.

<sup>20</sup> A pesquisadora Stefania Passera é autora/coautora de 6 dos 11 trabalhos encontrados nas bases, enquanto a Helena Haapio é autora/coautora de 4.

<sup>21</sup> Disponível em: <<http://www.lexpert.com/>> Acesso em 09 jul. 2018.

Para apurar se os trabalhos encontrados nos links provenientes da pesquisa no *Google* abordavam o tema da visualização de contratos e dos contratos visuais, efetivou-se a leitura das páginas de sites, palavras-chave e resumos, utilizando-se os mesmo critérios das outras pesquisas.

Foram excluídos os links que fugissem ao tema da pesquisa, as publicações repetidas, os resultados que não permitissem acesso ao material completo ou que não correspondessem a publicações, pois os textos encontrados em *blogs*, sites comerciais ou no próprio site da IACCM (Associação Global de Gestão Comercial e Contratual)<sup>22</sup> faziam referência a alguma publicação já incluída na seleção. Como resultado da pesquisa no *Google*, foram incluídos 10 trabalhos para serem analisados.

No total, foram encontrados e tabulados um total de 60 trabalhos que abordam o tema da visualização de contratos e dos contratos visuais.

Figura 4 – Captura de tela exibindo a tabela elaborada com os 60 trabalhos

Título	Autor	Ano	Natureza	Instituições envolvidas	Tipo de contrato	Pais de origem	Base de pesquisa	Publicado em	Resumo
<a href="#">Transforming contracts from legal rules to user-centered</a>	Stefania Passera Helena Haapio	2013	teórico	Aalto University Lexpert Ltd University of Vaasa	linguagens verbal, pictórica e esquemática	Finlândia	Base Capes, ACM / google acadêmico	Communication Design Quarterly Review	In this paper, we illustrate how merging contract design information design, especially visualization, can help to transform contracts (and people's perceptions about contracts) from rules to communication tools. We argue that improved human contract interaction can maximize the value of commercial
<a href="#">Flowcharts, swimlanes, and timelines – Alternatives to prose in communicating</a>	Stefania Passera	2018	prático	Aalto University	linguagens verbal, pictórica e esquemática	Finlândia	Base Capes e Sage Journals / google acadêmico / Scopus	Journal of Business and Technical Communication (JBTC)	Government-published documents often fail to communicate clearly – with citizens, but also with “professional readers” like civil servants. Highly visual or multimodal approaches remain rare. In particular
<a href="#">Diagrams in Contracts: Fostering Understanding in Global Business Communication</a>	Stefania Passera Anne Kankaanranta Leena Louhiala-Salminen	2017	prático	Aalto University	linguagens verbal e esquemática	Finlândia	Base Capes e IEEEExplore / Web of Science / google acadêmico / Scopus	IEEE TRANSACTIONS ON PROFESSIONAL COMMUNICATION	Research problem: Business-to-business contracts are communication artifacts, often considered “legal stuff” an exclusive domain of lawyers. However, many other stakeholders without a legal background are involved in the negotiating, drafting, approval, and implementation of contracts, and contributions are essential for successful business relationships.
<a href="#">Simulating the Outcomes of Contracts: A Visual Interface</a>	Daniela Alina Plewe He Lee	2016	prático	University of Singapore (NUS)	contratos inteligentes	Singapura	Web of Science / Google Acadêmico / Scopus	Advances in Human Factors, Business Management, Training and Education	The potential of visualization for negotiating and representing contracts has been explored in current research around the innovation of law. Visualization to increase transparency of legal
<a href="#">Contract Clarity through Visualization - Preliminary Observations and Experiments</a>	Helena Haapio	2011	teórico	Lexpert Ltd University of Vaasa	linguagens verbal, pictórica e esquemática	Finlândia	IEEEExplore / Web of Science / google acadêmico / Scopus	Knowledge Visualization Currents	matters and contribute not only to a better understanding in the crafting of commercial contracts, many participants involved, often professionals from different countries, backgrounds. The challenge, then, is to achieve a balance between the business and legal requirements and to facilitate communication and coordination. While some contracts may work as evidence in court, most contracts do not. Instead need to work as business tools for the parties so they can
<a href="#">Visualizing Service Contracts – The Case</a>	Katri Rekola	2011	prático	University of Vaasa	linguagens verbal,	Finlândia	Web of Science / google acadêmico / Scopus	IEEE International Conference on	This paper presents the case of an industrial equipment manufacturer facing the challenge of selling services. The main source for confusion was the complexity of services and the multiplicity of

Fonte: Organizado pela autora.

<sup>22</sup> IACCM (*The Global Contract Management Association*) é uma associação de organizações e profissionais do setor público e privado que visa estabelecer padrões mundiais em processos, contratos e gerenciamento de relacionamentos. Disponível em: < <https://www.iaccm.com/> > Acesso em 14 jul. 2018.

### 3.2 Resultados da Revisão Sistemática

Os resultados da pesquisa efetuada acerca da literatura produzida concernente aos contratos visuais e à visualização de contratos foram subdivididos nos seguintes tópicos visando à sua análise e apresentação: pesquisadores, ano da publicação, países de origem da pesquisa, instituições e centros de pesquisa envolvidos e natureza (teórica ou prática).

#### 3.2.1 Pesquisadores

Para apresentar os principais pesquisadores sobre o tema dos contratos visuais e das visualizações de contratos, a partir dos 60 trabalhos selecionados, foi criada uma nuvem de palavras, cujos tamanhos das fontes indicam a quantidade de publicações de um mesmo autor na área da visualização de contratos e contratos visuais; isto é, quanto mais publicações um determinado autor possui, maior é a fonte que o representa.

A nuvem (figura 4) apresenta todos os 56 pesquisadores responsáveis pelos 60 trabalhos selecionados. Os pesquisadores com maior quantidade de publicações são: Helena Haapio (com 29 publicações), Stefania Passera (autora de 16 publicações), Daniela Alina Plewe e Thomas Barton (cada um com 6 publicações) e os autores Gerlinde Berger-Walliser e Michael Curtotti (cada um com 5 publicações).

Figura 5 – Nuvem de palavras com o nome dos pesquisadores

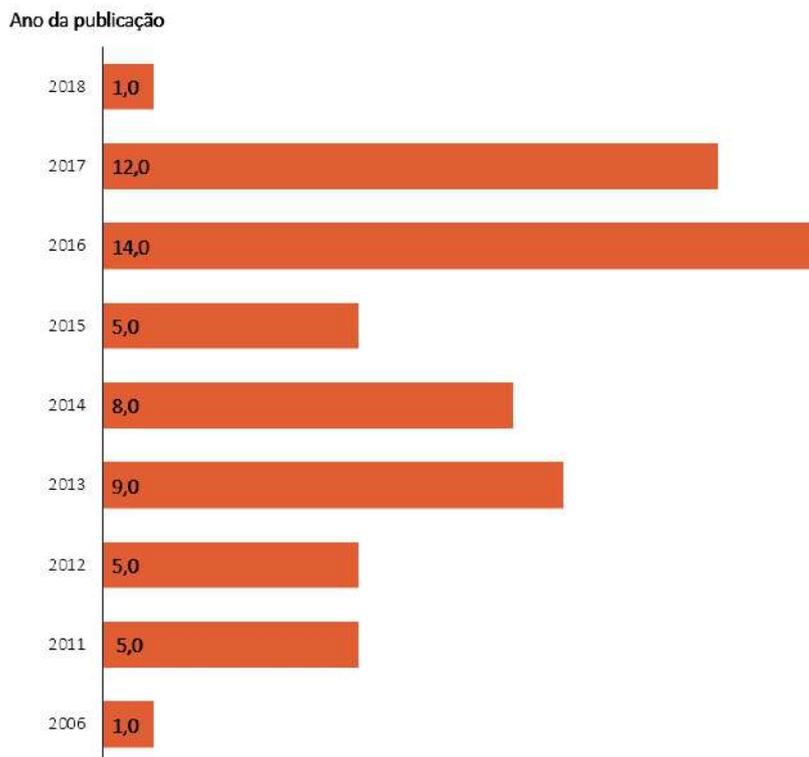


Fonte: Organizado pela autora.

### 3.2.2 Anos das publicações

Os 60 trabalhos selecionados também foram classificados segundo os anos em que foram publicados, com a finalidade de observar a evolução da pesquisa ao longo do tempo.

Figura 6 – Classificação dos trabalhos segundo o ano de publicação:



Fonte: Organizado pela autora.

A pesquisa na área da visualização de contratos se iniciou em meados dos anos 1990, sendo Colette R. Brunshwig uma de suas precursoras. Ela defendeu sua tese de doutorado em 2001, acerca da possibilidade do uso de visualização de normas legais (2001) e, desde então, publica trabalhos sobre temas relacionados, como a publicação *On Visual Law: Visual Legal Communication Practices and Their Scholarly Exploration*<sup>23</sup> de 2014, incluída nesta revisão, na qual aborda a existência de uma tendência para práticas da comunicação visual legal. A autora também aponta a necessidade da criação de uma disciplina legal capaz de explorar essas práticas.

<sup>23</sup> Disponível em: < [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2405378](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2405378)> Acesso em 15 jul. 2018.

Desde 1996, workshops sobre contratos da empresa Lexpert Ltd<sup>24</sup>, fundada por uma das principais pesquisadoras da área de visualização de contratos, Helena Haapio, já eram registrados graficamente demonstrando bons resultados. Trabalhando juntamente com a estrategista visual Annika Varjonen, da empresa Visual Impact<sup>25</sup>, iniciaram pesquisas sobre como imagens podem ajudar na compreensão de contratos e seus processos.

Haapio trabalha como consultora internacional de contratos na Lexpert Ltd, estimulando o uso dos contratos visuais de forma preventiva aos litígios, melhorando a negociação entre empresas e simplificando processos e contratos. É também uma das precursoras na pesquisa sobre contratação proativa, design de contrato centrado no usuário e visualização de contrato como parte de seu Ph.D. na Universidade de Vaasa<sup>26</sup>, onde ela ensina direito comercial estratégico.

Em 2004, Haapio publicou um artigo no *International Cost Management Journal* (ICMJ)<sup>27</sup> sobre contratação proativa, na qual já destacava a importância de uma comunicação clara para o sucesso de contratos e projetos.

Os contratos, conforme a abordagem proativa, são entendidos como ferramentas legais de gestão que devem ser planejados e projetados para comunicar informações cruciais dentro e entre organizações, ajudando a compartilhar, minimizar e administrar custos e riscos, fornecendo também um meio célere e amigável para resolver disputas caso estas ocorram (HAAPIO, 2013a, HAAPIO, 2014). Com a percepção de que a complexidade dos contratos não se limita às questões legais, a pesquisa e prática de design de informação se torna particularmente interessante, já que seu principal objetivo é a clareza de comunicação (HAAPIO, 2013a).

Contudo, o uso de visualizações em contratos não surgiu apenas desta abordagem proativa, na verdade, a publicação mais antiga incluída nesta revisão sistemática foi a pesquisa de doutorado do pesquisador Tobias Mahler, na Faculdade de Direito da Universidade de Oslo em 2006, na qual se propôs um método para gestão que utilizava ícones e diagramas para representar os riscos legais no contexto de contratos<sup>28</sup>.

Há de se destacar, ainda, a importância da pesquisadora Stefania Passera, designer e pesquisadora do *MIND Research Group*<sup>29</sup>, na Escola de Ciências da Universidade de Aalto<sup>30</sup>,

---

<sup>24</sup> Disponível em: <<http://www.lexpert.com/>> Acesso em 09 jul. 2018.

<sup>25</sup> Disponível em: <<http://visualimpact.fi/>> Acesso em 14 jul. 2018.

<sup>26</sup> Disponível em: <<https://www.univaasa.fi/en/>>. Acesso em 15 jul. 2018.

<sup>27</sup> Disponível em: <<http://www.icoste.org/NORDNET2004%20Papers/Haapio.pdf>>. Acesso em 15 jul. 2018.

<sup>28</sup> Disponível em: <<http://folk.uio.no/tobiasm/publications.shtml>>. Acesso em 15 jul. 2018.

<sup>29</sup> Disponível em: <<http://www.mindspace.fi/>>. Acesso em 15 jul. 2018.

na Finlândia e iniciadora do *Legal Design Jam*<sup>31</sup>, que realiza workshops com empresas interessadas em contratos centrados no usuário. Ph.D em usabilidade e experiência do usuário em visualização de contratos, com publicações desde de 2011, Passera defendeu sua tese de doutorado em agosto de 2017, na Universidade Aalto e desenvolveu protótipos de contratos visuais em colaboração com organizações públicas e privadas.

Os anos das publicações permitem ainda verificar a emergência da área da visualização de contratos, destacando-se a esfervecência nas discussões especialmente nos últimos anos.

### 3.2.3 Países de origem das pesquisas

Os 60 trabalhos selecionados também foram organizados de acordo com os países onde seus pesquisadores estão realizando suas pesquisas. Ressalta-se que diversas publicações foram realizadas em conjunto entre pesquisadores de diferentes países.

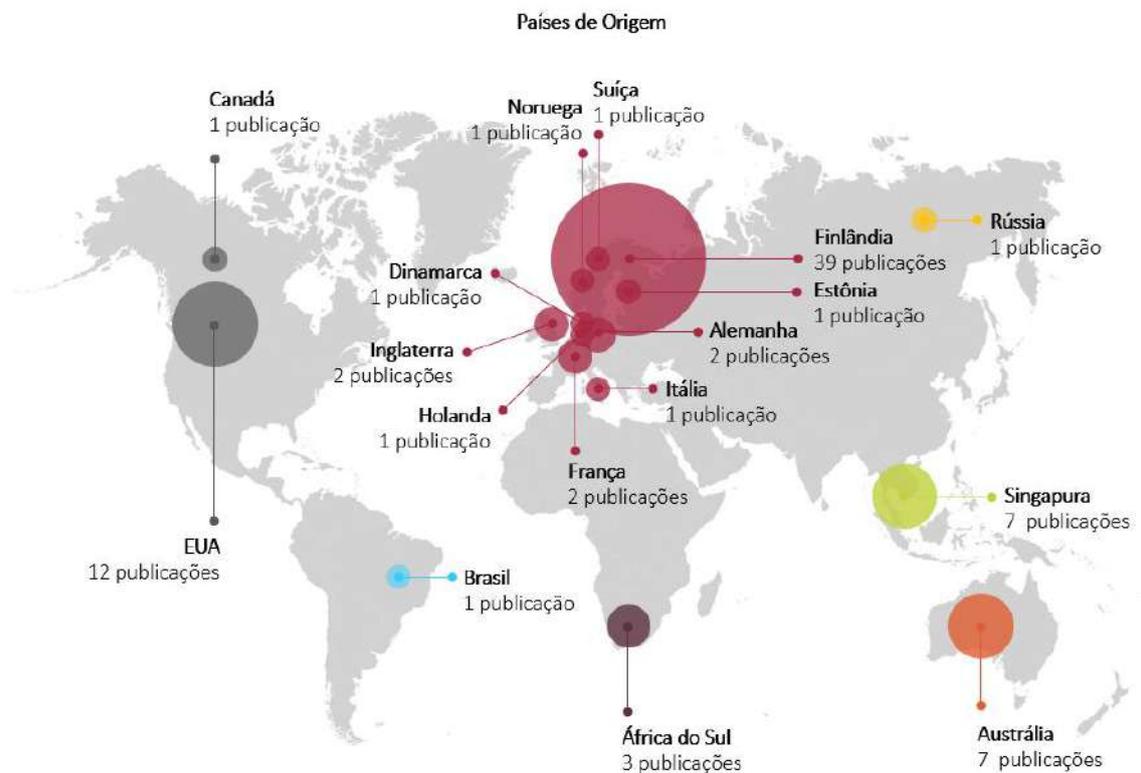
Na figura 6, apesar da existência de estudiosos em visualização de contratos em diferentes partes do mundo, fica notória a predominância da pesquisa sobre o tema da visualização de contratos na Europa, especialmente da Finlândia.

---

<sup>30</sup> Disponível em: <<http://sci.aalto.fi/en/>>. Acesso em 15 jul. 2018.

<sup>31</sup> Disponível em: <<http://legaldesignjam.com/>>. Acesso em 15 jul. 2018.

Figura 7 – Classificação dos trabalhos segundo o local de origem da pesquisa



Fonte: Organizado pela autora.

A Finlândia pode ser considerada atualmente o principal polo de pesquisas sobre a temática das visualizações de contratos, com as já mencionadas autoras Helena Haapio e Stefania Passera conduzindo diversos trabalhos entre si e com outros pesquisadores da própria Finlândia e de diversos outros países como os Estados Unidos com os pesquisadores Thomas Barton, Gerlinder Berger-Walliser e Margaret Hagan; Singapura com Daniela Alina Plewe; África do Sul com o pesquisador Robert de Rooy; Austrália, junto ao pesquisador Michael Curttoti; incluindo pesquisas teóricas que explicitam conceitos, fundamentos, métodos, além de promoverem discussões sobre a relevância deste campo e práticas incluindo o desenvolvimento de estudos de caso, pesquisas qualitativas, protótipos, testes, entrevistas e grupos focais.

Saliente-se que, na Universidade de Aalto, na Finlândia, foi iniciado em 2011 um projeto de pesquisa multidisciplinar financiado pelas empresas participantes e pela agência

financiadora finlandesa de tecnologia e inovação, TEKES<sup>32</sup>, com o objetivo de desenvolver e aplicar novos métodos de cooperação, co-criação, contratação e interação a fim de criar contratos mais simples (HAAPIO, 2014).

Segundo Haapio (2013a), na Europa Central, a visualização de informações legais constitui campo de pesquisa próprio e, nos países de língua alemã, termos como visualização legal (*Rechtsvisualisierung*), comunicação visual legal (*Visuelle Rechtskommunikation*) e direito visual (*Visuelles Recht*) e direito multissensorial (*Multisensorisches Recht*) são utilizados para descrever este crescente segmento de pesquisa e prática.

Nos Estados Unidos, visualizações têm sido estudadas para melhorar a compreensão das instruções do júri, para facilitar a tomada de decisões complexas relacionadas à resolução de disputas, alcançar melhores resultados e relacionamentos através da contratação favorável aos negócios, para promover a eficácia jurídica e organizacional, definir padrões gerais para contratos visuais, com pesquisas de Thomas Barton, Gerlinder Berger-Walliser e Margaret Hagan (HAAPIO, 2013a).

Em 2013, foi fundado o *Legal Design Lab*<sup>33</sup> (antigo Programa de Tecnologia e Design Jurídico) no Centro da Faculdade de Direito de Stanford (*Stanford Law School*) e no Instituto de Design da Universidade de Stanford (*d.school*), reunindo alunos, pesquisadores e profissionais do design, da advocacia e da ciência da computação que estudam a interseção dessas áreas, para construir uma nova geração de produtos e serviços legais centrados no ser humano, sob a direção da professora e pesquisadora Margaret Hagan, que possui publicações escritas juntamente com Haapio e Passera.

Outros países que merecem realce na pesquisa sobre a visualização de contratos são a Austrália e a Singapura.

Na Austrália, pode ser destacada a pesquisa de Michael Angelo Curtotti, conselheiro geral e advogado da associação de estudantes da *Australian National University* (ANU) e professor na *ANU Research School of Computer Science*, que concluiu seu PhD em 2016 em ciência da computação sobre o tema “*Enhancing the Communication of Law: a cross-disciplinary investigation applying information technology*”<sup>34</sup>. Michael Curtotti possui

---

<sup>32</sup> Tekes é a organização mais importante de financiamento público para pesquisa, desenvolvimento e inovação na Finlândia. Disponível em: <<http://www.finland.org/public/default.aspx?nodeid=44642>>. Acesso em 15 jul. 2018.

<sup>33</sup> Disponível em: <<http://www.legaltechdesign.com/>>. Acesso em 15 jul. 2018.

<sup>34</sup> Disponível em: <<https://openresearch-repository.anu.edu.au/bitstream/1885/110522/1/Curtotti%20Thesis%202016.pdf>>/. Acesso em 15 jul. 2018.

publicações com os pesquisadores Haapio, Passera, já mencionadas, e Eric McCreath, professor na *ANU Research School of Computer Science*, sobre o desenvolvimento de protótipos e ferramentas automatizadas para visualização de contrato.

A pesquisa realizada sobre contratos visuais na Singapura tem sido conduzida por Daniela Alina Plewe, docente do Programa de Bolsistas Universitários da *National University of Singapore (NUS)*, com publicações que abordam visualizações para contratos inteligentes e plataformas para contratos. Algumas de suas publicações foram escritas com Haapio e com Robert de Rooy, responsável pelo desenvolvimento dos primeiros contratos em quadrinhos em 2014, na África do Sul.

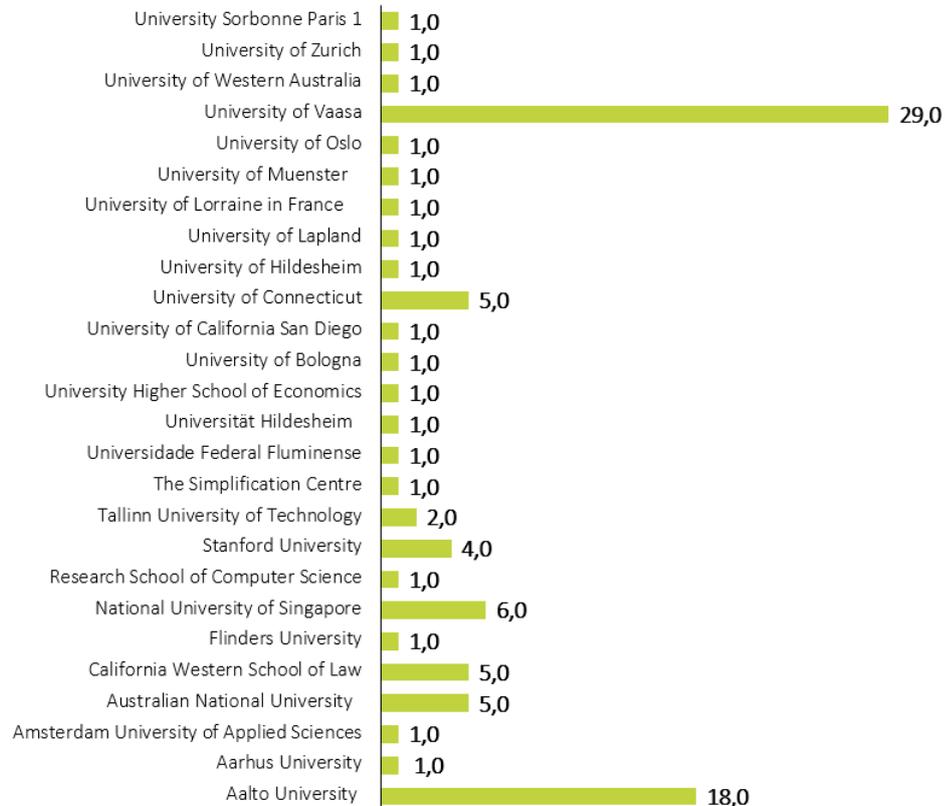
Por último, sublinhe-se que a única publicação encontrada no Brasil sobre a temática trata-se de uma monografia apresentada em 2017, por Bruno Soares, para conclusão do curso de graduação em direito do Instituto de Ciências da Sociedade de Macaé da Universidade Federal Fluminense, intitulado “Aplicabilidade do *Pathclearer* na flexibilização dos contratos empresariais de prestação de serviço”. Neste trabalho, abordou-se a defasagem da estrutura clássica dos contratos sob a ótica dos negócios e sugeriu-se a simplificação dos contratos (*Pathclearer*), através das teorias da visualização e de automação, como forma de atenuar este descompasso.

Portanto, revela-se necessário expandir a pesquisa sobre visualização de contrato, nas áreas do direito, do design, da gestão e da ciência da computação no meio acadêmico brasileiro, a fim de acompanhar a evolução da pesquisa no mundo e propor uma fundamentação teórica capaz de superar os desafios característicos do mercado nacional.

#### 3.2.4 Instituições de pesquisa

As 60 publicações também foram classificadas de acordo com as instituições de pesquisa envolvidas.

Figura 8 – Classificação dos trabalhos segundo as instituições de pesquisas



Fonte: Organizado pela autora.

Observa-se que a maior parte das publicações são provenientes das *University of Vaasa* e *Aalto University*, das quais as pesquisadoras Haapio e Passera fazem parte do corpo docente.

Outras universidades que merecem destaque são a *National University of Singapore*, com a pesquisadora Daniela Alina Plewe, a *Australian National University* com Michael Angelo Curtotti, a *University of Connecticut* em razão dos trabalhos de Gerlinde Berger-Walliser e a *California Western School of Law* com Thomas Barton.

Os pesquisadores Gerlinde Berger-Walliser, Thomas Barton e Haapio publicaram juntos trabalho sobre o potencial das visualizações na criação de valor e na promoção da eficácia jurídica e comercial.

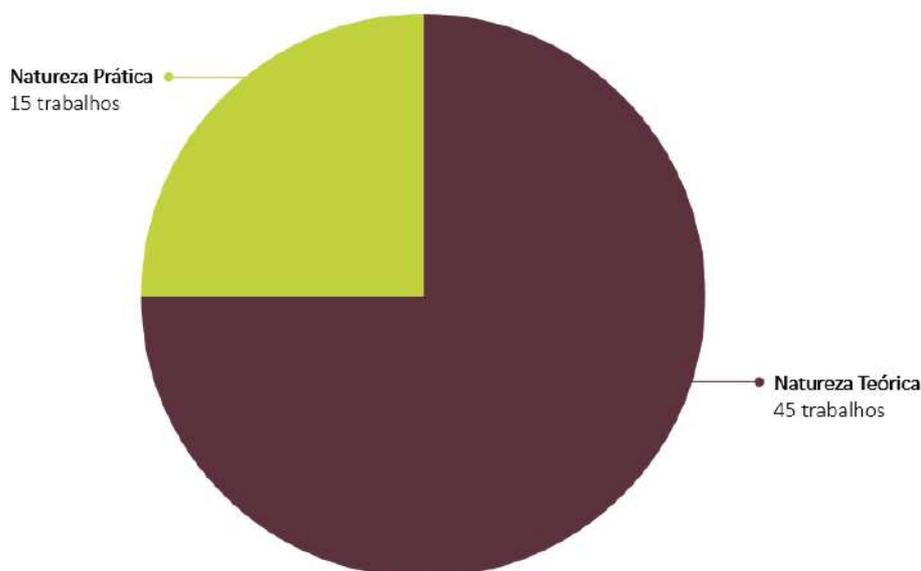
Thomas Barton e Haapio também exploram a colaboração e a visualização como ferramentas promissoras para melhorar a flexibilidade e também a estabilidade de contratos.

### 3.2.5 Natureza

No que concerne à natureza, os 60 trabalhos selecionados foram classificados em teóricos e práticos. Entendeu-se por teóricas, as publicações que apresentaram resultados de análises, pesquisas exploratórias, revisões da literatura e bibliográficas sobre o tema, contribuindo para a formulação de uma fundamentação teoria para o campo da visualização de contratos.

Foram consideradas práticas, por outro lado, as publicações que contribuíram para o conhecimento científico através do desenvolvimentos de estudos de caso, protótipos e artefatos para testes, simulações, entrevistas, pesquisas qualitativas e grupos focais.

Figura 9 – Classificação dos trabalhos segundo a natureza teoria ou prática



Fonte: Organizado pela autora.

Nota-se que, apesar do avanço na pesquisa sobre visualizações de contratos, poucos trabalhos possuem natureza prática.

Por esta razão, acredita-se que um maior desenvolvimento de exemplos e modelos, endossados por avaliações com usuários, sobre como efetivamente projetar ou redesenhar contratos de diferentes contextos – desde acordos comerciais entre empresas, governamentais ou com consumidor –, resultaria em uma maior aceitação das abordagens visuais nos contratos por parte do mercado e dos profissionais das áreas jurídicas (HAAPIO, 2013a; PASSERA, 2018).

Por se tratar de campo de pesquisa emergente, torna relevante o desenvolvimento de protótipos, testes de usuários, novos estudos de caso, avaliações empíricas e pesquisas para sugerir quais ferramentas funcionam melhor com quais usuários ou contextos, objetivando a criação de uma base mais sólida para este novo campo (PASSERA, HAAPPIO, BARTON, 2013).

Visando contribuir para a evolução desta área de pesquisa, este trabalho pode ser considerado de natureza teórico-prática, por aplicar e ampliar a fundamentação teórica proposta no contexto da contratação eletrônica, a partir de plataformas de reservas de acomodações para o consumidor.

## **4 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA DA VISUALIZAÇÃO DE CONTRATOS ELETRÔNICOS**

Nesta seção, realiza-se uma revisão sobre a fundamentação teórica do campo da visualização de contratos, destacando suas definições, objetivos e classificação, contribuindo para a construção de um arcabouço teórico para os projetos.

São ainda investigadas as teorias dos campos do design de informação e de interação relevantes para a visualização desses contratos, subsidiando a formulação de proposições de design genéricas para os projetos.

### **4.1 Procedimentos metodológicos**

Para complementar a revisão sistemática da literatura da visualização de contratos, foi utilizada a técnica de coleta de dados – pesquisa bibliográfica – para investigar a fundamentação teórica das disciplinas do design de informação e de interação.

Pretende-se, com esta perspectiva exploratória, identificar os princípios e metodologias que norteiam os campos do design da informação e o design de interação, com objetivo de descrevê-los em proposições de design a partir de discussões e comparações que apontem as convergências destes campos entre si e suas relações e aplicações para a visualização de contratos eletrônicos.

## **4.2 Disciplinas e abordagens**

Tendo como ponto de partida a revisão sistemática da literatura sobre a visualização de contratos, um subconjunto da visualização de dados que utiliza métodos do design de informações e de interação para tornar os contratos mais claros e fáceis de usar, serão preliminarmente destacados as definições, objetivos e classificação desta disciplina.

Com a finalidade de ampliar o embasamento teórico da visualização de contratos, serão ainda levantados os referenciais teóricos da disciplina do design de informação, que inclui a atividade projetual de sistemas de sinalização, de editoriais (para televisão, jornais, livros, revistas), interfaces para meios eletrônicos – podem ser interativas ou não –, painéis de controle, informes, avisos, imagens médicas, materiais didáticos, documentos científicos e administrativos, tabelas alfanuméricas, diagramas e manuais, mapas e planos de orientação, gerenciamento de informações, entre outros (FRASCARA, 2011a; CORREIA, 2009; BONSIPE, 1999).

A presente pesquisa também aborda com destaque o tema da infografia, considerada uma área ou manifestação intimamente ligada ao design da informação, buscando a otimização da aquisição de conteúdos informacionais (LIMA, 2015; MIRANDA, 2013; FASSINA, 2011).

Aborda-se ainda o design de interação, haja vista a sua relevância para o objeto da pesquisa em interfaces digitais, visando à aproximação do design de informação e do design de interfaces, “uma vez que ambas as disciplinas lidam com informações e signos” (BONSIPE, 2011).

A revisão da literatura culmina na formulação de proposições de design para a visualização de contratos eletrônicos, a partir das disciplinas já citadas no objeto de pesquisa dos contratos eletrônicos.

## **4.3 Visualização de Contratos: definições, objetivos e classificação**

A forma de elaboração e de apresentação tradicional dos contratos é insuficiente para atender às demandas comerciais e sociais de um mundo cada vez mais interconectado. Por esta razão, o presente estudo concentra-se na pesquisa do campo da visualização de contrato, uma nova prática capaz de preencher esta lacuna por informações claras e acessíveis sobre os

direitos e as responsabilidades de todas as partes envolvidas na avença, primando pela agilidade no processo de contratação para alcançar o sucesso do negócio.

A visualização de contratos consiste em subconjunto da visualização de dados (matéria que investiga a capacidade de formatos visuais para apoiar processos cognitivos de geração, estruturação, compartilhamento e recuperação de conhecimento), que utiliza métodos do design de informações para tornar os contratos mais claros e fáceis de manusear (PASSERA, HAAPIO, 2013 *apud* PASSERA, POHJONEN, KOSKELAINEN, 2013).

O objetivo deste campo consiste em promover novas formas de comunicar o conteúdo dos contratos, melhorar sua clareza, entendimento e facilidade no uso, tornando inteligíveis informações que, apenas escritas, não seriam tão eficientemente compreendidas. Essa prática poderá favorecer gerentes, gestores, engenheiros, e outras pessoas responsáveis pela implementação do contrato (HAAPIO, PASSERA, 2013a; ABREU, 2016b).

Com o objetivo de ampliar a compreensão desta nova prática, as principais definições e objetivos encontrados na revisão foram reunidas na tabela 6.

Tabela 5 – Definições e objetivos da visualização de contratos

Referência	Definições e objetivos do Design de Informação	Conceitos relevantes
Berger-Walliser et al. (2011, p.58)	“A visualização de <b>contratos</b> , a descrição do seu escopo e termos através de <b>meios visuais</b> e não através da palavra escrita, pode ter um impacto benéfico no processo de contratação e na capacidade de valor das organizações.”	contratos; meios visuais.
Barton et al. (2013, p.48)	“Técnicas de visualização adicionam <b>imagens</b> às palavras. Tais técnicas podem ser usadas diretamente em um <b>contrato</b> , como parte do processo de <b>elaboração</b> . Por outro lado, visualização pode ser sobre um contrato, um documento separado que ajuda a todos aqueles que estão envolvidos no <b>planejamento</b> , na <b>revisão</b> ou <b>aprovação</b> de um contrato ou no <b>monitoramento</b> ou <b>implementação</b> de seus termos. Seja dentro de um contrato ou acompanhando, a visualização poderia complementar a <b>linguagem contratual</b> por meio de <b>diagramas, imagens, mapas, linhas do tempo, árvores de decisão, gráficos, ícones, clip-arts, esboços, desenhos, símbolos</b> ou <b>fotografias</b> .”	imagens; contrato, elaboração; planejamento; revisão; aprovação; monitoramento; implementação; linguagem contratual; diagramas; imagens; mapas; linhas do tempo; árvores de decisão; gráficos; ícones; <i>clip-arts</i> ; esboços; desenhos; símbolos; fotografias.
Passera, Haapio (2013, p.3, <i>apud</i> Passera, Pohjonen, Koskelainen, 2013).	“Essa prática é chamada de visualização de <b>contrato</b> , um subconjunto da <b>visualização do conhecimento</b> (um campo de estudo que investiga o poder dos <b>formatos visuais</b> para apoiar os processos <b>cognitivos</b> de <b>geração, estruturação, compartilhamento</b> e <b>recuperação</b> do <b>conhecimento</b> ), que utiliza métodos de <b>design de informação</b> para tornar os contratos mais <b>claros</b> e mais <b>fáceis</b> de <b>usar</b> .”	contrato; visualização do conhecimento; formatos visuais; cognitivos; geração, estruturação, compartilhamento; recuperação; conhecimento; design de informação; claros; fáceis; usar.

Wong, Haapio, Deckers, Dhir (2015, p. 505)	“Visualização de <b>contrato</b> - o uso de <b>gráficos, imagens e interfaces interativas</b> para ajudar os não-advogados a <b>compreender rapidamente</b> os aspectos essenciais do contrato.”	contrato, gráficos, imagens, interfaces interativas, compreender, rapidamente.
Passera (2017, p.19)	“visualização de <b>contrato</b> - uma nova prática definida como o uso de <b>diagramas, imagens e layouts visualmente estruturados</b> para fazer contratos mais <b>pesquisáveis, legíveis e compreensíveis</b> - e seu papel na <b>facilitação</b> de tarefas <b>cognitivas</b> complexas e no conhecimento das <b>interações</b> que ocorrem durante processos de contratação.”	contrato; diagramas, imagens; layouts visualmente estruturados; pesquisáveis; legíveis; compreensíveis; facilitação; cognitivas interações.

Fonte: Organizado e traduzido pela autora, 2018 (grifos nossos).

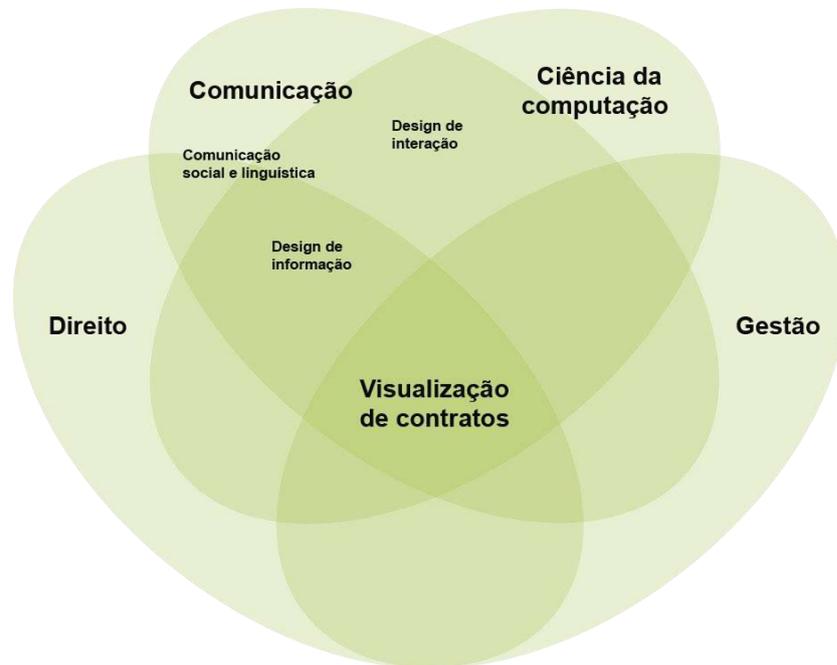
Historicamente, os responsáveis pela elaboração de cláusulas e termos de um contrato eram, exclusivamente, advogados, contudo, a evolução tecnológica, especialmente no ambiente on-line com a possibilidade de comercialização de produtos e serviços com agilidade nas transações em um nível global, passou a demandar a participação de cientistas da computação e designers para que a comunicação dessas regras legais ocorra de forma efetiva (PASSERA, HAAPIO, CURTOTTI, 2015).

Convém ressaltar que, em virtude da ótica da sociedade da informação, advogados continuam encarregados do conteúdo legal e da proteção jurídica executável, mas cientistas da informação passaram a ser responsáveis por toda a codificação e estrutura necessária para viabilizar a transmissão das informações dos contratos, e os designers, os responsáveis pela apresentação gráfica das informações.

Em última análise, tratando-se do contexto dos negócios, a participação ativa de gestores na elaboração dos contratos também é extremamente relevante, uma vez que eles dominam as informações comerciais sobre o objeto do contrato e sobre os processos da transação a ser realizada. Pode ser considerado, ainda, o campo da comunicação social e da linguística, com o objetivo de verificar o uso do vernáculo em questões que extrapolam a linguagem visual gráfica e compor uma fundamentação teórica que apoie a prática profissional.

Diante dessa perspectiva do contrato como uma ferramenta de comunicação, e com a inclusão de profissionais de diferentes ramos de atuação na prática, faz-se necessário expandir a pesquisa acadêmica sobre contratos para estas áreas. Em suma, a visualização de contratos é uma disciplina multidisciplinar que envolve os campos de pesquisa apresentados na figura 10.

Figura 10 – Campos de pesquisa para a visualização de contratos



Fonte: Organizado pela autora.

É oportuno frisar que aspectos da psicologia/ciência cognitiva e da ergonomia são consideradas como contribuições da visão do design de informação e de interação na elaboração de contratos centrados na pessoa do usuário (FRASCARA, 2011a; CAIRO, 2008a; PREECE, ROGERS, SHARP, 2013).

Este trabalho visa preencher a lacuna de pesquisas nas disciplinas do design de informação e de interação que fundamentem a prática da visualizações de contrato no Brasil, sendo portanto necessárias mais pesquisas nas áreas da ciência da computação, do direito e da gestão.

Os principais objetivos das visualizações foram resumidos por Passera, Haapio, e Barton (2013):

- 1 Esclarecer aquilo que a linguagem escrita não consegue explicar completamente;
- 2 Tornar a lógica e estrutura dos documentos mais visíveis;
- 3 Fornecer uma visão geral e insights sobre termos e processos complexos;
- 4 Apoiar evidências, análises, explicações e raciocínios em cenários complexos;
- 5 Fornecer uma estrutura alternativa de acesso ao conteúdo, sobretudo para os não especialistas que trabalham com o documento;
- 6 Ajudar as partes a articular suposições tácitas e esclarecer e alinhar expectativas;
- 7 Envolver as partes que ficaram afastadas pela aparência e sensação transmitida pelo contrato convencional.

Por conseguinte, os principais benefícios do uso de infográficos, gráficos, ícones ou imagens para complementar o texto, pesquisados por Passera, Haapio e Curtotti (2014) são ajudar as diferentes partes da relação contratual a articular pressupostos implícitos, que requerem uma codificação explícita, a fim de tornar conceitos abstratos mais fáceis de entender. Com o uso das visualizações, os diferentes modelos mentais das partes envolvidas podem ser compartilhados, comparados, discutidos e alinhados.

A visualização pode melhorar a comunicação entre todos – as partes, seus fornecedores, clientes, financiadores, seguradoras, engenheiros, designers, contratados e gerentes comerciais, equipes de implementação e advogados – aqueles que trabalham com e através desses contratos, tornando-os mais funcionais e fáceis de usar (BARTON ET AL., 2013).

Ademais, a integração de textos com visualizações distribui a carga cognitiva em diferentes sistemas de processamento de informação, evitando a sobrecarga dessa informação, enquanto o uso de estruturas e dicas visuais ajudam os leitores em suas estratégias de leitura, reduzindo as chances de interpretação errônea das cláusulas (PASSERA, HAPIO, CURTOTTI, 2014).

Como pontuado pelos autores citados, a visualização pode desempenhar um papel importante na contratação, pois é essencial que as partes evitem mal-entendidos e inadimplências, assim como compreendam a contratação como um processo contínuo de senso comum entre as partes, que se inicia desde a fase da negociação. Esta abordagem da visualização de contratos é entendida como uma maneira de implementar a abordagem proativa para a contratação pesquisada por Haapio (2013b) em seu Ph.D, *Next Generation Contracts: A Paradigm Shift*, porquanto não apenas ajuda a evitar disputas e litígios, mas também aumenta a probabilidade de resultados de negócios bem sucedidos e cria a atmosfera propícia para que se estabeleça um relacionamento mutuamente benéfico para ambas as partes.

Além disso, as visualizações podem acelerar negociações, concentrar a atenção nas cláusulas mais importantes, ajudar os usuários a encontrar e transmitir informações do contrato rapidamente, atuar como um guia de referência sobre como implementar o acordo, tornar o processo de contratação mais eficiente, transparente, participativo e confiável, transformando contratos tradicionais em uma ferramenta de colaboração, inovação, planejamento estratégico e de valor social (BARTON ET AL., 2013).

Acrescentam os mesmos pesquisadores que o uso de visualizações nos contratos também pode oferecer vantagem competitiva para as empresas, pois contratos mais atraentes e confiáveis estimulam o fechamento do negócio.

Haapio e Passera (2013a) sugerem que questões amplamente tratadas na disciplina do design de informação, como 1) quem são os usuários; 2) o que eles querem ou precisam saber; 3) o que eles querem alcançar; 4) em que situação e 5) como podemos tornar nossos conteúdos e documentos tão claros, envolventes e acessíveis quanto possível, devem ser estendidas à visualização de contratos.

Em resumo, a visualização de contratos promove a elaboração de documentos funcionais, que facilitam as atividades cotidianas do negócio fora do cenário do tribunal e claros, passíveis de serem compreendidos por qualquer envolvido na relação, não apenas por advogados, estimulando maior engajamento das partes (PASSERA, HAAPIO, CURTOTTI, 2014).

Esta área de pesquisa engloba contratos de diversos tipos, físicos ou digitais, e de relação de diferentes naturezas, B2B e B2C<sup>35</sup>.

Nada obstante, pesquisadores destacam que as representações visuais não são necessárias em todas as situações contratuais, pois a criação desses elementos requerem tempo, recursos e custo. Transações simples, pontuais ou de curto prazo podem não justificar o tempo e o esforço para a criação dessas visualizações, enquanto em transações complexas que envolvam diversas instituições na cadeia de valor, contratos de longo prazo ou com alto nível de novidade e incerteza, as visualizações podem fortalecer a relação, a confiança e comunicação, levando até mesmo a reduzir custos (PASSERA, LIINASUO, SMEDLUND, 2016; MITCHELL, 2017).

Recomenda-se avaliar se a natureza e complexidade do relacionamento comercial realmente justificam o uso de recursos visuais em documentos de contrato.

Ressalta-se que, no caso de contratos eletrônicos, a cadeia de valor usualmente engloba diversas empresas – a título de exemplo, em uma reserva de hotel estão envolvidos a empresa que oferece a plataforma de reserva, a que realiza a transação financeira e ainda aquela que oferece o serviço de hospedagem –, e que os custos na contratação de designers, cientistas da computação e até mesmo comunicadores sociais (jornalistas ou publicitários) já

---

<sup>35</sup> B2B (*Business to Business*) e B2C (*Business to Commerce*) são as siglas utilizadas no comércio eletrônico para definir transações comerciais entre empresas e transação comercial entre empresa e consumidor final respectivamente.

estão incluídos no desenvolvimento e na manutenção das plataformas de *e-commerce*. Portanto, a destinação de parte dos recursos para a criação de representações visuais dos termos dos contratos não representaria um custo tão significativo, principalmente se levar-se em consideração os lucros advindos do aumento da confiança dos consumidores na relação comercial.

#### 4.3.1 Classificações

Haapio, Plewe e Rooy (2017) classificam os contratos existentes em três categorias: contratos somente texto, visualização de contratos e contratos codificados.

- 1 Contratos somente texto – categoria na qual se inserem a maioria dos contratos tradicionais. Eles podem ou não conter elementos de projeto de design como diagramação e formatação adequadas à clareza da informação, conforme figuras 11 e 12.

Figura 11 – Cartão de crédito Santander pessoa física



**CARTÃO DE CRÉDITO SANTANDER**  
**PESSOA FÍSICA**

---

**PREZADO CLIENTE**

O BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A., com sede na Avenida Presidente Juscelino Kubitschek, 2041 e 2235, Bloco A, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04543-011, CNPJ/MF nº 90.400.888/0001-42, emite e administra os **CARTÕES DE CRÉDITO SANTANDER** e apresenta a você as condições de uso do cartão que você solicitou. **VEJA O QUE DIZ O CONTRATO. LEIA-O COM MUITA ATENÇÃO, ENTENDA AS REGRAS DE USO E UTILIZE O CARTÃO SOMENTE SE ESTIVER DE ACORDO.** Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Atendimento Santander pelos telefones indicados ao final.

1. **CARTÃO DE CRÉDITO.** O *cartão de crédito* é um meio de pagamento para transações de aquisição de produtos e serviços em estabelecimentos credenciados e para outras transações aqui informadas, cuja disponibilidade será indicada em sua fatura.
  - 1.1. As regras de funcionamento do sistema de cartões de crédito no Brasil e no exterior são definidas por bandeiras, como, por exemplo, **MasterCard** e **Visa**.
  - 1.2 O *cartão* pode ser básico ou diferenciado e de uso nacional e/ou internacional. Somente o **cartão diferenciado** oferece os benefícios e/ou recompensas relacionados no Anexo.
  
2. **TITULAR DO CARTÃO E ADICIONAIS.** Você é o *titular* do *cartão* e pode, se desejar, indicar outras pessoas do seu relacionamento, **desde que maiores de 16 anos**, como *adicionais*, **sob sua exclusiva responsabilidade**, inclusive pelas transações por elas realizadas e respectivo pagamento. Você **pode excluí-las** sempre que desejar.
  
3. **EMIÇÃO DO CARTÃO E LIMITE DE CRÉDITO.** Ao solicitar o *cartão* você autoriza o **SANTANDER** a analisar os seus dados e dos seus *adicionais*, de acordo com a política de crédito e cadastro vigentes.
  - 3.1. Aprovado o crédito, você recebe o seu *cartão* e o dos *adicionais*, se indicados, e tem o *limite de crédito* informado na sua *fatura* mensal.
  - 3.2. O *limite de crédito* pode ser alterado conforme a política de crédito e você será comunicado.
  - 3.3. Você pode estabelecer, dentro do seu *limite de crédito*, limites diferenciados para os *adicionais*. **Saiba que o limite de crédito é único para você e seus adicionais.**
  - 3.4. O *limite de crédito* é **reduzido** pelo valor total das transações realizadas, das tarifas e encargos e **restabelecido**, automaticamente, na proporção do valor pago, em até 72 horas do pagamento, ou, se em cheque, no prazo da compensação e liberação.
  - 3.5. Se você for correntista do **SANTANDER**, pode optar por contratar o **cartão múltiplo**, que contém as funções de crédito e de débito em um único plástico.
  
4. **DESBLOQUEIO DO CARTÃO E ADESÃO ÀS REGRAS.** Ao receber o *cartão* confira os dados. Se estiverem corretos e se você concordar com as regras deste contrato, **efetue o desbloqueio conforme orientação do SANTANDER** constante da comunicação de envio do *cartão*.
  - 4.1. **FIQUE ATENTO! O SANTANDER FORNECE SENHA E, PARA CARTÃO MÚLTIPLO, TAMBÉM A CHAVE DE SEGURANÇA, QUE SÃO DADOS SIGILOSOS, DE USO PESSOAL E INTRANSFERÍVEL, NECESSÁRIOS PARA O USO DO CARTÃO. EQUIVALEM À SUA ASSINATURA DE FORMA ELETRÔNICA E DEVEM SER MEMORIZADAS E NUNCA ANOTADAS JUNTO AO CARTÃO.**
  - 4.2. **IMPORTANTE! O DESBLOQUEIO DO CARTÃO CONFIRMA A SUA ADESÃO A ESTE CONTRATO, ÀS CONDIÇÕES ESPECÍFICAS E A TODAS AS REGRAS DE USO INFORMADAS.**

---

1

Fonte: Disponível em:

< <https://www.santander.com.br/document/wps/Contrato-de-Cartao-de-Credito-PF-02-03-2017.pdf>>. Acesso em 24 jul. 2018.

Figura 12 – Termos e condições de uso do site do Ponto Frio

The screenshot shows the Ponto Frio website interface. At the top, there is a red navigation bar with links for 'Meus Pedidos', 'Dúvidas', 'Atendimento', 'Retira Rápido', 'Nossas lojas', and 'Televentas 3004-6688'. On the right, it says 'Olá, Renata! Não é você? Sair.' Below this is the 'pontofrio' logo, a search bar with a 'Buscar' button, and a shopping cart icon labeled 'Meu carrinho'. A secondary navigation bar includes 'Todas as Categorias', 'Tecnologia', 'Casa', 'Entretenimento', 'Beleza e Estilo', 'Esportes', 'Crianças e Bebês', 'Volta às Aulas', and 'Dia dos Pais'.

The main content area is titled 'Atendimento' and features a search bar with the text 'Tire sua dúvida:' and a 'Pesquisar' button. On the left, there is a 'Menu' section with links for 'Informações sobre entrega', 'Informações sobre pagamento', 'Trocar um produto', 'Cancelamento de pedido', 'Serviços', 'Nota fiscal eletrônica', 'Meu cadastro', and 'Dúvidas'. The central content is titled 'Termos e Condições de Uso' and contains the following text:

**Termos e Condições de Uso**

O Portal Pontofrio.com ("Portal Pontofrio.com") é destinado à venda de produtos e serviços diversos pela Internet, tanto próprios quanto de terceiros, sendo certo o seu compromisso de buscar qualidade e segurança em todas as operações realizadas por meio do Portal. Dessa forma, desenvolvemos o presente Termos e Condições de Uso ("Termos") de modo que você (durante "Usuário") tenha conhecimento das condições gerais que devem ser observadas ao utilizar referido Portal.

**1. OBJETO E VINCULAÇÃO**

O presente Termos têm por objeto regular a utilização do Portal Pontofrio.com, estabelecendo os direitos e as obrigações dos Usuários.

Este documento contém informações legais importantes e indispensáveis à utilização do Portal Pontofrio.com, sendo, portanto, obrigatória a sua leitura e compreensão por parte do Usuário.

A aceitação formal destes Termos se dará no ato do seu clique. Deste modo, ao utilizar quaisquer das funcionalidades disponibilizadas no Portal Pontofrio.com, ou efetuar seu cadastramento para utilizar serviços de acesso restrito, o Usuário declara sua plena, integral e irrestrita concordância com as condições previstas nestes Termos. Se o Usuário não concordar com os termos e condições descritos nesse documento, não deve utilizar o Portal Pontofrio.com. Lembre-se, ainda, que as disposições contidas nestes Termos podem ser atualizadas a qualquer tempo e a exclusivo critério do Portal Pontofrio.com, sendo de responsabilidade do Usuário verificá-los com frequência.

A aceitação a estes Termos implicará, ainda, a aceitação à Política de Privacidade do Portal Pontofrio.com, que poderá ser consultada [aqui](#).

Em caso de qualquer dúvida com relação ao conteúdo desses Termos, entre em contato com o Portal Pontofrio.com, pela [Central de Atendimento](#).

**2. REGRAS PARA UTILIZAÇÃO DO PORTAL Pontofrio.com**

**2.1 Cadastro no Portal Pontofrio.com**

O cadastro no Portal Pontofrio.com é realizado por meio da Internet, no momento da compra do produto e/ou serviço, cadastro este feito por livre e espontânea vontade do Usuário, condicionado ao fornecimento de dados cadastrais, informados durante o preenchimento de campos específicos como: nome, endereço, CPF, e-mail e telefones para contato, a fim de facilitar as compras no Portal, em que o Usuário manifesta o consentimento livre, expresso e informado para a coleta, uso, armazenamento, tratamento e compartilhamento dos dados, nos termos da Política de Privacidade.

Para utilizar o Portal Pontofrio.com e realizar compra de produtos e serviços, o Usuário deverá ser civilmente capaz, nos moldes da legislação civil vigente no Brasil. No caso de qualquer eventual cadastro de Usuários absoluta ou relativamente incapazes (por exemplo, menores de 18 anos de idade), com ou sem permissão de seus pais, tutores ou representantes legais, estes serão responsáveis por todos os atos praticados pelos menores, na forma da lei.

O Usuário se compromete a fornecer ao Portal Pontofrio.com apenas dados e informações verdadeiras. Assim, o Usuário garante a autenticidade de toda informação e dados fornecidos na utilização do Portal, se responsabilizando civil e criminalmente por qualquer inexistência que venha a causar prejuízos ao Portal ou terceiros, se obrigando, ainda, a

On the right side of the page, there is a 'Atendimento' section with 'E-mail' (Envie uma pergunta para nossa equipe de suporte. [Envie-nos um e-mail!](#)) and 'Telefone' (Loja Virtual: (11) 4003-8388; Loja Física: (11) 4002-3388; De segunda a sexta, das 08h às 20h, e aos sábados das 08h às 18h). There is also a 'Chat' section (Envie uma pergunta para nossa equipe de suporte. [Acesse o Chat aqui!](#)).

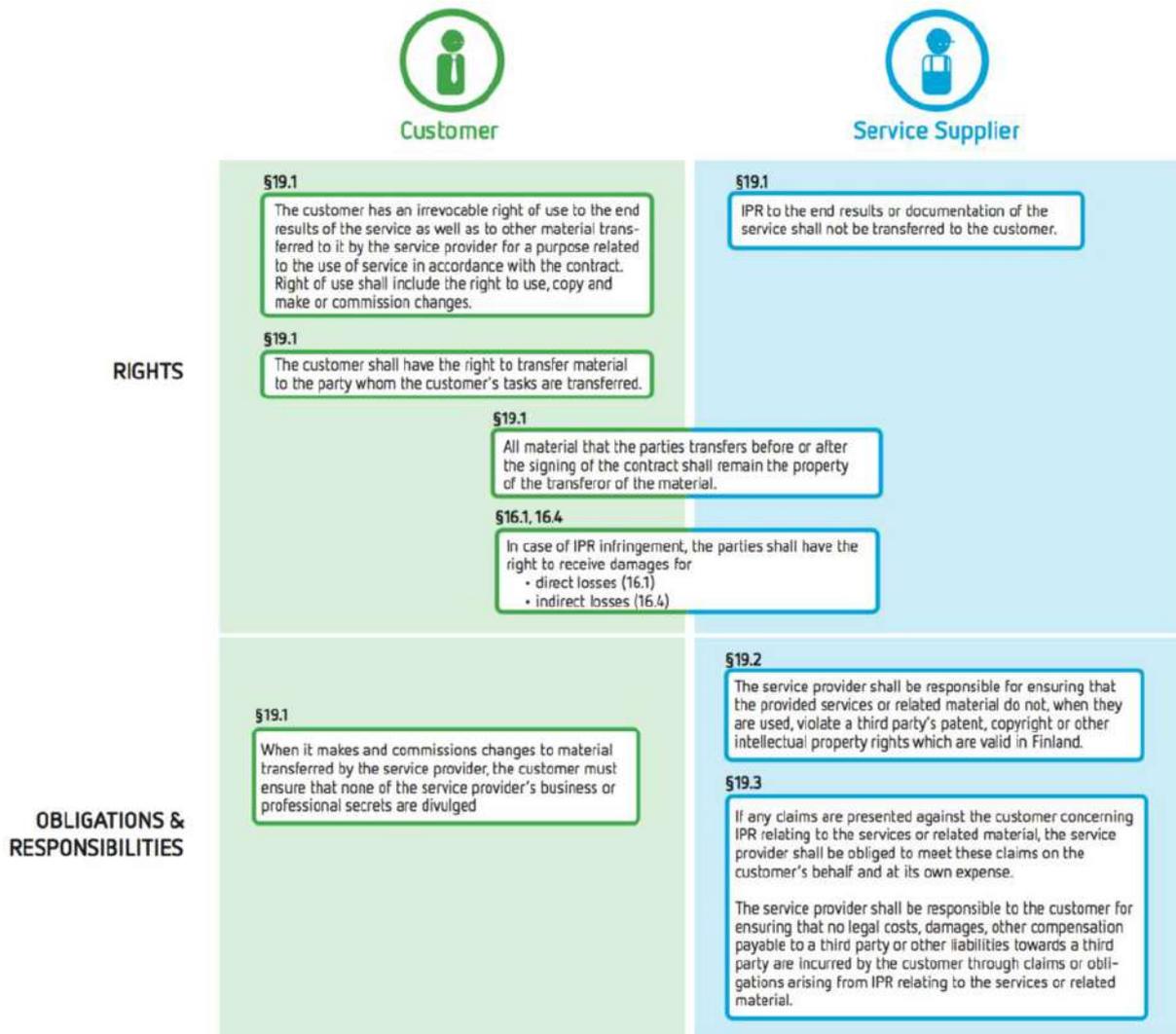
Fonte: Disponível em:

<<https://www.pontofrio.com.br/centraldeatendimento/home.aspx?topico=997>>. Acesso em 24 jul. 2018.

- 2 Visualização de contratos – documentos híbridos que integram texto e imagem, (figuras 13 e 14) buscando melhorar a compreensão e a usabilidade do contrato. Nesta categoria, estão incluídos contratos com ícones, fotografias, diagramas, mapas, árvores de decisão, gráficos, linhas do tempo, infográficos e até mesmo contratos em

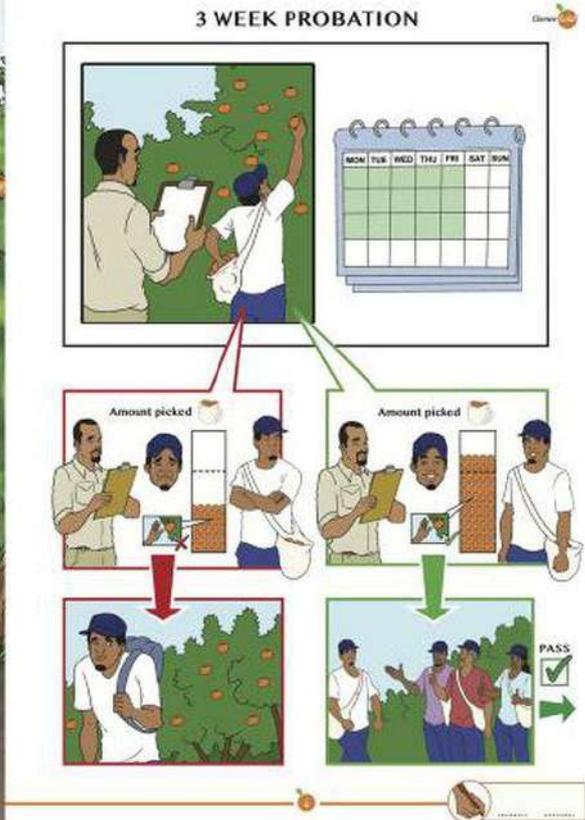
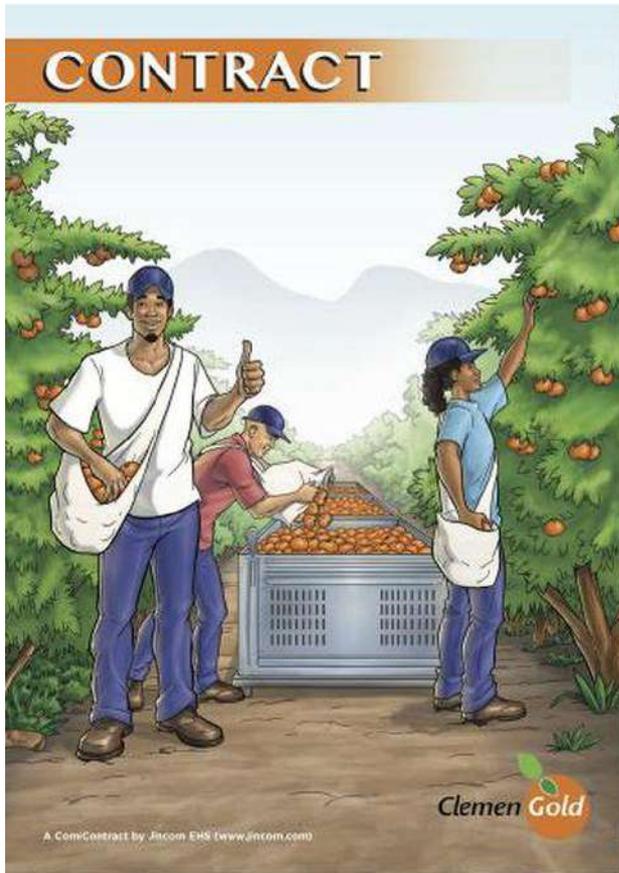
quadrinhos, pioneiramente desenvolvido por Robert de Rooy em 2014 na África do Sul.

Figura 13 – Diagrama criado para *JYSE*



Fonte: Exemplo do Guia Visual *JYSE* indicando as responsabilidades do comprador e do prestador de serviços. ©2013 AaltoUniversidade e Kuntaliitto ry. Licenciado sob CC-BY-ND 3.0. (PASSERA, 2018). Disponível em: <[https://stefaniapassera.com/wp-content/uploads/2018/07/JYSE-2009-PALVELUT\\_ka%CC%88ytta%CC%88misopas.pdf](https://stefaniapassera.com/wp-content/uploads/2018/07/JYSE-2009-PALVELUT_ka%CC%88ytta%CC%88misopas.pdf)>. Acesso em 29 jul. 2018.

Figura 14 – Contrato de trabalho em quadrinhos



# INDUCTION



To get a contract here you must be 18 or older, have a valid ID or work permit and be fit and healthy to work.

✓	 18+	✗
✓	ID / Work Permit	✗
✓		✗



PASS  
✓

Probation start date: DD / MM / YY

---




.....

Fonte: Exemplo do contrato de trabalho em quadrinhos entre trabalhadores rurais e a empresa Clemen Gold, África do Sul, criado pelo advogado sul-africano Robert de Rooy e apresentado por ele na conferência anual de 2016 da IACCM (Association for Contract Management). © Robert de Rooy. (HAAPIO, PLEWE, ROOY, 2017).

- 3 Contratos codificados – contratos codificados em linguagem de programação (figuras 15 e 16). Dependendo de como são programados podem ser automatizados e autoexecutáveis, como os contratos inteligentes<sup>36</sup>.

Figura 15 – Exemplos de contratos codificados: contrato inteligente no *Ethereum*

```

contract token {
    mapping (address => uint) public coinBalanceOf;
    event CoinTransfer(address sender, address receiver, uint amount);

    /* Initializes contract with initial supply tokens to the creator of the contract */
    function token(uint supply) {
        if (supply == 0) supply = 10000;
        coinBalanceOf[msg.sender] = supply;
    }

    /* Very simple trade function */
    function sendCoin(address receiver, uint amount) returns(bool sufficient) {
        if (coinBalanceOf[msg.sender] < amount) return false;
        coinBalanceOf[msg.sender] -= amount;
        coinBalanceOf[receiver] += amount;
        CoinTransfer(msg.sender, receiver, amount);
        return true;
    }
}

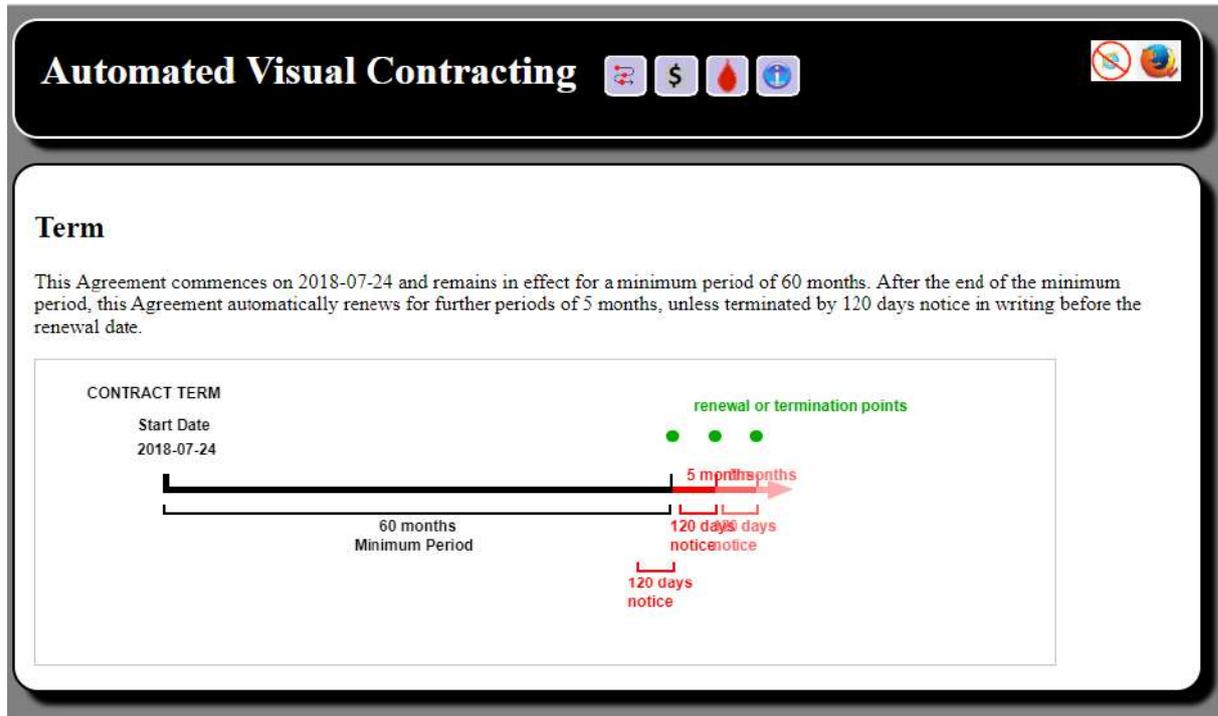
```

Fonte: Disponível em: <<https://www.ethereum.org/token>>. Acesso em 24 jul. 2018.

---

<sup>36</sup> Contratos inteligentes são escritos em linguagens de programação de computador, sendo os termos do contrato escritos por sentenças e comandos. São capazes de se autoexecutar de forma autônoma e automática, sem intermediários, eliminando as chances de erros de interpretação, pois não tem as ambiguidades da linguagem humana.

Figura 16 – Protótipo de um contrato automatizado



### Contract Term

12 / 2013 Start Date

5 Term  days  months  years

Can the contract be terminated with notice?

60 Notice Period in Days

Does the contract have a minimum period?

2 Minimum Period

days  months  years

Does the contract automatically renew for further periods?

2 Renewal Period

days  months  years

Fonte: Protótipo para a automação na criação de representações visuais de cláusulas de contratos. Este trabalho foi apresentado no International Legal Informatics Symposium (IRIS) em 2014 na Universidade de Salzburg no artigo *Making the Meaning of Contracts Visible - Automating Contract Visualization* (PASSERA, S., HAAPIO, H., CURTOTTI, M, 2014).

Disponível em: <<http://users.cecs.anu.edu.au/~Michael.Curtotti/visualcontracting/#close>>. Acesso em 24 jul. 2018.

Essas categorias não são mutuamente exclusivas, podendo haver sua sobreposição em diversos casos. A tabela 7, criada por Haapio, Plewe e Rooy (2017), resume a diversidade de formas como contratos podem ser representados e disponibilizados.

Tabela 6 – Classificação dos contratos

VISUALIZAÇÃO DE CONTRATOS	CONTRATOS SOMENTE TEXTO	CONTRATOS CODIFICADOS
<b>Descrição</b>		
Contratos contendo texto e imagens (como gráficos, linhas do tempo ou ícones); imagens incorporadas no texto para esclarecer, engajar e ajudar a navegar	Contratos elaborados por advogados em prosa, utilizando a linguagem textual tradicional	Contratos escritos em código de computador que podem constituir contratos legais ou sua execução, ou ambos
<b>Exemplos</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contratos em quadrinhos</li> <li>▪ contratos gráficos</li> <li>▪ licenças <i>Creative Commons</i><sup>37</sup></li> </ul>	A maioria dos contratos de hoje	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contratos computáveis</li> <li>▪ <i>smart contracts</i></li> <li>▪ <i>intelligent contracts</i></li> </ul>
<b>Aparência e sensação</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ não convencional</li> <li>▪ legível para humanos</li> <li>▪ intuitivo, facilitado, empodera</li> <li>▪ amigável, envolvente, convidativo</li> <li>▪ inclusivo, transparente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ convencional</li> <li>▪ legível para advogados</li> <li>▪ apenas textual, pode conter elementos de design no documento e ferramentas de navegação para leitura para legibilidade</li> <li>▪ intimidador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ parece código</li> <li>▪ legível para computador, não legível para humanos</li> <li>▪ sem interface compreensível, somente significativo para especialistas; inacessível para muitos</li> </ul>
<b>Preparação, ferramentas e técnicas de produção</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ design de informação</li> <li>▪ design de comunicação</li> <li>▪ folhas de estilo</li> <li>▪ padrões de design</li> <li>▪ convenções visuais, como família de ícones, modalidades visuais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ elaboração</li> <li>▪ processadores de texto</li> <li>▪ motores de montagem de documentos</li> <li>▪ geradores de documentos</li> <li>▪ modelos, precedentes</li> <li>▪ bibliotecas de cláusulas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ codificação</li> <li>▪ modelos</li> <li>▪ padrões</li> <li>▪ conjuntos de documentos</li> <li>▪ padrões de design</li> <li>▪ modelos de contrato inteligentes</li> </ul>
<b>Características</b>		
ferramentas de negócios fáceis de usar; empatia com os usuários; design de negócio integrativo; redução de complexidade; compartilhar e gerenciar risco, mais equitativo	instrumentos legais focados principalmente nos objetivos legais; alocação de riscos e obrigações; regulam o relacionamento	código de computador em busca de eficácia financeira e comercial
<b>Principais preocupações</b>		
alcançar os objetivos do negócio através do contrato; usabilidade e funcionalidade; fácil de manusear; compreensibilidade; legibilidade	validade, aplicabilidade, precisão legal, supre todas as possíveis contingências, texto de apoio para ser utilizado em caso de falha de comunicação	alcançar os objetivos de negócios através de código auto-executável, sem a intervenção de humanos
<b>Base disciplinar</b>		
design de informação, design de comunicação, multidisciplinar	predominantemente direito	ciência da computação

Fonte: HAAPIO, PLEWE, ROOY, 2017. Traduzido pela autora, 2018.

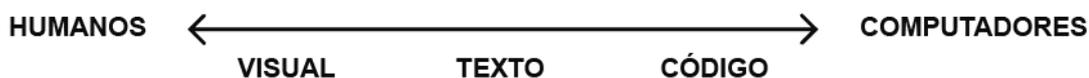
<sup>37</sup> *Creative Commons* é uma organização sem fins lucrativos que fornece licenças padronizadas de direitos autorais permitindo que as pessoas de forma facilitada compartilhem e usem trabalhos e conhecimentos criativos legalmente em seus sites (MITCHELL, 2017). Disponível em: < <http://creativecommons.org> >. Acesso em 10 ago. 2018.

Haapio, Plewe e Rooy (2017) defendem que projetos de contratos devem iniciar a partir da compreensão das necessidades do público, pois tanto a codificação, visualização ou escrita legal devem atender às demandas dos clientes ou usuários para serem efetivas. Os objetivos comerciais e legais dos contratos estão interligados, pois as partes envolvidas na relação desejam contratos válidos e executáveis legalmente, mas prioritariamente almejam implementá-los para alcançar seus fins conjuntamente, através de um relacionamento comercial bem-sucedido, sem necessidade de ir ao tribunal.

No entanto, os contratos tradicionais não são necessariamente projetados objetivando a colaboração entre as partes, visto o enfoque dado na proteção legal de seus interesses no caso de conflitos, enquanto os contratos inteligentes atuais também não parecem ser projetados para pessoas (ou advogados), pois são codificados para públicos tecnologicamente experientes.

Os autores ainda apresentam as referidas categorias de acordo com as habilidades de seres humanos e máquinas lerem e processarem imagens e código, demonstrando que as capacidades são inversas (figura 17).

Figura 17 – Facilidade de legibilidade e processamento humano / computador



Fonte: HAAPIO, PLEWE E ROOY, 2017. Traduzido pela autora, 2018.

Esta situação revela a necessidade de se realizarem avanços na pesquisa e na prática de contratos planejados, projetados e implementados para pessoas. Há um grande potencial na elaboração de contratos funcionais, úteis e utilizáveis que se enquadrem na interface dinâmica dessas três categorias – texto, visualização e codificação –, de maneira a promover relações comerciais eficientes e satisfatórias que alcancem simultaneamente os objetivos comerciais e legais, além das metas contraditórias de legibilidade humana e do computador.

Os contratos eletrônicos, se enquadram, na maior parte dos casos, na categoria de contratos somente texto em suas representações usuais. Embora sejam eletrônicos, são uma transposição do conteúdo do contrato físico para a tela do computador, sendo codificados utilizando basicamente a linguagem de marcação de hipertexto, HTML<sup>38</sup> e a linguagem de

<sup>38</sup> Acrônimo HTML significa em inglês: *HyperText Markup Language*.

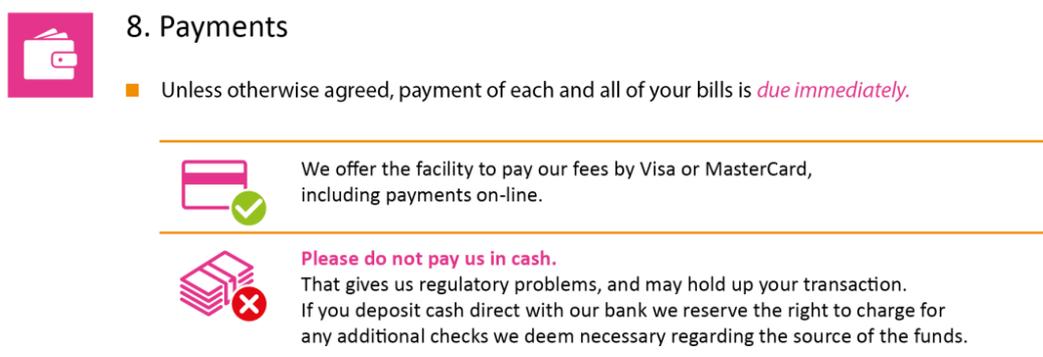
folhas de estilo, CSS<sup>39</sup>, que formata documentos em HTML. Essas linguagens não são consideradas propriamente de programação.

#### 4.3.2 Subclassificação

Haapio, Plewe e Rooy (2016) propõem ainda uma subclassificação para a visualização: visualização em, sobre, como e para contratos.

- 1 Visualização em contratos – refere-se à inserção de outras linguagens que complementem a linguagem textual, como ícones, ilustrações, infográficos, fluxogramas, matrizes ou linhas do tempo em contratos, para destacar, explicar e esclarecer o conteúdo. Nas figuras 18 e 19 abaixo, são apresentados exemplos de visualização em contratos utilizadas nos termos e condições de um escritório de advocacia do Reino Unido, *Coffin Mew*, projetados pela Stefania Passera (WALLER, HAPIO, PASSERA, 2017).

Figura 18 – *Coffin Mew* - ícones, cores, marcadores e linhas horizontais divisórias

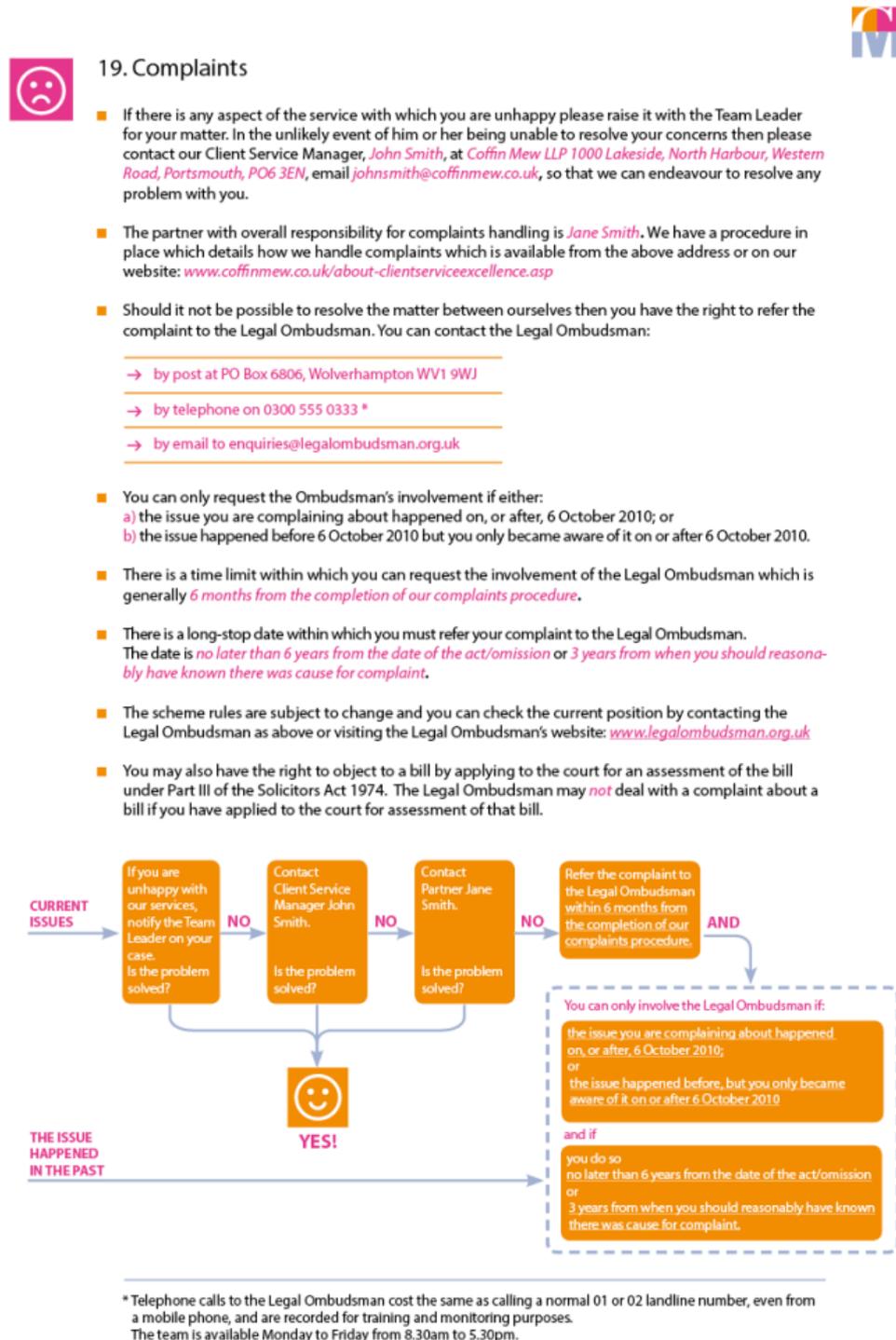


Fonte: Termos e condições, *Coffin Mew*. ©Stefania Passera.

Disponível em: < <https://stefaniapassera.com/portfolio/coffinmew-terms-of-business/> >. Acesso em 29 jul. 2018.

<sup>39</sup> Acrônimo CSS significa em inglês: *Cascading Style Sheets*.

Figura 19 – Coffin Mew: diagrama para esclarecer processos



Fonte: Termos e condições, *Coffin Mew*. ©Stefania Passera.

Disponível em: < <https://stefaniapassera.com/portofolio/coffinmew-terms-of-business/> >. Acesso em 29 jul. 2018.

Acentue-se que é incomum encontrar visualizações em contratos no Brasil, os poucos exemplos são: e-mail de confirmação com o cartão de embarque da TAM em 2014 (figura 20), o contrato do Nubank (figura 21) e a política de cancelamento da Airbnb (figura 22).

Figura 20 – Cartão de embarque da TAM



Security nb: 064



### Cartão de Embarque | Boarding Pass

**Vieira Lisboa Fernandes / Paula Cristina Ms**

VOO   FLIGHT	DE   FROM	PARA   TO
Voo   Flight Assento   Seat <b>JJ3142 28E</b>	<b>Rio De Janeiro Intl</b> Terminal 2	<b>Recife Guararapes Intl</b>
PORTÃO   GATE Confirme no Aeroporto	<b>23 Jan 2014</b>	<b>23 Jan 2014</b>
EMBARQUE   BOARDING <b>19:43</b>	<b>20:43</b>	<b>22:35</b>

---

**INFORMAÇÕES DE VIAGEM | TRAVEL INFORMATION**

 <p><b>Informações do Cartão de Embarque</b> É necessário apresentar um cartão de embarque impresso. Por favor imprima o cartão de embarque e leve-o para o aeroporto.</p>	 <p><b>Bagagem Despachada</b> A bagagem de bagagem despachada está disponível no e-mail de confirmação de voo.</p>	<p><b>PROGRAMA FIDELIZAÇÃO</b> <b>Nenhum</b></p>
 <p><b>Documentos de Viagem</b> Apresente um documento original com foto no momento do embarque. Para verificar os documentos válidos consulte <a href="http://www.tam.com.br">www.tam.com.br</a></p>	 <p><b>Bagagem de mão</b> A bagagem de mão deve respeitar os limites de 115cm (soma de altura+largura+comprimento) e peso máximo de 5kg. Bagagens de mão acima dos limites de tamanho e peso serão despachadas.</p>	<p><b>CLASSE DA VIAGEM</b> <b>Economy</b></p>
 <p>Imprima duas vias do cartão de embarque, uma para ser entregue no momento do embarque e outra para você, que pode ser solicitada pela Tripulação ou Agente de Segurança. Sua Apresentação no portão deve ser feita com no mínimo 30 minutos de antecedência ao horário de decolagem para voos nacionais e 1 hora para voos internacionais.</p>		<p><b>LOCALIZADOR</b> <b>357L5D</b></p>
		<p><b>BILHETE</b> <b>ETKT</b> <b>9572482072566</b></p>

---

**INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

 <p><b>Atenção</b> Por favor, reserve tempo suficiente para o despacho de bagagem, controle de segurança e embarque.</p>	 <p><b>Bagagem</b> Dirija-se ao portão de embarque se estiver portando somente bagagem de mão, respeitando os limites de tamanho e peso. Caso contrário utilize os balcões exclusivos para despacho de bagagem no check-in TAM.</p>	 <p>A TAM deseja uma ótima viagem!</p>
 <p>Horário de encerramento de entrega de bagagem: 20:15.</p>	 <p>Horário de embarque: 19:43.</p>	

Fonte: Cartão de embarque da TAM enviado por e-mail para Paula Cristina Vieira Lisboa Fernandes, em 2014.

Apesar do contrato Nubank (figura 21) utilizar a linguagem textual prioritariamente, esta encontra-se simplificada, além de utilizar-se também de alguns elementos de projeto de design, tais como tabelas e diagramação adequadas à clareza da informação.

Figura 21 – Contrato Nubank

**Contrato**

**NU PAGAMENTOS S.A.**  
Rua Capote Valente, 39  
Pinheiros - São Paulo - SP  
05409-000

PT  
EN  
Entrar

**PEDIR MEU CARTÃO**

**Sem asteriscos ou letras miúdas**

Fizemos o máximo para reduzir e simplificar o **nosso contrato do cartão**. E a sua vida.

Para conhecer as condições da nossa conta, você pode ler apenas o **contrato da NuConta**.

Se quiser saber apenas sobre as condições do nosso programa de pontos, você pode ler apenas o **regulamento do Nubank Rewards**.

**Política de privacidade**

Sabemos da importância da segurança das suas informações. Conheça nossa **política de privacidade**.

**Tarifas Cartão Nubank**

Anuidade	R\$ 0
Pagamento de contas	R\$ 0
Retirada de recursos (saque)	R\$ 0
Avaliação emergencial de crédito (overlimit)	R\$ 0
Emissão de 2º via do cartão	R\$ 0

Fonte: Disponível em: < <https://www.nubank.com.br/contrato>>. Acesso em 31 jul. 2018.

Apesar de todos os termos e políticas da Airbnb serem textuais, utiliza uma linha do tempo para explicar a política de cancelamento (figura 22) e um menu em formato de guias de pasta (*folder tabs*) para visualização das opções de reembolso.

Figura 22 – Linha do tempo e menu em formato de guias de pasta na política de cancelamento da Airbnb

The screenshot shows the Airbnb website's cancellation policy page. At the top, there is a search bar and navigation links: 'Torne-se um anfitrião', 'Ganhe créditos', 'Ajuda', 'Cadastrar-se', and 'Entrar'. The main heading is 'Políticas de Cancelamento'. Below the heading, there is a paragraph explaining that Airbnb offers three standardized cancellation policies: Flexible, Moderate, and Rigorous, with Super Rigorous policies available by invitation only. A timeline diagram illustrates the cancellation process, with key events marked: 'Um dia antes' (one day before), 'Check-in', and 'Checkout'. The timeline is divided into three colored segments: green for the period before check-in, yellow for the check-in period, and red for the period after check-in. Below the timeline, there is a table with columns for 'Um dia antes', 'Check-in', and 'Checkout', each containing a date and time example and a brief description of the cancellation rules for that period.

**Flexível: Reembolso integral dentro de um período limitado**

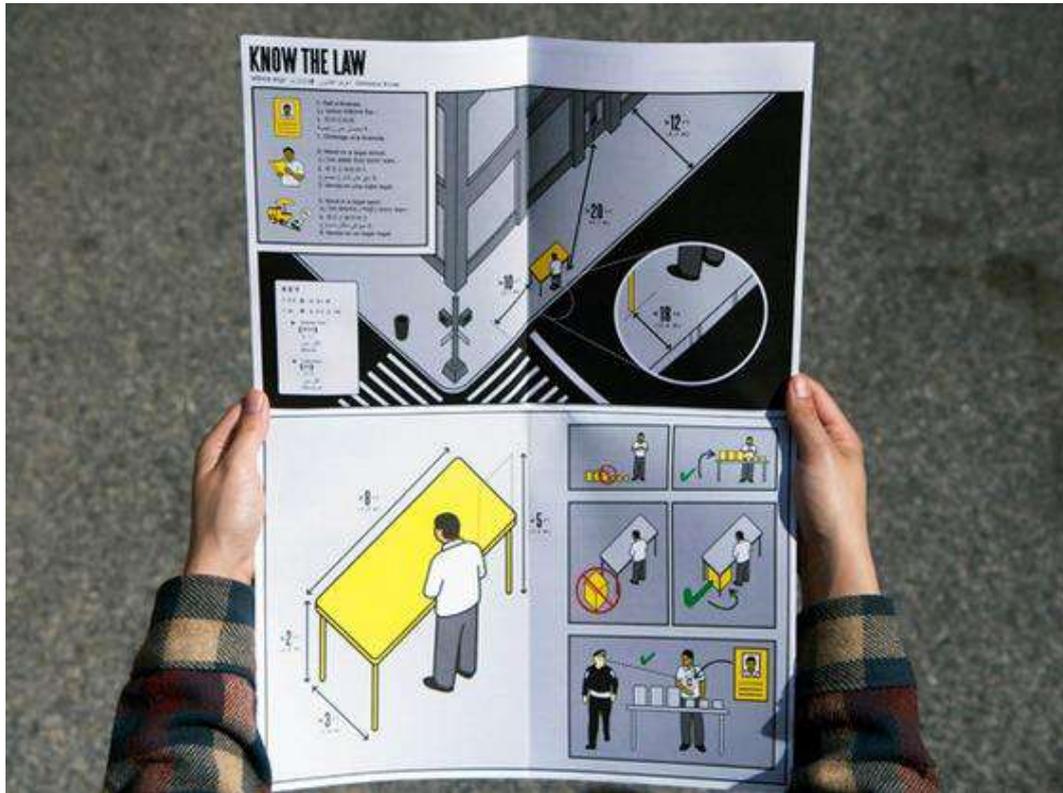
- As taxas de limpeza são sempre reembolsadas se a reserva for cancelada antes do check-in.
- A taxa de serviço do Airbnb pode ser reembolsada até três vezes por ano se o cancelamento ocorrer no máximo 48 horas após a realização da reserva. Além disso, se um hóspede cancelar uma reserva que coincida com qualquer parte de uma reserva existente, nós não reembolsaremos a taxa de serviço do Airbnb caso ele decida cancelar.
- As taxas de acomodação (isto é, a taxa por noite total que você paga) é reembolsável em alguns casos, como descrito abaixo.
- Se houver uma queixa de alguma das partes, o Airbnb deve ser notificado no prazo de 24 horas após o check-in.
- O Airbnb fará a mediação quando necessário e terá a palavra final em todas as disputas.
- Uma reserva é oficialmente cancelada quando o hóspede clica no botão de cancelamento na página de confirmação do cancelamento, que pode ser encontrada em Painel > Suas Viagens > Alterar ou Cancelar.
- As políticas de cancelamento podem ser substituídas pela Política de Reembolso do Hóspede, causas de força maior ou cancelamentos pelo Airbnb por qualquer outra razão permitida pelos Termos de Serviço. Por favor, revise essas exceções.

	Um dia antes	Check-in	Checkout
Exemplo:	Qui, 02 de Agosto 15:00	Sex, 03 de Agosto 15:00	Seg, 06 de Agosto 11:00
	Para o reembolso integral das taxas de acomodação, o cancelamento deve ser feito no mínimo 24 horas antes do horário de check-in no horário local da acomodação (ou antes das 15h, se não estiver especificado) no dia do check-in. Por exemplo, se o check-in for na sexta-feira, cancele até a quinta-feira da mesma semana antes do horário de check-in.	Se o hóspede cancelar com menos de 24 horas antes do check-in, a primeira noite não será reembolsável.	Se o hóspede chegar e decidir ir embora antes do previsto, as taxas de acomodação pelas noites não utilizadas a partir de 24 horas após o cancelamento oficial serão reembolsadas integralmente.

Fonte: Disponível em: < [https://www.airbnb.com.br/home/cancellation\\_policies#flexible](https://www.airbnb.com.br/home/cancellation_policies#flexible)>. Acesso em 31 jul. 2018.

- 2 Visualização sobre contratos – diz respeito ao uso de imagens para fornecer orientações sobre como ler e usar um contrato ou conjunto de termos e condições padrão. Também inclui a possibilidade de desenvolver uma interface gráfica para contratos baseados em um texto associado. Este caso pode ser exemplificado pelo guia visual *Vendor Power!* (figuras 23 e 24) que torna as regulamentações acessíveis e compreensíveis para vendedores ambulantes da cidade de Nova York, um trabalho realizado em colaboração entre o Centro de Pedagogia Urbana, o designer Candy Chang e a organização de defesa dos direitos do vendedor ambulante, após perceberem que o livro de regras (do código legal) era intimidador e difícil de entender, especialmente para pessoas cuja a primeira língua não fosse o inglês (HAAPIO, 2013a; HAAPIO, PASSERA, 2013b).

Figura 23 – Guia visual *Vendor Power!*



Fonte: ©2009 The Center for Urban Pedagogy.

Disponível em: < <http://welcometocup.org/Projects/MakingPolicyPublic/VendorPower>>. Acesso em 29 jul. 2018.

Por isso, utiliza frases curtas em cinco idiomas, além de infográficos que ilustram os direitos dos vendedores e as regras mais comumente infringidas. Seu formato portátil facilita aos vendedores mantê-los à mão e mostrá-los à polícia quando há alguma dúvida sobre alguma regra específica.

Figura 24 – Formato portátil do *Vendor Power!*

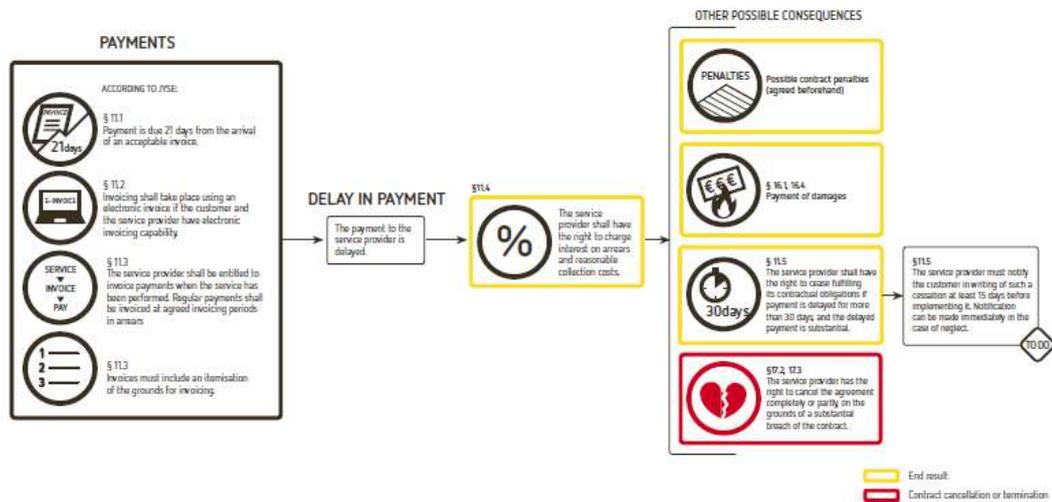


Fonte: ©2009 *The Center for Urban Pedagogy*.

Disponível em: < <http://welcometocup.org/Projects/MakingPolicyPublic/VendorPower>>. Acesso em 29 jul. 2018.

Outro exemplo da visualização sobre contratos é o guia visual *JYSE*<sup>40</sup>, criado pela colaboração de pesquisadores da Universidade de Aalto com a associação de autoridades locais e regionais da Finlândia (*Kuntaliitto*) entre 2011 e 2013. O projeto se destinava a estudar e melhorar os termos e condições para a contratação pública de serviços, já que foi constatado que os termos da versão *JYSE* de 2009 não eram totalmente compreendidos, levando a mal-entendidos e a aquisições ineficientes que consequentemente deixavam os funcionários públicos estressados e cidadãos insatisfeitos, além de desperdiçar dinheiro público (PASSERA, POHJONEN, KOSKELAINEN, ANTTILA, 2013). A figura 25 apresenta um dos fluxogramas do guia que explica os procedimentos de pagamento e as consequências do atraso do pagamento.

<sup>40</sup> Disponível em: < [https://stefaniapassera.com/wp-content/uploads/2018/07/JYSE-2009-PALVELUT\\_ka%CC%88ytta%CC%88misopas.pdf](https://stefaniapassera.com/wp-content/uploads/2018/07/JYSE-2009-PALVELUT_ka%CC%88ytta%CC%88misopas.pdf) >. Acesso em 29 jul. 2018.

Figura 25 – Fluxograma do guia visual *JYSE* com ícones

Fonte: Fluxograma do Guia Visual *JYSE* para os termos e condições para a contratação pública de serviços na Finlândia. ©2013 Aalto University e Suomen Kuntaliitto ry.  
Disponível em: < <https://stefaniapassera.com/portfolio/jyse-visual-guide/> >. Acesso em 29 jul. 2018.

É importante destacar que, apesar de existirem poucas iniciativas, as visualizações de contratos mais encontradas no Brasil se enquadram nesta categoria das visualizações sobre contratos, como o Guia de Defesa do Consumidor<sup>41</sup> (figura 26) criado e disponibilizado pelo Procon de São Paulo. Neste guia, foram incluídas algumas ilustrações, porém estas não se integram ao texto (como é o caso de diagramas, infográficos, fluxogramas), sendo mais decorativas do que informativas. O guia se constitui prioritariamente de linguagem textual.

<sup>41</sup> Disponível em: < <http://www.procon.sp.gov.br/pdf/GuiaDefesaConsumidor.pdf> >. Acesso em 29 jul. 2018.

Figura 26 – Guia de defesa do consumidor que inclui ilustrações

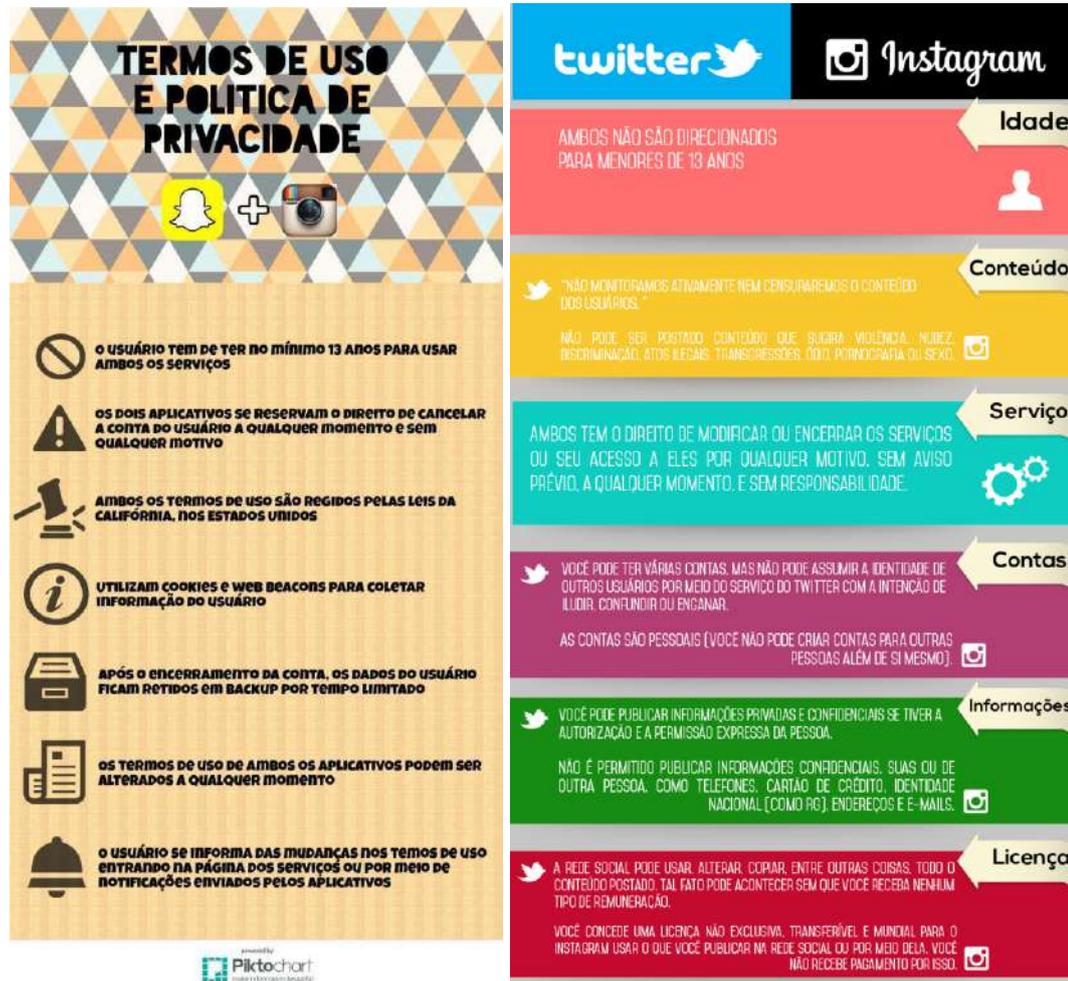


Fonte: Guia de Defesa do Consumidor.

Disponível em: < <http://www.procon.sp.gov.br/pdf/GuiadeDefesaConsumidor.pdf> >. Acesso em 29 jul. 2018.

Adicionalmente, foram encontradas visualizações sobre contratos em um projeto acadêmico do Labcon (figura 27), um laboratório interdisciplinar de ensino que envolve disciplinas do curso de graduação em Comunicação Social da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), na qual os alunos compararam o conteúdo dos termos de uso de redes sociais através de infográficos, ícones e até vídeos.

Figura 27 – Projetos de alunos de graduação no Labcon da UFMG



Fonte: Visualizações dos termos de uso das principais redes sociais.

Disponível em: < <http://labcon.fafich.ufmg.br/termos-de-uso-twitter-x-instagram/> > Acesso em 29 jul. 2018.

Outro exemplo que merece destaque no contexto do comércio eletrônico, tema relevante para esta pesquisa, é o guia de comércio eletrônico (figura 28), que se constitui de vinte e oito páginas de texto, sem incluir nenhum tipo de visualização. Estes exemplos demonstram o baixo grau de desenvolvimento de visualizações de contratos no Brasil.

Figura 28 – Guia de comércio eletrônico



Fonte: Guia de comércio eletrônico.

Disponível em: < [http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/acs\\_guia\\_comercio\\_eletronico.pdf](http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/acs_guia_comercio_eletronico.pdf) > Acesso em 29 jul. 2018.

- 3 Visualização como contratos – no caso desta categoria, as representações, criadas através das linguagens textuais, pictóricas e esquemáticas conjuntamente, são o próprio artefato do acordo, não havendo outro texto adicional do contrato. A categoria inclui os exemplos de contratos em quadrinhos no contexto de trabalhadores agrícolas e domésticos na África do Sul, criados pelo advogado sul-africano Robert de Rooy, como mostram as figuras 14 e 29, nas quais os quadrinhos são o próprio contrato.

Figura 29 – Contrato de trabalhadores domésticos



Fonte: Ilustrado por Chip Snaddon, ©2013 Robert de Rooy (HAAPIO, PLEWE, ROOY, 2016; BARTON, BERGER-WALLISER, HAAPIO, 2016).

- 4 Visualizações para contratos – classificação que inclui o uso de ferramentas visuais, como modelos visuais, mapas visuais e visualizações dos termos do contrato apoiando as partes durante a negociação, elaboração e formalização de acordos. Um exemplo dessa categoria

é o protótipo da plataforma on-line, denominada *Otto* (figura 30), introduzida por Daniela Plewe, que permite a pré-negociação, negociação e contratação em tempo real dentro de um sistema único, integrado, genérico e remoto, possibilitando o alinhamento das partes durante a negociação, criando uma representação legal do acordo (PLEWE, ROOY, 2016; HAAPIO, PLEWE, ROOY, 2016; BARTON, BERGER-WALLISER, HAAPIO, 2016).

Figura 30 – Tela do protótipo *Otto*



Fonte: ©Daniela Alina Plewe (PLEWE, ROOY, 2016; HAAPIO, PLEWE, ROOY, 2016).

Segundo Haapio, Plewe e Rooy (2016), esta plataforma genérica suporta várias formas de negociação e contratação, permitindo que as partes estabeleçam objetivos e preferências de forma hierárquica, articulem escopo e recursos, sem limitá-los e sem o prévio conhecimento da outra parte, fixando o que é e o que não é passível de negociação e, assim, desenvolvam e expressem estratégias adequadas, que podem ser posteriormente compartilhadas entre os envolvidos. A vantagem deste tipo de plataforma é evitar armadilhas na contratação como: falta de escopo e objetivos claros, envolvimento tardio da equipe comercial, falhas no engajamento das partes interessadas, negociações prolongadas, negociações centradas na

alocação de risco, falta de flexibilidade e governança nos relacionamentos, contratos difíceis de usar ou entender, termos não consolidados para implementação, uso limitado da tecnologia de contrato, processo de governança estremecido. Plewe e Rooy (2016) sugerem que o uso de linguagem visual abstrata na plataforma *Otto* poderia ser estendida, por intermédio de mais ou menos textos, recursos visuais como diagramas, ícones e até mesmo personagens em narrativas de quadrinhos.

As pesquisas em visualização de contrato são muito recentes e muitas ainda se encontram em andamento, porém espera-se, em um futuro próximo, o desenvolvimento de soluções que integrem as vantagens de cada uma dessas categorias, sobretudo o uso das técnicas de visualização e simplificação, transformando os contratos em ferramentas de comunicação amigáveis aos usuários e que verdadeiramente representem as vontades das partes.

Portanto, existe um grande potencial para a elaboração de contratos eletrônicos que se enquadrem na interface dinâmica das categorias visualização, texto e codificação, podendo ser desenvolvidas visualizações tanto em contratos – quando linguagens visuais forem inseridas complementarmente à linguagem textual –; sobre contratos – fazendo uso de recursos visuais em cartilhas e manuais que auxiliem o uso de contratos eletrônicos, reforcem os direitos e deveres dos consumidores e das empresas, ou a legislação que rege o *e-commerce* –; como contratos – quando o uso das linguagens visuais constituírem o próprio contrato eletrônico –; e para contratos – com o desenvolvimento de verdadeiras plataformas de negociação eletrônica.

O foco da presente pesquisa encontra-se na categoria dos contratos visuais e das visualizações de contratos, sendo necessárias mais pesquisas em outras áreas para contemplar todas as categorias de contratos e suas implicações nos ramos da ciência da computação, do direito e da gestão.

De forma geral, a evolução da pesquisa em contratos visuais vem demonstrando que existem modelos de visualizações mais adequados para determinados tipos de cláusulas contratuais. Sendo alguns casos mais evidentes, como a identificação de bens e objetos, em um contrato de compra e venda, já que ícones, pictogramas, ilustrações ou fotografias em complemento a números de série e especificações técnicas, podem tornar a compra mais segura. Outras cláusulas, como as que contêm prazo, cronograma, sequências de eventos, processos e marcos contratuais, podem ser retratadas em linhas temporais e fluxogramas, enquanto as responsabilidades e expectativas das partes podem ser representadas e simplificadas através de matrizes ou diagramas.

Outra possibilidade de uso mais abrangente seria aplicar a visualização para definir conceitos jurídicos, financeiros ou comerciais, requerendo um esforço maior, alinhamento das partes e a ajuda de profissional de design para a criação de símbolos, ícones ou imagens que representem estes conceitos (BARTON ET AL., 2013; ABREU, 2016b).

#### 4.3.3 Padrões de design

Não é de se estranhar que, diante dessas indicações gerais de tipos de visualizações que melhor representem determinados conteúdos, os principais pesquisadores defendam o uso de padrões de design, modelos úteis e reutilizáveis para solucionar problemas comuns e recorrentes nos contratos (HAAPIO, HAGAN, 2016; WALLER ET AL., 2016; HAAPIO, PASSERA, 2016).

Assim, a pesquisa em visualizações de contratos têm avançando na busca de padrões que resolvam problemas específicos, mas sem estipular ou limitar como as soluções devem ser implementadas, já que a execução em si varia de acordo com o contexto de uso do usuário e as estratégias do negócio. Trata-se de ferramentas flexíveis que podem ser aplicadas de distintas formas, conforme a necessidade de uma determinada situação, mas mantendo características comuns que tornam possível o reconhecimento de cada padrão utilizado.

Os padrões de design são uma maneira de reunir e compartilhar boas práticas sobre quais tipos de visualizações e interações podem funcionar melhor na interface dos contratos, promovendo eficiência e desenvolvendo standards para as soluções encontradas.

Segundo Haapio e Hagan (2016), a linguagem de padrões estrutura e documenta conceitos de design, através das principais interações entre pessoas e tecnologia, criando melhores procedimentos para auxiliar profissionais que trabalham com o mesmo desafio.

Diversas abordagens de padrões de design vêm surgindo como uma forma de melhorar, sistematizar, classificar e padronizar representações no contexto das informações jurídicas, como a padronização de diagramas, a criação de interface gráfica para textos legais e interface visual para negociação, uso de camadas e ícones para destacar os termos mais importantes, adoção de uma linguagem padrão para contratos e até mesmo a criação de plataformas e bibliotecas de contratos on-line vêm sendo discutidas e exploradas (HAAPIO, HAGAN, 2016).

Contudo, as propostas de padrões de Haapio e Hagan (2016) e Waller et al. (2016) são as primeiras no campo da contratação que organizam e estruturam explicitamente princípios de design em torno de uma combinação de problemas a serem solucionados.

Haapio e Hagan (2016) introduzem padrões de design como uma maneira de melhorar os contratos, não apenas em termos de conteúdo e linguagem do documento, mas incluindo todo o processo de contratação desde as etapas pré-contratuais, destacando as necessidades e expectativas dos seus usuários, sem ignorar a validade jurídica dos contratos.

Os padrões, nesta proposta<sup>42</sup>, foram divididos em quatro categorias principais (tabela 7): (1) composição, (2) visualização, (3) processo e (4) texto, e podem ser encontradas no site do projeto *Legal Comm Design (Legal Communication Design)*, que investiga e dissemina formas de usar o design visual e de interação para criar novas formas de comunicar informações legais. Este projeto faz parte do *Legal Design Lab* da Universidade de Stanford e reúne diversos artigos e exemplos da pesquisa acadêmica e do mercado de como melhorar a apresentação de conteúdos jurídicos.

- 1 Composição – entende-se por composição o modo como os termos são dispostos na página ou em telas digitais. Este padrão inclui o uso de sumários, índices, listas de verificação e resumo dos termos.
- 2 Visualização – inclui padrões de elementos e recursos visuais para ajudar o usuário a encontrar, entender e experimentar o conteúdo, melhorando a experiência e a eficácia do documento. Podem ser marcadores de navegação, ícones, diagramas e outros gráficos para representar o conteúdo do contrato.
- 3 Processo – engloba os padrões de ações que as partes envolvidas podem executar na elaboração, finalização e implementação de um acordo para torná-los mais úteis, como por exemplo a criação do documento de *briefing*<sup>43</sup> durante a negociação e a realização de reunião para discuti-lo.
- 4 Texto – inclui padrões sobre o uso do texto em contratos.

---

<sup>42</sup> Disponível em: <<http://www.legaltechdesign.com/>>. Acesso em 15 jul. 2018

<sup>43</sup> *Briefing* é o conjunto de informações coletadas para melhorar o entendimento de dado trabalho a ser executado.

Tabela 7 – Categorização de Haapio e Hagan (2016)

<b>Padrões de design</b>	
<b>Categorias</b>	<b>Exemplos</b>
Composição	Tabela de conteúdos Sumário Índices Listas de verificação Resumo dos termos
Visualização	Marcadores de navegação Iconografia Diagramas
Processo	Funcionalidade Usabilidade Facilidade de uso Documentos de briefing
Texto	Esta categoria não foi exemplificada pelas autoras

Fonte: HAAPIO, PASSERA, 2016. Traduzido pela autora, 2018.

Já a proposta de padrões elaborada pelos pesquisadores Waller et al. (2016) consiste na descrição dos princípios de design de informação aplicados na simplificação do conjunto de documentos de um estudo de caso: a instalação de indústria de energia no Canadá, na qual a empresa de energia precisava envolver pequenos contratantes locais das comunidades aborígenes, compartilhando oportunidades de emprego para obtenção de uma licença social.

Os princípios de design utilizados foram explicados através de padrões de possíveis soluções para problemas comuns (tabela 8), categorizados de acordo com suas funções:

- 1 Apoiar a leitura estratégica – suporte à leitura rápida e escaneável.
- 2 Apoiar explicações – uso de recursos visuais para complementar o texto.
- 3 Apoiar a resposta eficaz do usuário – uso de recursos visuais e de interação para apoiar as ações dos usuários.
- 4 Apoiar o engajamento dos leitores – contextualização das informações para a construção do relacionamento com o usuário.

Tabela 8 – Categorização Waller et al. (2016)

<b>Padrões de design</b>	
<b>Funções</b>	<b>Exemplos</b>
Apoiar a leitura estratégica	Cabeçalhos para leitura escaneável Identificação do início de novas seções Ícones de alerta Codificação de cores
Apoiar explicações	Linhas do tempo Exemplos Explicações em camadas Dicas
Apoiar a resposta eficaz do usuário	Lista de controle Realces de espaços de resposta Declaração em caixas de seleção ou assinaturas
Apoiar o engajamento dos leitores	Ícones em tópicos Informações contextuais

Fonte: WALLER ET AL, 2016. Traduzido pela autora, 2018.

Ademais, Haapio e Passera (2016) julgam importante reunir a variedade de estilos, suposições, objetivos, nomenclaturas usadas ao longo da pesquisa sobre visualização de contratos nos últimos anos na biblioteca de padrões de visualização, que engloba os padrões de visualização de Haapio e Hagan (2016) e Waller et al. (2016), através da categorização disposta na tabela 9:

Tabela 9 – Categorização do padrão de visualização de Haapio e Passera (2016)

<b>Padrão de Visualização</b>	
<b>Categorias</b>	<b>Exemplos</b>
1 - Padrões de organização visual e estruturação	Cabeçalhos pesquisáveis Layouts em camadas Destaque tipográfico Listas com marcadores e numerações
2 - Padrões de documentos multimodais	Contratos baseados em quadrinhos Guias para contrato visual
3 - Padrões de representação visual	Linhas do tempo Tabelas Fluxogramas <i>Swimlanes</i> (diagramas de raias) Ícones Diagramas

Fonte: HAAPIO, PASSERA, 2016. Traduzido pela autora, 2018.

- 1 Visam organizar e estruturar textos visualmente, por meio do layout da página/tela e da tipografia, para dar suporte à leitura. Engloba os padrões de apoio à leitura estratégica propostos por Waller et al (2016).

- 2 Integram imagens e textos em contratos, tornando-os essencialmente visuais, como nos casos de visualizações como contratos com os quadrinhos e sobre contratos com guias visuais para explicação de termos e cláusulas de contratos.
- 3 Tornam visíveis as relações das informações como sequências, transições, interações ou hierarquias, por meio de representações pictóricas e diagramáticas, que complementam os elementos textuais.

Estes padrões serão explicitados na seção 4.7 da presente pesquisa quando forem abordadas as proposições de design para a visualização de contratos eletrônicos.

Ressalta-se, ainda, que o conceito de padrões difere dos *templates* e modelos de contratos usualmente disponibilizados, pois estes são textos genéricos que podem ser replicados apenas substituindo as informações de acordo com o objeto do contrato, enquanto os padrões de design são indicações de boas práticas de design que podem ser usadas segundo o contexto comercial (HAPIO, HAGAN, 2016).

Visto que esta abordagem é recente, com suas principais publicações em 2016, os padrões de design ainda não se encontram plenamente consolidados, fazendo-se necessária a sua aplicação em mais casos, como os contratos eletrônicos para reserva de hotéis, para que se estabeleça um conjunto rigoroso de padrões que possam ser validados empiricamente.

Além disso, as visualizações de cláusulas contratuais tratam-se da aplicação da atividade projetual do design de informação e de interação em contratos, sendo também indispensável uma abordagem segundo a fundamentação teórica destes campos no contexto da contratação eletrônica.

#### **4.4 Design de Informação: definições e objetivos**

Desde o final do século XVIII até os dias atuais, o design tem se expandido, sofrendo transformações, intensificadas a partir do século XX em virtude do progresso da produção industrial e dos avanços tecnológicos, com a diversificação dos produtos e dos meios de produção (QUINTÃO, 2013).

Foi durante este momento de crescimento da produção industrial, no século XX, que a *The British Information Design Society* criou, em suas conferências, e popularizou internacionalmente o termo design de informação (HORN, 1999; OLIVEIRA ET AL, 2013).

No Brasil, o tema de design de informação foi introduzido através da palestra de Gui Bonsiepe, ministrada em Recife, em 1993, durante o 1º Seminário Nacional de Educação em

Design Gráfico. Em 2002, a criação da Sociedade Brasileira de Design da Informação (SBDI), também em Recife, representou o início da institucionalização da disciplina do design de informação na pesquisa, ensino e prática do país (REDIG, 2004).

Shedroff (1999) afirma que os princípios do design de informação têm origem no design gráfico e editorial, e possuem como objetivo a organização e a apresentação de dados, transformando-os em informação com sentido e valor, fornecendo, assim, a estrutura necessária para que aquelas disciplinas expressem suas capacidades.

Por ser um ramo de especialização do design gráfico relativamente recente e imprescindível na atual sociedade da informação, ainda são discutidas suas definições, seus objetivos e a delimitação de suas áreas de abrangência, já que sua atuação cada vez mais se expande em virtude das necessidades advindas do excesso de informações.

Segundo um dos mais importantes pesquisadores em design de informação, o argentino Jorge Frascara (2011b), este campo é uma necessidade na sociedade contemporânea, porquanto possibilita que o grande volume de informações seja apresentado de forma clara, criando, assim, homogeneidade de acesso àquilo que pode ser oferecido. Para este autor, condições como ordem, transparência e acesso à informação são essenciais para a comunicação, o trabalho e a equidade na sociedade.

Ainda sobre esta necessidade contemporânea, Jacobson (1999) acredita que o design de informação aprimora a capacidade de nossa sociedade de coletar, processar e disseminar informação, bem como de produzir entendimento. Frascara (2011b) acrescenta que o design da informação é útil para facilitar as necessidades diárias da vida, como, por exemplo, na assistência para viagens, na compressão de documentos legais ou até mesmo no preenchimento de formulários de impostos.

Nada obstante, as discussões sobre a aplicação do design de informação na área jurídica são recentes e ainda pouco exploradas, sendo necessário posicionar esta atuação segundo as definições e objetivos do próprio campo.

Com o escopo de situar a prática do design de informação em documentos legais, como os contratos, as principais definições e objetivos encontrados na revisão bibliográfica desta pesquisa foram reunidas na tabela 10, sendo incluída uma coluna com conceitos extraídos de cada enunciado, a fim de evidenciar características comuns e relevantes para a visualização de contratos.

Tabela 10 – Definições e objetivos do design de informação

Referência	Definições e objetivos do Design de Informação	Conceitos relevantes
Frascara (2011a, p.9)	“O design de informação tem como objetivo assegurar a <b>efetividade</b> das comunicações por meio da <b>facilitação</b> dos processos de <b>percepção, leitura, compreensão, memorização</b> e uso da informação apresentada. O design de informação é necessariamente <b>design centrado no usuário.</b> ”	efetividade; facilitação; percepção; leitura; compreensão; memorização; design centrado no usuário.
Frascara (2011b)	“O design da informação não é apenas uma profissão técnica, é uma <b>necessidade social</b> : pode fornecer a <b>clareza</b> indispensável à impressionante quantidade de informações que temos de lidar na sociedade contemporânea. Uma sociedade que informa as pessoas claramente cria <b>homogeneidade de acesso</b> ao que pode oferecer, em vez de abandonar os menos privilegiados a sua própria má sorte (...)”  “(…) O design da informação pode ser colocado em três objetivos diferentes: pode ajudar a tornar a vida mais <b>segura</b> (em termos de saúde e segurança), pode <b>facilitar</b> a vida (através da elaboração de instruções e documentos administrativos) e pode <b>melhorar</b> a vida (tornar a informação pública <b>clara</b> , a sociedade mais justa e lidar com a informação de forma prazerosa).”	necessidade social; clareza; homogeneidade de acesso; segura; facilitar; melhorar; clara.
Shedroff (1999, p.268)	“Os princípios do design da informação originam-se nos mundos do design gráfico e editorial, embora poucos profissionais nessas áreas os pratiquem intencionalmente. A disciplina aborda a <b>organização e apresentação</b> de dados transformados em informação <b>valiosa e significativa.</b> ”	organização; apresentação; valiosa; significativa.
International Institute for Information Design (IIID, 2007 - modificada pelo grupo idX).	“a <b>definição, planejamento e modelagem</b> dos conteúdos de uma mensagem e do ambiente em que ela é apresentada, com a intenção de satisfazer às <b>necessidades de informação</b> dos <b>destinatários.</b> ”	definição; planejamento; modelagem; necessidades de informação; destinatários.
Sociedade Brasileira de Design da Informação (SBDI, 2006)	“uma área do design gráfico que objetiva equacionar os aspectos sintáticos, semânticos e pragmáticos que envolvem os sistemas de informação através da <b>contextualização, planejamento, produção e interface gráfica</b> da informação junto ao seu <b>público alvo</b> . Seu princípio básico é o de <b>otimizar</b> o processo de aquisição da informação efetivado nos sistemas de comunicação analógicos e digitais.”	contextualização; planejamento; produção; interface gráfica; público alvo; otimizar.
Bonsiepe (1999, p.63)	“ <b>Projetar</b> informações significa <b>ordenar</b> uma massa de partículas informativas e <b>ajudar aos usuários</b> a moverem-se nesse espaço de informação. O design gráfico converteu-se em um <b>gerenciador de informações.</b> ”	projetar; ordenar; ajudar os usuários; gerenciador de informações.
Bonsiepe (1999, p.53)	O design de informação pode ser caracterizado como um domínio no qual conteúdos são visualizados por meio de <b>seleção, ordenamento, hierarquização, conexões e distinções</b> visuais que permitem uma ação <b>eficaz.</b>	seleção; ordenamento; hierarquização; conexões; distinções; eficaz.
Bonsiepe (2011, p.89)	“(…) dominam – ou deveriam dominar – os meios para reduzir a <b>complexidade cognitiva</b> e contribuir para <b>apresentar</b> informação de forma <b>útil</b> , desenvolvendo uma <b>interface</b> adequada entre a informação e o <b>usuário/leitor.</b> ”	reduzir complexidade cognitiva; apresentar; útil; interface; usuário-leitor.

Bonsiepe (2011, p.84)	“a maneira como dados e informações são apresentados tem um papel importante, e que o design pode <b>facilitar a recepção e interpretação</b> , permitindo, assim, uma <b>ação mais eficiente</b> .”	facilitar; recepção; interpretação; ação eficiente.
Jacobson (1999, p.10)	“O design da informação, seja qual for o seu rótulo, vai aprimorar a capacidade de nossa <b>sociedade</b> em <b>coletar, processar e disseminar</b> informação e de produzir <b>entendimento</b> .”	sociedade; coletar; processar; disseminar; entendimento.
Horn (1999, p.14)	“a arte e a ciência de <b>tratar</b> a informação, de modo que ela possa ser utilizada, com <b>eficiência e eficácia</b> , pelas <b>pessoas</b> . Seus principais objetivos são: (1) o desenvolvimento de documentos que sejam <b>compreensíveis, recuperáveis</b> com <b>rapidez e precisão</b> , e <b>fáceis</b> de se <b>traduzir</b> para uma <b>ação efetiva</b> ; (2) o projeto de <b>interações</b> com equipamentos que sejam <b>fáceis, naturais e agradáveis</b> , o que pode vir a solucionar problemas no <b>design de interfaces</b> humano-computador; (3) a possibilidade de permitir que as <b>pessoas</b> consigam se <b>orientar</b> em um espaço tridimensional com <b>facilidade e conforto</b> , sendo esse espaço principalmente o espaço urbano, mas também o espaço virtual.”	tratar; eficiência; eficácia; pessoas; compreensíveis; recuperáveis; rapidez; precisão; fáceis; traduzir; ação efetiva; interações; naturais; agradáveis; design de interfaces; orientar; facilidade; conforto.
Jacobson (1999, p.3)	“Existe uma área de atuação que pode ser identificada como design de informação, e seu propósito são a <b>organização</b> e o <b>uso sistemático</b> de canais de comunicação para aumentar o <b>entendimento</b> daqueles que participam de uma conversa ou discurso específico.”	organização; uso sistemático; entendimento;
Jacobson (1999, p.2)	“O melhor design de informação reconhece e usa a <b>natureza interativa</b> da comunicação para transmitir <b>significado</b> e aumentar a <b>compreensão</b> entre todas as <b>partes envolvidas</b> em uma atividade ou evento.”	natureza interativa; significado; compreensão; partes envolvidas
Cairo (2008a, p.27)	“O design de informação não é apenas o design visual da informação: parte da disciplina se ocupa de como <b>organizar</b> textos de forma mais <b>efetiva</b> para acelerar a <b>compreensão e memorização</b> das mensagens. A própria palavra “design” envolve estrutura: o trabalho do designer de informação é, precisamente, <b>moldar</b> o que por natureza parece caótico ou incompreensível devido a sua complexidade. Por meio deste processo, os dados (que não possuem valor informativo por si só) se transformam em informação (isto é, se dá <b>significado</b> aos dados através da sua <b>organização</b> ), que pode ser compreendida pelo <b>usuário</b> , memorizada e transformada em conhecimento que informe sobre um comportamento futuro.”	organizar; efetiva; compreensão; memorização; moldar; significado; organização; usuário.
Pettersson (2012, p.38).	“A infologia é o componente teórico do design da informação, é a ciência da <b>apresentação e interpretação verbal e visual de mensagens</b> . Com base nos pré-requisitos do homem, a infologia engloba estudos sobre o modo como a <b>combinação da representação verbal e visual</b> deve ser <b>projetada e produzida</b> para obter uma <b>comunicação ideal</b> entre um <b>remetente</b> e um grupo de <b>receptores</b> . Modelos de infologia contêm tanto elementos teóricos (descritivos) como normativos (prescritivos). “	apresentação; interpretação; verbal; visual; mensagens; combinação; representação; projetada; produzida; comunicação ideal; remetente; receptores.

Fonte: Tabela organizada e traduzida autora, 2018 (grifos nossos).

Com base nas definições do design de informação, é possível perceber que este campo e suas abordagens teóricas e práticas, engloba estudos sobre o modo como representações verbais e visuais podem ser combinadas, projetadas e produzidas, gerando clareza,

consistência e efetividade na comunicação, e facilitando os processos de percepção, atenção, leitura, interpretação, memorização, compreensão e aprendizagem do usuário.

Efetividade, eficácia, clareza, design centrado no usuário, simplicidade, compreensibilidade, facilidade, acesso, consistência, legibilidade, informação valiosa e significativa, segurança, memória, percepção, precisão, seleção, ordenamento, hierarquização, conexões, distinções, otimização, processamento, qualidade são conceitos-chave no design da informação e também para a visualização de contratos.

No que tange ao objeto deste trabalho, pode-se reecreer o conceito proposto pela IIID (2007) segundo o objeto de estudo dos contratos eletrônicos da seguinte maneira: a definição, planejamento e modelagem dos conteúdos de contratos e do ambiente eletrônico em que ele é apresentado, com a intenção de satisfazer às necessidades de informação das partes envolvidas na contratação. Este enunciado pode ainda ser complementado pelo objetivo, proposto por Frascara (2011a), de assegurar a efetividade da comunicação entre as partes envolvidas em um acordo comercial, por meio da facilitação dos processos de percepção, leitura, compreensão, memorização e uso da informação dos contratos. O design da informação propicia que dados jurídicos e comerciais sejam representados com vistas a um processamento mais fácil e rápido, e justifica-se, conforme este mesmo autor, pelo fato de que uma sociedade que informa as pessoas claramente cria homogeneidade de acesso ao que pode oferecer, coincidindo com a função social dos contratos.

Passera, Haapio e Barton (2013) afirmam que, na dinâmica das relações atuais da sociedade da informação, as organizações precisam aprimorar suas capacidades de comunicação com o intuito de estimular relações bem-sucedidas. Os contratos devem ser capazes de capturar, elaborar, estruturar, acessar e compartilhar informações sobre suas trocas comerciais, ou seja, de exibir um conteúdo que satisfaça as necessidades de informação dos seus destinatários. Segundo estes autores, a busca por este potencial mais amplo dos contratos traz à tona uma abordagem mais humana ao processo de contratação, refletindo sobre o papel de usuários não especialistas em práticas jurídicas.

Face ao exposto, releva-se a importância de se dedicar atenção às necessidades informacionais dos usuários, devendo ser incluídas nas discussões sobre visualizações dos contratos os aspectos sobre a interação das pessoas com estes documentos, visto que também influenciam na sua percepção e compreensão, especialmente no ambiente digital, como no caso dos contratos eletrônicos.

#### 4.5 Design de Interação: definições e objetivos

Segundo o professor e cientista cognitivo Donald Norman (2013), a atividade projetual de qualquer tipo de artefato artificial, seja ele produto, serviço ou sistema, deve se orientar pela interação das pessoas com a tecnologia, com a finalidade de satisfazer às necessidades humanas e desenvolver artefatos compreensíveis, utilizáveis e agradáveis. A interação, conforme o professor, infografista e designer Alberto Cairo (2008a), consiste na relação que o usuário estabelece com artefatos físicos ou virtuais para alcançar determinado objetivo.

O termo design de interação foi cunhado por Bill Moggridge, sócio fundador da empresa de design IDEO, na década 90, tratando-se de área de atuação relativamente nova, que possui raízes interdisciplinares com o desenho industrial, design de comunicação, fatores humanos, arquitetura da informação, experiência do usuário e interação humano-computador (SAFFER, 2010).

Este campo abrange questões como facilidade de uso ou usabilidade, experiência do usuário, eficácia, eficiência, facilidade de aprendizagem, praticidade, utilidade, segurança, conforto, qualidade estética da forma e agradabilidade (NORMAN, 2013; PREECE, ROGERS, SHARP, 2013).

Com o surgimento das GUI (Graphical User Interface)<sup>44</sup> e a popularização dos computadores pessoais e da internet, o design de interação se estabeleceu como peça fundamental para disciplinas relacionadas à forma como usuários interagem com as novas tecnologias e os sistemas computacionais (LOUREIRO, 2008; CAIRO, 2008a; PREECE, ROGERS, SHARP, 2013).

Na tabela 11 a seguir, foram reunidas as principais definições e objetivos do design de interação encontrados na revisão bibliográfica realizada neste trabalho, visando relacionar esta prática projetual ao objeto de estudo dos contratos eletrônicos.

---

<sup>44</sup> A Interface Gráfica do Usuário (em português) consiste em um modelo de interface que permite a interação do usuário com o sistema por meio de elementos gráficos como ícones e outros indicadores visuais, em contraste a interface de linha de comando.

Tabela 11 – Definições e objetivos do design de interação

Referência	Definições e objetivos do Design de Interação	Conceitos relevantes
Preece, Rogers, Sharp (2013, p.8)	“Projetar produtos interativos para <b>apoiar</b> o modo como as <b>peças</b> e <b>comunicam</b> e <b>interagem</b> em seus cotidianos, seja em casa ou no trabalho.”	apoiar; peças; comunicam; interagem.
Preece, Rogers, Sharp (2013, p.2)	“Um dos principais objetivos do design de interação é reduzir aspectos negativos da <b>experiência</b> do <b>usuário</b> (ex. frustração, aborrecimento) e ao mesmo tempo <b>melhorar</b> os <b>aspectos positivos</b> (ex. divertimento, compromisso). Trata-se essencialmente de desenvolver produtos interativos que sejam <b>fáceis</b> , <b>eficientes</b> e <b>agradáveis</b> de usar – a partir da perspectiva dos <b>usuários</b> ”	experiência; usuário; melhorar; aspectos positivos; fáceis; eficientes; agradáveis; usuários.
Norman (2013, p.5)	“O foco está em como as <b>peças</b> interagem com a tecnologia. O objetivo é melhorar a <b>compreensão</b> das <b>peças</b> sobre o que pode ser feito, o que está acontecendo e o que acaba de ocorrer. Design de interação baseia-se em princípios da psicologia, do design, da arte e da emoção para garantir uma <b>experiência positiva e agradável</b> .”	peças; compreensão; experiência; positiva; agradável.
Saffer (2010, p.3)	“Design de interação é sobre <b>comportamento</b> , e comportamento é muito mais difícil de observar e entender do que aparência”.	comportamento.
Cairo (2008a, p.63)	“O design de interação, identificado como a disciplina que une todas as anteriores, consiste no desenvolvimento de produtos e artefatos que são <b>usáveis</b> : que seu mecanismo é <b>fácil</b> de desvendar, e que as sensações experimentadas durante sua ativação são <b>agradáveis</b> . Dito de outra forma: o objeto central do design de interação é <b>melhorar a experiência do usuário</b> .”	usáveis; fácil; agradáveis; melhorar; experiência do usuário.
Cairo (2008a, p.63)	“O objetivo passou a ser então <b>minimizar</b> o esforço e os recursos que o <b>indivíduo</b> deve investir para <b>entender</b> as funções de um objeto. O resultado é chamado de <b>design centrado no usuário</b> , uma filosofia de trabalho que tem o <b>comportamento, habilidades cognitivas, desejos e limitações</b> do ser humano como eixos de atuação”.	minimizar; indivíduo; entender; design centrado no usuário; comportamento; habilidades cognitivas; desejos; limitações.
Oliveira (2013, p.2)	“A <b>usabilidade</b> e o design de interação surgem como formas de se avaliar e conceber – de maneira objetiva, seguindo métodos e estruturas – a interação entre <b>peças</b> , artefatos e instituições (levando-se em conta cenários e contextos) e sugerir soluções para <b>melhorar</b> esse processo”.	usabilidade; peças; melhorar.

Fonte: Organizado e traduzido pela autora, 2018 (grifos nossos).

Diversos termos como design de interface, design centrado no usuário, design de experiência do usuário, design da interação humano-computador, usabilidade e arquitetura da informação são utilizados para enfatizar diferentes aspectos do que está sendo projetado. Todavia, o termo design de interação é considerado um termo “guarda-chuva”, que engloba e unifica todos esses aspectos (CAIRO, 2008a; PREECE, ROGERS, SHARP, 2013).

Preece, Rogers e Sharp (2013, p.13) acrescentam que “a experiência do usuário diz respeito a como as peças se sentem em relação a um produto e ao prazer e à satisfação que

obtem ao usá-lo, olhá-lo, abri-lo ou fechá-lo” e que não se pode projetar uma experiência, mas apenas criar características de design para gerar uma experiência no usuário, enfatizando, ainda, a importância de considerar a experiência do usuário e o conceito de usabilidade juntos, na medida em que estão intimamente ligados.

(...) a usabilidade é fundamental para a qualidade da experiência de usuário e, inversamente, os aspectos da experiência de usuário – por exemplo, como ela é apresentada e sentida – estão intimamente ligados a quão usável é o produto (PREECE, ROGERS, SHARP, 2013, p.17).

Lowdermilk (2013) confirma esta relação entre a experiência do usuário e a usabilidade, indicando que a usabilidade corresponde ao estudo de como as pessoas se relacionam com qualquer produto e acrescentando que o uso da metodologia de design centrada no usuário torna possível perceber características que geram uma ótima experiência ao usuário.

Nesse sentido, Garret (2011, p.6), complementa, que “a experiência do usuário não é sobre o funcionamento interno de um produto ou serviço. A experiência do usuário é sobre como funciona de fora, quando uma pessoa entra em contato com ela”.

Ressalta-se, ainda, que o design de interação possui visão mais ampla do que a interação humano-computador (IHC)<sup>45</sup>, “abordando a teoria, a pesquisa e a prática no design de experiência de usuário para todos os tipos de tecnologias, sistemas e produtos, enquanto a IHC tem tradicionalmente um foco mais estreito” (PREECE, ROGERS, SHARP, 2013, p.9). O IHC “trata do design, da avaliação e da implementação de sistemas de computação interativos para uso humano e estuda fenômenos importantes que os rodeiam” (ACM SIGCHI, 1992, p.5).

Lowdermilk (2013) também relaciona o IHC, a usabilidade e o design centrado ao usuário, apontando que a interação humano-computador se utiliza de princípios da usabilidade para projetos de produtos ligados à computação. Ele afirma que o termo design centrado no usuário surgiu como uma metodologia do IHC para criação de aplicativos que atendam à necessidade de seus usuários, ou seja, que mantenham uma boa usabilidade.

Em suma, a experiência do usuário, a usabilidade, o design centrado no usuário, o design de interface e a interação humano-computador serão abordados e referenciados nesta pesquisa como metodologias integrantes do campo do design de interação, sob perspectiva de que o artefato deve-se adaptar às necessidades do usuário, e não o contrário.

---

<sup>45</sup> Em inglês, human-computer interaction (HCI).

Apesar da abrangência da atuação do design de interação na atividade projetual de qualquer artefato artificial, esta pesquisa concentra-se, justamente, no estudo do design de interação como peça fundamental para o projeto de contratos eletrônicos.

Haapio e Passera (2016) propõem que os contratos sejam compreendidos como interfaces que permitem a troca da informação sobre o acordo firmado e a realização de ações coordenadas entre usuários diversos, reforçando a necessidade de pesquisas segundo a abordagem da interação humano-contrato, com o objetivo de torná-los eficazes e utilizáveis. Segundo Haapio, Plewe e Rooy (2017) a usabilidade de contratos é a medida em que um contrato pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos, com eficácia, eficiência e satisfação dentro de um contexto de uso também específico, influenciada pelos usuários, seus objetivos e suas circunstâncias de uso.

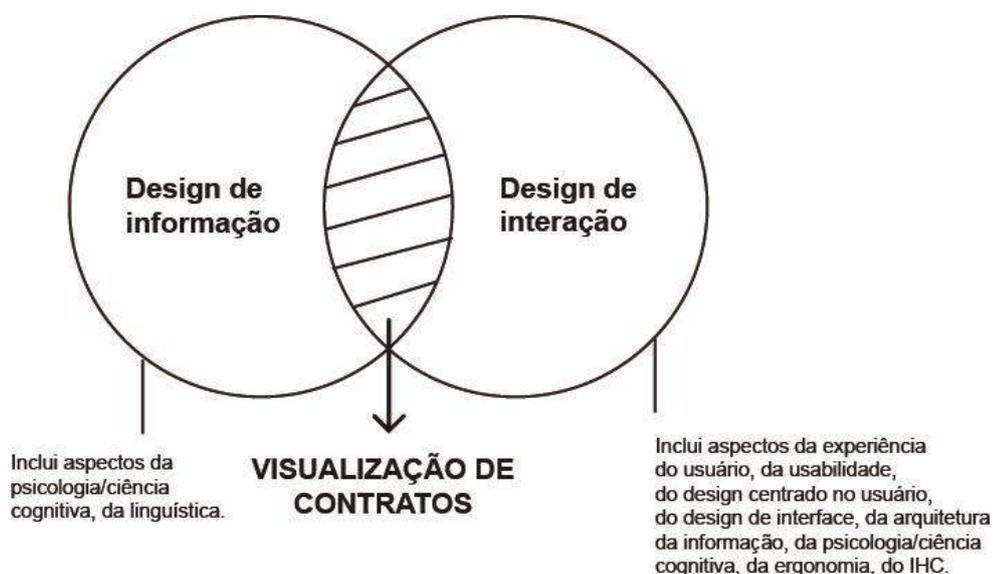
A aplicação do design de interação em contratos eletrônicos emerge, então, como forma de se avaliar e desenvolver – englobando a experiência dos usuários com os contratos tradicionais, os princípios de usabilidade, a metodologia do design centrado no usuário, aspectos da interação humano-computador e do design de interfaces – a interação entre pessoas e instituições, e desses com o próprio contrato, objetivando melhorar o processo de contratação on-line. Complementa-se este enunciado com os objetivos do design de interação propostos por Preece, Rogers e Sharp (2013) e Cairo (2008a), aplicados à visualização de contratos no sentido de reduzir aspectos negativos da experiência dos usuários, reduzindo o esforço e os recursos que estes devem investir para entender seus termos e cláusulas, além de também melhorar os aspectos positivos no momento da contratação on-line, através do desenvolvimento de contratos interativos que sejam simples, eficientes e agradáveis de utilizar – sempre sob a perspectiva do usuário.

#### **4.6 Visualização de contratos: interseção entre design de informação e interação**

Verificam-se congruências entre as definições e objetivos da disciplina do design de informação e de interação, mormente pelo fato de o primeiro focar as necessidades dos usuários e a eficiência de suas ações, preocupações estas também encontradas no design de interação (em todas as suas nuances: experiência do usuário, usabilidade, design centrado no usuário, design de interface, da arquitetura da informação, IHC, etc).

A visualização de contratos eletrônicos encontra-se justamente na interseção destas disciplinas, como pode ser observado na figura 31.

Figura 31 – Disciplinas da visualização de contratos



Fonte: Organizado pela autora.

Nas visualizações de contratos, o design de informação dedica-se à representação dos dados de conteúdo jurídico e comercial, enquanto o design de interação ocupa-se dos princípios de usabilidade para possibilitar boas experiências no processo de contratação.

Ambas as disciplinas compartilham a preocupação de como melhorar o fluxo de informações na interação entre indivíduos e artefatos (CAIRO, 2008a).

Segundo Garret (2011), estas disciplinas se apresentam conjuntamente em sites através de duas abordagens: primeiramente relativa à funcionalidade, analisando-se o artefato como ferramenta à disposição do usuário para a realização de alguma tarefa; e a segunda, relativa à informação, examinando-se o artefato pela possibilidade de o usuário encontrar, absorver e criar sentido e valor ao conteúdo disponibilizado. Estas duas abordagens também se aplicam aos contratos eletrônicos de sites de venda de produtos ou serviços.

Contudo, os contratos, tal como apresentados hoje, não funcionam adequadamente, nem sob a perspectiva da usabilidade e experiência do usuário, nem sob a ótica da compreensão da informação, tendo em vista que os usuários são sobrecarregados cognitivamente com o conteúdo jurídico redigido para resolver uma disputa. Isto ocorre em detrimento das informações que serviriam de suporte comercial às tarefas que deveriam ser realizadas pelas partes do contrato para implementação do acordo, como, por exemplo, a própria leitura dos termos e condições estipuladas (HAAPIO, PASSERA, 2016; PASSERA., KANKAANRANTA, LOUHALA-SALMINEN, 2017).

Para os contratos eletrônicos atingirem todas as funções que um contrato deve desempenhar, é preciso repensar a forma como são elaborados, as linguagens usadas, sua apresentação gráfica, configuração e usabilidade, o que pode ser feito através dessas duas disciplinas, que serão aprofundadas a seguir.

#### **4.7 Proposições de design**

Diante da necessidade de melhorar o processamento e a compreensão das informações contratuais serão relacionados, os componentes teóricos indispensáveis caracterizadores do design de informação e de interação, avaliando sua atuação na visualização de contratos eletrônicos.

Os fundamentos destas disciplinas foram decompostos, com base no *framework* de Twyman (1985):

- 1 Conteúdo informacional – qual é a essência da mensagem a ser transmitida;
- 2 Modo de simbolização – quais as linguagens (verbal, pictórico, esquemático ou a mistura de dois ou mais) que melhor atigem aquele objetivo;
- 3 Configuração – qual a melhor organização dos elementos gráficos no espaço para alcançar o propósito desejado;
- 4 Propósito – qual é o objetivo daquela mensagem;
- 5 Usuários – considerar as necessidades de informação dos usuários levando em consideração fatores como idade, habilidades, treinamento, interesses e experiência anterior, etc;
- 6 Circunstâncias de uso – qual é o contexto em que o usuário interage com esta informação;
- 7 Recursos – quais as habilidades, facilidades, fundos e tempos disponíveis;
- 8 Meios de produção – como será produzida aquela mensagem (à mão ou por computador)

Cada um desses tópicos geram os princípios de construção, descritos ao final de cada seção como Proposições de Design (PD), conjuntos de normas gerais e intervenções para solucionar problemas relacionados a visualizações de contratos.

#### 4.7.1 Conteúdo informacional

Nesse tópico, ganha realce o significado do próprio conceito de informação, demonstrando-se importante destacar o que é informação no ambiente digital e como o design pode auxiliar na sua compreensão.

O termo provém do latim *informare* e significava, originariamente, "ação de formar a matéria, tal como a pedra, madeira, couro, etc"<sup>46</sup>, com as unidades *in* e *formare* aludindo aos conceitos de modelar e dar forma (WURMAN, 1991; RIBEIRO, 2009; ARBEX, 2013).

Em sua evolução semântica foram integrados os significados “ato ou efeito de informar”, “avisar”, “dar parecer sobre”, “notícia recebida ou transmitida”, “instrução”, “direção”<sup>47</sup>, sendo popularizado com a invenção da imprensa no século XV (WURMAN, 1991; RIBEIRO, 2009).

Segundo Wurman (1991), autor das obras *Information Anxiety* e *Information Anxiety 2*, estes significados permaneceram relativamente constantes até meados do século XX, nos anos posteriores à Segunda Guerra Mundial.

O termo adquiriu novo significado com o artigo *A Mathematical Theory of Communications*, publicado em 1948 pelo matemático Claude Shannon, no *Bell System Technical Journal*, se tornando uma abstração identificável, cuja transmissão não tem relação com aspectos semânticos, ou seja, um termo tecnológico que define tudo que é transmitido através de um canal elétrico ou mecânico, dando origem à codificação binária base das atuais tecnologias digitais (WURMAN, 1991; BACELAR, 2003; RIBEIRO, 2009; ARBEX, 2013).

Posteriormente, este artigo foi reimpresso no livro *The Mathematical Theory of Communication* em co-autoria com Warren Weaver (1964), matemático, de visão abrangente, que passou a incorporar a teoria original de Shannon, relacionando-a com a comunicação humana e apontando três níveis dos problemas de comunicação: nível a) Precisão da transmissão de símbolos de comunicação (o problema técnico); nível b) Precisão na comunicação de significado (o problema semântico); nível c) Efetividade do significado em produzir o comportamento esperado (o problema de efetividade).

Embora a informação no meio digital possa ser entendida sob estes três aspectos – o técnico, relativo a transmissão; a semântica, relativa ao significado; e a efetividade, relativa à

---

<sup>46</sup> Verbete informação em Dicionário Etimológico: etimologia e origem das palavras, 2008-2018. Disponível em: < <https://www.dicionarioetimologico.com.br/informacao/>> Acesso em 28 jul. 2018.

<sup>47</sup> Verbete informação em Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa (FERREIRA, 1986) e em Dicionário do Aurélio. Disponível em: < <https://dicionarioaurelio.com/informacao>> Acesso em 28 jul. 2018.

ação produzida –, na perspectiva dos destinatários (usuários) da informação, a forma como as mensagens são armazenadas ou transmitidas (aspectos técnicos) não afetam o seu entendimento, desde que as mesmas cheguem aos seus destinatários, sendo, portanto, o enfoque desta pesquisa (e dos projetos de design de informação e interação) os aspectos semânticos e de efetividade da informação que possam ser aplicados aos contratos eletrônicos. Entende-se que os aspectos técnicos, ainda que sejam igualmente relevantes, pois sem o recebimento da mensagem estas discussões não podem ser ao menos iniciadas, estão diretamente ligadas às pesquisas nas áreas da tecnologia da informação e da ciência da computação. Ressalta-se ainda que existem outros problemas relacionados à semântica, na medida em que a efetividade dos contratos eletrônicos também dependem da linguística, assunto que não será abordado nesta pesquisa, fazendo parte de discussões nas áreas afetas à comunicação social e letras.

Dessa forma, o design de informação e de interação se ocupam explicitamente de resolver ou minimizar parte dos problemas de semântica e efetividade relacionados à apresentação, planejamento, modelagem, clareza, usabilidade e organização dos conteúdos com o objetivo principal de oferecer informação.

Wurman (1991, p. 42-43) argumenta em favor da distinção do que se entende como informação e como dado, destacando que “grande parte daquilo que supomos ser informação é, na verdade, apenas dado”, não estando adequado para a comunicação, já que não possui valor intrínseco.

Esta distinção dos termos “dados”, “informações”, “conhecimento” e “sabedoria” é reforçada pela hierarquia proposta por Acckoff (figura 32) no artigo *From Data to Wisdom* de 1989, que identifica e descreve os processos envolvidos na transformação de uma entidade de nível inferior para o nível superior, na qual os dados podem ser utilizados para criar informações, enquanto estas podem ser usadas para criar conhecimento, que, por sua vez, conduzem à sabedoria, momento em que se atinge a extremidade da pirâmide (ROWLEY, 2007).

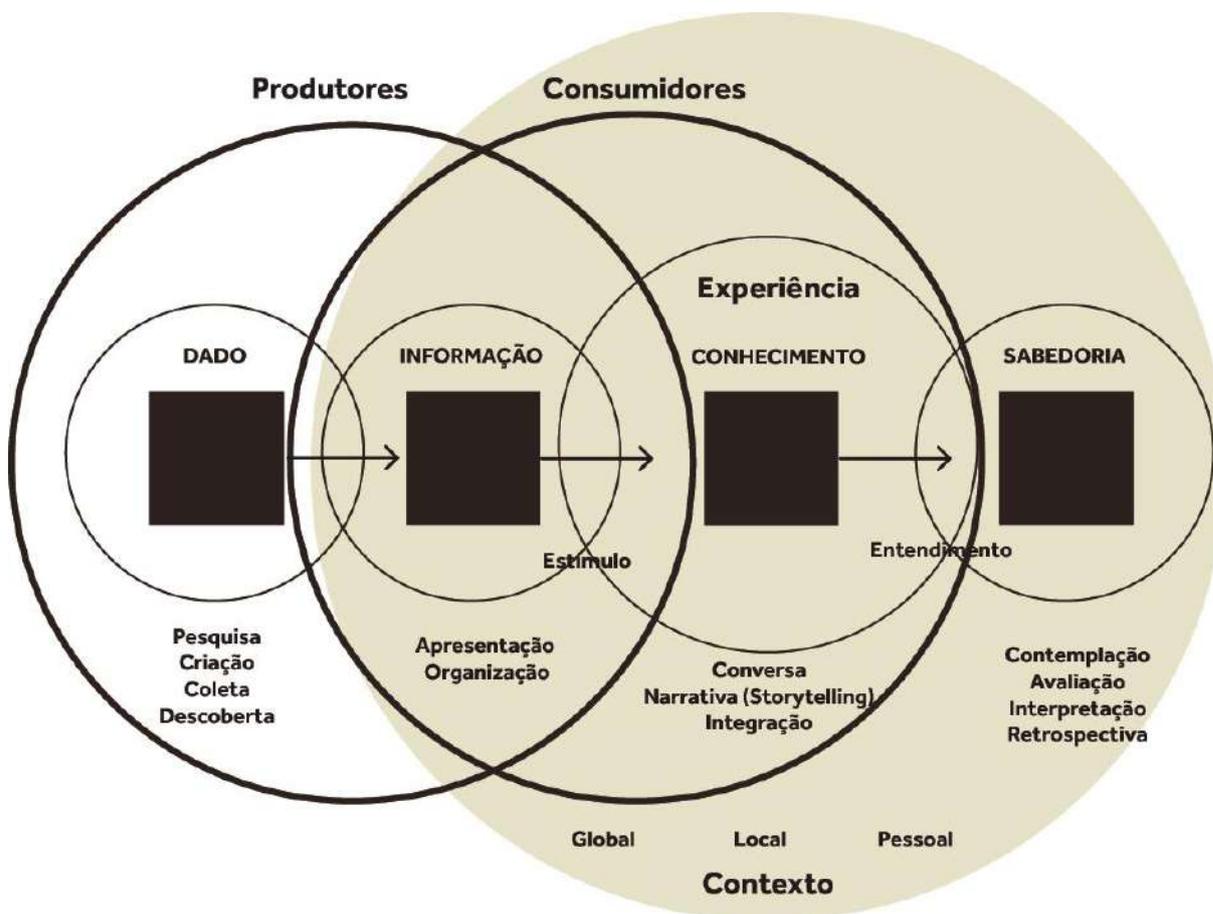
Figura 32 – Hierarquia do conhecimento



Fonte: ROWLEY, 2007. Traduzido pela autora, 2018.

Rowley (2007) citando Ackoff, enfatiza que os dados são símbolos, produtos da observação, que representam propriedades de objetos, eventos e seu ambiente, sendo apenas relevantes quando se encontram em formato útil; enquanto as informações podem estar contidas em descrições, respostas às perguntas quem, o que, quando e quanto. Portanto, a diferença entre dados e informações é funcional, e não estrutural, já o conhecimento é o que torna possível a transformação da informação em instruções, e sabedoria é a capacidade de aumentar a eficácia. Ackoff não é o único a fazer menção a esta hierarquia, também é representada por pesquisadores do design de informação como Shedroff (1999) na figura 33 e por Cairo (2008) na figura 34.

Figura 33 – O espectro do entendimento



Fonte: SHEDROFF,1999. Traduzido pela autora, 2018.

Segundo Shedroff (1999), para que os dados tenham valor, devem ser organizados, transformados e apresentados de maneira que lhes sejam atribuídos significado e valor, sendo o entendimento um espectro contínuo, no qual informações e conhecimento podem ser construídos a partir de dados até se chegar à sabedoria.

Cairo (2008a, p. 27) confirma que este processo de transformação de dados (que não possuem valor informativo) em informação (quando recebem significado através da sua organização), permite a compreensão, memorização, até a aquisição de conhecimento pelo usuário. Para este autor, “dados não se restringem a valores quantitativos, mas referem-se ao resultado discreto de qualquer observação da realidade”.

Figura 34 – Sequência do conhecimento



Fonte: CAIRO, 2008a. Traduzido pela autora, 2018.

Ribeiro (2009) resume esta sequência conceituando os dados como registros que, quando adquirem sentido interpretativo, se transformam em informação, que, uma vez internalizada e compreendida pelo indivíduo a partir de suas experiências prévias, se torna conhecimento. Em suma, trata-se de um fluxo crescente, no qual a informação não é a extremidade no processo de construção da compreensão.

De acordo com o autor, o ciberespaço é o ambiente vivo de dados digitais, onde o indivíduo entra em contato com as informações por meio de interfaces que estimulam seus sentidos. Ele conclui que a saturação deste meio torna a percepção mais seletiva, exigindo projetos de interfaces mais eficientes.

Assim, nota-se o importante papel e o desafio do design neste processo de transformar dados em informações significativas e valiosas, que é ainda mais intensificado em ambientes digitais.

A compreensão dos termos dados, informações e conhecimento, conforme definidos acima por Ackoff, Shedroff e Cairo, são adotadas nesta pesquisa, sendo possível traçar um paralelo a respeito dos contratos eletrônicos.

Nesse sentido, as visualizações legais podem ser compreendidas sob a perspectiva de como dados são transformados em informações para produzir conhecimento (PASSERA, HAAPIO, 2013b; PASSERA, HAAPIO, CURTOTTI, 2014).

O conteúdo informacional de contratos na prática comercial engloba dados jurídicos, tais como a identificação das partes, papéis e responsabilidades, o planejamento de contingências, riscos, foro e métodos para resolução de litígios caso haja algum impasse, regras para o cancelamento, e dados do negócio, tais como escopo, prazos, entregas, cronograma,

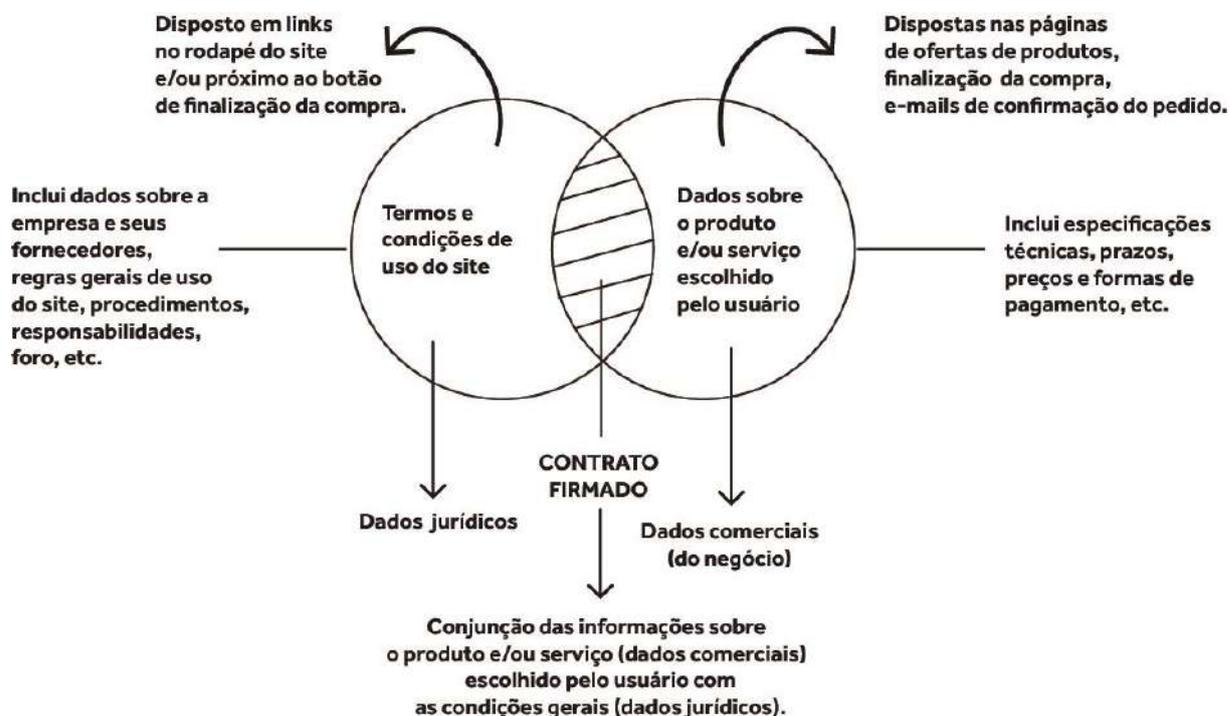
formas de pagamento, valores e procedimentos relacionados ao projeto (PASSERA, HAAPIO, BARTON, 2013; HAAPIO 2013a).

Assim, as cláusulas originalmente criadas pelos advogados, atualmente disponibilizadas nas páginas de termos e condições de uso, podem ser compreendidas como os aspectos legais com dados jurídicos, produtos da observação, coleta, pesquisa e consultoria jurídica sobre relacionamentos entre empresas e usuários, estipulando elementos relevantes para a formalização do acordo, mas com pouco valor e significado para a maioria dos envolvidos quando apresentados isoladamente e sem o tratamento adequado para comunicação, motivo pelo qual são usualmente ignorados, especialmente pelos usuários.

Estes dados constituem o material bruto que será utilizado para a construção do acordo, somados aos aspectos comerciais com os dados do negócio referentes à escolha particular do usuário durante a compra on-line a partir das páginas com as informações sobre o produto ou serviço.

Destaca-se na figura 35 (adaptada da figura 2) os dados jurídicos (termos e condições de uso gerais) e os dados do negócio (produto ou serviço escolhido pelo usuário) separadamente, da forma como são apresentados hoje, não representam uma mensagem completa, precisando ser organizados, transformados e apresentados de maneira adequada à sua comunicação.

Figura 35 – Dados brutos dos contrato eletrônico



Fonte: Organizado pela autora.

Conforme Lima (2009), a identificação da essência do conteúdo informacional ou da mensagem a ser transmitida reflete na escolha do tipo de informação visual a ser utilizado, sendo, portanto, extremamente relevante discriminar os aspectos jurídicos e do negócio visando auxiliar a escolha das linguagens gráficas.

Destarte, tendo em vista os dados brutos constituintes dos contratos eletrônicos, formula-se como a primeira PD para projetos de contratos eletrônicos:

---

### **PD 1 Identificação do conteúdo informacional do contrato eletrônico**

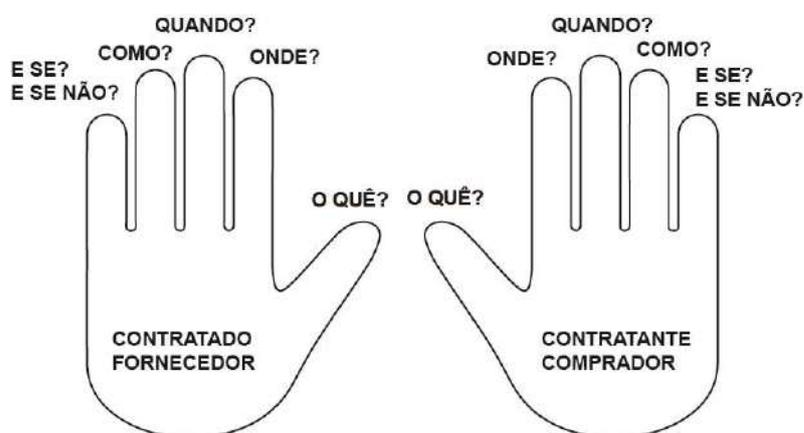
- A identificação dos dados brutos, englobando os aspectos jurídicos e comerciais em questão, que deverão ser apresentados no contrato, com o objetivo de transformá-los em informações úteis, unificadas e completas (HAAPIO, PASSERA, 2013b; PASSERA, HAAPIO, CURTOTTI, 2014).
- 

Haapio e Passera (2016) ampliam a seleção do conteúdo, das palavras e das cláusulas à questão mais ampla de garantir que a mensagem seja compreendida, argumentando que contratos não podem ser apenas redigidos por advogados, devendo haver um projeto de

design de contratos centrado nos usuários, elaborando-se de forma estratégica as informações comerciais e jurídicas para que sejam desenvolvidos negócios bem sucedidos, com a minimalização dos riscos e litígios.

Como forma de organizar este conteúdo, Haapio (2013a) propõe a técnica da mão (figura 36) que lista questões simples, mas cruciais, que devem ser respondidas no contrato: quem / qual parte deve realizar?, o que deve realizar?, quando deve fazer?, como irá fazer? e o que acontece se fizer ou se não fizer?

Figura 36 – Técnica da mão para elaborar contratos



Fonte: Adaptado e traduzido pela autora a partir de HAAPIO, 2013a.

Sublinhe-se que as respostas a estas perguntas são as mesmas referências fundamentais que Anderson Schreiber (2014), professor de Direito Civil da UERJ e um dos civilistas mais conceituados do Brasil, enumera como afetadas nas contratações eletrônica, deixando o usuário inseguro sobre as mesmas<sup>48</sup>.

O pesquisador e infografista Ary Moraes (2013) também aborda estas questões, classificando os tipos de visualizações mais adequados a determinadas necessidades, com base na descrição, elaborada por Yin (2005 *apud* Moraes, 2013), do método de pesquisa para análise de caso.

Assim, infográficos<sup>49</sup> exploratórios devem responder as perguntas o quê?, quem? e onde?, com o objetivo de descrever um determinado lugar, objeto ou pessoa; infográficos explanatórios respondem as questões como? e por quê?, objetivando explicar o

<sup>48</sup> Estas referências se encontram na página 40 do capítulo contratos eletrônicos.

<sup>49</sup> Lima (2009, p. 23) define infográfico como uma “peça gráfica que utiliza simultaneamente a linguagem verbal gráfica, esquemática e pictórica, voltada prioritariamente à explicação de algum fenômeno”. Este tema será tratado quando da abordagem dos tipos de representações para contratos.

funcionamento de algo ou a relação entre determinados elementos; e os infográficos historiográficos que atendem à pergunta quando?, com a finalidade de contextualizar ou pontuar a dinâmica de determinado evento (MORAES, 2013).

Há ainda uma outra forma de organizar o conteúdo de acordo com o tipo de informação que se deseja comunicar, proposta por Rajamanickan (2005, p.1) e Lima (2009, p.67 e p.86-91), que se dividem em:

Espacial – tratam-se das posições relativas e dos relacionamentos espaciais em um local físico ou conceitual, onde a própria disposição de elementos gráficos pode sugerir relações espaciais. Nos contratos eletrônicos, são exemplos de informações essencialmente espaciais a localização física das partes envolvidas e o foro, além das próprias seções do contrato, que possuem uma relação espacial e ordenamento entre si. Dependendo do tipo de contrato, outras relações espaciais podem ser criadas, como a identificação do local de entrega da mercadoria, ou regras de posicionamento, trajetos, etc.

Cronológico – são as sequências e relações causais em um local físico ou conceitual que contextualizam o objeto gráfico e sugerem movimento, no caso de representações estáticas, ou podem incluir o movimento, em representações animadas ou interativas. Informações como prazos, eventos, responsabilidades compartilhadas, procedimentos, processos, escopo, ou quaisquer informações que possuam uma sequência ou ordem de acontecimento são alguns exemplos de informações cronológicas nos contratos eletrônicos.

Quantitativa – descrevem escalas, proporções, mudança e organização de quantidades no espaço, tempo ou em ambos. Valores, taxas e alguns tipos de especificações técnicas, como medidas, exemplificam as informações quantitativas de contratos digitais.

Narrativa/Descritiva – narram e/ou descrevem algum fenômeno, acontecimento ou relacionamento da realidade. A guisa de exemplo, tem-se a descrição do objeto do contrato, a explicação de um processo a ser realizado no acordo ou das etapas de entrega de determinado produto.

Tais aspectos não são excludentes e uma mesma informação pode possuir mais de uma característica ao mesmo tempo e receber um tratamento que priorize um aspecto ou outro, ou ambos. Exemplifica-se por meio do procedimento a ser executado no acordo que pode ser representado em uma sequência cronológica, que, ao mesmo tempo, descreva as tarefas a serem realizadas.

Visando à estruturação preliminar do conteúdo informacional das visualizações, sugere-se a segunda PD:

---

## **PD 2 Organização dos conteúdos do contrato eletrônico**

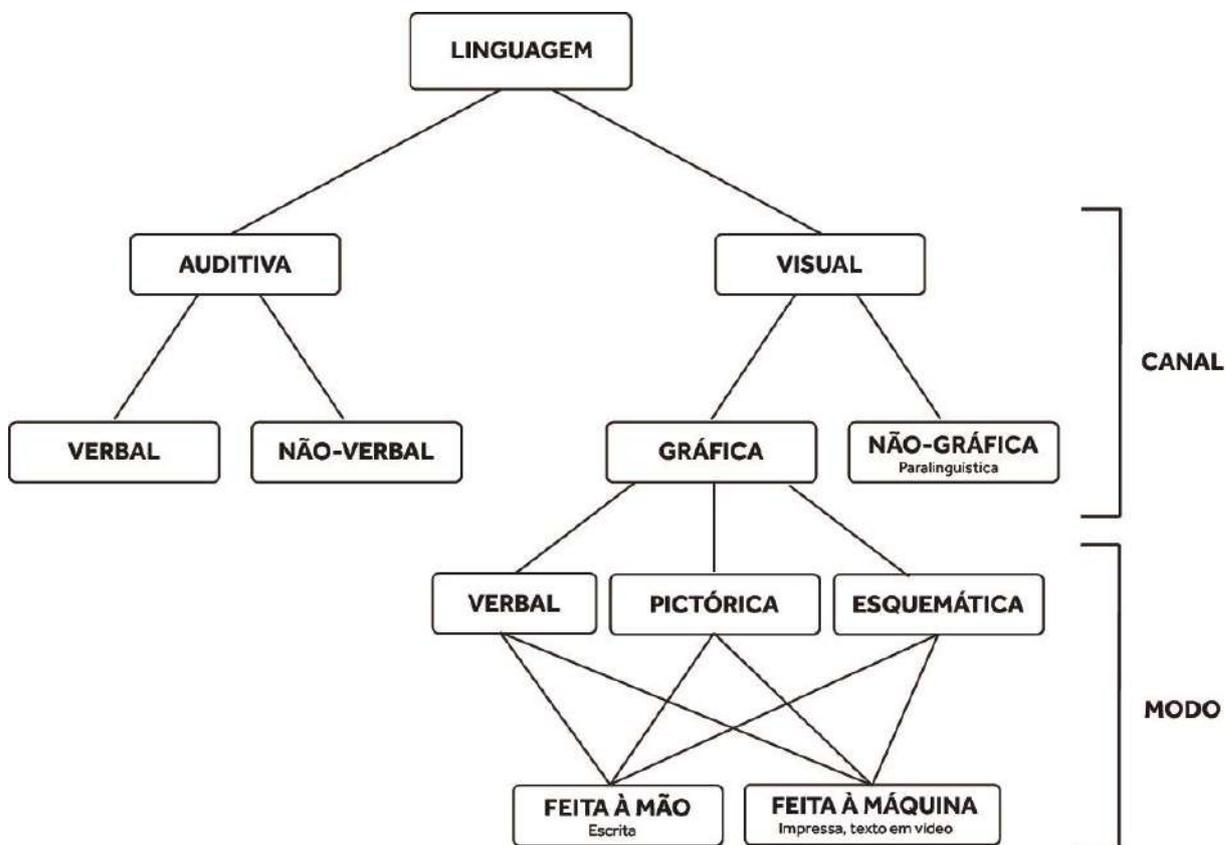
- Organizar os conteúdos jurídicos e do negócio de acordo com as respostas as perguntas: quem?, o quê?, onde?, quando?, como?, por quê? e o que acontece se fizer ou se não fizer? (HAAPIO, 2012a; SCHREIBER, 2014; MORAES, 2013).
  - Organizar o conteúdo de acordo com o tipo de informação que se deseja comunicar: espacial, cronológica, quantitativa e narrativa-descritiva (RAJAMANICKAN, 2005; LIMA, 2009).
- 

### 4.7.2 Modo de simbolização

O modelo proposto pelo historiador de design Michael Twyman (1982), que pode ser observado na figura 37, divide a linguagem em dois canais de comunicação: auditiva e visual. Estas, por sua vez, se subclassificam em: linguagem auditiva em verbal e não verbal, e linguagem visual gráfica e não-gráfica.

A linguagem visual gráfica, que corresponde às marcas produzidas à mão e/ou por máquinas, com o intuito de comunicar uma mensagem, também subdivide-se de 3 modos: verbal, pictórica e esquemática. Enquanto a verbal inclui o uso de números e outros caracteres convencionais (alfabética, logorítmica), a esquemática utiliza marcas gráficas intencionais que não são palavras, números ou imagens (para formar tabelas, fluxogramas, infográficos, etc) e a pictórica abarca “imagens produzidas artificialmente” (fotografias, ilustrações, ícones) (TWYMAN, 1985; LIMA, 2009, p.39). De outro lado, a linguagem visual não-gráfica trata da expressão gestual, corporal e facial.

Figura 37 – Modelo criado por Twyman (1982)



Fonte: TWYMAN, 1982 adaptado e traduzido por LIMA, 2009.

A figura 38 é um exemplo da agência de viagem on-line mais utilizada no mundo, segundo pesquisa da empresa Skift<sup>50</sup>, e mostra como a linguagem visual gráfica é usualmente utilizada nos termos e condições de uso que possuem parte das informações estipuladas na relação comercial da reserva de hotéis.

<sup>50</sup> The Most Popular On-line Booking Sites in Travel, 2014.

Disponível em: <<https://skift.com/2014/06/17/the-most-popular-online-booking-sites-in-travel-2014-edition/>>  
Acesso em 12 ago. 2017.

Figura 38 – Termos e condições de viagem da Booking.com

2018-06-29 02:55:28

## Termos e condições de viagem

Conteúdo

- [Código de Boas Práticas](#)
- [Apresentação dos Termos e Condições](#)
- Termos e condições
  0. [Definições](#)
  1. [Âmbito e natureza do nosso Serviço](#)
  2. [Preços, tarifas riscadas e Cobertura do Menor Preço](#)
  3. [Privacidade e cookies](#)
  4. [Gratuito para os consumidores, apenas os Provedores de Viagem pagam!](#)
  5. [Cartão de crédito ou transferência bancária](#)
  6. [Pré-pagamento, cancelamento, não comparecimento e pormenores/Informações importantes](#)
  7. [\(Outras\) Correspondências e comunicações](#)
  8. [Classificação, programa preferencial, estrelas e avaliação dos hóspedes](#)
  9. [Aviso Legal](#)
  10. [Direitos de propriedade intelectual](#)
  11. [Disposições gerais](#)
  12. [Sobre a Booking.com e as empresas de suporte](#)

### Código de Boas Práticas

Nossa missão é empoderar as pessoas a viverem o mundo, oferecendo os melhores lugares do mundo para se hospedar e os melhores lugares e atrações para se visitar da forma mais prática. Para atingir esse objetivo, vamos seguir as seguintes boas práticas:

- Nós nos importamos com você: por isso oferecemos nossa Plataforma e o serviço de apoio ao cliente em mais de 40 idiomas
- Oferecemos e damos a oportunidade para que você vivencie: mais de 1,5 milhão de acomodações, desde as mais luxuosas às que atendem as suas necessidades de hospedagem em um hotel, motel, hostel, cama e café, etc. em qualquer lugar do mundo
- Oferecemos e damos a oportunidade para que você vivencie as atrações e outros Provedores de Viagem
- Facilitamos o pagamento de qualquer taxa (de entrada), compra ou contratação de qualquer produto e serviço de Viagem que use nosso serviço de pagamento
- Ajudamos você a qualquer hora: nossas centrais de apoio ao cliente estão disponíveis para ajudar 24-7-365-40+
- Nós ouvimos você: nossa Plataforma é produto do que VOCÊS (usuários) preferem e acham mais prático ao usar nosso serviço
- Nós ouvimos você: mostramos avaliações sem censura (de clientes que se hospedaram de verdade)

Fonte: Site da Booking. Disponível em: < <https://www.booking.com/content/terms.pt-br.html?label=gen173nr-1DCAEoggJCAIhYSDNYBGgiAEBmAETwgEKd2luZG93cyAxMMgBDNgBA-gBAZICAXmoAgM;sid=ab6a9b5ffe15892337e88f065097a8d5>>. Acesso em 28 jun. 2018

Essa figura confirma o que foi sugerido anteriormente sobre os contratos serem incluídos na interface, sem uma adequação significativa para o meio eletrônico, fazendo uso exclusivo da linguagem verbal.

Conforme Frascara (2011a), há deficiência no design de informação quando ocorrem erros e perda de tempo no preenchimento de formulários, quando documentos não convidam à leitura, instruções não são compreensíveis, informações técnicas são ambíguas, sites são difíceis de navegar, gerando frustração e cansaço nos usuários. A seu turno, o bom design de informação convida à leitura, sendo atrativo e adequado à situação proposta, reduzindo o cansaço e os erros no processamento da informação, além de agilizar as ações a serem realizadas pelo usuário.

Os contratos como são elaborados atualmente se encaixam justamente nos itens apontados por Frascara na situação em que o design de informação é deficiente, pois o uso exclusivo da linguagem verbal gráfica não instiga à leitura e se mostra insuficiente para atender à necessidade de síntese e abstração da informação, contribuindo para o desinteresse e cansaço dos usuários quanto ao conteúdo jurídico.

Convém observar que a velocidade e fluidez da informação nas novas mídias, tais quais a internet, acentuam ainda mais a demanda por novas linguagens, já que as pessoas navegam com agilidade pelos hyperlinks, raramente lendo palavra por palavra na web. Ao invés disso, escaneiam a página escolhendo elementos, palavras-chave e frases individuais, o que evidencia a necessidade de se repensar o uso das linguagens nos contratos eletrônicos para atrair a atenção do usuário e efetivamente comunicar o conteúdo de seus termos contratuais (NIELSEN, 1997a).

Pesquisadores da visualização de contratos ainda argumentam que a aparência dos contratos em si reforça a visão de tratar-se de instrumento que deve ser usado apenas por advogados, estimulando a indiferença de usuários não-especialistas a seus conteúdos (HAAPIO, BARTON, 2017; HAAPIO, PASSERA, 2016).

Passera, Haapio e Barton (2013) concluem que o design de informação não privilegia um modo de comunicação, mas estrategicamente utiliza a linguagem que melhor se adequa à informação que se deseja transmitir, de acordo com seus usuários e o seu contexto de uso. Assim, projetos com o foco na informação e interação devem priorizar o uso das linguagens visuais gráficas que melhor comuniquem determinado conteúdo de acordo com o contexto de uso daquela informação pelo usuário (como exemplo, tem-se o uso de símbolos pictóricos

simples em alto contraste nas sinalizações de trânsito devido à necessidade do motorista de visualizar e apreender informações de forma rápida).

A visualização de contratos visa expandir estrategicamente o uso de outras linguagens, além da verbal, em documentos legais objetivando a comunicação clara entre as partes envolvidas e a interação efetiva dos usuários.

Nessa perspectiva formula-se a terceira PD:

---

**PD 3 Uso das linguagens gráficas verbal, esquemática e pictórica de forma complementar**

- Priorizar o uso das linguagens visuais gráficas que melhor comuniquem o conteúdo contratual, de acordo com o contexto de uso do meio eletrônico e das necessidades do usuário (TWYMAN, 1985; LIMA, 2009; PASSERA, HAPIO, BARTON, 2013).
- 

Agregando às ideias de Twyman (1982), acrescenta-se ainda as unidades gráficas elementares propostas por Valero Sancho (2001), organizadas na tabela 13 para contratos eletrônicos:

Tabela 12 – Unidades gráficas elementares para contratos eletrônicos

Linguagem verbal	Linguagem pictórica	Linguagem Esquemática
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Textos – títulos, capitulares, legendas, explicações, rótulos e etc, que não devem ser usados de forma exclusiva em contratos.</li> <li>▪ Números – notas laterais, rótulos, coordenadas, legendas, especificando as informações quantitativas e/ou sequenciais dos contratos, como prazos, valores, medidas, especificações técnicas, etc.</li> <li>▪ Notas ou legendas – explicações adicionais sobre os desenhos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fotografia – são elementos de identificação mais precisos e normalmente menos manipulados que os desenhos. Podem identificar mercadorias, lugares, situações ou pessoas.</li> <li>▪ Desenhos figurativos – representações utilizadas para demonstrar informações mais ou menos precisas, como por exemplo desenhos técnicos e quadrinhos, em situações que, por questões técnicas, a fotografia não é viável.</li> <li>▪ Ícones – formas relativamente figurativas (semi-figurativas) ou abstratas, com funções representativas ou simbólicas, úteis para representar conceitos intangíveis dos contratos;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Representações abstratas da estrutura da informação – linhas, pontos de condução, setas, caixas, círculos ou qualquer elemento que evidenciem o relacionamento entre os elementos gráficos, guiando e estruturando as informações sequenciais (jurídico e comerciais) do contrato como eventos, prazos, procedimentos a serem realizados, responsabilidades compartilhadas, explicação de escopos, requisitos e condições, através de tabelas, diagramas, mapas, infográficos, etc</li> </ul>

Fonte: Organizado pela autora com base nas unidades gráficas elementares de SANCHO, 2001.

Ressalta-se que as unidades adornos figurativos e abstratos (pequenas ilustrações utilizadas com fins decorativos) e retículas e fundos (utilizados como áreas de cor para fundos), não serão abordadas por seus usos serem pouco relevantes para a compreensão da mensagem em si em contratos eletrônicos.

#### 4.7.2.1 Linguagem gráfica verbal

Segundo Silva (2010), a linguagem gráfica verbal pode ser configurada e combinada de diversas formas, a partir de seus elementos intrínsecos (tipografia, corpo, estilo, etc) e extrínsecos (espaçamento entre linhas, recuo, alinhamento da coluna, etc.).

Nas telas dos dispositivos eletrônicos, a linguagem verbal pode ser utilizada tanto na massa de texto principal, como em elementos como menus, ícones, listas, botões, banners, etc.

O preceito mais frequente de como usar a linguagem verbal na web, se baseia na exposição do especialista em usabilidade Jakob Nielsen (2000), de que a internet não é adequada para textos longos.

Esta máxima tem origem no artigo *How users read on the web*, escrito em 1997 por Nielsen, publicado no site Nielsen Norman Group. Neste trabalho, foi apresentado o resultado de uma pesquisa que apontou que apenas 16% das pessoas on-line lêem palavra por palavra de um determinado texto, enquanto a maior parte das pessoas escaneiam a tela, lendo apenas as partes do texto que julgam de maior valor, identificando palavras-chave e elementos de quebra — títulos, intertítulos, links, listas, etc.

Este artigo ainda sugere diretrizes para que os textos sejam concisos, escaneáveis e objetivos na web, como o uso de palavras-chave destacadas (estes destaques podem ser feitos através de links de hipertexto, variações de tipo de letra e cor), de subtítulos significativos, listas com marcadores, bem como a mediante a apresentação da ideia por parágrafo, o uso da estrutura da pirâmide invertida e a redução do tamanho de textos convencionais.

Para medir o efeito dessas diretrizes de conteúdo foi realizado teste desenvolvendo cinco versões diferentes do mesmo site, cujo resultado apontou uma melhora de 124% na usabilidade da versão que combinava o estilo de escrita concisa, escaneável e objetiva.

O estilo de escrita em pirâmide invertida (figura 39), proveniente do jornalismo, consiste em estrutura na qual se inicia o conteúdo com a informação mais importante (ou o que pode ser considerada a conclusão) para que os usuários possam compreender o ponto principal independentemente de quanto leram, sendo, conseqüentemente, adequada para a

web tanto para os usuários que apenas escaneiam a tela sem fazer uma leitura atenta, quanto para os usuários mais cuidadosos em qualquer tamanho de tela. Recomenda-se que se inicie o conteúdo respondendo às questões quem?, o quê?, quando?, onde? e por quê?, seguidos de detalhes de apoio e informações básicas (NIELSEN, 1996; SCHADE, 2018).

Figura 39 – Pirâmide invertida - de conteúdos mais amplos para detalhes menores



Fonte: SCHADE, 2018. Traduzido pela autora, 2018.

Em 1996, quando Nielsen sugeriu o uso da pirâmide invertida, o comportamento padrão dos usuários era o de não usar as barras de rolagem, acessando apenas a parte visível na tela dos computadores, apenas os usuários interessados desciam a barra de rolagem das páginas dos *websites*. Com a evolução da web e a disseminação dos dispositivos móveis, os usuários adquiriram mais experiência com barras de rolagens e hoje elas são permitidas, todavia, o uso da pirâmide ainda tratada como uma diretriz a ser seguida, a fim de garantir que todas as informações mais importantes se destaquem, evitando-se páginas excessivamente longas e estimulando os usuários a rolares a página (NIELSEN, 1996 atualização de 2003; NIELSEN, 1997b atualização de 2010; SCHADE, 2018).

Segundo Schade (2018), os benefícios da pirâmide invertida são: melhorar a compreensão (usuários podem alcançar um entendimento geral do texto, o que facilitaria a compreensão dos detalhes), diminuir o custo de interação (usuários podem entender o ponto principal da página rapidamente), incentivar a rolagem (envolvendo usuários com o ponto principal e atraindo-o para informações detalhadas na parte de baixo da página), estruturar o conteúdo logicamente (a partir de informações amplas, são definidos os próximos estágios que se seguirão), dar suporte aos leitores que escaneiam as telas (usuários podem parar de ler em qualquer ponto da página e mesmo assim terão compreendido o ponto principal do conteúdo).

Com relação à legibilidade na web, deve-se levar em conta regras como o “alto contraste entre texto e o fundo, uso de cores de fundo lisas ou padrões extremamente sutis, uso da tipografia em tamanho suficiente para que os usuários leiam o texto” (NILSEN, 2000, p. 101). A diretriz de legibilidade sugere que se evite o uso de maiúsculas, pois é mais difícil para o olho reconhecer a forma das palavras e dos caracteres na aparência uniforme de bloco, causada pelo texto em maiúscula – conteúdos, assim, seriam lidos 10% mais devagar comparados a textos elaborados em minúsculo e maiúsculo.

Da mesma forma que se deve evitar conteúdos longos na web, Kanno (2013, p.66) indica que o texto da infografia “deve ser telegráfico: curto, direto e objetivo se valendo de “dois pontos” ou “hífens” e projetado para interagir com as imagens”. Acrescenta, ademais, uma lista de 10 regras de como devem ser os textos para infografia:

(1) comece pelo título, (2) concentre-se na informação que o infográfico pretende explicar, (3) rabisque como imagina o infográfico, (4) faça textos telegráficos, curtos, diretos e objetivos, (5) se houver muita informação, divida-as em tópicos com subtítulos ou faça outros infográficos de apoio, (6) depois de escrever o mínimo necessário, corte, (7) se houver vários blocos de texto, que sejam do mesmo tamanho, (8) informações numéricas devem ser explicadas usando gráficos e/ ou tabelas, não gaste palavras para mostrar quedas e altas se você tem os números. Use as palavras para contextualizar dos dados, (9) conforme o infográfico for ficando pronto, observe as partes do texto que podem ser suprimidas por já estarem visualmente claras, (10) depois de tudo pronto e posicionado no infográfico ainda há tempo para ajustar o texto para dar maior clareza e objetividade (KANNO, 2013, p.67-68).

Lima (2009, p.102) também afirma que o “elemento textual, no infográfico, apresenta-se reduzido e simplificado, e tem a sua compreensão facilitada pela integração com a iconografia”, ressaltando que “a tipografia utilizada não costuma ser um dos pontos principais, embora a infografia seja também tipográfica, além de esquemática e pictórica”.

Sancho (2001), a seu turno, considera textos e números como unidades gráficas elementares, que compõem a estrutura da infografia, e defende a sua aplicação da seguinte maneira:

- Textos – títulos, capitulares, legendas, explicações, rótulos e etc, usados de maneira complementar ao conteúdo pictórico e esquemático.
- Números – notas laterais, especificando e guiando as informações quantitativas e/ou sequenciais, também em tabelas, rótulos, coordenadas, legendas e etc.
- Notas ou legendas – explicações adicionais aos desenhos.

Conforme pode ser observado, a linguagem verbal nos contratos eletrônicos (ver figura 38) é comumente utilizada através de textos longos, não objetivos, fazendo pouco uso de recursos interativos como menu, listas e links, revelando que muito ainda pode ser feito para aprimorar a linguagem dos contratos de forma a torná-los ferramentas de comunicação eficazes, que realmente informem aos usuários sobre seus conteúdos. Haapio e Barton (2017) reforçam que estes contratos tradicionais longos, complexos e difíceis de usar, devem ser simplificados e planejados a fim de evitar mal-entendidos e desacordos.

O comportamento de leitura de usuários na web também deve ser levado em consideração nos projetos dos contratos eletrônicos, pois a adequação da linguagem jurídica à leitura escaneável pode garantir que a mensagem seja melhor recebida.

Waller et al. (2016) confirmam que as regras centrais para simplificar a linguagem dos contratos são: incluir frases curtas, palavras comuns, pronomes pessoais ("você" e "nós") e verbos ativos, e reforçam a importância de se utilizar um tom mais convidativo e menos formal na comunicação dos contratos para a construção dos relacionamentos. Pode-se exemplificar, tal qual Waller et al (2016), como funciona a simplificação de textos (figura 41) em contratos a partir de uma cláusula típica de termos e condições de uso de sites (figura 40):

Figura 40 – Cláusula típica de termos e condições de uso de sites

Estes termos e condições, que podem ser alterados periodicamente, se aplicam direta ou indiretamente (através de distribuidores) a todos os nossos serviços disponibilizados on-line, em dispositivos móveis, por e-mail ou telefone. Ao entrar, navegar e utilizar o nosso website (móvel) ou qualquer outro aplicativo através de qualquer plataforma (aqui referido, de forma geral, como "Plataforma"), e/ou concluir uma reserva, você aceita ter lido e estar de acordo com os termos e condições definidos abaixo (inclusive a política de privacidade).

Fonte: Disponível em: < <https://www.booking.com>>. Acesso em 28 jul. 2018.

Figura 41 – Cláusula da figura 39 reescrita com uma linguagem simplificada

---

**Nossos termos e condições:**

Se aplicam diretamente ou através dos nossos distribuidores a todos os nossos serviços disponibilizados:

- on-line
- dispositivos móveis
- e-mail ou telefone

Podem ser alterados periodicamente.

**Você concorda com os nossos termos e política de privacidade ao utilizar e reservar em nosso website e aplicativo.**

---

Fonte: Organizada pela autora.

O texto reescrito personaliza e simplifica a linguagem, lista os locais onde os serviços são disponibilizados, aumentando a probabilidade de ser lido e entendido pelos usuários, ainda que sejam necessários testes para sua comprovação.

Organizar e estruturar o texto, segundo Haapio e Passera (2016), é o primeiro passo para tornar o conteúdo acessível e utilizável para os leitores. Nada obstante, apesar de importantes, as soluções relacionadas à tipografia, alinhamento e estrutura, são relativamente conservadoras, e não exploram todo o potencial que as soluções visuais (linguagens pictórica e esquemática) possuem para melhorar a comunicação de conteúdos jurídicos.

Os exemplos de padrões de design apontados por Waller et al. (2016) como soluções de problemas comuns relacionados à linguagem verbal são: cabeçalhos para a leitura escaneável pelos quais os usuários possam se mover rapidamente, identificação das seções de forma proeminente para apoiar a leitura estratégica, uso de dicas visuais para navegar pelas informações da página, explicações dispostas em camadas para dar suporte às necessidades de informação de públicos diversos e a contextualização das informações como forma de apoiar o engajamento dos leitores na construção de relacionamentos sadios.

Haapio e Passera (2016)<sup>51</sup> englobam, no padrão texto, o uso de recursos como cabeçalhos pesquisáveis, layout em camadas, destaques tipográficos, listas com marcadores e numerações para ordenar e comunicar claramente hierarquias, organizando e estruturando os texto visualmente, a fim de aumentar a leiturabilidade e legibilidade<sup>52</sup> dos textos e dar suporte à leitura estratégica.

Em razão do uso ineficiente da linguagem verbal nos contratos atuais, articula-se PD 4:

---

#### **PD 4 Simplificação, organização e estruturação da linguagem verbal**

- Identificar as informações principais e secundárias do contrato hierarquicamente. Escrever textos curtos, concisos, objetivos e escaneáveis (NIELSEN, 2000; SCHADE, 2018; KANNO, 2013, LIMA, 2009).
  - Textos em primeira pessoa (WALLER ET AL. , 2016).
  - Uso de menus de navegação, cabeçalhos pesquisáveis, destaques tipográficos e listas com marcadores para aumentar a leiturabilidade e legibilidade na web (HAAPIO, PASSERA, 2016; WALLER ET AL., 2016).
- 

<sup>51</sup> Padrão de design: texto, tratado na página 101 desta pesquisa.

<sup>52</sup> Leiturabilidade é à capacidade e o conforto de leitura das palavras em uma massa de texto, enquanto legibilidade é à capacidade de distinguir as letras dispostas.

A visualização de contratos tenciona ir além da organização e estruturação do texto, aprimorando a comunicação dos contratos por meio de representações pictóricas e digramáticas que complementem a linguagem verbal, eliminando ambiguidades e ajudando na compreensão das informações, sem, todavia, substituí-la (HAAPIO, PASSERA, 2016).

Barton, Berger-Walliser e Haapio (2013) enfatizam que o uso das visualizações não removeria a prioridade da linguagem verbal nos contratos, mas ao utilizar os outros modos de simbolização, seria possível acelerar as negociações, ajudar os usuários a se concentrarem nas cláusulas mais relevantes e a encontrarem informações rapidamente. Além disso, as visualizações podem tornar o processo de contratação mais eficiente, transparente e participativo, sendo, portanto, relevante o aprofundamento destes outros modos para os projetos de contratos eletrônicos.

#### 4.7.2.2 Linguagem gráfica pictórica para contratos eletrônicos

A linguagem gráfica pictórica consiste na representação imagética que remete às propriedades icônicas do que está sendo representado, feita por meios técnicos, como a fotografia, desenho, pintura, gravura, colagem, manipulação de *softwares* gráficos, etc. (TWYMAN, 1985; SILVA, 2010).

Twyman (1985, p.249) define a linguagem gráfica pictórica como “alguma imagem feita à mão ou à máquina que se relaciona, mesmo que de forma distante, à aparência ou estrutura de algo real ou imaginado”. Desta conceituação, pode-se destacar a importância do grau de correspondência da representação com aquilo que se pretende representar, que pode ser compreendido a partir dos estudos da semiologia dos gráficos e da sintaxe visual.

Deste modo, para a compreensão do uso da linguagem pictórica em contratos eletrônicos faz-se relevante uma visão mais abrangente sobre a construção dos gráficos, ressaltando suas características e classificações, bem como os tipos de representações gráficas pictóricas relevantes para a visualização de contratos.

##### 4.7.2.2.1 Semiologia e sintaxe visual para contratos

Qualquer sistema gráfico é composto pelas sete variáveis gráficas fundamentais (forma, tamanho, valor, textura, cor, orientação e posição) difundidas no sistema de Jacques

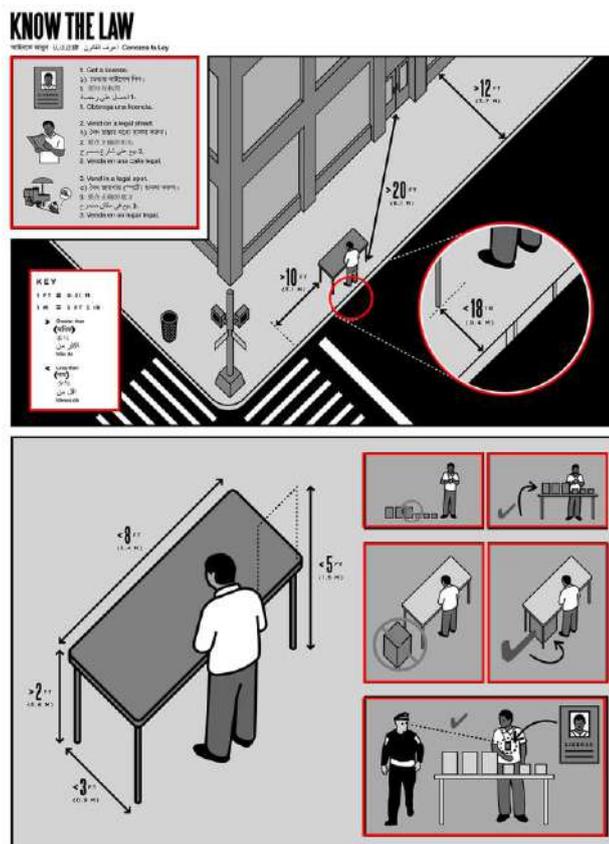
Bertin (2011), em seu texto *Semiologie Graphique* originalmente publicado em 1967, que serão aqui exemplificadas a partir de exemplos de contratos visuais.

A primeira delas é a forma: trata-se da variação formal dentro de um determinado espaço. Neste ponto, é importante destacar a colocação de Bertin (2011) que as ideias, mais do que as figuras, são responsáveis por criar interesses, assim como facilitam a retenção do usuário, por isso, a visão percebe prioritariamente as formas miméticas em detrimento das geométricas, sendo comum o uso destas últimas em apoio a outros gráficos, como, por exemplo, círculos e retângulos como molduras e separadores de informações usados em segundo plano em relação às formas que eles contêm. A variação formal em gráficos é infinita, segundo o autor, e isso não é diferente em contratos visuais, como pôde ser observado nos diversos exemplos apresentados no capítulo sobre a disciplina da visualização de contratos, que fizeram uso de diversas formas geométricas e miméticas para criação de desenhos, ícones e ilustrações. A figura 42 abaixo utiliza a variação das formas geométricas para revelar dados em vários níveis, de uma visão geral ampla até o nível do detalhe, conforme um dos princípios da excelência dos gráficos de Tufte (2001)<sup>53</sup>.

---

<sup>53</sup> Os princípios da excelência dos gráficos de Tufte (2001) serão abordados na próxima seção.

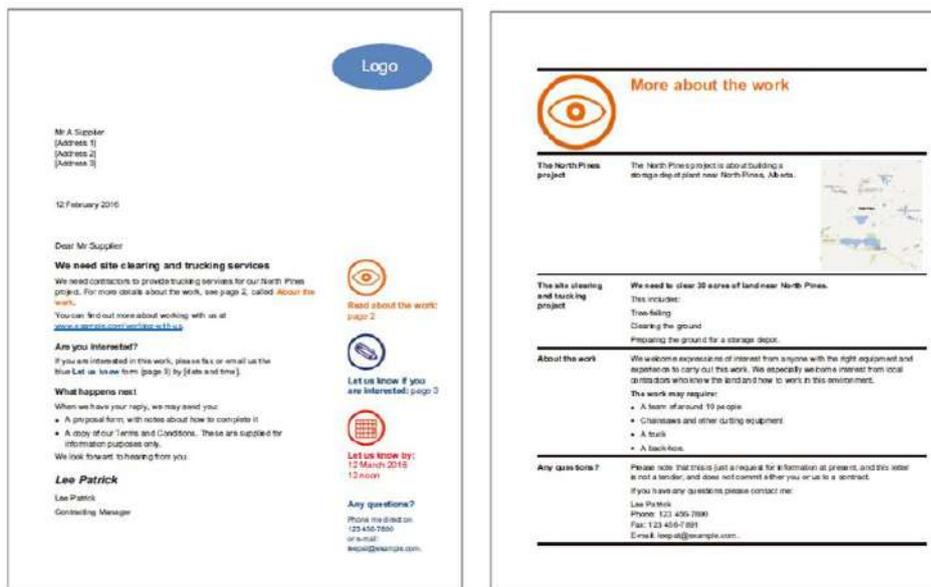
Figura 42 – Uso de círculos e retângulos como moldura



Fonte: Grifos nossos para observação das formas geométricas. *Vendor Power!* – Guia visual de direitos e deveres para vendedores ambulantes da cidade de Nova York. ©2009 *The Center for Urban Pedagogy*. Disponível em: < <http://welcometocup.org/Projects/MakingPolicyPublic/VendorPower>>. Acesso em 29 jul. 2018.

A segunda é o tamanho: variação na dimensão do elemento gráfico que é usada em projetos de design de informação para destacar algum elemento no seu contexto ou representar a variação de quantidades de determinado dado. No caso dos contratos, pode-se observar o uso desta variável nos documentos elaborados por Waller et. al (2016), cujos ícones foram representados em tamanhos menores na primeira página, como um resumo das informações do contrato, enquanto foram utilizados em maior tamanho no cabeçalho das seções, facilitando a identificação durante a leitura (figura 43).

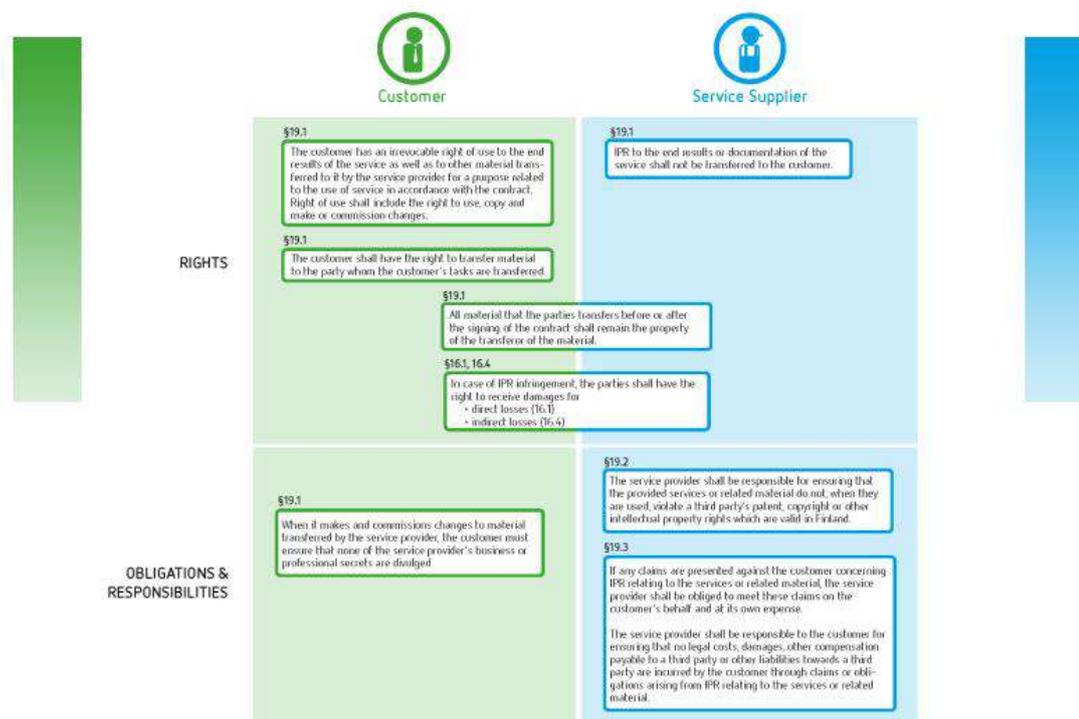
Figura 43 – Exemplo da variável tamanho utilizada nos ícones



Fonte: WALLER ET AL., 2016.

O terceiro é o valor: variação contínua da claridade do elemento gráfico, independente da cor. Nos projetos de design de informação, a variação de valor em elementos pode ser utilizada para dar destaque e rebaixar elementos de uma mesma família, ou seja, a tonalidade mais escura de uma cor ganha maior destaque em relação às suas tonalidades mais claras. Este caso pode ser observado em contratos no exemplo apresentado do guia visual JYSE (figura 44), onde os ícones que representam os clientes (verde) e prestadores de serviços (azul) possuem um valor mais escuro de suas cores do que as colunas logo abaixo do diagrama, que, por sua vez, possuem valores mais claros tanto do verde quanto do azul. Mesmo com a variação de cor, entende-se que as colunas com variações de cores mais claras (rebaixadas) se referem aos respectivos ícones de cores mais escuras e com maior destaque.

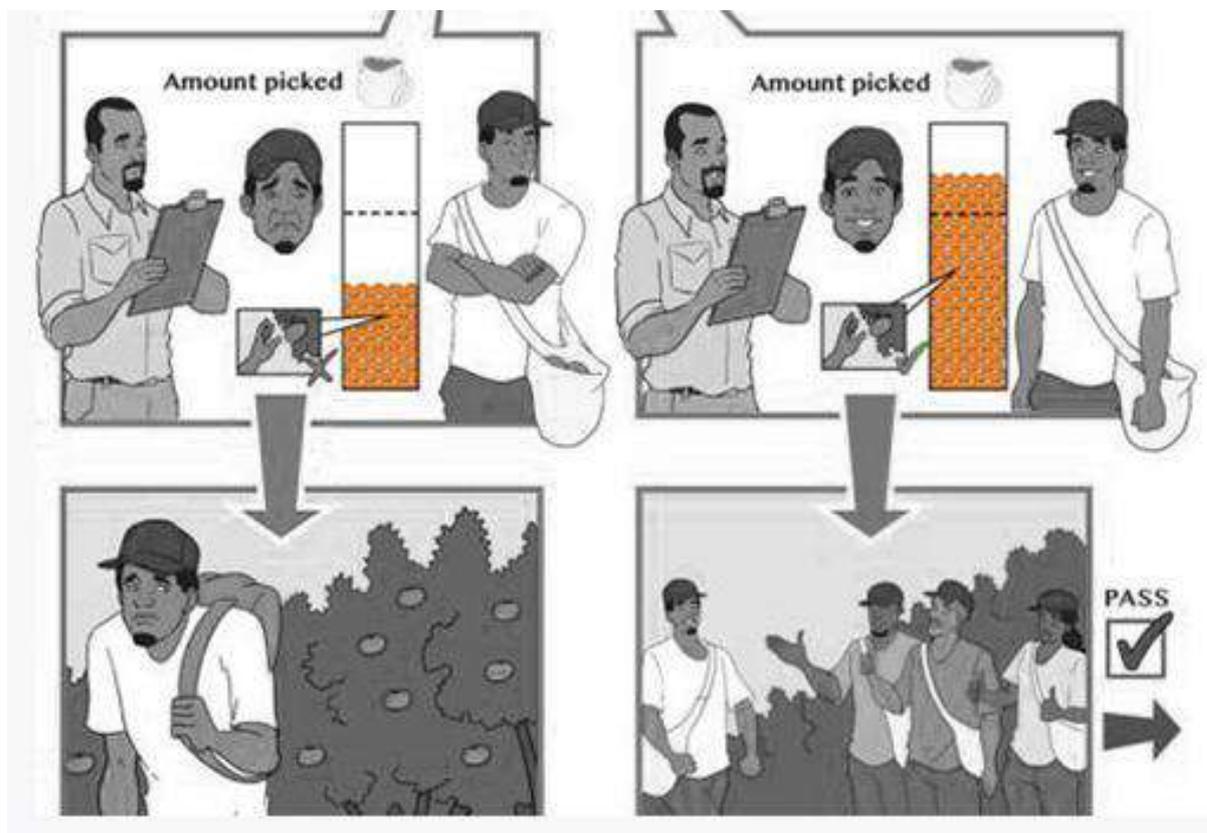
Figura 44 – Variável valor utilizada nos ícones e na coluna do diagrama



Fonte: Grifos nossos para o guia visual JYSE indicando as responsabilidades do comprador e do prestador de serviços. ©2013 AaltoUniversidade e Kuntaliitto ry. Licenciado sob CC-BY-ND 3.0 (PASSERA, 2018).

A quarta é a textura: variação na quantidade de elementos que constituem uma área gráfica, começando com a área vazia até chegar à repetição tão numerosa de pequenos elementos, que não é mais possível identificar os elementos como unidades separadas, mas como um padrão. Esta variável foi utilizada na representação da quantidade de laranjas a serem colhidas pelos trabalhadores rurais no contrato de trabalho representado pela tira em quadrinhos da empresa *Clemen Gold* (figura 45). As unidades, círculos que representavam as laranjas, foram repetidas varias vezes até serem percebidas como uma textura, não sendo possível reconhecer a quantidade exata.

Figura 45 – Textura utilizada na representação das laranjas

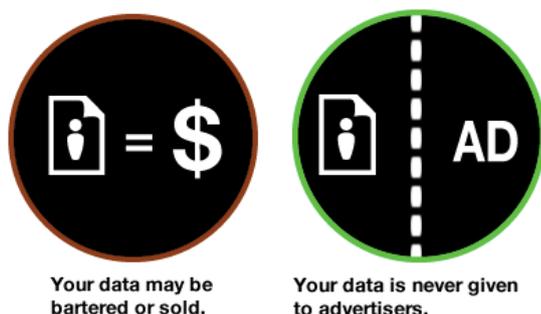


Fonte: Adaptado pela autora do contrato de trabalho em quadrinhos entre trabalhadores rurais e a empresa *Clemen Gold*. © Robert de Rooy (HAAPIO, PLEWE, ROOY, 2017).

A quinta é a cor: a variação de tonalidade de cor dentro de um mesmo valor consiste em recurso muito comum na codificação de sistemas de informação, nos quais determinadas cores representam determinadas informações, tal qual o caso dos contratos representados pelo documento (figura 43), elaborado por Waller et. al (2016). Foram utilizadas três cores distintas para representar tópicos diferentes da proposta, a saber, a cor laranja para maiores informações sobre o trabalho, o azul para o formulário de demonstração de interesse e o vermelho para informações relativas aos prazos. Outra codificação de cor bastante usual no design de informação, também aplicável à visualização de contratos, é o verde para indicar permissão e o vermelho para simbolizar restrições, remetendo às convencionadas sinalizações de trânsito, como nos ícones das políticas de privacidade criados pelo designer americano Aza Raskin<sup>54</sup>, que indicam o uso ou não dos dados de usuários (figura 46) e nas formas de pagamento dos termos e condições do *Coffin Mew* (figura 47).

<sup>54</sup> Disponível em: < <http://www.azarask.in/blog/post/privacy-icons/>>. Acesso em 10 ago. 2018.

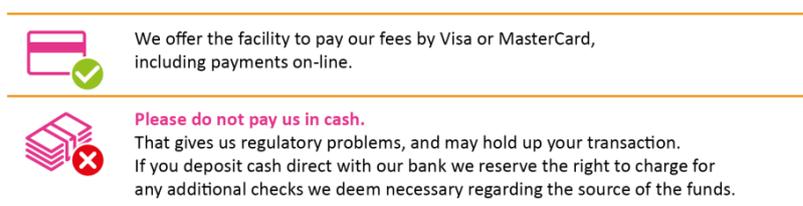
Figura 46 – Exemplo da variável cor nos ícones de políticas de privacidade



Fonte: Disponível em: < <http://www.legaltechdesign.com/communication-design/privacy-icons-alpha-release-mozilla-aza-raskin/>>. Acesso em 10 ago. 2018.

A sexta é a orientação: variação da orientação, horizontal e vertical, de linhas ou padrões. Bertin (2011) afirma que um elemento pode variar em infinitas orientações, sem alterar a posição do seu centro, entretanto, essas variações são mais perceptíveis em formas com aspecto linear. Algumas representações bastante comuns podem inclusive ser formadas pela variação da orientação de seus elementos, como o sinal gráfico do “X” (figura 47), que é formado por duas linhas que variam de orientação, sem mudar a posição de seus centros. Além, das linhas utilizadas na vertical e na horizontal como separadores de informações.

Figura 47 – Símbolo do “X” formado por linhas com orientações opostas e separadores de informação horizontais e verticais



## Final clauses



### 24. Termination

#### Your right to terminate this contract

You may terminate your instructions to us in writing *at any time*.

If, at any stage, you do not wish us to continue doing work and/or incurring charges and expenses on your behalf, you must tell us this clearly *in writing*.

We are entitled to charge for all work up to our receipt of notification.

We will be entitled to keep all your papers and documents while there is money owing to us for our charges and expenses.

#### CoffinMew's right to terminate this contract

We may decide to stop acting for you *only with good reason*, for example:

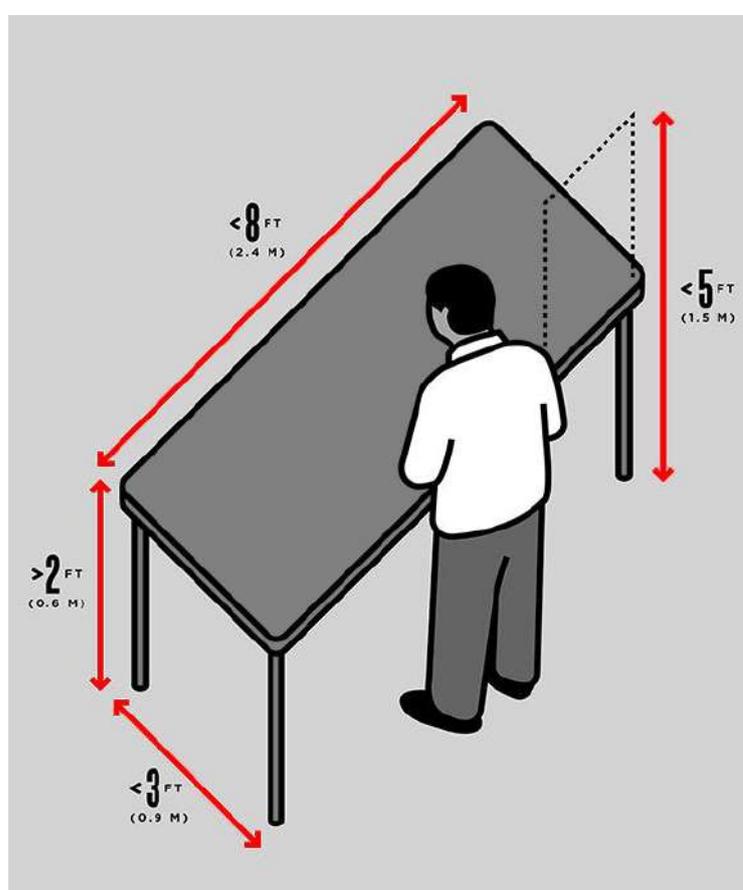
- if you fail to provide evidence of identity,
- if you fail to give us proper instructions,
- if continuing to provide our services would be impractical, unethical or unlawful
- if you fail to pay a bill
- if you fail to comply with a request for a payment on account.

If it is necessary to terminate instructions, we will notify you and give reasons where we can.

Fonte: Termos e condições, *Coffin Mew*. ©Stefania Passera. Disponível em: < <https://stefaniapassera.com/portfolio/coffinmew-terms-of-business/> >. Acesso em 29 jul. 2018.

A sete e última é a posição: variação de posição em um determinado espaço gráfico, que pode ser exemplificada pelas setas usadas no guia visual *Vendor Power!*<sup>55</sup> (figura 48)<sup>56</sup> indicando as distâncias do posicionamento e as medidas das mesas permitidas para os vendedores ambulantes. As setas variam de acordo com as coordenada x e y de um plano cartesiano em escalas reais.

Figura 48 – Variável posição em contratos: setas variam de posição no plano cartesiano



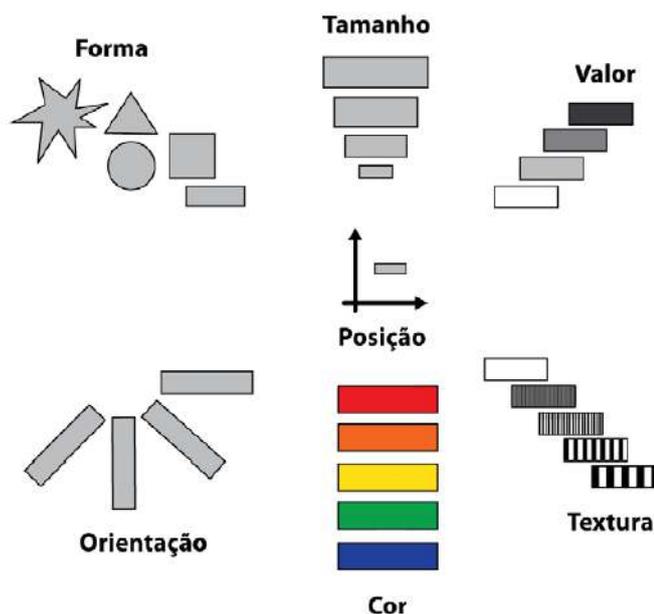
Fonte: Adaptado pela autora do *Vendor Power!* – Guia visual de direitos e deveres para vendedores ambulantes da cidade de Nova York ©2009 *The Center for Urban Pedagogy*. Disponível em: < <http://welcometocup.org/Projects/MakingPolicyPublic/VendorPower> >. Acesso em 29 jul. 2018.

<sup>55</sup> Disponível em:

< [http://welcometocup.org/file\\_columns/0000/0980/mpp\\_vendor\\_power.pdf](http://welcometocup.org/file_columns/0000/0980/mpp_vendor_power.pdf) >. Acesso em 29 jul. 2018.

<sup>56</sup> A repetição de figuras ou parte delas ocorre pela necessidade de transmutar visualmente os conceitos escritos.

Figura 49 – Variáveis gráficas de Bertin (2011)



Fonte: LIMA, 2009.

Portanto, as variáveis de Bertin (2011) podem ser aplicadas aos contratos eletrônicos através dos recursos apresentados por Mijksenaar (1997, p.25) “para dar forma à informação: enfatizar ou minimizar; comparar ou ordenar; agrupar ou classificar; selecionar ou omitir; optar pelo reconhecimento imediato ou tardio; e apresentá-la de forma interessante” e por Bonsiepe (1999, p. 53), segundo o qual os conteúdos são visualizados “por meio de seleção, ordenamento, hierarquização, conexões e distinções visuais que permitem uma ação eficaz”.

Mijksenaar (1997) define dois recursos como principais: os de diferenciação – que indicam a distinção de elementos e podem ser expressas a partir das variações de cores e formas, como os exemplos das figuras 42, 46 e 47, com as formas e as cores variando para diferenciar informações dos contratos – e os de hierarquia – que apontam diferença de importância, a partir das variações de tamanho e valor, que podem ser visualizadas nas figuras 43 e 44, cujas as alterações de tamanho e valor dos elementos gráficos demonstram a hierarquia das informações. Existem, também, elementos visuais que podem ser usados como apoio (por exemplo, as áreas de cor, linhas e blocos que possuem a função de acentuar e organizar informações), que também podem ser observados nos contratos das figuras 42, 43, 44 e 47 acima apresentadas.

O uso das variáveis fundamentais, através destes recursos, ajudam os usuários a compreenderem e se concentrarem nas informações mais importantes, reduzindo a carga

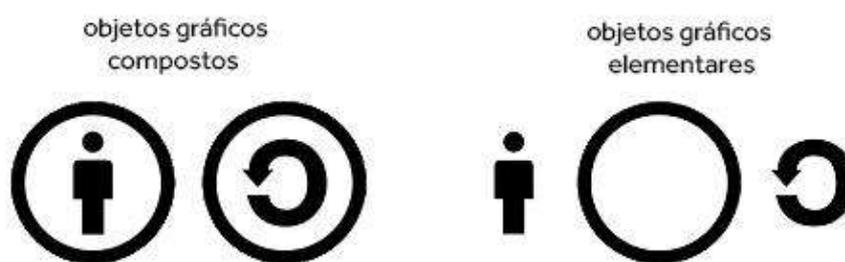
cognitiva na leitura dos termos do contrato. Os contratos tradicionais apresentados de maneira indiferenciada, com o uso exclusivo da linguagem verbal, incluindo cores apenas para distinguir os títulos e a massa de texto principal, sem utilizar elementos visuais complementares, exigem um esforço maior dos leitores para compreensão e identificação de informações.

Ainda sobre o uso das linguagens visuais, o pesquisador Yuri Engelhardt (2002) desenvolveu uma teoria sobre a sintaxe visual<sup>57</sup>, que procura conciliar as teorias de Bertin (2011) e de Richards (2000)<sup>58</sup> sobre diagramas (LIMA, 2009).

A sintaxe gráfica da teoria de Engelhardt (2002) decompõe as representações gráficas em objetos gráficos compostos e elementares, espaço gráfico e relações gráficas:

- 1 Objetos gráficos compostos – correspondem à própria representação gráfica, composta de espaço gráfico que é ocupado por um conjunto de sub-objetos gráficos, os quais podem ser decompostos sucessivamente até se alcançar o nível de seus sub-objetos gráficos elementares. Estes objetos gráficos estão envolvidos em uma série de relações gráficas entre si e com o espaço.
- 2 Objeto gráfico elementar – unidade gráfica primária, nível mais baixo da decomposição dos objetos gráficos.

Figura 50 – Decomposição dos objetos gráficos compostos dos ícones do *Creative Commons* em objetos elementares



Fonte: Adaptação da autora a partir de ENGELHARDT, 2002; VOLLMER, 2004.

<sup>57</sup> Segundo Vollmer (2004) “gráficos podem ser estudados como uma ‘linguagem visual’ seguindo regras semelhantes às línguas faladas ou escritas”.

<sup>58</sup> Clive Richard (2000) possui importante artigo sobre diagramas, no qual propõe modelo taxonômico para diagramas, que será abordado nesta pesquisa no próximo tópico sobre linguagem esquemática.

Assim, conforme Engelhardt (2002), um objeto geométrico pode conter outro, como nos pictogramas do *Creative Commons* acima apresentados (figura 50).

Para o autor a representação gráfica complexa é considerada um aninhamento de representações gráficas mais simples (sub-objetos gráficos), que ainda se relacionam entre si e com o espaço gráfico.

- 3 Espaço gráfico – corresponde ao meio em que os objetos gráficos se encontram. Este espaço, mesmo em representações bidimensionais, possibilita a construção em camadas, nas quais os objetos gráficos aparecem sobrepostos a outros, parcialmente ocludindo-os. Dessa forma, as camadas da frente atraem a atenção principal, enquanto os elementos da camada de baixo são percebidos como secundários (ENGELHARDT, 2002; VOLLMER, 2004).

Figura 51 – Camadas de um espaço gráfico

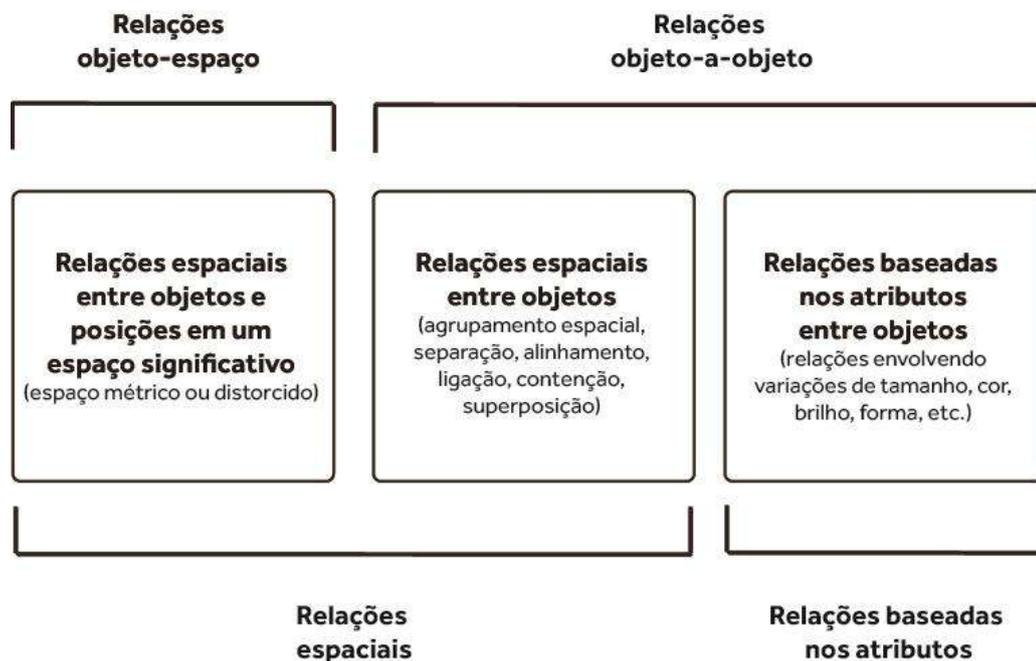


Fonte: VOLLMER, 2004.

Segundo Haapio e Barton (2017), a construção de espaços gráficos em camadas é um método particularmente útil na visualização de contratos, pois permite adaptar as representações de acordo com as necessidades dos usuários. Ainda de acordo com estes autores, as camadas criam alternativas de estratos de informação que variam em profundidade ou estilo: no contexto dos contratos, uma camada pode incluir o texto original do contrato; outra, cabeçalhos, títulos ou palavras-chave de cada cláusula; e em uma terceira camada entre estas duas pode-se mostrar o significado dos termos para os usuários leigos. As camadas, que podem ser compostas por formatos diferentes – como rótulos textuais e elementos gráficos –, dão suporte às necessidades dos usuários em momentos diferentes, como, por exemplo, quando realizam uma leitura rápida sobre os tópicos principais ou uma leitura cuidadosa de cada termo do contrato (HAAPIO, BARTON, 2017).

- 4 Relações gráficas – diz respeito a como os objetos gráficos e seus sub-objetos se relacionam entre si e também com o espaço gráfico em que estão contidos. Consoante Engelhardt (2002), o conjunto de relações gráficas em que os objetos gráficos constituintes estão envolvidos compõe a estrutura sintática.

Figura 52 – Relações entre objetos gráficos e espaço gráfico



Fonte: ENGELHARDT, 2002.

Os objetos gráficos foram classificados por Engelhardt (2002) de acordo com o seu modo de expressão em:

- Pictórico – variando das representações realistas até as esquemáticas;
- Não-pictórico – formas abstratas, palavras e números.

Esta classificação se relaciona com o grau de correspondência da representação com aquilo que se pretende representar e pode variar em dois tipos de gradações que não devem ser confundidos: literal, semi-literal e não-literal; e figurativo, semi-figurativo e não-figurativo (RICHARDS, 2000).

O grau de literalidade diz respeito ao quanto a representação se mantém fiel em suas relações com a realidade. Assim, imagens que mantêm proporções, escalas e relações espaciais são consideradas literais, enquanto quando possuem menor grau de correspondência com a realidade são mais não-literais, podendo ser consideradas imagens metafóricas.

Estes graus podem ser exemplificados através de técnicas como fotografia e desenho no caso da visualização de contratos. Para a identificação de objetos de contratos, os sites apresentam suas mercadorias através de fotografias literais em suas representações da realidade, como pode ser observado no site da Ponto Frio (figura 53), através das imagens de seus produtos.

Figura 53 – Literalidade na representação pictórica dos contratos visuais

The screenshot displays the Pontofrio website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Meus Pedidos', 'Dúvidas', 'Atendimento', 'Retira Rápido', 'Nossas Lojas', and 'Telefônicas 3004-5688'. A search bar is prominently featured with the 'Buscar' button. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Pontofrio.com.br > Móveis > Escritório > Escrivaninhas'. The main product title is 'Mesa para Computador ou Escritório Tecno Mobili ME4109'. A large image of the desk is shown with a '-38%' discount tag. To the right of the image, there is a 'Pontofrio Garante' badge and a 'Comprar' button. Below the main image, there are smaller images of the desk from different angles and a 'Baixar Manual em PDF ( 121kb )' link. On the right side of the page, there is a 'Montagem de Móveis' section with a 'Comprar' button and a 'Mais opções de compra deste produto' section with a table of purchase options.

Mais opções de compra deste produto		+ opções
Vendido e entregue por ENGLOBALSHOP	por R\$ 209,90	<input type="button" value="Comprar"/>
Vendido e entregue por Pontofrio.com	por R\$ 309,90	<input type="button" value="Comprar"/>

Fonte: Fotografia da mercadoria. Disponível em: <  
<https://www.pontofrio.com.br/Moveis/escritorio/MesasparaComputadorEscrivaninhas/Mesa-para-Computador-ou-Escritorio-Tecno-Mobili-ME4109-5744175.html?recsource=wprrodisp&rectype=w6#>>. Acesso em 10 ago. 2018.

Nas contratações eletrônicas o uso deste tipo de representação literal é particularmente importante, visto que o usuário não entra em contato com o produto fisicamente, sendo o contato visual com a representação pictórica a única forma de interagir com o objeto do contrato.

Como já foi anteriormente mencionado, apesar de atualmente não existir um local único que reúna as informações dos termos e condições do negócio que estão efetivamente sendo contratados, com todas as implicações jurídicas e comerciais do produto ou serviço escolhido, este tipo de representação pictórica para a identificação dos objetos de contratos é bastante usado e consolidado em *e-commerces*, já que fotografias, além de estimularem a compra, representam de forma mais efetiva e segura a mercadoria do que o uso exclusivo da

linguagem verbal para descrever as especificações técnicas de um produto para um público amplo.

Barton, Berger-Walliser e Haapio (2013) consideram a fotografia uma imagem altamente indexada e literal, mas ressaltam que nem sempre é possível fazer uso desta técnica de representação. Em alguns casos, inclusive, o uso de fotografias pode trazer tantas informações e ruídos visuais que dificultam a compreensão e o enfoque na informação principal que se deseja transmitir, sendo mais adequado o uso de desenhos e ícones. Segundo estes autores, assim como os contratos de construção ou contratos para fabricação de máquinas usualmente incluem desenhos técnicos para descrever o seu objeto, os contratos de venda de produtos devem transmitir informações sobre forma, tamanho, cor, design decorativo, embalagem, marcação e até mesmo possíveis falhas ou evidências de desgaste em bens usados, através da linguagem pictórica (predominantemente literal) e verbal complementarmente.

O uso de desenhos técnicos literais em negociações comerciais também pode ser exemplificado pelo site da Ponto Frio (figura 54) que inclui, além de fotografias, este tipo de representação de seus produtos.

Figura 54 – Literalidade na representação pictórica dos contratos visuais

The image shows a screenshot of the Pontofrio website. At the top, there is a red navigation bar with the Pontofrio logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a black bar with various category links. The main content area is white and features a product listing for a computer desk. The product name is 'Mesa para Computador ou Escritório Tecno Mobili ME4109'. There is a technical drawing of the desk with dimensions labeled: 'Largura' (width), 'Profundidade' (depth), and 'Altura' (height). A red circle with '-38%' indicates a discount. The price is shown as 'Por: R\$ 189,90' with an option to pay 'ou até 10x de R\$ 18,99 sem juros'. There is a red 'Comprar' button. The page also includes a 'Montagem de Móveis' (Furniture Assembly) service for R\$ 11,00. At the bottom, there are more purchase options and a 'Mais opções de compra deste produto' section.

Fonte: Desenhos técnicos para representação da mercadoria. Disponível em: < <https://www.pontofrio.com.br/Moveis/escritorio/MesasparaComputadorEscrivainhas/Mesa-para-Computador-ou-Escritorio-Tecno-Mobili-ME4109-5744175.html?resource=wproddisp&rectype=w6#>>. Acesso em 10 ago. 2018.

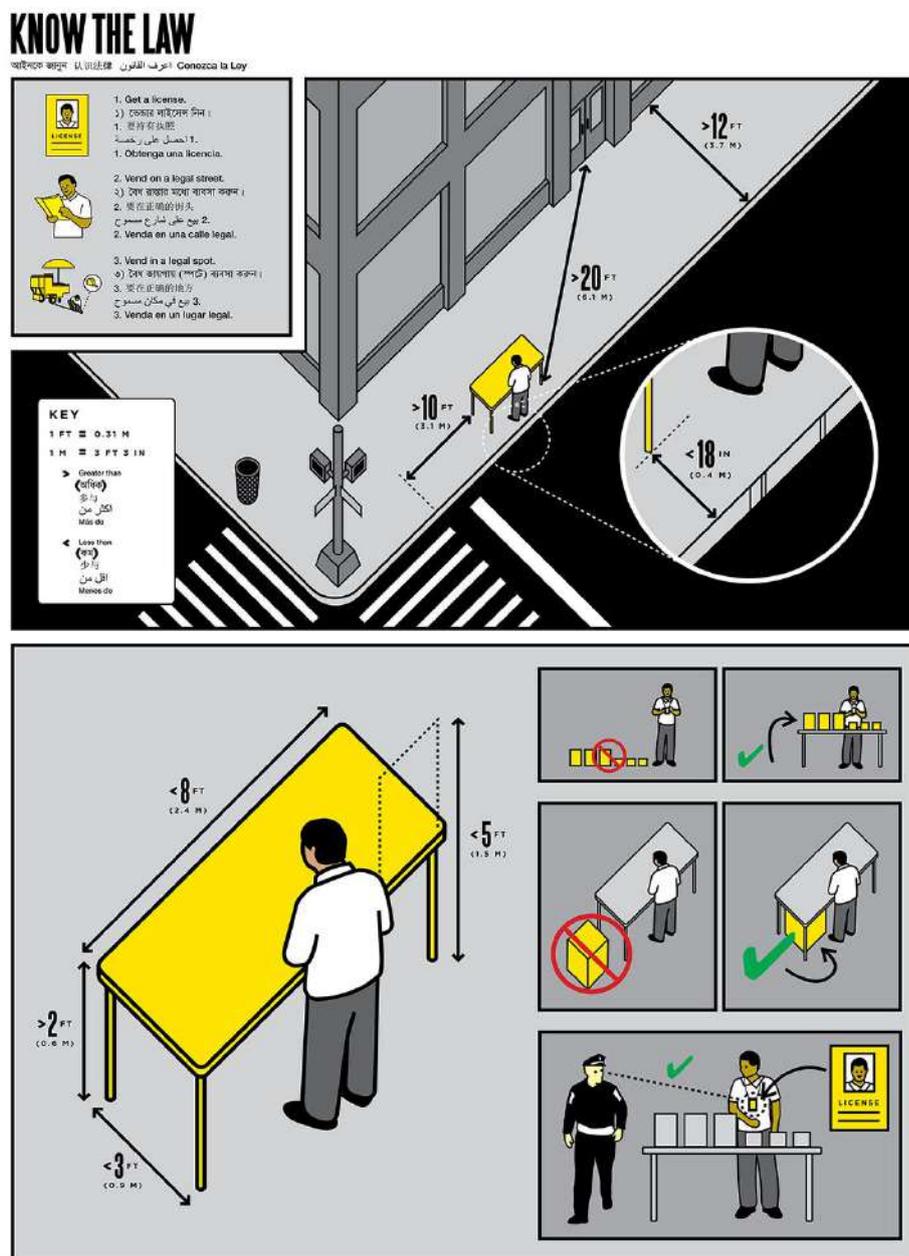
Outro exemplo da literalidade aplicada aos contratos visuais pode ser observado no guia visual *Vendor Power!*<sup>59</sup> (figura 55), com as representações sobre os locais onde vendedores ambulantes podem posicionar suas mesas e sobre as próprias medidas das mesas. Essas representações procuraram manter a fidelidade das escalas das relações espaciais da realidade, sendo essencialmente literal em seu modo de correspondência com o espaço físico para auxiliar os vendedores a agirem de acordo com a regra estipulada.

Neste caso, a opção do desenho, ao invés da fotografia, reduz as informações e as falhas de comunicação que uma fotografia poderia gerar desfocando a atenção do usuário da

<sup>59</sup> Disponível em: < [http://welcometocup.org/file\\_columns/0000/0980/mpp\\_vendor\\_power.pdf](http://welcometocup.org/file_columns/0000/0980/mpp_vendor_power.pdf)>. Acesso em 29 jul. 2018.

informação essencial a ser transmitida sobre as regras de posicionamento, distâncias e medidas das mesas.

Figura 55 – Literalidade na representação pictórica dos contratos visuais



Fonte: *Vendor Power!* – Guia visual de direitos e deveres para vendedores ambulantes da cidade de Nova York. ©2009 The Center for Urban Pedagogy. Disponível em: <<http://welcometocup.org/Projects/MakingPolicyPublic/VendorPower>>. Acesso em 29 jul. 2018.

Assim, o uso de fotografias ou desenhos literais em contratos eletrônicos é tido por adequado para a identificação de produtos, especificações técnicas ou outras regras que

possuam existência tangível, em que seja necessário que a representação se mantenha fiel em suas relações com a realidade, mantendo proporções, escalas e relações espaciais.

Outros tipos de informação de contratos podem exigir representações menos literais, como pode ser exemplificado pela representação gráfica da quantidade de laranjas que devem ser colhidas pelos trabalhadores rurais no contrato de trabalho na tira em quadrinhos da empresa *Clemen Gold* (figura 45). A quantidade de laranjas foi representada por meio da variação de textura em um medidor como um gráfico barra em que não é possível ter certeza da relação física real, tratando-se de uma representação menos literal da realidade.

É pertinente observar que, todos estes exemplos, ainda que com graus de literalidade e técnicas (fotografia e desenho) diferentes, tratam-se de representações predominantemente figurativas, que utilizam alguns elementos semi-figurativos como setas, elementos geométricos e o próprio gráfico barra.

Portanto, o grau de figuratividade das representações diz respeito à semelhança com elementos físicos da realidade, como formas humanas, da natureza e dos objetos criados pelo homem (não necessariamente considerando as semelhanças das relações, como no grau de literalidade).

Lima (2009) sintetizou as variações das representações figurativas em três categorias:

- Figurativo: imagem pictórica figurativa que busca o realismo.
- Semi-figurativo: imagem esquemática.
- Não-figurativo: forma abstrata.

Podem ser observados outros exemplos de conteúdos jurídicos representados dessas três formas: figurativos, como no caso dos contratos em quadrinhos (figura 56), semi-figurativos, com o uso de ícones, diagramas, etc. (figura 43, 44 e 46) e não-figurativos, como no caso das representações da interface *Otto* (figura 59).

Figura 56 – Exemplo do uso de imagens figurativas em contratos



Fonte: © Camilla Andersen e Loui Silvestro. Disponível em: < <https://www.comicbookcontracts.com/example-comic-book-contracts>>. Acesso em 06 ago. 2018.

Essa tira em quadrinhos detalha as especificidades do cumprimento de acordos de confidencialidade, narrando, através representações figurativas, como personagens com formas humanas e objetos como a xícara de café e o troféu, que, embora se possa falar sobre o projeto em que está trabalhando, não se pode falar sobre como o projeto está sendo conduzido. Nesta representação figurativa, ainda pode se destacar o uso não-literal da imagem de um dos personagens dentro do troféu para representar o sucesso do projeto.

Nota-se ainda que, comparativamente, as representações da forma humana nestes personagens são menos naturalistas<sup>60</sup> do que nas formas usadas no contrato da *Clemen Gold* (figura 57), por não representarem todos os detalhes da figura humana, como, por exemplo, cotovelos, marcas de expressões faciais, sugerindo uma maior generalidade na representação do ser humano.

<sup>60</sup> O naturalismo constitui a variável que indica o quanto os elementos pictóricos mantêm relação física com o mundo real e diferencia-se do grau de figuratividade, pois a representação figurativa pode ser mais ou menos naturalista, como é o caso de alguns personagens, que apesar de figurativos (com alguns elementos realísticos), podem ser representados de forma diferente da realidade, a título de exemplo, o Mickey Mouse que, apesar de representar figurativamente um rato, não é naturalista (LIMA, 2009).

Figura 57 – Representações mais naturalistas das formas humanas em contratos



Fonte: Contrato de trabalho em quadrinhos entre trabalhadores rurais e a empresa *Clemen Gold*. © Robert de Rooy (HAAPIO, PLEWE, ROOY, 2017).

Com a simplificação dos elementos e a redução a formas sintéticas, o grau de figuratividade pode variar para o nível das representações semi-figurativas, com formas esquemáticas, tal qual ocorre nos exemplos da figura 44, 46 e 58.

O guia visual JYSE<sup>61</sup> com os termos e condições para a contratação pública de serviços na Finlândia inclui representações essencialmente esquemáticas. Pode-se observar que os direitos e obrigações foram estruturados por meio de um diagrama, e que os clientes e prestadores de serviços foram representados através da simplificação formal das imagens, nas quais o reconhecimento da figura humana se dá pela justaposição de formas geométricas que representam a cabeça, corpo, gravata, boné e suspensório, sem enfatizar nenhum detalhe convencionalmente naturalista das representações humanas. Essa redução a formas sintéticas sugere a ideia de generalidade da raça humana, sendo este tipo de representação pictórica mais esquemática ou semi-figurativa. O exemplo demonstra a dificuldade da demilitação das fronteiras entre as linguagens pictórica e a esquemática<sup>62</sup>.

<sup>61</sup> Disponível em: < [https://stefaniapassera.com/wp-content/uploads/2018/07/JYSE-2009-PALVELUT\\_ka%CC%88ytta%CC%88misopas.pdf](https://stefaniapassera.com/wp-content/uploads/2018/07/JYSE-2009-PALVELUT_ka%CC%88ytta%CC%88misopas.pdf) >. Acesso em 29 jul. 2018.

<sup>62</sup> O uso da linguagem essencialmente esquemática nas visualizações de contratos será aprofundado no próximo tópico deste trabalho.

Figura 58 – Exemplo do uso de imagens semi-figurativas em contratos



Fonte: Guia visual JYSE indicando as responsabilidades do comprador e do prestador de serviços. ©2013 AaltoUniversidade e Kuntaliitto ry. Licenciado sob CC-BY-ND 3.0 (PASSERA, 2018).

Dessa forma, a representação pictórica de informações intangíveis dos contratos, como a identificação de serviços, explicação de conceitos, regras e condições e definição de escopos, prazos e processos, pode fazer uso de imagens semi-figurativas (esquemáticas), simplificadas, sintéticas ou mesmo figurativas através de narrativas em quadrinhos.

As representações não-figurativas nas visualizações de contratos podem ser exemplificadas pelo uso de formas geométricas para representar tópicos como benefícios, bônus, base salarial, escopo, restrições confidenciais, opções, bolsas de ações, termos e terminações na plataforma *Otto* (ver figura 59) na etapa de pré-negociação.

Figura 59 – Exemplo do uso de imagens não-figurativas em contratos



Fonte: ©Daniela Alina Plewe (PLEWE, ROOY, 2016; HAAPIO, PLEWE, ROOY, 2016).

Assim, o grau de figuratividade dos elementos pictóricos e não-pictóricos em contratos pode ser sintetizada na figura 60.

Figura 60 – Objetos gráficos pictóricos e não-pictóricos nas visualizações de contratos:



Fonte: Organizado pela autora

#### 4.7.2.2.2 Tipos de representações para contratos

Como se pode observar, a linguagem pictórica em contratos tem sido veiculada através de fotografias e desenhos em diversos graus de literalidade e figuratividade.

Nada obstante, a escolha da técnica de representação da linguagem pictórica e dos graus literalidade e figuratividade deve ser realizada de acordo com o tipo de informação que se deseja transmitir no contrato.

Usualmente, fotografias e desenhos técnicos (imagens mais figurativas e mais literais), são empregados na identificação de objetos do contratos (no caso de produtos) e nas especificações técnicas, enquanto desenhos e imagens semi-figurativas, não-figurativas, semi-literais e não-literais são utilizadas na representação de objetos do contratos (no caso de serviços), escopos, processos e outros conceitos que não possuam existência tangível, como as informações jurídicas, financeiras ou comerciais ou as representações do relacionamento e das responsabilidades entre as partes envolvidas no contrato. Nesse sentido, Barton, Berger-Walliser e Haapio (2013) ressaltam que fotografias e desenhos figurativos e literais são mais úteis quando os contratantes precisam de maior segurança sobre o que esta sendo contratado (sua aparência ou condição). Em tais casos, as representações, além de constituírem uma forma de atrair o usuário para a conclusão do acordo, são capazes de informar de maneira mais clara e efetiva do que representações exclusivamente verbais, como os números de séries e as especificações técnicas.

A ausência da linguagem visual aumenta o risco do contrato, sobretudo em contratos eletrônicos, em que os usuários não possuem contato físico com os objetos, tampouco estabelecem encontro presencial com algum representante da empresa contratada.

Já os conceitos contratuais que não têm existência física – por exemplo, promessas, considerações, condições, obrigações, proibições, garantias, modificações, violações e retificações – não podem ser representados por fotografias, sendo mais apropriada a utilização de imagens figurativas, como narrativas em quadrinhos e semi-figurativas, ou sinais pictográficos baseados em metáforas ou convenções estabelecidas. Recomenda-se ainda que sejam acrescentados textos que contextualizem tais conceitos, deixando-os menos ambíguos (BARTON, BERGER-WALLISER E HAAPIO, 2013; LIMA, 2009).

A importância da identificação dos produtos e serviços, através de fotografias e ícones em contratos eletrônicos está, de certa forma, mais convencional do que o uso da linguagem pictórica em outros tipos de informações contratuais, como escopos, processos, prazos, responsabilidades das partes e outros conceitos intangíveis. Segundo Barton, Berger-Walliser

e Haapio (2013), a prova disso é que vendedores no *eBay*<sup>63</sup> são estimulados a usar fotografias de boa qualidade para atrair compradores e, mesmo nos sites de empresas B2B, o uso de imagens é essencial para o marketing de suas interfaces. Sendo assim, cabe um maior destaque para o uso de desenhos e imagens semi-figurativas, não-figurativas, semi-literais e não-literais como as ilustrações para tiras de quadrinhos e os ícones que complementam textos, sequências e diagramas<sup>64</sup>, nas representações de escopos, processos ou conceitos que não possuem existência tangível.

Os quadrinhos, na generalidade dos casos, fazem uso da linguagem pictórica essencialmente figurativa, na qual as partes são representadas por personagens que interagem visualmente ou por meio de um diálogo que capta simultaneamente o acordo e a história em cenários complexos ou simplificados, enquanto as linguagens esquemáticas e textuais também podem ser utilizadas, através de diagramas, linhas do tempos, gráficos, nomes, diálogos, narrativas complementares, números e símbolos, mas apenas para complementar o formato visual (HAAPIO, PLEWE, ROOY, 2017).

Segundo Haapio, Plewe e Rooy (2017) os quadrinhos são um formato que, além de incluírem vantagens como compreensibilidade, memorização e experiência do contrato, permitem que o contrato seja apresentado contextualmente fazendo uso de um tom de voz mais amigável em virtude do uso de pronomes pessoais em primeira e segunda pessoa. Esta abordagem situacional, temporal e particularizada pode aumentar a relevância, a identificação e o compromisso moral das partes. As aplicações sugeridas pelos autores para o uso de quadrinhos são acordos de emprego, contratos de serviços públicos, consentimentos médicos ou qualquer tipo de contrato que atinja um público mais amplo, com pessoas analfabetas ou semi-alfabetizadas, pois este tipo de uso da linguagem pode auxiliar pessoas com deficiências de alfabetização a entenderem seus direitos e deveres na relação.

Contudo, Haapio, Plewe e Rooy (2017) também ressaltam que o uso deste formato apresenta algumas oposições, como a dificuldade no desenvolvimento de quadrinhos que representem acordos complexos, além de suas representações serem subjetivas, podendo ser interpretadas de diversas formas, o que exige um grande esforço multidisciplinar para alcançar um resultado sem ambiguidades.

No que diz respeito aos significados dos gráficos, o cartógrafo Jacques Bertin (2011, p.2-3) propôs uma distinção entre sistemas monossêmicos, polissêmicos e pansêmicos:

---

<sup>63</sup> Disponível em: < <https://pages.ebay.com/br/pt-br/help/sell/pictures.html#standards>>. Acesso em 13 ago. 2018.

<sup>64</sup> Neste tópico serão abordadas as ilustrações para quadrinhos e ícones, enquanto as representações esquemáticas, como diagramas, linhas do tempo, etc. serão tratadas no próximo tópico.

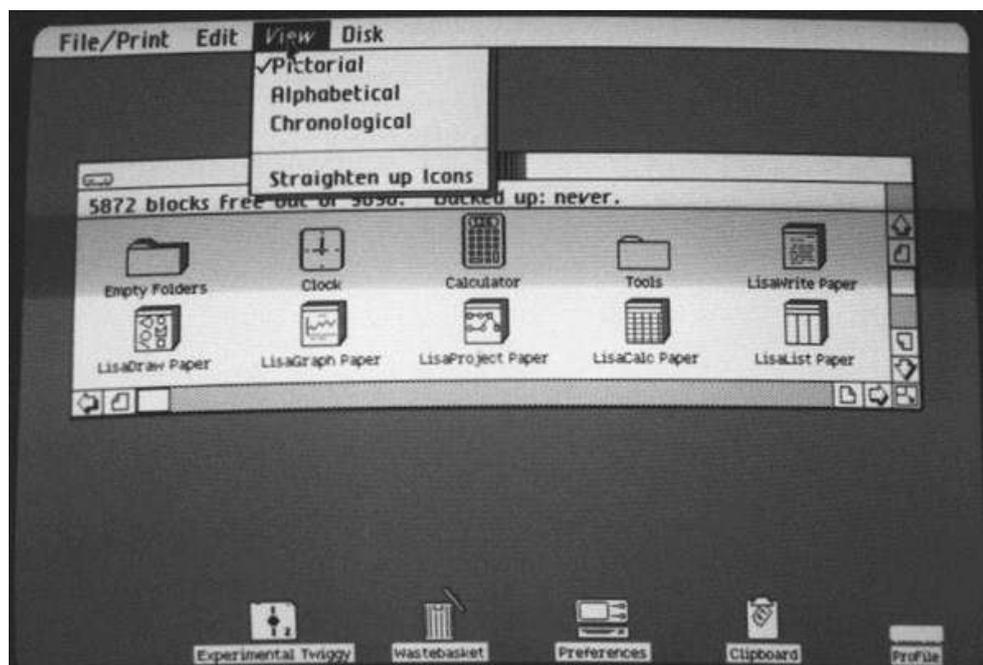
- Monossêmico – quando “o significado de cada signo é definido a priori da observação de um conjunto de signos”, ou seja, aquelas imagens em que só há uma única interpretação, como símbolos matemáticos e a linguagem esquemática.
- Polissêmico – quando o significado dos sinais individuais é deduzido pela consideração de uma coleção de sinais, oferecendo mais de uma interpretação. O significado dessas imagens é subjetivo. Lima (2009) afirma que são imagens mais denotativas, exemplificando-as com as ilustrações narrativas ou simbólicas, caso das ilustrações usadas nos quadrinhos dos contratos.
- Pansêmico – são imagens imprecisas com possibilidades infinitas de interpretação, como as pinturas abstratas.

Segundo Bertin (2011), as imagens figurativas estão sempre acompanhadas de um certo nível de ambiguidade, cujos seus significados imprecisos podem ser discutíveis.

Sem desconsiderar a importância das ilustrações figurativas utilizadas nas tiras de quadrinhos na visualização de contratos, especialmente nas aplicações já mencionadas, julga-se que, para o caso dos contratos eletrônicos, as imagens semi-figurativas, como ícones e pictogramas, com suas formas geométricas, concisas e esquemáticas, sejam mais adequadas, exatamente por sintetizarem os elementos, reduzindo a ambiguidade da informação e limitando a possibilidade de múltiplas interpretações.

Além disso, tais símbolos gráficos foram incluídos nas telas digitais desde o início das primeiras interfaces gráficas dos computadores (figura 60) e se consolidaram como uma das principais linguagens utilizadas nos dispositivos eletrônicos ao longo dos últimos anos. Nestes ambientes os ícones são recursos fundamentais para a interação dos usuários, indicando zonas de acionamento de comandos ou reforçando visualmente alguma informação do sistema.

Figura 61 – Tela do Lisa OS da Apple



Fonte: Interface do Lisa OS, da Apple, lançado em 1983, inspirado nas estações de trabalho da Xerox. Disponível em: < <http://toastytech.com/guis/lisaos1LisaTour.html>>. Acesso em 07 ago. 2018.

Estes sinais pictográficos, que podem ser denominados também de ícones, símbolos gráficos ou simplesmente símbolos, correspondem a elementos gráficos compostos de formas sintetizadas, condensadas, esquematizadas e contundentes que servem para ser lidos e compreendidos empregando o menor esforço possível por parte do observador, o que permite uma maior rapidez de leitura (ROSA, 2010).

Henry Dreyfus (1984) defende que os ícones podem complementar todas as linguagens, possibilitando uma mais profunda e rápida compreensão sobre áreas específicas, pois uma forma ou cor simples ou a combinação de ambas é compreendida e traduzida pelo cérebro de modo mais rápido e direto do que ocorre com a palavra escrita. Por isso, se popularizaram em situações cotidianas, cuja rapidez demanda uma compreensão ágil, tal qual ocorre em sinalizações de trânsito, aeroportos, botões de segurança e emergência em indústrias, além de serem estabelecidos em áreas com a música, a matemática e entre outras áreas da ciência. O primeiro sistema de representação pictórica internacional, *Isotype*, *International System of Typographic Picture Education*, criado por Otto Neurath e

desenhando por Gerd Arntz, surgiu através do uso de metáforas gráficas<sup>65</sup> para facilitar processos de aprendizagem e representar visualmente dados estatísticos.

Segundo Lima (2009), nestas metáforas as representações são reduzidas a formas sintéticas, com o objetivo de serem o mais esquemáticas (semi-figurativas) possíveis, contudo, preservando-se as características figurativas.

Figura 62 – Arquivo digital com os pictogramas para o *Isotype*

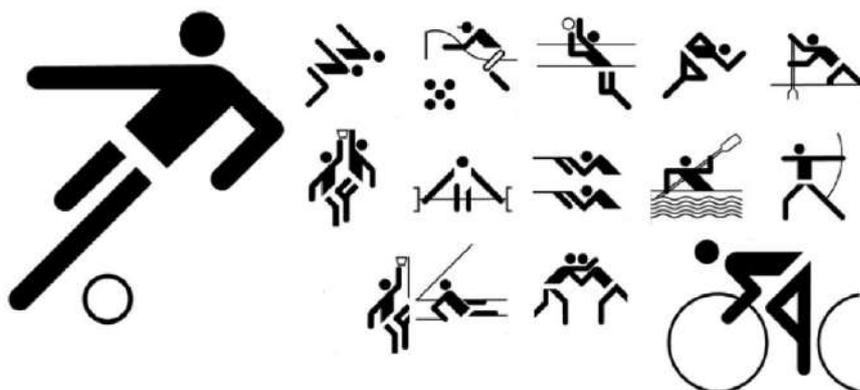


Fonte: Gernd Arntz, web archive. Disponível em: < <http://www.gerdarntz.org/isotype>>. Acesso em 07 ago. 2018.

Devido à sua abordagem sistêmica, o *Isotype* influenciou diversos designers, dos quais destaca-se Otl Aicher, designer dos pictogramas utilizados nos Jogos Olímpicos, no ano de 1972, em Munique (ROSA, 2010).

<sup>65</sup> Metáforas gráficas são representações imagéticas que possuem um correspondente no mundo real. Nas interfaces gráficas computacionais, algumas metáforas se consolidaram de tal maneira que, mesmo nos casos de seus correspondentes físicos não serem mais utilizados, as representações não perderam sua força, como, por exemplo, o caso das representações gráficas do disquete, para o armazenamento de arquivos, e do telefone, em seu formato antigo.

Figura 63 – Pictogramas para os Jogos Olímpicos de Munique



Fonte: OTL AICHER, 1972. Disponível em: < [https://www.researchgate.net/figure/Pictogramas-para-os-Jogos-Olimpicos-de-Munique-1972-Design-de-Otl-Aicher\\_fig8\\_267394564](https://www.researchgate.net/figure/Pictogramas-para-os-Jogos-Olimpicos-de-Munique-1972-Design-de-Otl-Aicher_fig8_267394564)>. Acesso em 07 ago. 2018.

Esse sistema se tornou uma das principais referências e fontes de inspiração do design de pictogramas e sinalizações aplicados a contextos universais, gerando uma padronização da linguagem visual (MATOS, 2009; ROSA, 2010).

Aicher sintetizou e simplificou os elementos de seus pictogramas pela conjugação de círculos e quadrados, combinados e sobrepostos a um esqueleto linear, seguindo um controle matemático, que baseava-se em uma malha de construção modular, dividida por linhas na horizontal, na vertical e na diagonal (ROSA, 2010).

Esta construção matemática acaba por resultar formas sintéticas e menos figurativas, que generalizam as representações. Ou seja, um pictograma que simboliza a figura humana, sem enfatizar detalhes convencionalmente naturalistas, representa a generalidade da raça humana, e não uma pessoa em particular.

Todos estes símbolos são desenhados com “características monossêmicas para reduzir as margens de ambiguidade e então tornar mais objetiva a tarefa de descodificação por parte do utilizador”, conforme conclui Carlos Rosa (2010, p.07). Em razão destas características, o uso deste tipo de representação é bem-vindo em informações jurídicas, como forma de complementar e reduzir a ambiguidade da linguagem verbal, sobretudo, quando se trata dos contratos eletrônicos, visto que estas representações já se encontram popularizadas em ambientes digitais e, assim, com usuários familiarizados, a carga cognitiva para compreensão deste tipo de representação é menor.

É oportuno frisar que, apesar de este tipo de representação ter sido originalmente criada por Neurath buscando-se a neutralidade e universalidade da linguagem, não pode ser considerada neutra e universal, pois não é dissociada de características culturais e estilísticas.

Os sinais pictográficos são construídos a partir de malhas e formas geométricas, que lhes conferem um carácter matemático científico e transmitem a ideia de generalização das representações, mas precisam ser conhecidos e compartilhados por um grupo afim de serem compreendidos<sup>66</sup>.

Não por outro motivo, Twyman (1985, p.285) destaca que a “presença inevitável de características estilísticas garante que a linguagem pictórica não deva ser neutra, e as decisões sobre questões de estilo serão tomadas seja de forma conscientemente ou não”. Ele ainda complementa afirmando que uma escolha sensata sobre o uso da linguagem pictórica deve considerar todos os fatores que afetam o comunicação, especialmente no que se refere ao conteúdo informativo.

Destarte, as representações pictóricas, semi-figurativas e esquemáticas se adequam na complementação da linguagem verbal dos contratos eletrônicos, não por serem consideradas neutras ou universais, mas pelo fato de suas formas sintéticas e concisas reduzirem a ambiguidade da informação e já serem conhecidas e compartilhadas pelos usuários nas representações web, ajudando na comunicação e permitindo o alinhamento dos interesses das partes envolvidas na relação contratual, premissa fundamental para o sucesso da relação comercial.

O uso mais comum deste tipo de representação em informações contratuais pode ser encontrado na identificação de objetos de contratos e suas especificações nas páginas de produtos em *websites*, como pode ser visto na figura 64 a seguir.

Figura 64 – Exemplo do uso de ícones nas páginas sobre produtos

### Comodidades

 Estacionamento incluído

 Café da Manhã

 Wifi

 Piscina

 TV a Cabo

 TV

Fonte: Site Airbnb. Disponível em: < <https://www.airbnb.com.br/rooms/89352>>. Acesso em 10 ago. 2018.

<sup>66</sup> Segundo Thomas Kuhn (1970) o próprio conhecimento científico, como a linguagem, é intrinsecamente a propriedade comum de um grupo, que para compreendê-lo é necessário conhecer as características dos grupos que a criam e usam.

Contudo, além de estes ícones normalmente aparecerem apenas nas páginas que apresentam seus produtos ou serviços – e não como parte da definição do objeto do contrato em si –, os pesquisadores da visualização de contratos estudam a aplicação deste tipo de representação pictórica em outras informações jurídicas, financeiras ou comerciais, como o relacionamento e as responsabilidades das partes envolvidas no contrato, escopos, processos ou conceitos que não possuem existência tangível.

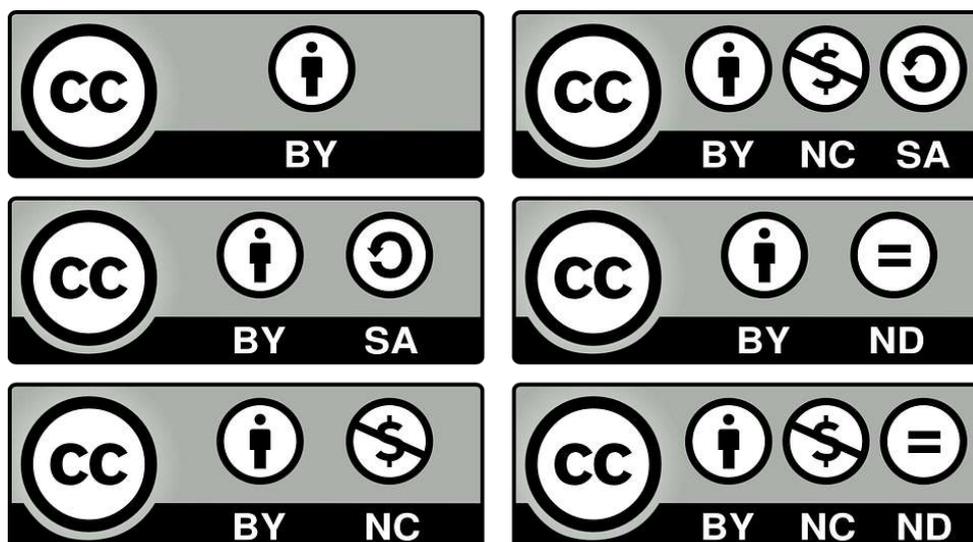
Um dos exemplos mais conhecidos desta aplicação são os ícones criados para as licenças do *Creative Commons* que padronizam a autorização de uso dos trabalhos criativos e atribuição de autores, formando um repositório de conteúdos que podem ser copiados, distribuídos, editados, remixados e utilizados para criar outros trabalhos, pelo menos, para fins não comerciais, sempre dentro dos limites da legislação de direito de autor e de direitos conexos.

As licenças incorporam três camadas de informação (figura 65): o texto legal, com o conteúdo jurídico verbal tradicional; a camada legível por humanos, que utiliza ícones e um resumo explicativo que sumariza os termos e condições mais importantes sobre a licença para usuários não advogados, incluindo licenciantes e licenciados; e ainda a camada final, legível por máquinas, na qual a licença é disponibilizada por meio de um código que pode ser incorporado em *websites*, facilitando a identificação da licença utilizada na internet.

Figura 65 – Licença em três camadas do *Creative Commons*



Figura 66 – Ícones utilizados na camada legível por humanos



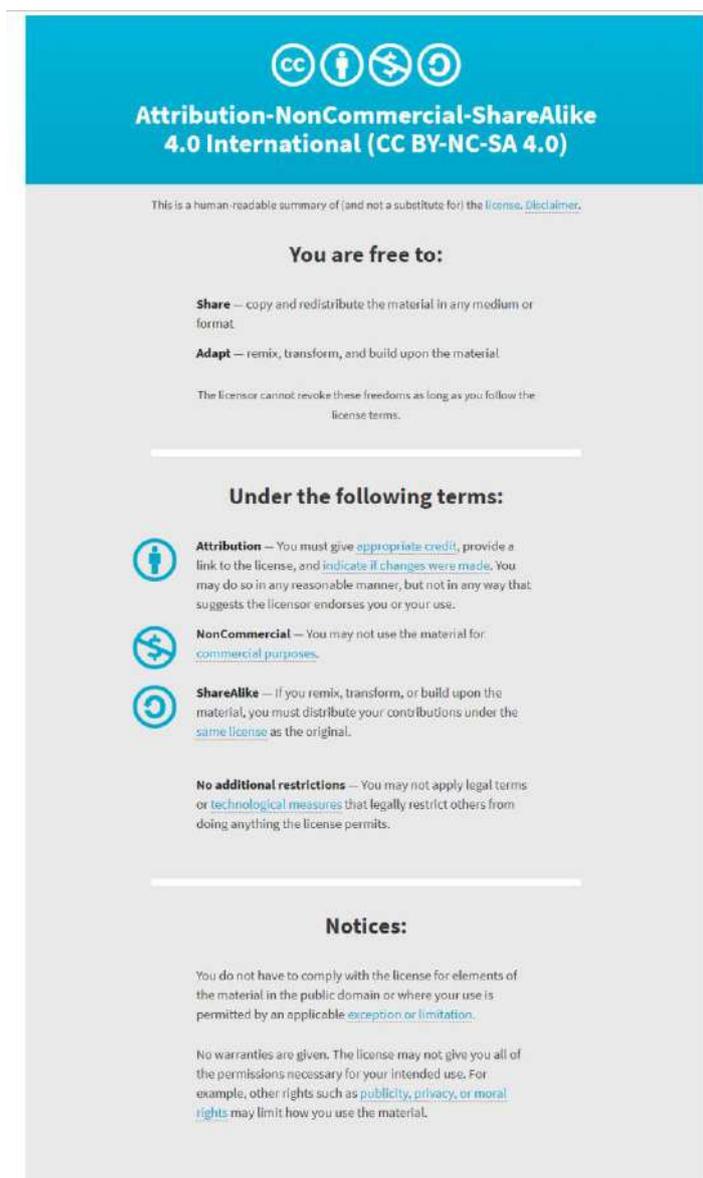
Fonte: Disponível em: < <http://creativecommons.org>>. Acesso em 10 ago. 2018.

Os ícones representam as possibilidades e limitações de uso, com o símbolo CC indicando que o trabalho utiliza a licença do *Creative Commons*, enquanto o ícone que representa um ser humano, representa que deverá ser atribuído o crédito ao autor. A seta circular, por sua vez, representa que o trabalho pode ser adaptado e alterado desde que mantenha a mesma licença, o símbolo de igual representa que não pode ser modificado para distribuição e o de cifrão cortado, que não pode ser comercializado (figura 66). Assim, através do uso destes sinais pictográficos, as licenças podem ser combinadas, variando entre flexíveis e restritivas. Esta representação ainda possibilita a rápida comparação entre as combinações de possíveis licenças, pois, quanto mais ícones são utilizados, mais restritos são os usos, o que vai ao encontro a dos princípios da excelência dos gráficos de Tufte (2001)<sup>67</sup>.

Se forem necessárias informações adicionais, o resumo legível para humanos e o texto legal (completo) também se encontram disponíveis no site do *Creative Commons* e podem ser acessados por meio do código incorporado nos sites (figura 67).

<sup>67</sup> O tema será aprofundado no tópico linguagem esquemática.

Figura 67 – Resumo legível por humanos e link para o texto legal



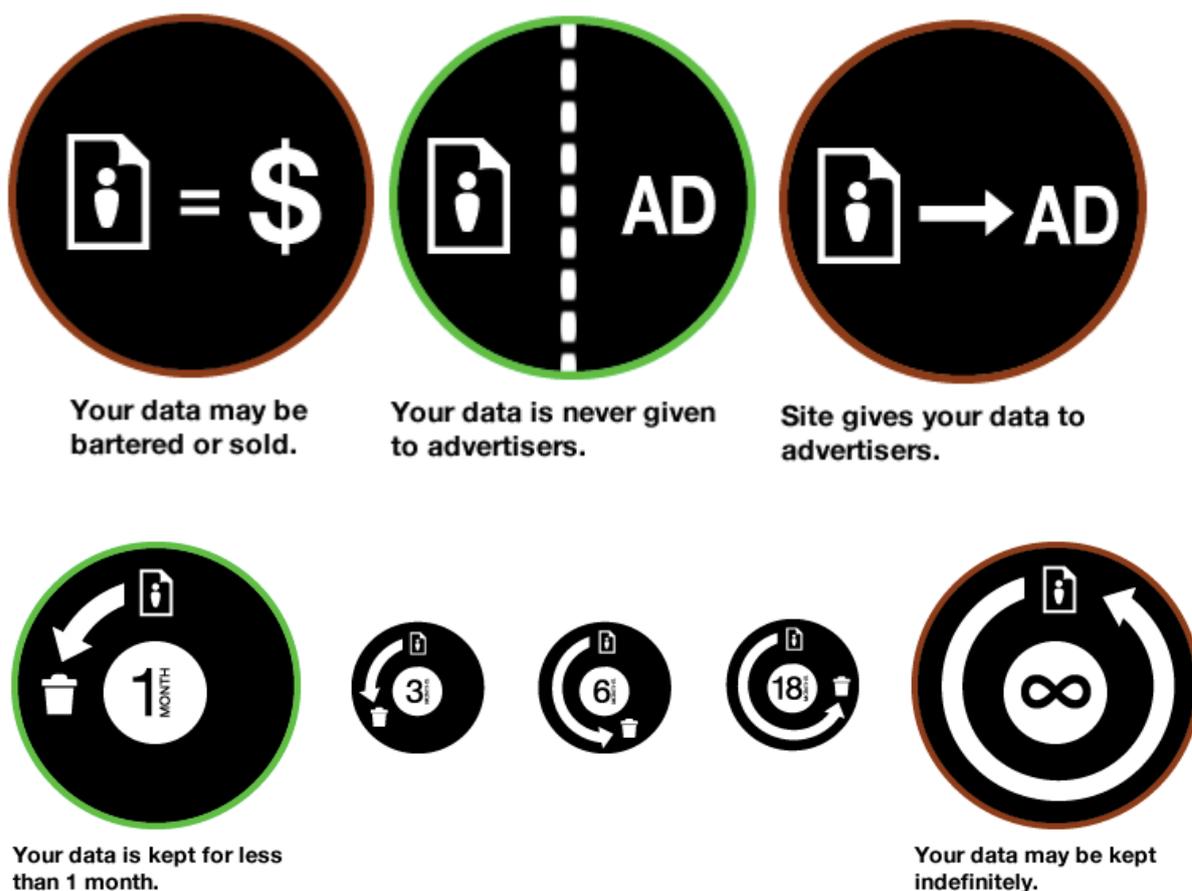
Fonte: Disponível em: < <http://creativecommons.org>>. Acesso em 10 ago. 2018.

Outro exemplo, menos difundido, do uso de ícones em informações jurídicas foi exposto no trabalho sobre as políticas de privacidade, do designer americano Aza Raskin<sup>68</sup>, enquanto ele trabalhava para a Mozilla, no qual propôs-se uma versão alfa de símbolos pictográficos para representar um conjunto de parâmetros sobre uso dos dados pessoais (figura 68).

<sup>68</sup> Disponível em: < <http://www.azarask.in/blog/post/privacy-icons/>>. Acesso em 10 ago. 2018.

Estes ícones, embora não abordem todos os tópicos de políticas de privacidade, simplificam o texto verbal e ampliam a discussão e compreensão sobre o uso de dados pessoais por *websites*, incentivando a comparação rápida entre diferentes formas de utilização desses dados. O ícone vermelho indica que deve ser dada uma maior atenção, enquanto a cor verde transmite maior segurança, o que é apregoadado por um dos princípios da excelência dos gráficos de Tufte (2001)<sup>69</sup>.

Figura 68 – Ícones para políticas de privacidade



Fonte: Disponível em: < <http://www.legaltechdesign.com/communication-design/privacy-icons-alpha-release-mozilla-aza-raskin/>>. Acesso em 10 ago. 2018.

A análise da simplificação dos longos e não acessíveis termos e condições on-line através do uso de ícones tem sido realizada pelo projeto *CommonTerms*<sup>70</sup>, coordenado pela

<sup>69</sup> Este tema será aprofundado no tópico linguagem esquemática.

<sup>70</sup> Disponível em: < <https://www.metamatrix.se/>> Acesso em 11 ago. 2018.

agência digital *Metamatrix AB*<sup>71</sup> e patrocinado pela organização independente *Internetfonden.se*, ambas na Suécia, resultado da sessão sobre desenvolvimento sustentável na web, na conferência *Sweden Social Web Camp*<sup>72</sup> com a participação de Pär Lannerö e Thomas Bjelkeman.

Em 2010, quando o projeto foi iniciado, a ideia consistia em analisar os acordos mais comuns e criar ícones que os representassem, seguindo o modelo do *Creative Commons*. Contudo, após a análise de um pouco mais de 20 sites populares com a categorização de mais de 450 termos diferentes, disponíveis em um banco de dados de termos comuns<sup>73</sup> que incluem ícones, foi comprovado que devido à quantidade de termos possíveis, não seria prático criar representações padronizadas para cada termo, especialmente diante da natureza intangível de muitos termos, abandonando-se a ambição inicial (LANNERO, 2013).

Por esta razão, o projeto foi modificado e seus pesquisadores propuseram um formato tabular padrão para apresentação do resumo de termos e condições em uma tela, incluindo o ícones em cada seção do contrato (figura 69).

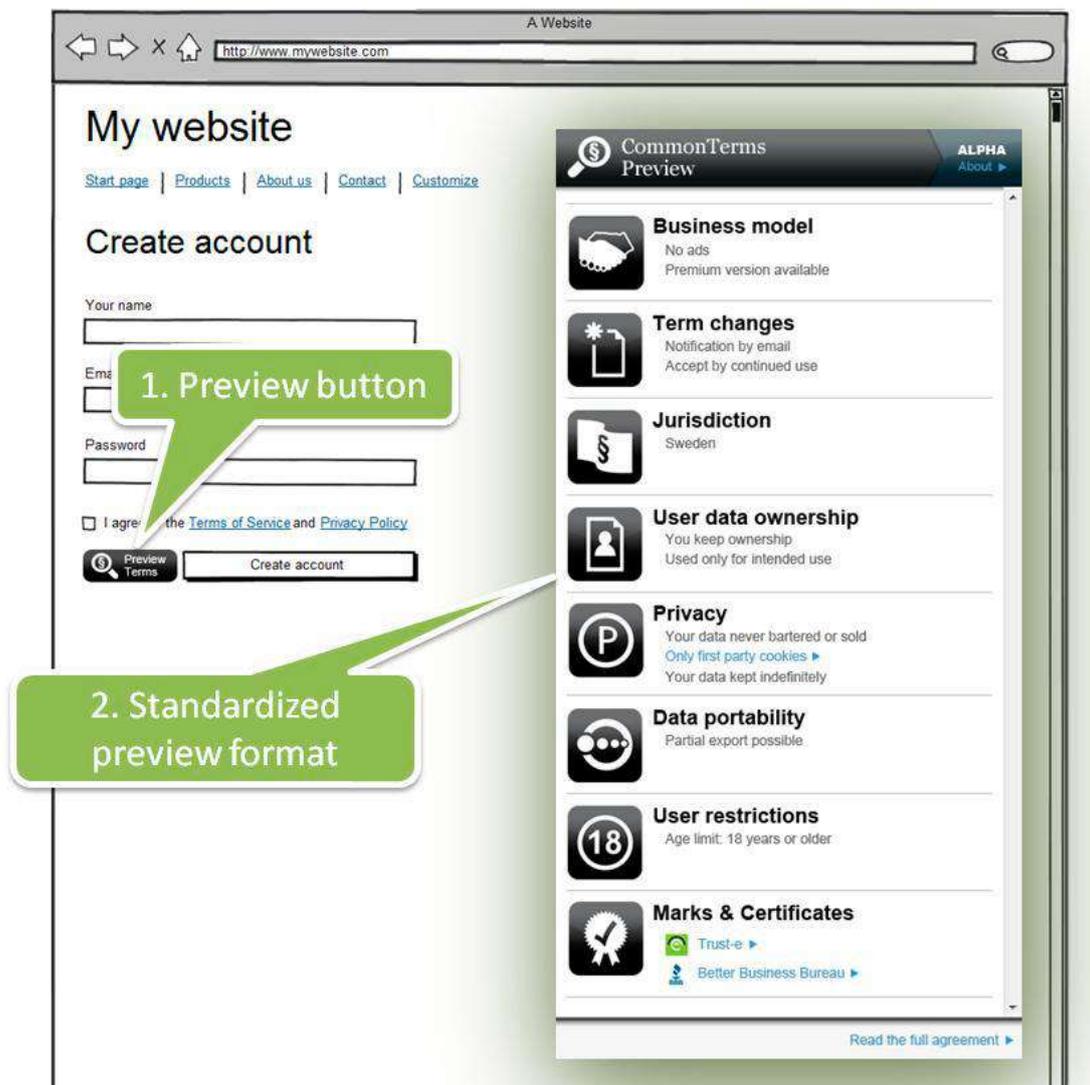
---

<sup>71</sup> Disponível em: < <https://www.iis.se/english/>> Acesso em 11 ago. 2018.

<sup>72</sup> Disponível em: < <http://www.swedensocialwebcamp.com/>> Acesso em 11 ago. 2018.

<sup>73</sup> Disponível em: < <http://commonterms.net/patterns/>> Acesso em 10 ago. 2018.

Figura 69 – Proposta alfa *CommonTerms* em 2012



Fonte: LANNERO, 2013.

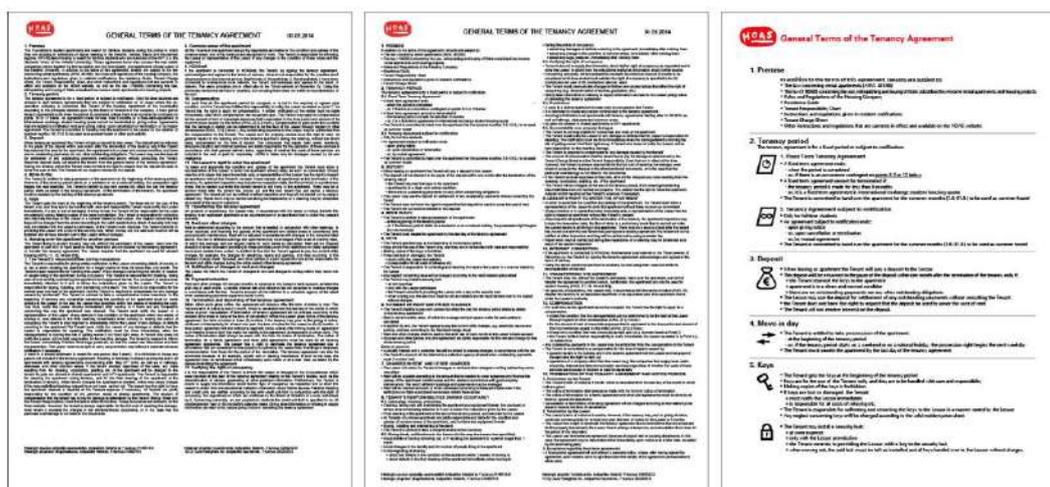
A proposta em questão foi aprimorada resultando em uma ferramenta beta, em 2013, que gera resumos em uma tela única com ícones padronizados para representar os termos e condições de sites.

Esta versão propôs sete tópicos/seções para termos de uso de sites, representadas através de sinais pictográficos, semi-figurativos: 1. Modelo de Negócio; 2. Pagamento e Cancelamento; 3. Detalhes do contrato; 4. Conteúdo e direitos autorais; 5. Privacidade e Segurança; 6. Restrições do usuário; 7. Certificados e Garantias, com o objetivo de facilitar a usuários a usarem os termos de uso.

Outras pesquisas que merecem destaque sobre o uso de pictogramas em contratos são da Passera (2015) e Waller et al. (2016).

Passera (2015) realizou uma avaliação de duas versões de redesenho de um contrato para locação de apartamentos estudantis (figura 70): a primeira apenas reestruturava e diagramava o texto, enquanto a segunda, além da reestruturação textual, incluía ícones e outros elementos visuais (figura 71).

Figura 70 – Página das três versões do contrato: acordo original (à esquerda), acordo reestruturado (centro), contrato visualmente reprojeto e reestruturado (à direita).



Fonte: PASSERA, 2015.

A pesquisadora partiu das seguintes hipóteses: o desempenho do contrato tradicional seria pior do que o da versão com o texto reestruturado; este, comparado à versão com recursos visuais, também teria um desempenho inferior; o uso de recursos visuais produziria experiências mais positivas do que às relacionadas aos contratos tradicionais somente textuais, mesmo quando reestruturado. O teste foi realizado com 48 estudantes de 6 universidades europeias e de cursos distintos.

Os resultados sugeriram que o uso de recursos visuais de informações (em termos de layout, tipografia e do uso da linguagem icônica), além da reestruturação lógica do texto, é necessário para tornar o significado das cláusulas contratuais mais claras para os leitores.

No entanto, não houve grande diferença na percepção positiva da versão visual comparada às duas versões textuais, sugerindo que os documentos legais são intrinsecamente desagradáveis para leitores não advogados. Vale ressaltar que o texto verbal utilizado nas três versões se manteve igual, e que este aspecto também pode influenciar na percepção dos contratos.

Figura 71 – Cláusulas visuais do contrato de aluguel de apartamentos estudantis

---

## 7. Pets



- Outside of your apartment you must keep pets **on the leash** and they **should not disturb** other tenants
  - It is strictly forbidden to take cats and dogs out at the **yard, children's playground** or its immediate **vicinity**
  - Pets must not make **dirty** the building or outdoor areas of the housing company
  - It is forbidden to **keep or wash** pets in **common facilities**
- 

## 8. Safety and prevention



### 1. Use of dishwashers and washing machines

- The Tenant is responsible for the **use, supervision and possible problems** that occur with any equipment/machines that **they or the previous tenant** has installed
- Washing machines and dishwashers should always be **installed by a professional**
- The **water supply tap** must always be **turned off** after using the machine and a safety bin should be installed under the dish washer
- If a washing machine/dishwasher tap cannot be found in the apartment, it means that using one **is not allowed**
- In order to use washing machines and dishwashers the Tenant must have a **home insurance**



### 2. Fire

- When using doors which are to be kept locked, including fire doors, be sure that they **remain locked** after you for safety reasons
  - It is forbidden to **barbecue, light up torches** or practise any other kind of activity on the balconies/terraces that may increase the **risk of a fire**
  - **Mopeds** and similar items must not be stored in the basement/other indoor facilities **unless fuel is completely drained**
- 

© 2013 Stefania Passera.

Fonte: Disponível em: < <https://stefaniapassera.com/portfolio/tenancy//>> Acesso em 11 ago. 2018.

Segundo Passera (2015), os ícones foram os elementos mais visíveis no contrato redesenhado do experimento, usados tanto para explicar detalhes das cláusulas ou sua lógica, como para sinalizar e identificar os tópicos discutidos no texto. Esta identificação utilizada em textos multimodais, especialmente em livros didáticos, manuais e guias, sugere a ressignificação dos contratos como instrumentos capazes de instruir as partes envolvidas<sup>74</sup>.

Waller et al. (2016) também abordam como o uso de ícones pode promover este papel de orientação das partes envolvidas em informações jurídicas.

Estes pesquisadores utilizaram um sistema de ícones codificados por cores representando seções do documento necessário para viabilizar a instalação de uma indústria de energia no Canadá, na qual pequenas empresas locais das comunidades aborígenes deveriam ser envolvidas a partir das oportunidades de emprego oferecidas.

O documento foi criado como carta amigável com um formulário que deveria ser preenchido e devolvido com a proposta das pequenas empresas, incluindo ícones para identificar os tópicos do documento, explicar processos envolvidos, como prazos, pagamentos, erros no preenchimento das informações e requisitos do próprio documento.

Waller et al. (2016) consideram o uso de ícones – como ícones de alerta, ícones em tópicos, ícones para destacar cabeçalhos e inícios das seções do contrato – e o uso da

---

<sup>74</sup> Este tema será aprofundado no tópico propósito da informação na visualização de contratos.

codificação por cores importantes padrões de design capazes de apoiar a leitura estratégica e o engajamento dos leitores, além de evidenciarem a relevância do uso de dicas visuais para apoiar explicações, conforme figura 43.

Haapio, Hagan (2016) e Haapio, Passera (2016) também recomendam o uso de ícones em contratos como um padrão de design<sup>75</sup> que deve ser utilizado para representar as principais seções e outras interações entre as suas partes.

Sintetiza-se, assim, o uso da linguagem pictórica para contratos, segundo as unidades elementares de Sancho (2001):

- Fotografia – são elementos de identificação mais precisos e normalmente menos manipulados que os desenhos. Podem identificar mercadorias, lugares, situações ou pessoas.
- Desenhos figurativos – representações utilizadas para demonstrar informações mais ou menos precisas, como, por exemplo, desenhos técnicos e quadrinhos em situações que, por questões técnicas, a fotografia não se demonstra viável.
- Ícones – formas relativamente figurativas (semi-figurativas) ou abstratas, com funções representativas ou simbólicas, são úteis para representar conceitos intangíveis dos contratos, considerados um padrão de design para os pesquisadores da visualização de contratos e especialmente importantes para o caso dos contratos eletrônicos.

---

#### **PD 5 Uso da linguagem pictórica em contratos eletrônicos**

- Compor a linguagem pictórica a partir das variáveis forma, tamanho, valor, orientação posição, textura e cor (BERTIN, 2011) através dos recursos: enfatizar ou minimizar; comparar ou ordenar; agrupar ou classificar; selecionar ou omitir; optar pelo reconhecimento imediato ou tardio; apresentar de forma interessante; hierarquizar, ligar ou separar, igualar ou diferenciar, etc (MIJKSENAAR, 1997; BONSIPE, 1999; WALLER ET AL., 2016).
- Criar relações significativas entre objetos gráficos e o espaço gráfico (ENGELHARDT, 2002).
- Usar fotografias, desenhos técnicos, ilustrações ou representações figurativas e literais para a identificação de informações tangíveis (BARTON, BERGER-WALLISER, HAAPIO, 20013; HAAPIO, PLEWE E ROOY, 2017).
- Usar imagens semi-figurativas (esquemáticas) sintéticas como ícones (literais

---

<sup>75</sup> Padrão de visualização: ícones (página 102).

---

ou não de acordo com a informação) para a representação pictórica de informações intangíveis (BARTON, BERGER-WALLISER, HAAPIO, 2013; LIMA, 2009; HAAPIO, PASSERA, 2016).

---

#### 4.7.2.3 Linguagem gráfica esquemática para contratos eletrônicos

A linguagem gráfica esquemática – apesar de se constituir de marcas gráficas intencionais que não são palavras, números ou imagens – possui uma fronteira tênue com a linguagem gráfica pictórica (LGP) e a verbal (LGV)<sup>76</sup>.

Como observado na conceituação de Silva:

A linguagem gráfica é considerada esquemática quando utiliza elementos visuais não-verbais ou não-pictóricos como meio de simbolização e, de acordo com Coutinho (2002), para comunicar uma mensagem, geralmente é empregada simultaneamente com a LGV ou LGP, por meio de exemplos como: mapas, tabelas, diagramas, infográficos, quadrinhos, entre outros (SILVA, 2010, p.82).

Assim, as marcas gráficas não-verbais e não-pictóricas são representações abstratas da estrutura da informação, como linhas, pontos de condução, setas, caixas, círculos, ou qualquer outro símbolo que evidencie o relacionamento entre os elementos gráficos, guiando e estruturando as informações sequenciais (jurídico e comerciais) do contrato (por exemplo, eventos, prazos, valores, procedimentos a serem realizados, responsabilidades compartilhadas, explicação de escopos, requisitos e condições, através de tabelas, diagramas, mapas, infográficos, etc).

As caixas e círculos podem servir como contorno; molduras de imagens e texto, atuando como elementos de separação das informações; já as linhas, setas, pontos de condução podem conectar elementos gráficos. Estas marcas dificilmente aparecerão separadas das linguagens verbal e pictórica, o que evidencia a interdependência das linguagens visuais e a dificuldade de dissociar a linguagem esquemática das demais, sendo, portanto, relevante uma abordagem sobre a semiologia e sintaxe visual das representações esquemáticas.

---

<sup>76</sup> Os sinais pictográficos, abordados no tópico anterior, são um exemplo de representações que possuem características dos modos de linguagem pictórico, esquemático e até mesmo verbal simultaneamente.

#### 4.7.2.3.1 Semiologia e sintaxe visual para contratos

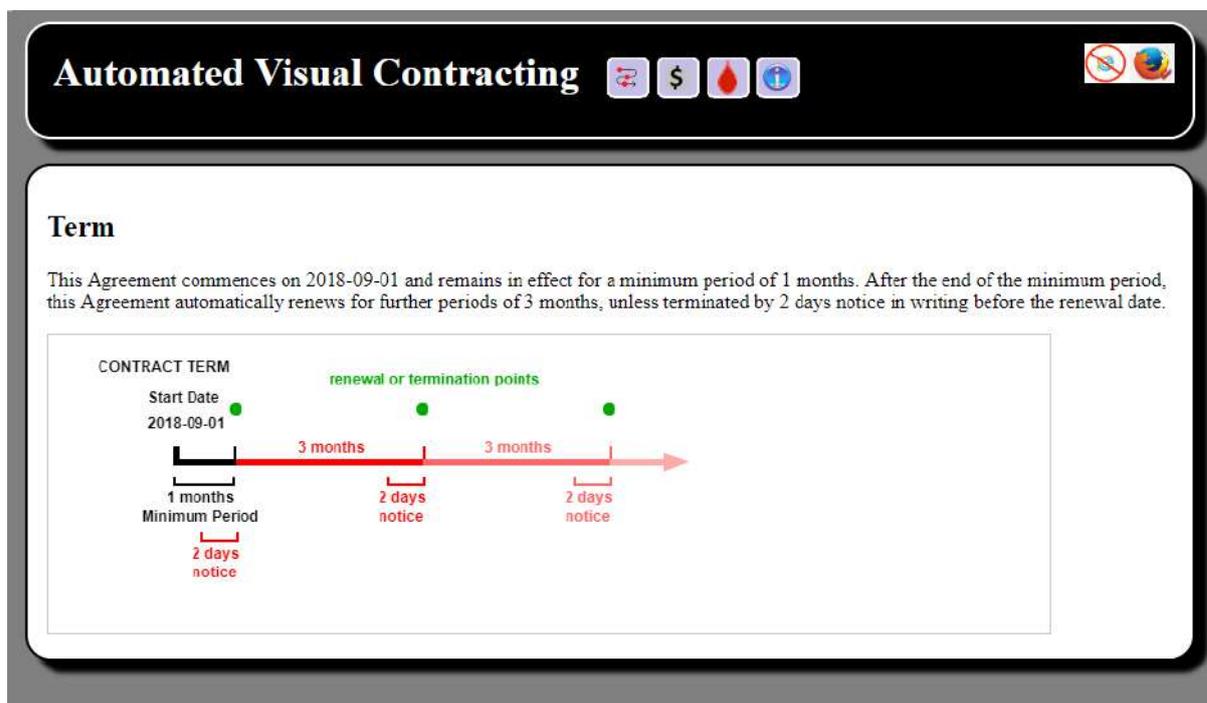
Nota-se que, apesar de a linguagem gráfica esquemática utilizar de representações consideradas abstratas, aquela possui uma intenção claramente definida e, por isso, é considerada semi-figurativa, visto que se utiliza formas sintéticas que se afastam do realismo, para representar as relações gráficas, mas sua intencionalidade é bem demarcada, diferentemente das representações não-figurativas, como as pinturas abstratas.

Pode-se compreender a diferença das linguagens pictórica e esquemática a partir da composição dos gráficos de Engelhardt (2002), visto que nesta o enfoque principal da linguagem pictórica está na representação dos objetos gráficos, enquanto a linguagem esquemática se concentra na representação das relações que os objetos possuem entre si e com o espaço gráfico. Exatamente por serem conceitos tão interligados, já que as representações são os próprios objetos gráficos que contêm o espaço e as relações, é difícil traçar uma delimitação entre as duas linguagens.

Dessa forma, os fundamentos abordados no tópico anterior sobre a linguagem pictórica, como as variáveis gráficas fundamentais (forma, tamanho, valor, textura, cor, orientação, posição) difundidas por Bertin (2011) e utilizadas segundo os recursos (enfatizar ou minimizar; comparar ou ordenar; agrupar ou classificar; selecionar ou omitir; optar pelo reconhecimento imediato ou tardio; apresentá-la de forma interessante) de Mijksenaar (1997), são particularmente importantes nas representações esquemáticas. É de se destacar que alguns dos exemplos apresentados fazem uso de recursos esquemáticos como o guia visual JYSE com a variação de valor entre seus pictogramas e as colunas do diagrama (figura 44).

Além disso, a linguagem esquemática, tal qual a linguagem pictórica, também pode ser veiculada nos diferentes graus de literalidade, como, por exemplo, linhas do tempo literais em que as unidades de tempo são coerentes com o tempo na realidade (unidades de tempo equivalentes as unidades de medidas), tal qual no caso da linha do tempo do protótipo criado por Passera, Haapio e Curtotti (2014) que pode ser observada na figura 72 a seguir.

Figura 72 – Exemplo de representação esquemática literal



Fonte: Protótipo para a automação na criação de representações visuais de cláusulas de contratos. Este trabalho foi apresentado no International Legal Informatics Symposium (IRIS) em 2014 na Universidade de Salzburg no artigo *Making the Meaning of Contracts Visible - Automating Contract Visualization* (PASSERA, S., HAAPIO, H., CURTOTTI, M, 2014).

Disponível em: <<http://users.cecs.anu.edu.au/~Michael.Curtotti/visualcontracting/#close>>. Acesso em 24 jul. 2018.

Percebe-se nesta linha do tempo sobre a duração de um acordo que as linhas que representam os meses mantêm uma relação com as medidas: o tamanho da linha vermelha, que representa o período de três meses para renovação do contrato, é três vezes maior que o tamanho da linha que representa o período mínimo de duração do acordo de um mês.

Já nas representações não-literais, não há esta preocupação com a fidelidade à realidade. É o caso da linha do tempo utilizada na política de cancelamento da *Airbnb* da figura 73, cuja linha vermelha, que representa o período de tempo de três dias até o momento do check-out, possui o mesmo tamanho das outras linhas, apesar de representarem menos dias.

Figura 73 – Exemplo de representação esquemática não-litera

Flexível Moderada Rigorosa (período de carência) Rigorosa Super Rigorosa de 30 Dias Super Rigorosa de 60 Dias Longa Duração

## Políticas de Cancelamento

O Airbnb permite que os anfitriões escolham entre três políticas de cancelamento padronizadas (Flexível, Moderada e Rigorosa) que serão aplicadas para proteger tanto o hóspede quanto o anfitrião. As políticas de cancelamento Super Rigorosas aplicam-se a circunstâncias especiais e são apenas por convite. A política de cancelamento de Longo Prazo se aplica a todas as reservas de 28 noites ou mais. Cada anúncio e reserva em nosso site indicará claramente a política de cancelamento. Os hóspedes poderão cancelar e revisar quaisquer penalidades ao visualizar seus planos de viagem e depois clicar em 'Cancelar' na reserva correspondente. Um anfitrião poderá ver o número de reservas que um hóspede já cancelou nos últimos 12 meses quando o hóspede enviar um pedido de reserva.

**Flexível: Reembolso integral dentro de um período limitado**

- As taxas de limpeza são sempre reembolsadas se a reserva for cancelada antes do check-in.
- A taxa de serviço do Airbnb pode ser reembolsada até três vezes por ano se o cancelamento ocorrer no máximo 48 horas após a realização da reserva. Além disso, se um hóspede cancelar uma reserva que coincida com qualquer parte de uma reserva existente, nós não reembolsaremos a taxa de serviço do Airbnb caso ele decida cancelar.
- As taxas de acomodação (isto é, a taxa por noite total que você paga) é reembolsável em alguns casos, como descrito abaixo.
- Se houver uma queixa de alguma das partes, o Airbnb deve ser notificado no prazo de 24 horas após o check-in.
- O Airbnb fará a mediação quando necessário e terá a palavra final em todas as disputas.
- Uma reserva é oficialmente cancelada quando o hóspede clica no botão de cancelamento na página de confirmação do cancelamento, que pode ser encontrada em Painel > Suas Viagens > Alterar ou Cancelar.
- As políticas de cancelamento podem ser substituídas pela Política de Reembolso do Hóspede, causas de força maior ou cancelamentos pelo Airbnb por qualquer outra razão permitida pelos Termos de Serviço. Por favor, revise essas exceções.

	Um dia antes	Check-in	Checkout
Exemplo	Qui, 02 de Agosto 15:00	Sex, 03 de Agosto 15:00	Seg, 06 de Agosto 11:00
Para o reembolso integral das taxas de acomodação, o cancelamento deve ser feito no mínimo 24 horas antes do horário de check-in no horário local da acomodação (ou antes das 15h, se não estiver especificado) no dia do check-in. Por exemplo, se o check-in for na sexta-feira, cancele até a quinta-feira da mesma semana antes do horário de check-in.		Se o hóspede cancelar com menos de 24 horas antes do check-in, a primeira noite não será reembolsável.	Se o hóspede chegar e decidir ir embora antes do previsto, as taxas de acomodação pelas noites não utilizadas a partir de 24 horas após o cancelamento oficial serão reembolsadas integralmente.

Fonte: Disponível em: < [https://www.airbnb.com.br/home/cancellation\\_policies#flexible](https://www.airbnb.com.br/home/cancellation_policies#flexible)>. Acesso em 31 jul. 2018.

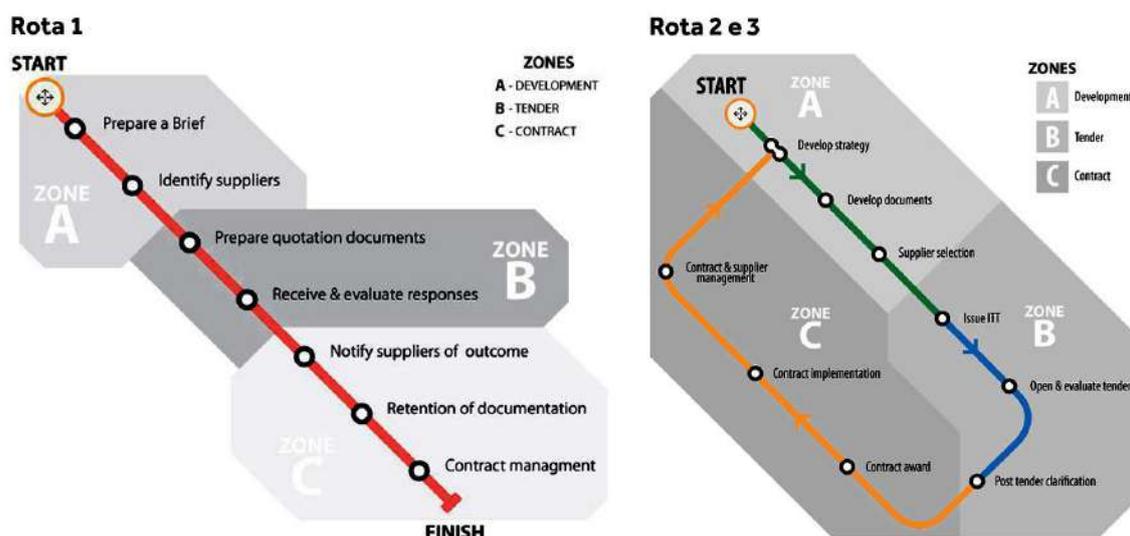
A despeito da não-literalidade nas representações ser veiculada em diversas situações do cotidiano, como gráficos em jornais que deturpam a representação dos dados reais não cumprindo o critério de “requerer a verdade sobre os dados” dos princípios da excelência dos gráficos propostos por Tufte (2001, p.51), aquela não é recomendada nas visualizações de termos de contratos, na quais as relações com os dados da realidade sejam fatores que influenciem as ações dos usuários, pois uma informação ambígua ou enganosa pode gerar interpretações diversas entre as partes envolvidas e um desconforto na relação comercial. No exemplo acima, a representação esquemática indica um tempo diferente da representação verbal e poderia gerar algum tipo de problema no momento em que o usuário tentasse cancelar a reserva.

Contudo, existem casos em que o uso da não-literalidade nas representações não consiste em fator problemático, especialmente quando as visualizações não tratam de dados

quantitativos (ex., prazos, valores, multas), mas sim, das relações qualitativas entre as partes (ex., escopo, responsabilidades, procedimentos, regras e condições).

Isso pode ser exemplificado pela visualização criada pelo governo escocês para representar aquisições e contratações públicas, no *Procurement Journey*<sup>77</sup> (figura 73), um guia on-line dividido em três rotas, que visa orientar as atividades de aquisição e apoiar o gerenciamento das expectativas das partes interessadas, clientes e fornecedores.

Figura 74 – Exemplo de uma representação esquemática não-litera



Fonte: Disponível em: < <https://www.procurementjourney.scot/procurement-journey>>. Acesso em 14 ago. 2018.

Esta visualização se baseia no mapa do metrô de Londres, criado por Harry Beck em 1933. Note-se que se trata de um mapa de percurso elaborado em tipo híbrido de representação (diagrama de ligação e mapa), que apresenta informações qualitativas, em conformidade com os regulamentos de contratos públicos e de aquisições, além de orientações estatutárias escoceses, sobre os procedimentos que devem ser realizados nas contratações públicas de serviços e produtos. Tais procedimentos foram divididos por zonas que representam as etapas, de forma não-litera, não guardando as distâncias entre as atividades nenhuma relação específica com a realidade.

De forma geral, a linguagem esquemática, quando utilizada de forma criteriosa, é considerada monossêmica, adotando-se a classificação de Bertin (2011), possibilitando apenas uma única interpretação.

<sup>77</sup> Disponível em: < <https://www.procurementjourney.scot/procurement-journey>>. Acesso em 14 ago. 2018.

Por esta razão, recomenda-se o uso da linguagem esquemática nos contratos eletrônicos, tendo em vista que suas formas sintéticas podem ajudar a reduzir as ambiguidades da linguagem verbal e pictórica, diminuindo a possibilidade de múltiplas interpretações pelas partes.

Para apoiar o uso criterioso da linguagem esquemática, o estatístico, artista e professor emérito de Ciência Política, Estatística e Ciências da Computação na Universidade de Yale, Edward Tufte (2001) afirma que deve-se buscar a excelência dos gráficos através de:

- Apresentação bem planejada de dados interessantes, uma questão de substância, de estatística e de design;
- Comunicação de ideias complexas com clareza, precisão e eficiência;
- Oferecendo ao usuário o maior número de ideias no menor tempo possível, com a menor quantidade de tinta no menor espaço;
- Gráficos multivariados que revelem a verdade sobre os dados.

Apesar de estes princípios tratarem principalmente do design de informação de dados quantitativos, também podem ser aplicados na criação de visualizações de contratos eletrônicos.

Ao abordar o planejamento de dados como uma questão de substância, estatística e design, Edward Tufte (2001) reforça a importância das representações revelarem a essência dos dados (quantitativos ou qualitativos) sem distorções e ambiguidades, de forma atrativa, induzindo usuários a refletirem sobre o seu significado e as implicações de suas ações.

As informações, do modo como são disponibilizados nos contratos eletrônicos tradicionais, não têm levado em consideração este primeiro princípio, já que a ausência de um projeto de design, faz com que, muitas vezes, seus conteúdos sejam ignorados pelos contratantes, e mesmo quando lidos induzem o usuário a se preocupar com a linguagem jurídica rebuscada, ao invés de pensar no seu significado e nas implicações das cláusulas estipuladas na prática. Ademais, os contratos exclusivamente verbais não têm comunicado com clareza, precisão e eficiência, tampouco economizam tempo, espaço, tinta (que representa os recursos físicos necessários e, no caso dos contratos eletrônicos, podem ser simbolizados pela quantidade de bits para a exibição na tela), correspondendo a longas páginas de texto indiferenciadas que geram incertezas nos usuários.

Assim, com a aplicação desses princípios da excelência dos gráficos, espera-se que os contratos eletrônicos transmitam os dados jurídicos e comerciais das relações, induzam o usuário a pensar mais sobre o significado e as implicações das cláusulas, evitem distorções e ambiguidades em seu texto, apresentem informações em espaços menores, ajudem na

coerência dessas informações, incentivem a comparação entre diferentes termos e cláusulas (como no caso dos ícones da *Creative Commons* – figura 66 – e das políticas de privacidade – figura 68), revelem vários níveis da informação (de uma visão geral ampla até o nível do detalhe, como no guia visual *Vendor Power!* – figura 55), possuam um propósito claro e integrem diferentes linguagens para comunicar as informações de forma adequada.

Tufte (2006) ainda apresenta os princípios fundamentais do design analítico que sintetizam os diversos fundamentos já abordados nesta dissertação para as visualizações de contratos: (1) comparações; (2) causalidade, mecanismo, estrutura, explanação; (3) análise multivariada; (4) integração de evidências; (5) documentação; e (6) a importância do conteúdo.

De acordo com o primeiro princípio, é fundamental que as visualizações evidenciem comparações, contrastes e diferenças inteligentes e apropriadas.

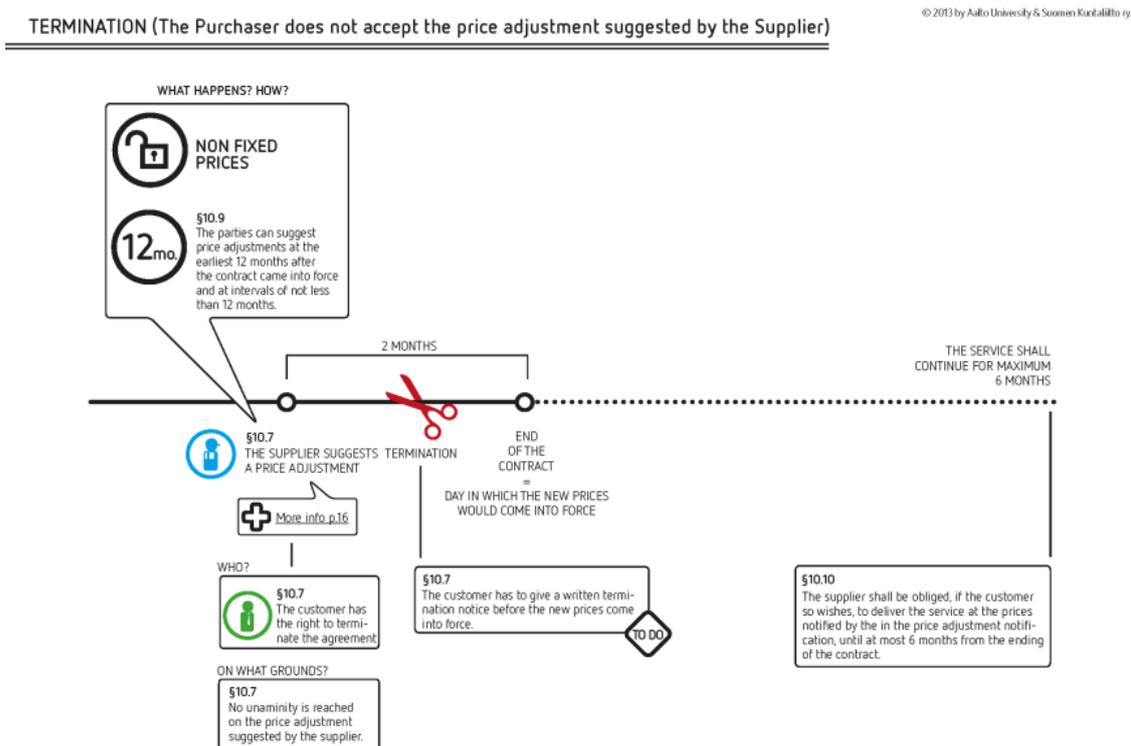
Diversos tipos de informações podem ser comparadas em contratos, como as diferentes responsabilidades das partes, os contrastes entre condições e políticas a serem seguidas, que podem ser exemplificados através dos já mencionados casos dos ícones da *Creative Commons* (figura 66) e das políticas de privacidade (figura 68), além do diagrama do guia visual JYSE (figura 44). Nesta última, é possível comparar rapidamente as responsabilidades, obrigações e direitos dos clientes e dos prestadores de serviços no acordo pela leitura dos blocos de texto e ainda compreender as relações que estão na intercessão das duas partes.

No segundo princípio, Tufte (2006) recomenda a utilização de gráficos que mostrem causalidade, mecanismos, explicações e estrutura sistemática, o que pode ser observado na linha do tempo do guia visual JYSE<sup>78</sup> (figura 75), que explica o que acontece quando o cliente não aceita o reajuste de preço sugerido pelo prestador de serviço, podendo causar inclusive o término do contrato.

---

<sup>78</sup> Disponível em: < [https://stefaniapassera.com/wp-content/uploads/2018/07/JYSE-2009-PALVELUT\\_ka%CC%88ytta%CC%88misopas.pdf](https://stefaniapassera.com/wp-content/uploads/2018/07/JYSE-2009-PALVELUT_ka%CC%88ytta%CC%88misopas.pdf) >. Acesso em 29 jul. 2018.

Figura 75 – Causalidade, mecanismos, explicações e estrutura sistemática em contratos



Fonte: Linha do tempo do Guia Visual JYSE quanto aos termos e condições para a contratação pública de serviços na Finlândia. ©2013 Aalto University e Suomen Kuntaliitto ry. Disponível em: < <https://stefaniapassera.com/portfolio/jyse-visual-guide/> >. Acesso em 29 jul. 2018.

O terceiro princípio indica que as visualizações devem mostrar dados multivariados, ou seja, utilizar mais de uma variável gráfica fundamental (forma, tamanho, valor, textura, cor, orientação, posição), difundida por Bertin (2011), para representar as informações.

Já o quarto princípio de Tufte (2006) exige que os gráficos integrem completamente palavras, números, imagens, diagramas, sendo premissa fundamental da pesquisa de visualizações de contratos, que demonstra a insuficiência da linguagem verbal e propõe que sejam utilizados outros modos de simbolização para representar as relações jurídicas e comerciais nos contratos.

Por meio do quinto princípio, o autor trata da importância de se descrever minuciosamente as evidências, fornecendo um título adequado, indicando autores e responsáveis, documentando as fontes de dados, mostrando escalas de medidas e apontando questões relevantes. A documentação também é um item essencial na visualização de contratos, devendo ficar claramente identificado quem são as partes envolvidas, os seus registros comerciais e localização. Ainda é relevante a sinalização proeminente das seções

atraves de recursos visuais e o destaque das cláusulas mais importantes – estas questões também foram abordadas nos tópicos anteriores.

O último princípio fundamental do design analítico proposto por Tufte (2006) ressalta que as apresentações analíticas, em última instância, podem obter sucesso ou fracassar dependendo da qualidade, relevância e integridade do seu conteúdo. Este tema é particularmente importante para a visualização de contratos, pois a aplicação dos fundamentos do design de informação e de interação não podem resolver problemas de má-fé e de cláusulas abusivas nos contratos. O fracasso das relações nestes casos é uma questão que deve ser tratada por advogados e pelos tribunais, pois vão além das questões de transmissão da informação.

Argumenta-se, na realidade, que o uso dos fundamentos de design em contratos devem estar alinhados ao princípio da boa-fé e às premissas de que há boa intenção e que o planejamento da comunicação dos termos dos contratos estimula o sucesso da relação comercial.

#### 4.7.2.3.2 Tipos de representações para contratos

O uso da linguagem esquemática nos contratos, segundo Barton, Berger-Walliser e Haapio (2013), pode ir além da identificação e descrição do seu objeto e de suas especificações, demonstrando as relações existentes entre as partes, como uma sequência de eventos, prazos e procedimentos a serem realizados, responsabilidades compartilhadas, explicação de escopos, requisitos e condições.

Dessa forma, pesquisadores da visualização de contratos propõem que o contrato seja utilizado como um manual de instruções, capaz de guiar as partes durante a realização do acordo comercial (BARTON, BERGER-WALLISER E HAPIO, 2013; WALLER ET AL., 2016; PASSERA, 2018).

Sob esta perspectiva, a linguagem esquemática em contratos possui o importante papel de auxiliar na compreensão dessas instruções pelas partes envolvidas e, portanto, faz-se necessário uma abordagem sobre os tipos de representações que utilizam este modo de simbolização aplicados com tal propósito.

Silva (2010) salienta que há uma grande dificuldade em categorizar a linguagem esquemática, visto que, na maioria das vezes, as representações gráficas utilizam os modos esquemático, pictórico ou verbal, simultaneamente, combinados entre si.

Além disso, diversas terminologias e definições são utilizadas, mas não convergem entre si por terem sido desenvolvidas por disciplinas distintas, como jornalismo, ciência da computação, estatística e design. Conceitos como visualização da informação, diagramas e infografia, bem como outros termos similares, estão intimamente relacionados e, mesmo quando suas fronteiras são analisadas, como seus limites são tênues, não há um consenso entre os autores (FASSINA, 2011).

Segundo Fassina (2011), a expressão “visualização da informação”, comum em estatística, matemática, computação e outras áreas afins, refere-se ao tratamento de dados abstratos ou numéricos, prioritariamente, que dificilmente seriam compreendidos em sua forma não-visual.

Por outro lado, o mesmo autor afirma que a infografia, comum no jornalismo, se relaciona com conteúdos textuais e dados numéricos, englobando qualquer representação gráfica que pretenda melhorar a compreensão de determinada informação.

Conforme referido anteriormente, Lima (2009, p.23) define a infografia como “uma peça gráfica que utiliza simultaneamente a linguagem verbal gráfica, esquemática e pictórica, voltada prioritariamente à explicação de algum fenômeno”<sup>79</sup>, reforçando que, geralmente, aquela se apresenta de forma híbrida, o que dificulta a distinção de objeto gráfico em infográfico, gráfico, diagrama ou outras representações.

Ary Moraes (1998, p.68), um dos precursores na pesquisa sobre infografia no Brasil, a define como o “registro gráfico da informação, pela combinação de linguagens verbal e iconográfica<sup>80</sup>”, acrescentando que existe um certo predomínio da linguagem iconográfica. Lima (2009) também refere-se a esta interdependência entre o texto e a iconografia, indicando que a diferença da infografia para a iconografia tradicional está na capacidade de se comportar como fonte principal de informação – não se tratando de um simples acessório ao texto – permitindo, ainda, que a estratégia de leitura se desenvolva de forma não-linear.

Este mesmo autor acentua a importância da utilização da infografia quando se pensa em fatos e explicações complexos, que precisam ser comunicados e contextualizados, e conclui que o objetivo da infografia não é apenas “tornar a informação jornalística mais atrativa, mas auxiliar o leitor a compreender algo que, comunicado de outra maneira, poderia ser complexo demais” (LIMA, 2015, p. 101).

---

<sup>79</sup> Esta definição se baseia na divisão de Twyman (1979, 1985) da linguagem gráfica em verbal, pictórica e esquemática.

<sup>80</sup> A iconografia consiste na representação esquemática e/ou pictórica que pode incorporar textos curtos, diferenciando-se da infografia devido ao seu papel complementar ao texto. Para um maior aprofundamento sobre o tema da iconografia, ver os trabalhos de Lima (2009).

No entanto, Cairo (2008a, p.21-22) faz a ressalva de que “uma infografia não precisa ser publicada por um ‘jornal’ para ser considerada como infografia”, já que um infográfico é uma “representação diagramática de dados”, sendo “diagramas representações abstratas da realidade”. O autor ainda destaca a importância da abstração, pois é através desta que se elimina o que é desnecessário, com o objetivo de dar destaque às informações mais importantes (CAIRO, 2008a).

Outro termo que se mistura neste emaranhado terminológico é o do “diagrama”, definido por Lima (2009, p.31) como um “tipo de iconografia capaz de misturar tanto linguagem gráfica pictórica, quanto esquemática, além do texto escrito (linguagem gráfica verbal), que permitem a leitura do conteúdo informacional de modo não-linear pelo leitor”, evidenciando a subjetividade na delimitação das fronteiras entre estes conceitos.

Para Clive Richards (2000), o diagrama se distingue de outras formas pictóricas pela capacidade de representar relações espaciais (representa o espaço de uma maneira literal) e não-espaciais (imagem metafórica, sem nenhuma semelhança física).

Não obstante as tentativas de diferenciação conceitual entre tais expressões, suas características híbridas são notórias, o que pode ser observado na afirmação de Fassina (2011):

Visualização do Conhecimento, Visualização da Informação, Visualização Educacional, Visualização Científica, Visualização de dados ou tão somente Visualização. Dispositivo Visual, Comunicação Visual, Análise Visual. Gráficos Informativos, Gráficos Ilustrados, Gráficos Explicativos, Infográficos. Estes são só alguns exemplos. Apesar de não haver posição absoluta na definição desta incontável lista de expressões, podemos inferir que, em essência, todos **referem-se a uma produção visual que emergiu da necessidade de expressar uma reunião de dados, uma ideia, um conceito, um acontecimento ou um pensamento, que não atingiriam um nível de informatividade relevante se não lançassem mão da combinação de linguagens** (FASSINA, 2011, p.46, grifos nossos).

Por isso, considerando que as expressões “visualização” e “diagrama” já têm sido utilizadas para o campo dos contratos visuais em pesquisas anteriores, tais como as realizadas por Passera, Haapio e Barton (2013), admite-se o uso das mesmas, incluindo o termo “infografia”, não sendo escopo deste trabalho considerar suas particularidades, senão aplicar o campo do design de informação – do qual todos fazem parte – ao tema dos contratos. Entende-se que todas essas terminologias se referem à combinação dos três modos de simbolização (linguagem verbal, pictórica, esquemática), operando em sistemas híbridos que

oferecem a maior oportunidade de aumentar a eficácia da comunicação de conteúdos jurídicos (RAJAMANICKAM, 2005).

Ademais, nesta pesquisa, o termo infografia não se restringe apenas a representações complexas – desconsiderando outras representações como tabelas, diagramas e gráficos em geral –, englobando ainda aspectos da infografia interativa. Parte-se da ideia de que a abrangência do termo para o caso dos contratos, que usualmente são apenas textuais e não exploram as vantagens dos recursos interativos no caso dos eletrônicos, tem o objetivo de iniciar discussões para que, cada vez mais, representações complexas – que combinem vários tipos de representações – possam ser desenvolvidas.

No que tange aos tipos de representações esquemáticas para contratos, comparou-se as categorizações propostas por Engelhardt (2002), por Rajamanickam (2005), e os padrões de design sugeridos por Haapio e Passera (2016)<sup>81</sup>, e as unidades gráficas de Sancho (2001) que resultam na seguinte estrutura para contratos eletrônicos:

Figura 76 – Tipos de representações esquemáticas possíveis para contratos eletrônicos



Fonte: Organizado pela autora com base nas classificações de ENGELHARDT, 2002; RAJAMANICKAN, 2005; HAAPIO, PASSERA, 2016 e nas unidades gráficas de SANCHO, 2001.

É importante sublinhar que este esquema não pretende limitar os tipos de representações possíveis nos formatos sugeridos, mas apenas estimular a utilização de novas representações em contratos. Entende-se que a escolha do tipo de representação depende de particularidades das cláusulas contratuais comerciais, podendo-se inclusive misturar estes formatos em tipos híbridos - por exemplo, os diagramas que, ao mesmo tempo, são mapas; e linhas do tempo que são também diagramas ou gráficos, como sugere Engelhardt (2002). Acredita-se que, com a evolução da pesquisa e da prática da visualização de contratos, novos exemplos serão desenvolvidos e irão ampliar este esquema.

<sup>81</sup> Padrões de representação visual: (tabela 9, página 103).

O primeiro tipo de representação esquemática que pode ser aplicado aos contratos eletrônicos são os diagramas, que, segundo Haslam (2007), são úteis por possibilitar aos leitores a identificação rápida de padrões, ordenamentos e proporções.

Entre as diferentes possibilidades de diagramas (fluxogramas, diagramas de raias e diagramas de entrega) em contratos, exemplifica-se aqui, uma visualização de contrato em comércio eletrônico:

Figura 77 – Diagrama linear sobre a entrega das mercadorias do Extra



Fonte: Enviado para o e-mail da autora em 2018.

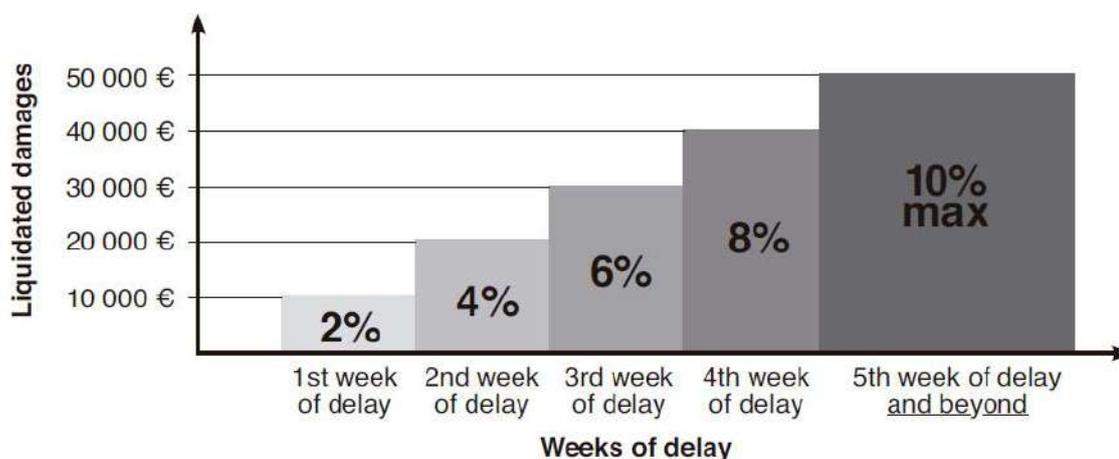
A empresa Extra envia diversos e-mails para que o usuário possa acompanhar o status de sua compra, desde a confirmação do pagamento até a entrega do produto, fazendo uso de um diagrama linear (diagrama de entrega simplificado para o caso de contratos eletrônicos), que mostra as etapas do procedimento de entregas da mercadoria, incluindo ícones como o tick e utilizando-se de uma variação de cores, com o azul escuro indicando a etapa que foi concluída, o azul claro a etapa atual e o cinza para representar as etapas remanescentes. Note-se o tom de voz das mensagens, através de frases como: “Seu pedido foi aprovado!:)” e

“Agora falta só um pouquinho!:)”, “Produto em transporte!”, “Pronto, seu pedido chegou!” usando caracteres como “ :) ” que representam um sorriso, comuns na internet, com a intenção de estabelecer uma linguagem mais amigável ao usuário.

Outro tipo de representação esquemática, menos comuns em contratos, mas que pode ser utilizada, são os gráficos estatísticos em geral (ex., os gráficos barra, linha, pizza), que, apesar de não terem sido definidos, na pesquisa de Haapio e Passera (2016), como um padrão de design específico, aparecem em conjunto com outros tipos de representações, como ilustrado na figura 78.

Os gráficos consistem em representações esquemáticas, cuja estrutura expõe e compara quantidades, através de eixos métricos (ex., gráfico de dois eixos), divisões proporcionais de objetos gráficos (ex., “gráficos de pizza”) e variações de atributos visuais (ex., variações de tamanho, cor, claridade, etc.) (ENGELHARDT, 2002; LIMA, 2009). São úteis em contratos eletrônicos para representar valores, multas, juros, especificações técnicas ou qualquer outra informação quantitativa.

Figura 78 – Exemplo de gráfico barra em contratos



Fonte: HAAPIO, PASSERA, 2016.

Esta representação esquemática é um caso híbrido de gráfico barra e gráfico tempo em um contrato de compra e venda de equipamentos, que apresenta no eixo horizontal as semanas e no eixo vertical os valores a serem pagos pelo fornecedor por conta dos atrasos na entrega.

Há de se mencionar, ainda, as linhas do tempo como importantes representações, cuja estrutura demonstra o desenvolvimento de dados e eventos relacionados uns aos outros, ao longo do tempo, e que podem ser utilizadas em contratos eletrônicos.

Observa Engelhardt (2002) que gráficos do tempo podem se apresentar como uma sequência ordenada ou como um eixo métrico, envolvendo uma correspondência metafórica entre a ordem ou comprimento no espaço gráfico e a ordem ou comprimento no tempo. Elas podem existir na direção vertical ou horizontal, representando diferentes períodos de tempo. Segundo Haslam (2007), as linhas do tempo mais complexas permitem a comparação entre os prazos dos eventos e podem conter sistemas de agrupamento. O autor ainda afirma que é preciso uma escala bem concebida sobre os dados a serem distribuídos, para que todas as informações sejam comparáveis.

É oportuno ressaltar o exemplo apresentado por Passera e Haapio (2011), o qual demonstra como uma cláusula que se refere a prazos é melhor compreendida por uma linha do tempo, podendo inclusive evitar perdas financeiras e brigas judiciais.

O exemplo demonstra como muitas vezes os interesses das partes em uma negociação podem estar desalinhados, enquanto uma parte pode desejar um contrato longo, a outra pode esperar um acordo de curto prazo, como ocorreu no acordo entre as empresas canadenses de telecomunicações *Rogers Communications Inc.* e a *Bell Aliant*.

A cláusula de rescisão do contrato (figura 79), por meio da qual a *Aliant* concordou em instalar as linhas de cabos de *Rogers*, foi interpretada de forma diferente pelas partes, o que levou a uma disputa judicial de dezoito milhões de dólares.

#### Figura 79 – Cláusula da linha do tempo da figura 80

---

This agreement shall be effective from the date it is made and shall continue in force for a period of five (5) years from the date it is made, and thereafter for successive five (5) year terms, unless and until terminated by one year prior notice in writing by either party months from the ending of the contract.

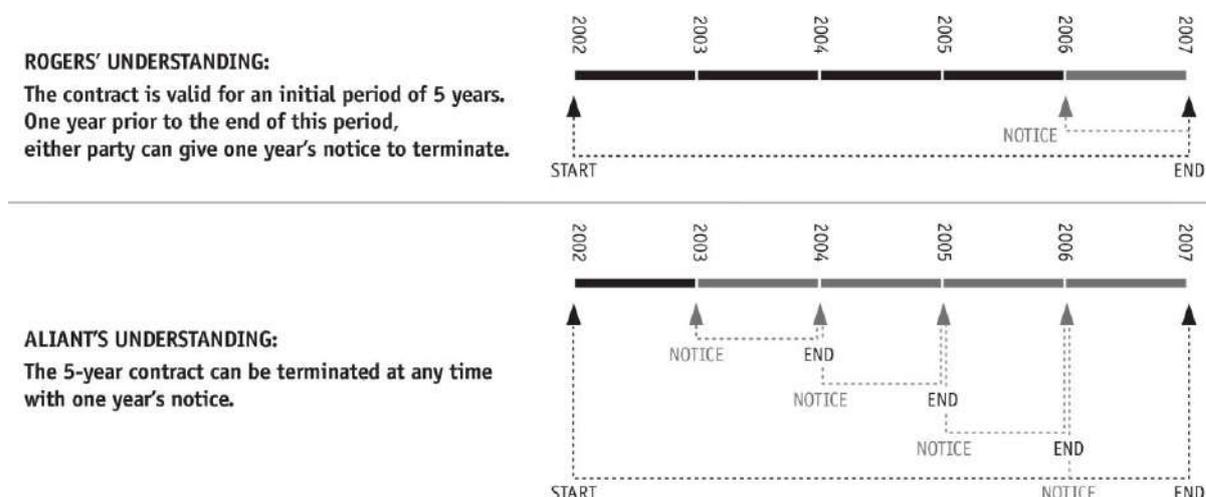
---

Fonte: Telecom Decision CRTC 2006-45; Telecom Decision CRTC 2007-75. (PASSERA, HAPIO, 2011).

Enquanto a empresa *Rogers* entendeu se tratar de um contrato de cinco anos, a *Aliant* interpretou que o acordo poderia ser rescindido a qualquer momento mediante o aviso prévio de um ano.

Segundo as autoras Passera e Haapio (2011), simples linhas do tempo, como as da figura 80, poderiam ter revelado a ambiguidade do texto e as diferentes expectativas e interpretação das partes durante a fase de negociação, dando a possibilidade de buscarem uma solução aceitável previamente, sem perdas financeiras e brigas judiciais.

Figura 80 – Exemplo de linha do tempo em contratos



Fonte: Duas linhas do tempo que mostram os diferentes entendimentos sobre a cláusula de rescisão do contrato da figura 78. © 2011 Stefania Passera & Helena Haapio. (PASSERA, HAPIO, 2011).

No que tange aos mapas, apesar de não terem sido incluídos como um padrão de design específico na pesquisa de Haapio e Passera (2016), aqueles podem ser considerados importantes na representação dos contratos eletrônicos, pois podem localizar as partes envolvidas do contrato, especialmente em contratos transnacionais que envolvem muitos fornecedores na cadeia de suprimentos, além de simbolizarem quaisquer outras informações espaciais, como a localização do foro<sup>82</sup>.

Trata-se de representação gráfica cuja estrutura se baseia em um espaço métrico integral, representando a disposição física de uma superfície geográfica, de forma distorcida ou não, em conformidade com o detalhamento necessário e com a correspondência mais ou menos literal do arranjo físico que está sendo representado (ENGELHARDT, 2002; LIMA, 2009).

Os objetos gráficos de um mapa podem ser pictóricos, como símbolos, ou não-pictóricos, como palavras, símbolos abstratos, números, etc., (ENGELHARDT, 2002; LIMA, 2009). Além disso, algumas plataformas<sup>83</sup> disponibilizam mapas interativos que podem ser integrados a *websites* através de códigos, facilitando a localização de empresas e do foro em contratos eletrônicos.

<sup>82</sup> Foro ou fórum trata-se do local onde serão julgadas eventuais ações judiciais entre as partes.

<sup>83</sup> Google maps. Disponível em: < <https://www.google.com.br/maps/>>. Acesso em 17 de ago. 2018. Bing. Disponível em: < <https://www.bing.com/maps/?cc=br>> Acesso em 17 ago. 2018.

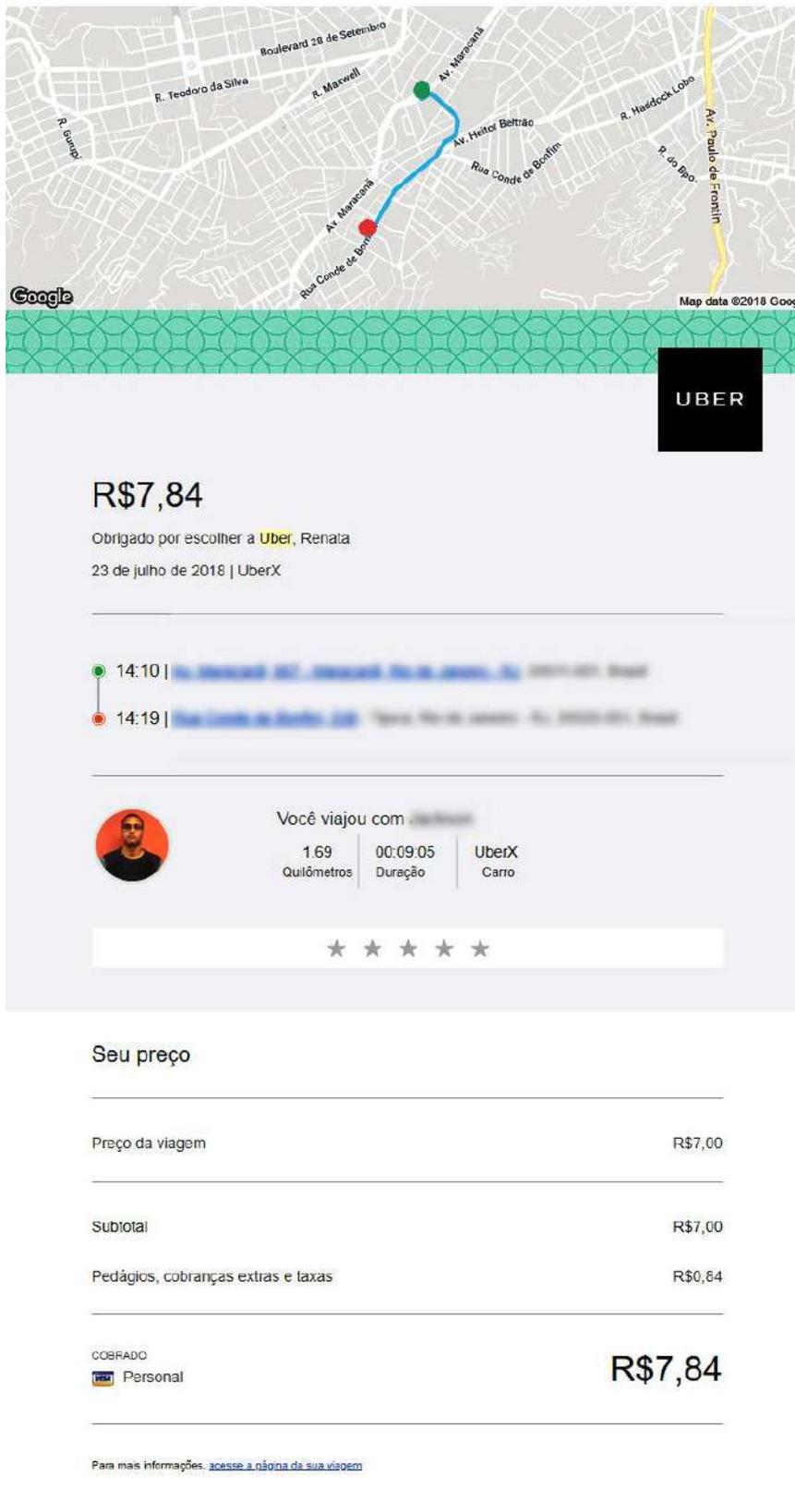
Como exemplo, o mapa utilizado no e-mail enviado pela empresa Uber (figura 81), contendo o relatório da viagem realizada, pode ser entendido como o contrato, na medida em que inclui informações sobre o serviço prestado e o valor cobrado.

Vale destacar que o e-mail enviado pela Uber<sup>84</sup> faz uso de diversas representações esquemáticas e pictóricas de forma clara e sintética, quais sejam, o mapa para identificar o trajeto realizado, a linha do tempo com os horários do início da viagem no local de partida, as paradas intermediárias (se houverem) e o destino final, incluindo informações detalhadas do endereço, fotografia para identificação do motorista que presta o serviço e uma tabela com os preços da viagem, com descontos, taxas e pedágios (quando houverem) e a forma de pagamento utilizada.

---

<sup>84</sup> Uber é uma empresa internacional responsável por aplicativo na área do transporte privado urbano que permite a busca por motoristas baseada na localização do usuário.

Figura 81 – Exemplo de mapa em contratos eletrônicos



**UBER**

**R\$7,84**

Obrigado por escolher a **Uber**, Renata  
23 de julho de 2018 | UberX

14:10 | [R. Teodoro da Silva, 107 - Vila Mariana, São Paulo, SP](#) (00111-001, Brasil)

14:19 | [Rua Conde de Boffim, 200 - Vila Mariana, São Paulo, SP](#) (00111-001, Brasil)

Você viajou com [\[Driver\]](#)

1.69 Quilômetros	00:09:05 Duração	UberX Carro
---------------------	---------------------	----------------

★ ★ ★ ★ ★

**Seu preço**

Preço da viagem	R\$7,00
Subtotal	R\$7,00
Pedágios, cobranças extras e taxas	R\$0,84
<b>COBRADO</b>	<b>R\$7,84</b>

Personal

Para mais informações, [acesse a página da sua viagem](#)

Fonte: E-mail recebido pela autora em 2018.

A última representação esquemática que será evidenciada nesta pesquisa trata-se da tabela. Lima (2009) define a tabela como uma “representação gráfica cuja estrutura consiste em sequenciamentos (*lineup*) horizontais e verticais”. Caracteriza-se pela organização das informações em linhas e colunas que formam células e pela possibilidade da leitura acompanhar seus eixos verticais e horizontais, tanto de cima para baixo, quanto da esquerda para a direita, diferentemente do texto corrido (SILVA, 2010).

Os dados dispostos em uma tabela podem combinar números, palavras ou elementos pictóricos (HASLAM, 2007; SILVA, 2010).

Segundo Halam (2007), a vantagem do uso desse tipo de representação decorre de sua estrutura de grade, que permite a visão de todo o campo de informações de uma só vez, possibilitando, ainda, que o leitor identifique cada célula, seguindo por seus eixos vertical e horizontal.

Atualmente as tabelas são as representações esquemáticas mais comuns em contratos eletrônicos, utilizadas para apresentar o resumo das cobranças, tarifas, multas, descontos e taxas, tal qual se verifica no caso do e-mail de confirmação da Uber (figura 81). Ademais, podem ser utilizadas para especificar mercadorias ou serviços, como nos e-mails de confirmação de compra das Lojas Americanas (figura 82).

Figura 82 –Exemplo de tabela em contratos eletrônicos

# americanas.com

**Baixe o app.** Sempre que seu pedido for atualizado, você receberá uma notificação! :)  

**Olá, Renata Vianna Zappelli De Oliveira.**  
 Nosso parceiro tem uma novidade para você!  
**A entrega 01**, referente ao seu pedido **02-658912470**, foi preparada para envio.

Rastrear entrega

Entrega 01	 Vendido e entregue por <b>CASA VERSÁTIL</b>		
	Kit Com 3 Sacosxa0 Descartáveis Para Aspirador De Pó Electrolux Modelos Neo e listo -scene-	Qtd 1	Entrega <b>Até 11/01/2018</b>

**O que eu faço agora?**

Para mais detalhes importantes sobre esta etapa de seu pedido, utilize a opção "Saiba mais", você também pode acompanhar seu pedido, ou se necessário falar sobre esta entrega.

Saiba mais

Acompanhe seu pedido

Falar sobre esta entrega

Fonte: E-mail recebido pela autora em 2017.

A partir destas considerações formula-se o PD 6:

---

#### PD 6 Uso da linguagem esquemática em contratos eletrônicos

- Compor a linguagem pictórica a partir das variáveis forma, tamanho, valor, orientação posição, textura e cor (BERTIN, 2011) através dos recursos: enfatizar ou minimizar; comparar ou ordenar; agrupar ou classificar; selecionar ou omitir; optar pelo reconhecimento imediato ou tardio; apresentar de forma interessante; hierarquizar, ligar ou separar, igualar ou diferenciar, etc (MIJKSENAAR, 1997; BONSIPEPE, 1999; WALLER ET AL., 2016).
  - Criar relações significativas entre objetos gráficos e o espaço gráfico. (ENGELHARDT, 2002)
  - Buscar a excelência dos gráficos (TUFTE, 2001, 2006).
  - Uso de diagramas, mapas, gráficos, tabelas, linhas do tempo para representar informações (ENGELHARDT, 2002; RAJAMANICKAM, 2005; HAAPPIO, PASSERA, 2016; SANCHO, 2001).
- 

#### 4.7.3 Configuração

Twyman (1979), em sua pesquisa, apresenta esquema em forma de matriz<sup>85</sup> (figura 83) que apresenta diversas possibilidades de configuração dos modos de simbolização (linguagens gráficas textual, pictórica e esquemática).

Figura 83 – Esquema da linguagem gráfica proposto por Twyman (1979)

		Métodos de Configuração						
		Linear puro	Linear interrompido	Lista	Linear ramificado	Matriz	Não-linear dirigido	Não-linear aberto
Modos de Simbolização	Verbal Numérico	1	2	3	4	5	6	7
	Pictórico & Verbal Numérico	8	9	10	11	12	13	14
	Pictórico	15	16	17	18	19	20	21
	Esquemático	22	23	24	25	26	27	28

Fonte: TWYMAN, 1979 adaptado e traduzido por LIMA, 2009.

<sup>85</sup> Maiores discussões sobre o esquema de Michael Twyman (1979) podem ser encontrados nos trabalhos de Twyman (1979) e Lima (2009).

Neste esquema, os métodos de configuração, dispostos no eixo horizontal da matriz, dizem respeito às formas como a leitura pode ser realizada: linear puro, quando a leitura segue constante sem interrupções (uma característica própria da fala, mas que dificilmente é encontrada na linguagem gráfica); linear interrompido, quando o prosseguimento do olhar é interrompido pelas margens do suporte ou por quebras de linhas; lista, quando a sequência da leitura é feita por unidades semânticas com quebras ordenadas verticalmente; linear ramificado, quando a leitura é sequenciada por ramificações a partir de um eixo central; matriz, quando a leitura se dá por dois eixos (vertical e horizontal) que se relacionam entre si; não-linear dirigido, quando, apesar de não seguir uma sequência linear, o olhar do leitor é guiado para determinadas partes da apresentação gráfica; não-linear aberto, quando não há uma quebra ou um direcionamento preciso, podendo o leitor fazer sua própria sequência de leitura (TWYMAN, 1979; LIMA, 2009).

É importante notar que, na matriz, as fronteiras entre os modos de leitura não-linear dirigido e não-linear aberto são indefinidas. Por isso, optou-se pelo uso de um linha tracejada entre as suas células na matriz.

Ademais, como, também, pode ser observado na figura 38, os métodos de configuração mais utilizados nos termos e condições são: o linear, sendo interrompido pelas margens dos sites, e em alguns casos a lista, ambos através do uso exclusivo do modo de simbolização verbal

Esta análise sugere que, apesar da gama de possibilidades de configurações que se apresentam para os projetistas de contratos eletrônicos, estes continuam sendo criados sem maiores questionamentos sobre a configuração mais adequada à transmissão de seu conteúdo. Twyman (1985) salienta que projetos são desenvolvidos da mesma forma como sempre foram realizados justamente pela ausência desta investigação.

Ao expandir o uso dos outros modos de simbolização, em especial, o modo esquemático nos contratos, que normalmente segue uma estrutura de leitura não-linear, objetiva-se estabelecer padrões de configurações mais dinâmicas, que possibilitem uma maior liberdade à leitura e dando suporte à leitura escaneável (TWYMAN, 1979; SILVA, 2010).

Ainda com relação à configuração dos contratos eletrônicos, cabe ressaltar o padrão de composição<sup>86</sup>, proposto por Haapio e Hagan (2016)<sup>87</sup>, sobre o modo como os termos são

---

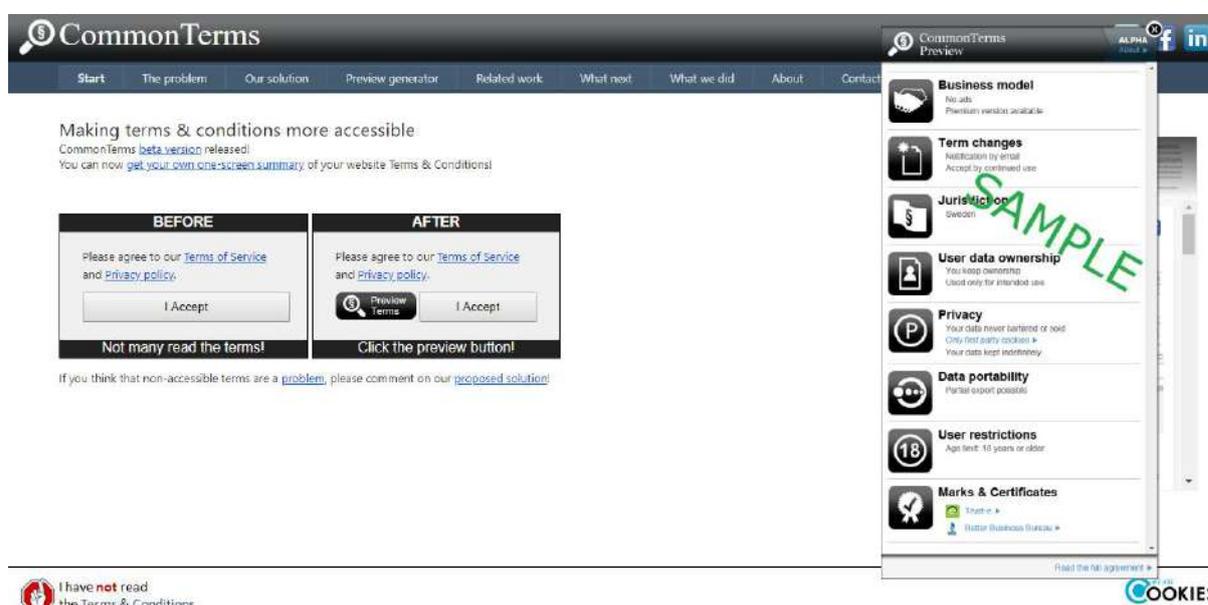
<sup>86</sup> Padrão de design: composição (página 101).

<sup>87</sup> Disponível em: < <http://www.legaltechdesign.com/communication-design/>>. Acesso em 04 ago. 2018.

dispostos na página ou em telas digitais, que recomenda o uso de índices e sumários dos termos.

Um exemplo de contrato que faz uso de índices e o acesso ao resumo do contrato é o já mencionado projeto *CommonTerms*<sup>88</sup> (figura 84), que utiliza um formato tabular padrão, como um menu de navegação para apresentação do resumo de termos e condições em uma tela, incluindo ícones em cada seção do contrato, que pode ser acessado através de um botão que deve ser incluído ao lado do botão de finalização e aceite do acordo.

Figura 84 – Índice, menu de navegação e resumo do contrato eletrônico



Fonte: Disponível em: < <http://commonterms.net/Default.aspx>> Acesso em 19 ago. 2018.

Ressalta-se que o padrão resumo também está estipulado no artigo 4º do Decreto nº 7962/2013<sup>89</sup> que regulamenta as contratações eletrônicas:

Art. 4o Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:

I - **apresentar sumário do contrato antes da contratação**, com as informações necessárias ao pleno exercício do direito de escolha do consumidor, enfatizadas as cláusulas que limitem direitos; (grifos nossos)

<sup>88</sup> Disponível em: < <http://commonterms.net/Default.aspx>> Acesso em 11 ago. 2018.

<sup>89</sup> Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2013/Decreto/D7962.htm)> Acesso em 04 set. 2018. Grifos nossos.

Assim, formula-se PD 7:

---

**PD 7 Configurações mais dinâmicas que suportem a leitura escaneável em contratos eletrônicos**

- Expandir o uso dos modos de simbolização pictórico e esquemático em contratos, através das configurações linear puro, linear interrompido, lista, linear ramificado, matriz, não-linear dirigido e não-linear aberto (TWYMAN, 1979).
  - Configuração das páginas fazendo uso de índices, menu de navegação, resumo do contrato e sumários (HAAPIO, HAGAN, 2016).
- 

#### 4.7.4 Propósito

Twyman (1985) enumera as funções da linguagem pictórica em: descrição, relacionada à localização no espaço (relacionar elementos espacialmente), narração, persuasão e exortação, instrução e provisão de informações (como a criação de imagens propícias ao conhecimento científico) e dar prazer ao leitor ou ser uma expressão pessoal do artista. Como estes papéis da linguagem podem se sobreescrever, é preciso estabelecer prioridades entre elas de acordo com o conteúdo informacional que se deseja transmitir.

Além disso, todo projeto de design contém aspectos informativos e persuasivos, contudo, o enfoque no tratamento da mensagem pode ter como objetivo principal a publicidade ou a intenção de oferecer informação.

Esta pesquisa defende que os contratos eletrônicos possuam a segunda perspectiva de tratamento, ou seja, que a intenção principal seja oferecer informação, sem desconsiderar, todavia, que mesmo em uma abordagem informativa a persuasão é parte inerente da transmissão de informação, conforme a afirmação de Bonsiepe (1999) de que informação sem retórica é uma ilusão.

Assim, nos contratos eletrônicos as funções da linguagem podem ser combinadas e reordenadas em consonância com o conteúdo do contrato em questão, desde que a provisão de informações e instrução seja sempre o critério prioritário, isto é, que o uso das outras funções não comprometa a compreensão das informações que irão orientar as partes envolvidas no acordo.

Quanto aos objetivos ou intenções comunicativas das representações esquemáticas, destacam-se quatro categorias propostas por Rajamanickan (2003), apresentadas na tabela abaixo:

Tabela 13 – Classificação dos objetivos e características das representações

<b>Categoria</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Características</b>
Narrativas	Explicar propiciando ao leitor uma experiência vicária da intenção através da história.	Histórias (fato, ficção) contadas com um ponto de vista distinto. Incluem anedotas, histórias pessoais, histórias de negócios, estudos de caso, etc.
Instruções	Explicar permitindo que o leitor siga sequencialmente a intenção.	Instruções passo a passo explicando como as coisas funcionam ou como os eventos ocorrem.
Explorações	Oferecer ao leitor a oportunidade de explorar e descobrir a intenção.	Geralmente permitem que os leitores descubram a intenção por meio de exploração ativa e racionalização.
Simulações	Permitir que o usuário experimente a intenção (geralmente um fenômeno do mundo real).	Permite aos leitores experimentar a própria intenção.

Fonte: RAJAMANICKAN, 2003.

Embora todos esses objetivos possam ser alcançados através das representações esquemáticas no contratos eletrônicos, pesquisadores da visualização de contratos propõem que estes sejam utilizados com o objetivo principal de oferecer instruções, guiando as partes passo a passo durante a realização do acordo comercial (BARTON, BERGER-WALLISER E HAAPIO, 2013; WALLER ET AL., 2016; PASSERA, 2018). Barton, Berger-Walliser e Haapio (2013), ao avaliarem as perspectivas de mudança na percepção dos usuários através do uso das visualizações de contratos, utilizam a analogia de um manual de instrução, no qual o uso de imagens, diagramas e fluxogramas auxiliam quanto ao que deva ser feito durante a montagem de móveis.

Para esses autores, as relações contratuais podem ser complexas, como são as montagens de móveis, com vários passos e sequências a serem cumpridas e o contrato pode servir como guia para que as partes sejam instruídas adequadamente, por meio de uma comunicação atrativa, clara, simples, agradável e fácil de ser entendida, favorecendo o engajamento dos usuários envolvidos.

Waller et al. (2016) também abordam essa resignificação dos contratos como manuais de instruções, considerando-a como um desafio da funcionalidade, no qual as informações dos termos gerais e condições (ex., escopo, requisitos, responsabilidades, obrigações, etc.) podem ser tidas como instruções de trabalho.

Barton, Berger-Walliser e Haapio (2013) ainda apontam que um manual de instruções, escrito apenas por palavras, talvez possa atender a um técnico profissional que já trabalhe com

montagens, mas que, dificilmente, será lido pelo público geral amplo, da mesma forma que ocorre com o uso exclusivo da linguagem verbal em contratos direcionados aos advogados. Desse modo, o uso de imagens reduz a sobrecarga da informação, tornando o contrato acessível a qualquer pessoa que tenha interesse na sua leitura.

Segundo esses autores, a visualização também confere vantagens competitivas às empresas, porquanto não eliminam as preocupações estéticas e persuasivas com o contrato – apesar de não serem estes o seu foco –, tornando-o mais atraente e transmitindo mais confiança aos envolvidos.

Assim, com relação ao propósito da informação nos contratos eletrônicos, formula-se a PD 8:

---

**PD 8 Uso das linguagens com o propósito de oferecer informação adequada à comunicação e instrução**

- Estabelecer prioridades entre as funções da linguagem: descrição relacionada à localização no espaço, narração, persuasão e exortação, instrução e provisão de informações, dar prazer ao leitor ou ser uma expressão pessoal do artista, desde que a provisão de informações e instrução sejam os critérios prioritários (TWYMAN, 1985).
  - Definir prioridades entre os objetivos comunicativos da linguagem esquemáticas (narração, instrução, exploração, simulação) no contrato eletrônico, principalmente em oferecer instruções (RAJAMANICKAN, 2003; BARTON, BERGER-WALLISER E HAPIO, 2013; WALLER ET AL., 2016; PASSERA, 2018).
- 

#### 4.7.5 Usuários

As diversas definições do design de informação e do design de interação<sup>90</sup> destacam a importância do usuário, direta ou indiretamente, em suas atividades projetuais. Nesse sentido, ressalta-se a afirmação “design de informação é necessariamente centrado no usuário” (FRASCARA, 2011a, p.9). Esta assertiva também pode ser inferida das definições do International Institute for Information Design (IIID, 2007), fundado na Áustria em 1986, ao especificar que o objetivo do campo é o de satisfazer às necessidades de informação dos

---

<sup>90</sup> Estas definições podem ser encontradas nas páginas 106 e 110.

destinatários, e da Sociedade Brasileira de Design da Informação, ao sustentar que a contextualização, o planejamento, a produção e a interface gráfica devem ser realizados junto ao seu público alvo.

Norman (2013, p.5) também realça a importância do usuário para os projetos de design de interação, ao asseverar que o objetivo deste é “melhorar a compreensão das pessoas sobre o que pode ser feito, o que está acontecendo e o que acaba de ocorrer”, o que está em sintonia com as definições de Preece, Rogers e Sharp (2013), Cairo (2008b) e tantos outros pesquisadores do design.

Não é diferente na visualização de contratos eletrônicos, cujas pesquisadoras Haapio e Passera (2013a) argumentam a favor da integração do design de informação e de interação no contexto dos contratos, para o desenvolvimento de verdadeiros projetos de interação humano-contrato, centrados no usuário. Conforme as pesquisadoras, os contratos são artefatos complexos, usados em contextos comerciais e sociais diversos, com diversos grupos de usuários distintos envolvidos.

Não obstante serem concebidos como ferramentas úteis para advogados e departamentos jurídicos, os contratos são manuseados por leigos, que vão desde gerentes de empresas e seus fornecedores terceirizados (contratados), responsáveis pela produção e implementação do acordo a clientes (contratantes) que podem ser gestores de outras empresas nos contratos B2B ou pessoas físicas em geral nos contratos B2C (HAPIO, PASSERA, 2013a).

Em todos esses casos, para que os contratos realmente funcionem e alcancem seus propósitos, precisam ser projetados para pessoas, especialmente, os consumidores, que são os usuários pessoas físicas que realizam compras on-line.

No caso dos contratos eletrônicos, os usuários, apesar de partes fundamentais da relação comercial, têm sido marginalizados quando da elaboração dos termos de uso de sites, fazendo-se necessário articular outras linguagens através de visualizações de contratos que permitam uma melhor comunicação de seu conteúdo, com o objetivo de incluir perspectivas adicionais, que não somente os advogados ou usuários ideais (D'IGNAZIO, KLEIN, 2018).

Entende-se que as empresas também se beneficiam quando levam em conta os clientes e suas necessidades de informação na elaboração do conteúdo e da apresentação gráfica dos contratos eletrônicos, na medida em que estes podem funcionar como ferramentas úteis aos processos internos das empresas (incluindo empresas fornecedoras e parceiras), como no gerenciamento das plataformas de *e-commerce* e no atendimento ao cliente dando suporte para gerentes e funcionários. Além disso, também podem reduzir reclamações em sites como

Reclame Aqui!, disputas judiciais e prejuízos financeiros para as empresas. Frise-se que contratos bem formulados oferecem maior segurança para seus clientes e, assim, vantagem competitiva para as empresas, conforme já defendido anteriormente.

Segundo Redig (2004), em um projeto de design de informação, o receptor é quem determina o conteúdo da mensagem, e não quem a emite.

Esta característica é particularmente relevante, pois parte do pressuposto de que o resultado esperado de projetos do design de informação não é simplesmente a produção de objetos, mas também as reações que estes objetos provocam nas pessoas, sendo a preocupação central a criação de meios úteis para que os usuários possam aprender, recordar, agir, interagir com objetos, outras pessoas e informações, satisfazendo, dessa forma, as suas necessidades (FRASCARA, 2011a).

Frascara (2011a) questiona o uso das terminologias “emissor” e “receptor” oriundas das teorias de comunicação de Claude Shannon<sup>91</sup>, já que pessoas não são aparatos elétricos, que simplesmente enviam e recebem informações, mas interpretam, segundo sua cultura, cognição, expectativa, sentimentos, etc., e agem a partir de uma mensagem recebida.

Para ele, a usabilidade da informação depende, não apenas da sua clareza expositiva e da sua coerência interna, mas também de fatores relacionados ao usuário, como a sua motivação, seus conhecimentos sobre o assunto, as ações realizadas para se obter a informação e as ações produzidas por aquela mensagem.

Atualmente, o conteúdo e apresentação gráfica dos contratos eletrônicos têm sido disponibilizados alinhados principalmente com seus emissores, advogados ou departamentos jurídicos das empresas, e tribunais no caso de uma disputa judicial. O conteúdo é usualmente redigido visando apenas à proteção jurídica das empresas e/ou ao cumprimento de uma obrigatoriedade, ao invés de promover uma comunicação bem sucedida entre as partes envolvidas.

Prova disso é que seu conteúdo é costumeiramente ignorado por clientes e, segundo anotam Haapio e Passera (2016), não é realista acreditar que a mera disponibilização do conteúdo do contrato, irá seguir-se do seu cumprimento automaticamente, tendo em vista que, não raro, as pessoas optam por não lê-lo e, quando tentam, não o entendem.

Contratos eletrônicos que realmente funcionem devem ser centrados na interação do usuário, a não ser nos casos em que a validade jurídica do conteúdo disponibilizado seja questionada ou as cláusulas estabelecidas no documento ferirem alguma norma legal, hipóteses

---

<sup>91</sup> Maiores informações sobre esta teoria podem ser encontradas nas páginas 115.

em que, mesmo com um projeto de design, não funcionariam, já que não seriam sequer considerados pelos tribunais em uma disputa judicial, ou ainda qualquer tipo de falha no sistema computacional que inviabilize o acesso ao contrato eletrônico, estas situações se tratariam de questões jurídicas e de tecnologia da informação.

Assim, a compreensão das necessidades dos usuários, para aprimorar o desempenho dos contratos eletrônicos, envolve a identificação de questões emocionais e sensoriais, que foram definidas por Preece, Rogers e Sharp (2013) como metas de experiência do usuário e organizadas em aspectos desejáveis e indesejáveis:

- Aspectos desejáveis – satisfatório, agradável, atraente, prazeroso, emocionante/excitante, interessante, prestativo, motivador, desafiador, melhora a sociabilidade, apoia a criatividade, cognitivamente estimulante, divertido, instigante, surpreendente, recompensador, emocionalmente gratificante.
- Aspectos indesejáveis – tedioso, frustrante, faz com que alguém se sinta culpado, irritante, infantil, desprazeroso, condescendente, faz com que alguém se sinta estúpido, forçosamente bonito, artificial/ falso.

Muitos desses aspectos são de caráter subjetivo, investigando como o sistema é sentido pelo usuário ou como este experimenta o produto interativo (PREECE, ROGERS, SHARP, 2013).

Segundo Haapio e Passera (2013a), para os não-advogados, os contratos são muito longos, confusos e entediados, possuindo mais aspectos indesejáveis do que desejáveis no modo como são apresentados atualmente.

A aparência atual dos contratos reforça a visão de estes serem um instrumento de uso exclusivo por advogados, porquanto sua forma e estilo não fornecem estruturas visíveis que ajudem os usuários a entender, explorar, navegar e internalizar suas cláusulas. Ao invés disso, a sua aparência tem gerado a indiferença de usuários não-especialistas aos seus conteúdos (HAAPIO, PASSERA, 2013a; HAAPIO, BARTON, 2017; HAAPIO, PASSERA, 2016).

Para estes pesquisadores, o uso das visualizações sob a ótica das necessidades dos usuários pode ajudar a modificar as percepções das pessoas sobre os contratos.

Destarte, com o objetivo de conferir uma maior atenção à apresentação do conteúdo dos contratos eletrônicos, levando em consideração as linguagens, aparência, configuração, estrutura, layout e ferramentas de navegação, tudo isso de acordo com as necessidades do usuário, formula-se PD 9:

---

**PD 9 Identificação das necessidades de informação e interação dos usuários de contratos eletrônicos para aprimorar a experiência**

---

- Garantir que os contratos atendam as necessidades de usuários não-advogados (REDIG, 2004; HAAPIO, PASSERA, 2013a; D'IGNAZIO, KLEIN, 2018).
  - Identificar aspectos indesejáveis e desejáveis da experiência dos usuários com contratos eletrônicos (PREECE, ROGERS, SHARP, 2013; HAAPIO, PASSERA, 2013a; HAAPIO, BARTON, 2017; HAAPIO, PASSERA, 2016).
- 

Nesta dissertação, os aspectos relacionados à usabilidade, o quão útil ou produtivo é o contrato eletrônico, serão abordados no tópico relativo ao contexto de uso, separados dos aspectos da experiência do usuário, que enfocam como usuários experimentam os contratos, conquanto, na prática, tais questões sejam verificadas conjuntamente.

#### 4.7.6 Circunstâncias de uso

Parte do processo de entender os usuários, identificando suas necessidades e os aspectos da experiência, consiste em considerar as circunstâncias de uso dos contratos eletrônicos. Assim, a identificação dos fatores emocionais envolvidos durante a interação, permite investigar também questões relacionadas à usabilidade e ao desempenho que influenciam a experiência e a percepção dos usuários.

Consoante Haapio e Passera (2013a), o contexto de uso determina as tarefas, objetivos, necessidades e as interações dos usuários nos artefatos comunicativos. No caso dos contratos, esta dimensão deve identificar a organização e as restrições contextuais das ações dos usuários.

As circunstâncias de uso dos contratos eletrônicos, conforme anteriormente mencionado, faz parte do contexto das relações humano-computador em que usuários pesquisam produtos e serviços através da internet, sem possuir contato físico com objetos e sem o atendimento pessoal e personalizado de vendedores nas lojas físicas, ou por telefone; em contrapartida, na contratação eletrônica os usuários ganham em comodidade e conveniência.

Contudo, os contratos nas circunstâncias em que são apresentados não funcionam tão bem quanto poderiam no meio on-line, já que são difíceis de ler e compreender, sendo suas cláusulas inclusive ignoradas devido à falta de percepção dos usuários sobre a sua utilidade prática. No que se refere à usabilidade e experiência do usuário, os contratos estão bem abaixo

das expectativas dos pessoas, visto que, ao fazerem uso exclusivo da linguagem verbal, não dão suporte à leitura escaneável da web, o que aumenta a sobrecarga cognitiva para a leitura, além de serem escritos visando à proteção jurídica das empresas (HAAPIO, PASSERA, 2016).

Portanto, releva destacar fundamentos sobre usabilidade que devem ser levados em conta nos projetos de contratos eletrônicos com a finalidade de modificar as atuais circunstâncias de uso dos contratos.

Preece, Rogers e Sharp (2013) apresentam metas de usabilidade, buscando assegurar que os produtos interativos sejam fáceis de manusear, eficazes e agradáveis:

- Ser eficaz no uso (eficácia);
- Ser eficiente no uso (eficiência);
- Ser seguro no uso (segurança);
- Ter boa utilidade (utilidade);
- Ser fácil de aprender (*learnability*);
- Ser fácil de recordar como usar (*memorability*).

Os autores ressaltam que metas normalmente são operacionalizadas em forma de perguntas, com o objetivo de fornecer ao projetista um meio concreto de avaliar os diversos aspectos da interação e da experiência do usuário. Pesquisadores do design de informação, como Horn (1999) e Frascara (2011a), também anotam a importância da informação ser utilizada com eficácia e eficiência pelas pessoas.

Dessa maneira, o design de informação e de interação com foco no usuário possibilita que objetos informativos e interativos sejam utilizados da melhor forma possível (eficiência), ou seja, com menos desperdício e em menor tempo (agilidade), para atingir seus objetivos (eficácia). Quando as pessoas conseguem utilizar esses objetos com eficiência e eficácia, suas ações possuem efetividade.

Frascara (2011a) e Bonsiepe (2011), a seu turno, abordam a facilidade de aprendizado e de memorização, relacionados à redução do esforço cognitivo das pessoas, já que para se realizar uma tarefa é preciso prestar atenção constantemente no que se deve fazer (ser fácil de aprender) e memorizar esta informação para poder agir (ser fácil de lembrar como usar).

Os contratos eletrônicos, como os contratos em geral, podem ser utilizados como ferramentas de comunicação que compartilham roteiros e instruções para dar suporte à colaboração entre as partes, esclarecendo responsabilidades e alinhando expectativas e, por isso, precisam ser planejados e não apenas redigidos, levando em consideração fatores e circunstâncias como as metas de usabilidade que facilitem a interação do usuário com a

interface, para tornar a experiência entre homem e contrato muito mais envolvente, útil, aprazível e compreensível (HAAPIO, PASSERA, 2016).

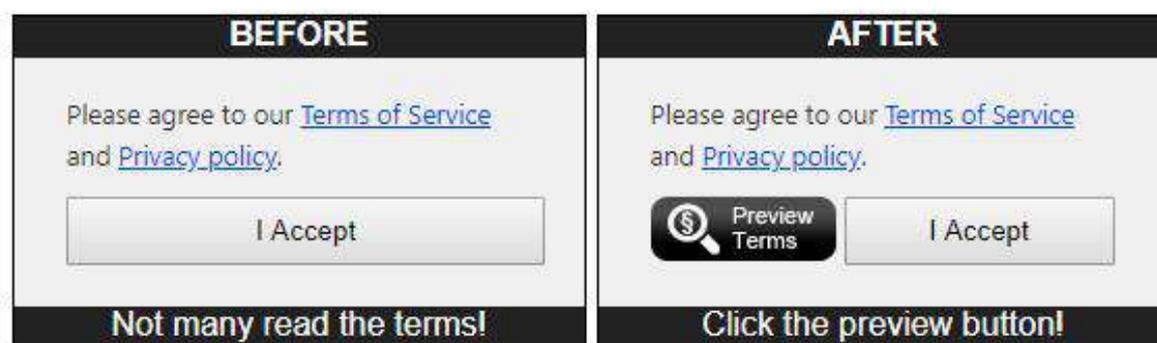
Ademais, Preece, Rogers e Sharp (2013) e Cairo (2008a, 2008b) apresentam princípios do design de interação, baseados em Norman (2013), que são abstrações generalizáveis para ajudar a refletir o projeto da experiência de usuário nos contratos eletrônicos:

- **Visibilidade (*visibility*)** – a interface deve deixar as suas funcionalidades explícitas. Cairo (2008a, p.6) exemplifica este princípio através da premissa de que “um botão deve parecer um botão”, isto é, “um objeto com uma função designada deve representar visualmente esta função”. Segundo Preece, Rogers e Sharp (2013, p.26), “quanto mais visíveis forem as funções, mais os usuários saberão como proceder (...). Em contrapartida, quando as funções não estão visíveis, torna-se muito difícil de encontrá-las e de se saber como usá-las”.

Este princípio não tem sido explorado nos termos de uso de sites, cujos botões para acessar seus conteúdos normalmente se encontram em rodapés e às vezes próximos aos botões de finalização de compra, mas apenas como link de texto menor destaque, quando comparado com o botão de finalização de compra, de certa forma transmitindo a ideia de letras miúdas de contratos que ninguém consegue ler.

Para solucionar a questão, o projeto *CommonTerms* (figura 85) propôs a criação de um botão com um ícone que dá acesso ao menu de navegação com o resumo dos termos e condições.

Figura 85 – Visibilidade em contratos eletrônicos



Fonte: Disponível em: < <http://commonterms.net/Default.aspx>> Acesso em 19 ago. 2018.

- Resposta do sistema (feedback) – reação imediata da interface às ações realizadas, informando sobre o seu andamento e/ou conclusão, permitindo ao usuário continuar a atividade. Segundo Preece, Rogers e Sharp (2013), o feedback está relacionado ao conceito de visibilidade, na medida em que evidencia as ações necessárias para a interação do usuário. Existem diversas maneiras de oferecer feedback ao usuário: áudio, verbal e visual, além da combinação destas. Interfaces de *e-commerce* que não oferecem resposta ao usuário sobre as ações realizadas, transmitem insegurança na relação comercial, como, por exemplo, ocorre ao finalizar-se uma compra, clicando em dado botão, é importante que a interface indique ao usuário que a compra foi finalizada com sucesso, seja através de uma mensagem de texto ou de um e-mail de confirmação de compra, ou ambos. Destaca-se que este princípio foi reconhecido no Decreto nº 7.962/2013, em seu artigo 4º:

Art. 4º Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:

III - **confirmar imediatamente** o recebimento da aceitação da oferta; (grifos nossos)

- Restrição (*constraint*) – objetiva determinar os tipos de interações que podem, ou não ocorrer em um determinado momento. A principal vantagem deste princípio está em impedir que o usuário selecione opções incorretas, reduzindo a chance de erro. Um exemplo deste princípio nos contratos eletrônicos são os campos de seleção em botões rádio, para o usuário marcar se leu e concorda com o contrato. Esta medida, por si só, não tem estimulado a leitura dos contratos, com as pessoas normalmente clicando no ícone para informar que leram, mesmo sem ao menos ter aberto a página com os termos e condições de sites.

Diante dessa situação, Waller et al. (2016) propuseram o uso de caixas de seleção ou assinaturas de forma distribuída dentro do contrato como um padrão para apoiar a resposta eficaz dos usuários (figura 86). As cláusulas mais importantes podem conter campos individuais para que os usuários declarem ter lido e considerado requisitos individuais. Esses autores aplicaram este recurso no caso da empresa de energia em seu documento direcionado a pequenas empresas de uma comunidade de aborígenes no Canadá, para que os usuários pudessem declarar e verificar se incluíram a proposta de projeto que respondesse as questões de qualidade solicitadas.

Figura 86 – Restrição em contratos

## 9. Quality management

 Provide a Quality Management Proposal with the following information.

<b>Your Quality Management program</b>	<p>Tell us about your Quality Management procedures, including:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) the procedures used for the identification of non-compliance to standards and codes, and for the correction of such non-compliance.</li> <li>(ii) the procedures used for obtaining approvals for engineering and design changes.</li> <li>(iii) the procedures for working on live equipment.</li> <li>(iv) inspection and test procedures to be used for all inspections and tests, and the manner in which the data from such inspections and tests are recorded, and</li> </ul> <p>If you propose to use a subcontractor, explain how you will monitor their compliance with the your Quality Management Program.</p>
<b>Check the box</b>	<input type="checkbox"/> I have enclosed a Project Proposal document with my response to this Request for Proposals.

Fonte: WALLER ET ALL., 2016.

A vantagem do uso dessa restrição distribuída em contratos eletrônicos é condicionar o usuário a ler as cláusulas mais importantes antes da finalização da compra. Contudo, acredita-se que o uso excessivo desse recurso pode desestimular a finalização do acordo, devendo ser usado com parcimônia e apenas nas cláusulas mais essenciais.

- **Consistência (*consistency*)** – tenciona projetar interfaces de modo que operações semelhantes utilizem elementos similares. A principal vantagem corresponde ao usuário aprender um único modo de operação aplicável a todos os outros. A criação dos padrões de design pelos principais pesquisadores da visualização de contratos, trata-se de uma busca por consistência nas representações jurídicas. Padrões que tenham funcionado em contextos específicos devem ser reutilizados em situações similares, assim se mantém consistência e se reduz a carga cognitiva dos usuários a partir do momento em que se familiarizam e aprendem o padrão.
- **Potencialidade (*affordance*)** – refere-se às propriedades percebidas dos objetos que indicam como eles devem ser utilizados. “Através de ‘pistas visuais’ a interface possibilita ao usuário inferir quais ações são permitidas” (MIRANDA, 2013, p.71). Haapio e Passera (2013a) entendem que este é um conceito particularmente relevante para os contratos, mas que tem sido negligenciado, pois os contratos parecem todos iguais, mesmo que seu conteúdo e significado sejam diferentes. A visualização de

cláusulas contratuais visa promover o entendimento de contratos como guias ou manuais de instruções, ou seja, o aprimoramento da *affordance* dos contratos eletrônicos, para que sejam percebidos e utilizados como orientações para relações comerciais.

- Mapeamento (*mapping*) – princípio segundo o qual a interface deve deixar clara a relação entre ação e efeito da interação. Este princípio também afeta a credibilidade nas interfaces dos contratos eletrônicos.

Podem ser destacadas ainda as dez heurísticas para a usabilidade de Nilsen (1995), que nada mais são do que regras para auxiliar os processos cognitivos de usuários empregados em decisões, com o objetivo de tornar a escolha mais fácil e rápida:

- 1 Visibilidade do status do sistema – o sistema deve manter sempre o usuário informado sobre o que está acontecendo, com respostas apropriadas e em tempo razoável, correspondendo aos princípios visibilidade e resposta do sistema de Norman (2013).
- 2 Correspondência entre o sistema e o mundo real – o sistema deve falar a língua do usuário, com palavras, frases e conceitos familiares ao usuário, ao invés de termos orientados pelo sistema. Seguir convenções do mundo real faz com que a informação apareça em ordem natural e lógica. Esta heurística também tem sido ignorada em contratos eletrônicos, que falam a língua técnica e rebuscada de advogados e que muitas vezes não é compreendida pelo usuários.
- 3 Controle e liberdade do usuário – os usuários frequentemente escolhem funções do sistema pelo erro e precisam de uma saída fácil, ao invés de longas sequências de ação, quando encontram um estado indesejado. Deve existir suporte de fazer (*undo*) e refazer (*redo*). O controle e liberdade do usuário vai ao encontro do artigo 5º do Decreto nº 7.962/2013, o qual estipula que os fornecedores de comércio eletrônico devem oferecer e informar claramente meios para o exercício do direito do arrependimento. Devido à facilidade na web, é comum usuários comprarem por impulso e, após, desistirem da compra. As plataformas deveriam, de acordo com a norma estabelecida pela legislação, dar controle e liberdade aos usuários para o exercício deste direito, através de meios adequados e eficazes.

Art. 5o O fornecedor **deve informar, de forma clara e ostensiva, os meios adequados e eficazes** para o exercício do **direito de arrependimento** pelo consumidor. (grifos nossos)

- 4 Consistência e padrões – os usuários não devem ter que saber se palavras, situações, ou ações diferentes significam a mesma coisa. O sistema deve seguir as convenções da plataforma. Esta heurística equivale ao princípio consistência de Norman (2013).
- 5 Prevenções de erros – por melhor que seja a mensagem de erro, um cuidadoso projeto de interface deve impedir a ocorrência dos problemas em primeiro lugar. Eliminar circunstâncias que sejam propícias a erros, ou verificá-las e apresentar ao usuário uma opção de confirmação antes que incidam no erro. Argumenta-se que a própria ressignificação dos contratos eletrônicos como manuais, reduz a ocorrência de erros, pois os usuários terão à disposição um guia com informações claras e acessíveis relativas ao acordo a ser firmado.

Além disso, Waller et al. (2016) recomendam o uso de listas de controle e verificação através de campos de seleção para que os usuários marquem se cumpriram todas os requisitos do contrato antes de enviar a proposta (figura 87).

Figura 87 – Exemplo de prevenção de erros em contratos:

**Reference information to put on your invoice**



- Your company name and address.
- A clear heading saying 'INVOICE'.
- A unique invoice number that you have not used for any other invoices.
- Invoice date.
- The ExampleCo company code.  
*You will find the company code on your Purchase Order.*
- Your ExampleCo contract number, if you have one.  
*[note here about where to find it].*
- Your ExampleCo Purchase Order (PO) number and associated line item numbers.  
*Only include one PO number per invoice.  
If you have more than one PO, you need to send us a separate invoice for each one.*
- For non-PO or blanket order invoices only:
  - ExampleCo cost centre code.
  - ExampleCo cost element.
  - ExampleCo invoice contact name.*You will find this information on your Contract documentation, or call your ExampleCo Representative.*
- Invoice currency.  
*This must match the currency on your Purchase Order or Contract.*

Fonte: WALLER ET ALL., 2016.

Ressalta-se que o uso excessivo desse recurso também pode desestimular a finalização do acordo, devendo, portanto, ser utilizado com parcimônia e apenas nas cláusulas mais essenciais.

- 6 Reconhecimento em vez de memorização – minimizar a carga da memória do usuário permitindo a visualização de objetos, ações e opções. O usuário não deve ter a

obrigatoriedade de lembrar informações de uma parte do diálogo para outra. As instruções para o uso do sistema devem ser visíveis ou facilmente recuperáveis sempre que apropriado. Esta heurística reafirma, sem se limitar a eles, a importância do uso da codificação por cores e de ícones nas seções do contrato, fatores abordados na linguagem pictórica, que ajudam na identificação dos conteúdos relevantes para o usuário.

- 7 Flexibilidade e eficiência de uso – Permitir que os usuários customizem ações frequentes. Waller et al. (2016) ressalta a importância dos contratos promoverem a leitura estratégica, especialmente para os usuários experientes, argumentando que documentos eficazes são estruturados em torno das necessidades de diferentes usuários para acessar informações diversas em momentos diferentes, seja para uma leitura mais cuidadosa, seja para a leitura escaneável que busque uma informação específica de forma célere. Segundo os autores, um bom manual do usuário inclui variados dispositivos de acesso, tais como listas de conteúdo, índices, títulos, ícones, guias de seção e layouts alternativos, para atender diferentes estruturas de conteúdo, e são contruídos pensando na experiência do usuário. Dificilmente manuais são lidos diretamente pelos usuários na íntegra, mas são acessados todas as vezes em que se busca uma resposta para alguma dúvida sobre como proceder. Assim devem ser estruturados os contratos, através de títulos hierárquicos, diagramas, ícones e layouts que permitam aos leitores folheá-los rapidamente em busca de respostas a perguntas.
- 8 Estética e design minimalista – os diálogos não devem conter informações que sejam irrelevantes ou que sejam raramente necessárias. Cada unidade extra de informação em um diálogo compete com as unidades relevantes de informação e diminui sua visibilidade relativa. Esta heurística reforça o uso de ícones (semi-figurativos) sintéticos em contratos eletrônicos.
- 9 Auxílio aos usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros – as mensagens de erro devem ser expressas de forma clara (sem códigos), indicar precisamente o problema e sugerir construtivamente uma solução. Esta heurística também foi determinada pelo Decreto nº 7.962/2013, em seu artigo 4º:

Art. 4º Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:

II – **fornecer ferramentas eficazes** ao consumidor para **identificação e correção imediata de erros** ocorridos nas etapas anteriores à finalização da contratação; (grifos nossos)

- 10 Ajuda e documentação – pode ser necessário que o sistema forneça ajuda e documentação, embora seja desejável a utilização do sistema sem documentação. A informação deve ser de fácil localização e focada nas tarefas do usuário. Devem ser listados passos concretos, não muito extensos, a serem seguidos. A documentação de contratos eletrônicos é particularmente importante, tendo sido inclusive destacada pelo artigo 4º do Decreto nº 7962/2013. Assim, as plataformas de *e-commerce* podem viabilizar o acesso ao conteúdo dos contratos eletrônicos efetivamente firmados (incluindo as informações jurídicas e comerciais) por suas versões enviadas pelos e-mails de confirmação, através de um *login* dentro de uma página onde o usuário possa recuperar as informações sobre suas compras e imprimir os contratos.

Art. 4º Para garantir o atendimento facilitado ao consumidor no comércio eletrônico, o fornecedor deverá:

IV - disponibilizar o contrato ao consumidor **em meio que permita sua conservação e reprodução**, imediatamente após a contratação; (grifos nossos)

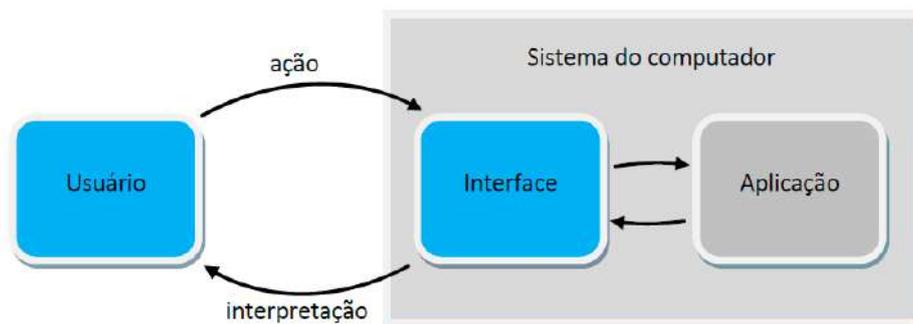
É importante ressaltar que o campo do design de interação oferece diversos métodos para avaliação e teste de usabilidade dos sistemas interativos, inclusive no padrão processo, proposto por Haapio e Hagan (2016)<sup>92</sup>, que engloba as ações que as pessoas realizam na elaboração, finalização e implementação de determinado contrato com o objetivo de torná-lo mais útil e efetivo. As autoras recomendam que contratos sejam avaliados pela sua funcionalidade, usabilidade e facilidade de uso, entretanto, para os fins desta dissertação não serão abordados tais métodos, deixando o tema para que pesquisas futuras investiguem e apliquem as técnicas específicas para a avaliação dos contratos eletrônicos.

Adicionalmente, na perspectiva de uma representação visual interativa o usuário entre em contato com o sistema, executando ações e recebendo respostas para estas ações. Tais respostas são interpretadas pelo usuário, que irá tomar novas decisões estabelecendo uma relação de ação- reação entre ele e o sistema, ou seja, a interatividade é exatamente este processo de comunicação entre o usuário e a interface, ilustrado na figura 88 (NASSAR, 2012; PREECE, ROGERS, SHARP, 2013).

---

<sup>92</sup> Disponível em: < <http://www.legaltechdesign.com/communication-design/>>. Acesso em 21 ago. 2018.

Figura 88 – Processo de interação humano-computador



Fonte: NASSAR, 2012.

Apesar do avanço na pesquisa e na prática das interações web, pouco tem sido aplicado aos contratos eletrônicos. Os termos e condições de uso de sites continuam, na maioria dos casos, estáticos, servindo-se apenas de links ou botões que funcionam como âncoras para as sessões do contrato em uma longa página de texto no site. Somado a isto, as informações jurídicas e comerciais aparecem em diversos locais separados, o que limita ainda mais o uso de recursos de interação em contratos eletrônicos.

Alguns pesquisadores, como Miranda (2013) e Andrade (2014), abordam a questão da apresentação gráfica das interações no âmbito da infografia digital, ressaltando que, para a interação ocorrer, é necessário que a interface digital disponha de elementos gráficos que tornem isso possível.

Esses elementos gráficos são chamados de objetos de interação:

Os objetos de interação são definidos como objetos de *software* com recursos para gerar uma série de imagens e para reagir conforme as ações dos usuários sobre estas imagens. Eles ocupam as telas de um sistema interativo e são tipicamente baseados em metáforas de objetos do mundo não informatizado, representando janelas, menus, formulários, botões, etc (CYBIS et al., 2007, *apud* MIRANDA, 2013p. 58).

A despeito de existirem poucos casos de aplicação dos objetos de interação aos contratos eletrônicos, os principais tipos podem ser enumerados a partir da revisão de Miranda (2013) acerca da usabilidade na infografia digital e nas interfaces em geral a seguir:

- Controles de narrativa linear – correspondem aos botões de comando de avanço (próximo), retrocesso (anterior) que controlam uma narrativa linear, sendo considerados a forma mais simples de interação em visualizações (CAIRO, 2008b, MIRANDA, 2013; ANDRADE, 2014). O uso destes botões de controle em contratos interativos pode ser

observado nas versões interativas das rotas do *Procurement Journey*<sup>93</sup> (A jornada de compras). Cada uma das rotas é apresentada de forma estática (figura 74) e possui uma versão interativa (figura 89) linear e simplificada que oferece botões de avanço e retrocesso embaixo das explicações de cada uma das etapas.

Figura 89 – Exemplo de controles de narrativas em contratos eletrônicos

The screenshot displays the 'Procurement Journey' website interface. On the left, a vertical navigation menu lists stages: Start (A), Prepare a Brief (A), Identify Suppliers (A), Prepare Quotation Documents (B), Receive and Evaluate Responses (B), Notify Suppliers of Outcome (C), Retention of Documentation (C), and Contract Management (C). The 'Prepare a Brief' stage is highlighted. The main content area shows 'Route 1 - Prepare a Brief' with a detailed description, a checklist of requirements (e.g., 'Your Organisation's authority to procure before continuing'), and navigation buttons: '< GO BACK' and 'CONTINUE JOURNEY >'. Below this, a section titled 'Any documents you need are listed below:' contains a link for 'Prepare a Brief (file type: doc)'.

Fonte: Disponível em: < <https://www.procurementjourney.scot/procurement-journey>>. Acesso em: 14 de ago. 2018.

- Controles de seleção de conteúdo – equivalem às barras de menu, formados por botões, abas ou links/hyperlinks, cujo desempenho é similar aos controles de narrativa linear. No entanto, aqui não há necessariamente uma sequência ordenada entre os segmentos da infografia digital (CYBIS et al., 2007 *apud* MIRANDA, 2013, MIRANDA, 2013; ANDRADE, 2014). Estes controles de seleção de conteúdo também podem ser observados na visualização do *Procurement Journey* (figura 89), porquanto os pontos de conexão do diagrama linear são botões que abrem textos sobre cada uma das atividades do processo de aquisição na lateral direita da página do site. Outro exemplo pode ser observado na Airbnb (figura 73), que se vale um menu em formato de pasta (*folder tabs*) para mostrar as modalidades flexível, moderada,

<sup>93</sup> Além das versões estática dos diagrama, que podem ser visualizadas na figura 74, são oferecidas versões interativas de cada uma das rotas. Disponível em: < <https://www.procurementjourney.scot/route-1/route-1-start>>. Acesso em 14 ago. 2018.

rigorosa, super rigorosa e de longa duração de políticas de cancelamento através das linhas do tempo.

- Barra de rolagem – corresponde ao controle da apresentação do conteúdo que ultrapassa a área visível em uma tela vertical ou horizontalmente, permitindo o deslocamento, a fim de ajustar o conteúdo na tela. A literatura, muitas vezes, não considera a barra de rolagem como um objeto de interação, na medida em que esta é utilizada, não só na infografia, mas também no navegador utilizado para acessar a internet (SOUZA, 2008 *apud* MIRANDA, 2013). Alguns autores ressaltam que a barra de rolagem pode desorientar o usuário, fazendo com que precise recordar o conteúdo que está oculto (SOUZA, 2008 *apud* MIRANDA, 2013; SPENCE, 2007 *apud* MIRANDA, 2013). Ilustra-se o uso de barra de rolagem em contratos interativos com o *Procurement Journey* (figura 89), que acrescentou este recurso para permitir que o usuário visualize as etapas do diagrama linear que ultrapassam a área visível da tela verticalmente.
- Controles de zoom – correspondem aos controles do movimento do zoom, que permitem ampliar ou diminuir determinado ponto de uma imagem, nos quais o movimento em si corresponde a uma animação e os controles correspondem ao objeto de interação. Tais controles frequentemente são utilizados em mapas, sem se restringir a eles, por meio de botões de + e -, lupas de aumento ou barras de controle (MIRANDA, 2013; ANDRADE, 2014). Não foram encontrados exemplos de controles de zoom em contratos eletrônicos, pois, mesmo os casos que foram utilizados mapas, estes foram disponibilizados em versões estáticas (figura 81).
- Objetos sensíveis ao passar do mouse (*mouse hover*) – objetos gráficos que apresentam mudanças perceptíveis na interface com o posicionamento do cursor do mouse sobre eles. Também não foram encontrados exemplos significativos deste objeto de interação em contratos.
- Objetos clicáveis (*mouse click*) – estes objetos são similares aos objetos sensíveis ao passar do mouse, porém proporcionam mudanças perceptíveis na informação apresentada a partir do clique do mouse. O uso destes objetos clicáveis pode ser exemplificado por um caso de simplificação de contratos (apenas fazendo uso da proposição de design linguagem textual), sem fazer uso das linguagens pictóricas e esquemáticas, no contrato da gráfica ZocPrint, o qual disponibiliza duas possibilidades de leitura de seus termos de uso, em juridiquês e português e que podem ser acessados por dois botões clicáveis (figura 90).

Figura 90 – Exemplo de objetos clicáveis em contratos eletrônicos

The figure consists of two screenshots of the Zocprint website's 'TERMINOS DE USO' (Terms of Use) page. The top screenshot shows the page in Portuguese, with the title 'TERMINOS DE USO' and a 'Leia em' dropdown menu set to 'Juriquês'. The content includes sections for '1. APRESENTAÇÃO' and '2. DEFINIÇÕES', detailing the company information and definitions of terms like ARTE, TEXTO DA ARTE, VETOR, BITMAP, and RGB. The bottom screenshot shows the same page with the 'Leia em' dropdown menu set to 'Português', displaying the Portuguese version of the terms of use.

**TERMINOS DE USO**

Leia em Juriquês Português

**JURIQUÊS**

**1. APRESENTAÇÃO**

A ZOCPRINT SERVIÇOS GRAFICOS LTDA, pessoa jurídica inscrita no CNPJ sob o cadastro de no 15.025.135/0001-89, sediada na Av. Queiroz Filho 1700, Torre, C Sala 804, Vila Hambúrgueia, São Paulo – SP, CEP 05.319-000, doravante denominada ZOCPRINT define por meio deste instrumento os Termos de Uso de seus serviços e produtos, disponíveis no site [www.zocprint.com.br](http://www.zocprint.com.br), a ser seguido obrigatoriamente por todo internauta que o faça uso, doravante denominado USUÁRIO, sujeito à legislação brasileira em vigor.

O USUÁRIO menor de 18 anos de idade somente poderá efetuar o registro ou cadastro neste site desde que devidamente representado ou assistido, conforme previsto nos arts. 1.634 e 1.690 do código civil, por seus representantes ou assistentes legais, devendo estes serem responsáveis na esfera civil por todo e qualquer ato praticado pelo menor quando da utilização do site. Os representantes legais serão responsáveis, por todo e qualquer ato ilícito praticado pelos menores quando da utilização do site.

Caso reste qualquer dúvida em relação ao conteúdo deste documento, por favor entre em contato:

ZOCPRINT SERVIÇOS GRAFICOS LTDA  
 contato@zocprint.com.br  
 (11) 4302-5065

**2. DEFINIÇÕES**

ARTE: Imagens enviadas com ou sem êxito para o banco de dados da Zocprint, por qualquer mídia ou agente, com a intenção de serem impressas em objetos de qualquer espécie, por intermédio da ZOCPRINT. São compostas pela combinação de uma imagem de fundo e um TEXTO DA ARTE opcional.

TEXTO DA ARTE: Elemento textual que integra a ARTE, de uso facultativo, seja ele parte de um VETOR, BITMAP, ou separado do elemento imagem da ARTE.

VETOR: Imagem formada por conceitos geométricos em conjunto com expressões matemáticas.

BITMAP: Imagens formadas inteiramente por pontos, cada um contendo uma representação numérica de sua cor.

RGB: Abreviação do inglês Red, Green, Blue, para denotar o sistema de cores utilizado em monitores de computador que utiliza luzes nas cores Vermelho, Verde, Azul para a formação das demais cores.

**TERMINOS DE USO**

Leia em Juriquês Português

**PORTUGUÊS**

**1. APRESENTAÇÃO**

Utilizando os serviços da Zocprint, você está de acordo com as condições à seguir:

Se você for menor de idade, precisa da supervisão de um responsável para continuar usando o site.

Se precisar de ajuda, fique à vontade para entrar em contato!

**2. DEFINIÇÕES**

ARTE: A figura que você nos envia para ser impressa, composta de uma imagem de fundo e texto.

TEXTO DA ARTE: A parte escrita da arte.

VETOR: Uma imagem vetorial, por exemplo, feita no Adobe® Illustrator®, entre outros.

BITMAP: Uma imagem com pixels, como fotografias.

RGB: Sistema de cores usado em monitores de computador.

CMYK: Sistema de cores usado em impressoras.

TEMPLATES: O design pronto da Zocprint, feito para agilizar seu pedido!

NEWSLETTER: Email informativo.

MENSAGENS SMS: Mensagem de texto de celular.

RESTITUIÇÃO: A devolução do seu pagamento.

Fonte: Disponível em: < <https://www.zocprint.com.br/page/termos-de-uso>>. Acesso em: 31 de jul. 2018.

- **Objetos manipuláveis (*mouse drag*)** – a ação do mouse possibilita a alteração de atributos dos objetos gráficos na interface, como posição ou tamanho. Também não foram encontrados exemplos significativos deste objeto de interação em contratos. Como o campo da visualização de contratos é bastante recente, poucos são os exemplos de objetos de interação com aplicação em contratos eletrônicos, contudo, defende-

se a necessidade de se expandir a pesquisa e a prática de contratos interativos, com a finalidade de engajar usuários e melhorar a usabilidade dos contratos eletrônicos.

Assim, formula-se PD 10 para que as visualizações sejam capazes de aprimorar a funcionalidade e o desempenho de contratos:

---

**PD 10 Identificação das circunstâncias de uso relevantes para assegurar eficiência, eficácia e satisfação**

- Operacionalizar as metas de usabilidades: eficácia, eficiência, segurança, utilidade, *learnability* e *memorability* (PREECE, ROGERS, SHARP, 2013).
  - Refletir sobre os princípios do design de interação durante o projeto da experiência de usuário em contratos eletrônicos: Visibilidade (*visibility*); Resposta do sistema (feedback); Restrição (*constraint*); Consistência (*consistency*); Potencialidade (*affordance*); Mapeamento (*mapping*) (PREECE, ROGERS, SHARP, 2013; CAIRO, 2008a e 2008b).
  - Aplicar as dez heurísticas de NIELSEN (1995): Visibilidade do status do sistema; Correspondência entre o sistema e o mundo real; Controle e liberdade do usuário; Consistência e padrões; Prevenções de erros; Reconhecimento em vez de memorização; Flexibilidade e eficiência de uso; Estética e design minimalista; Auxílio aos usuários a reconhecerem, diagnosticarem e recuperarem-se de erros; Ajuda e documentação.
  - Usar objetos de interação (CYBIS et al., 2007 *apud* MIRANDA, 2013; MIRANDA, 2013; ANDRADE, 2014)
- 

#### 4.7.7 Meios de produção e recursos

No contexto do design de informação e interação, os meios de produção podem ser à mão e/ou via computador, de acordo com a etapa do projeto.

No que se refere às visualizações de contratos eletrônicos, recomenda-se que sejam produzidos rascunhos, esboços e *wireframes*, que são modelos básicos da estrutura e da organização das informações à mão, e que, posteriormente, podem ser utilizados computadores para a elaboração de protótipos, que ainda são versões iniciais, não incluindo todas as características planejadas, porém abrangendo particularidades funcionais, que possibilitam testes com os usuários. Por fim, podem ser criadas maquetes (*mock-ups*) também

em computador, ou seja, modelos detalhados do contrato, com todos os recursos visuais, fotografias, desenhos, ícones, diagramas, linhas do tempos, gráficos e tabelas, de como ficarão na realidade e que guiarão os desenvolvedores na codificação e implementação.

Para a construção de uma ferramenta de comunicação efetiva, é fundamental a inclusão do projetista da informação desde o início da elaboração do contrato eletrônico, juntamente com o advogado, tal qual ocorreu na imprensa nos anos 1980, com a inserção de “pessoas de imagem – designers” na esfera decisória em conjunto com as pessoas de texto – jornalistas, ligadas à fase de planejamento da edição do jornal (MORAES, 2013, p.67). Segundo Moraes (2013, p.67) “essa postura mudou pela natureza do trabalho de produção de um tipo de discurso que se igualava ao texto em importância”.

Logo, evidencia-se a importância de uma equipe multidisciplinar com profissionais das áreas do design, da tecnologia da informação e do direito, podendo fazer uso de diversas especializações, como: *webdesigner*, designer de informação, interação, de *UX (user experience – experiência do usuário)*, arquiteto de informação, analista de usabilidade, desenvolvedor *front-end* e *back-end*, analista de sistemas, advogados empresariais ou especialistas em contratos, etc.

As equipes podem ter diversas formatações, não sendo necessária a participação de membros de cada uma dessas especializações, pois, muitas vezes, principalmente na atuação do design, esses especialistas possuem habilidades comuns.

É importante sublinhar que empresas proprietárias e gerenciadoras das plataformas de *e-commerce* já possuem profissionais dessas áreas e, no caso do design e da tecnologia da informação, eles formam equipes para manutenção e aprimoramento das plataformas, razão pela qual, defende-se que, para criar e implementar contratos eletrônicos visuais e interativos, não seria necessário um aumento significativo de recursos pessoais e financeiros, mas sim a integração da equipe de desenvolvedores e designers com o departamento jurídico para a elaboração do projeto. Acredita-se, ainda, que os recursos (seja financeiro, temporal ou pessoal) disponibilizados para este tipo de projeto podem gerar retornos não tangíveis para as empresas, como, por exemplo, as vantagens competitivas em relação a seus concorrentes e a fidelização de clientes, devido à transparência e segurança da relação comercial estabelecida, contudo, para se comprovar esta proposição, são necessários casos práticos de empresas estabelecidas no mercado.

---

**PD 11 Produção de contratos eletrônicos visuais e interativos à mão e por meio de computadores, e equipe de trabalho formada pelas áreas do design, da tecnologia da informação e do direito**

- Elaboração de rascunhos, esboços e *wireframes* à mão e de protótipos e *mockups* por meio de computadores. (TWYMAN, 1995)
  - Constituir equipes multidisciplinares (MORAES, 2013).
- 

**4.8 Classe de problemas genéricos em contratos eletrônicos**

Com base na tabela sobre a classe de problemas preliminares apresentada capítulo um (tabela 3), os problemas constatados e analisados a partir da revisão sistemática da literatura sobre a visualização de contratos e da fundamentação teórica, resulta na tabela 14 a seguir:

Tabela 14 – Síntese da classe de problemas relacionados apresentação gráfica das informações dos contratos eletrônicos

<b>Classe de problemas nos contratos eletrônicos</b>	
quem	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Não reconhecimento de informações sobre a empresa que está sendo contratada (nome da pessoa jurídica, CNPJ, registros, endereço, telefone).</li> <li>▪ Não compreensão das responsabilidades das partes (especialmente nos contratos com várias organizações envolvidas).</li> </ul>
onde	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de clareza sobre o local onde serão julgadas eventuais ações judiciais (foro).</li> </ul>
quando	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incerteza quanto ao momento do aceite do contrato.</li> </ul>
como	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Visualização pouco convidativa.</li> <li>▪ Contratos extensos.</li> <li>▪ Uso exclusivo da linguagem textual.</li> <li>▪ Uso de letras mídas ou em caixa alta.</li> <li>▪ Contratos difíceis de usar.</li> <li>▪ Insuficiente adaptação dos contratos físicos para o meio eletrônico.</li> <li>▪ Uso limitado dos recursos de interação e das facilidades do meio eletrônico.</li> <li>▪ Falta de credibilidade do vínculo eletrônico.</li> <li>▪ Não visualização da síntese do contrato antes do aceite das condições.</li> <li>▪ Ausência de ferramentas eficazes para identificação e correção de erros.</li> <li>▪ Contratos elaborados unicamente por advogados.</li> <li>▪ Insegurança nas ações realizadas momento da finalização da compra.</li> <li>▪ Informações comerciais e jurídicas dissociadas.</li> <li>▪ <b>Uso de linguagem jurídica técnica formal, com palavras difíceis e jargões.</b></li> <li>▪ <b>Textos em terceira pessoa .</b></li> <li>▪ <b>Sobrecarregam cognitivamente leitores.</b></li> <li>▪ <b>Contratos com conteúdos e seções indiferenciados.</b></li> <li>▪ <b>Não oferecem suporte para a leitura escaneável e estratégica.</b></li> <li>▪ <b>Não dão suporte às explicações.</b></li> <li>▪ <b>Não apoiam as respostas dos usuários.</b></li> <li>▪ <b>Não engajam leitores.</b></li> <li>▪ <b>Experiência negativa nos usuários.</b></li> <li>▪ <b>Apresentam inúmeras ideias por parágrafo.</b></li> <li>▪ <b>Pontos importantes espalhados pelo texto.</b></li> <li>▪ <b>As imagens figurativas e semi-figurativas, quando utilizadas, não aparecem integradas aos termos do contrato, apenas nas páginas sobre os produtos e serviços.</b></li> </ul>
o quê	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informações vagas, não amplas ou inacessíveis sobre o produto/serviço, condições do contrato, restrições, direitos e deveres, cancelamento e multas.</li> </ul>
por quê	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Contratos concebidos pensando nas situações de litígio.</b></li> </ul>

Fonte: Organizado pela autora.

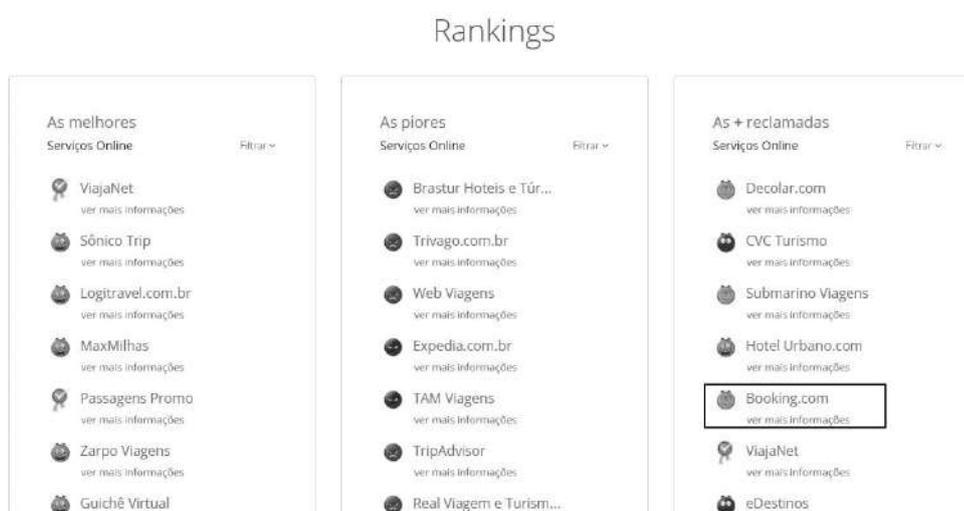
Para aplicação da fundamentação teórica visando a resolução dos problemas em contratos eletrônicos, serão utilizadas as Proposições de Design no caso específico do contrato da Booking.com.

## 5 CASO: BOOKING.COM

### 5.1 Contrato da Booking

A Booking.com B.V.<sup>94</sup>, registrada em Amsterdã, presta serviço de reserva de acomodações on-line, sendo proprietária, controladora e gerenciadora do *website* [www.booking.com](http://www.booking.com). Conta com o apoio internacional de várias empresas ao redor do mundo, em suporte interno e, em algumas instâncias, ao cliente<sup>95</sup>. Apesar de possuir mais de 1.500.000 propriedades ativas em mais de 200 países e de ser o site mais usado em todo mundo para tal finalidade, aqui no Brasil, se encontra no quinto lugar do ranking das empresas com mais reclamações relacionadas a agências de viagens, tendo sua reputação avaliada como regular pelos usuários do site Reclame Aqui, como pode ser visualizado na figura 91.

Figura 91 – Rankings das agências de viagens do Reclame Aqui



Fonte: Site Reclame aqui. Disponível em: < <https://www.reclameaqui.com.br/> > Acesso em 10 jul. 2017.

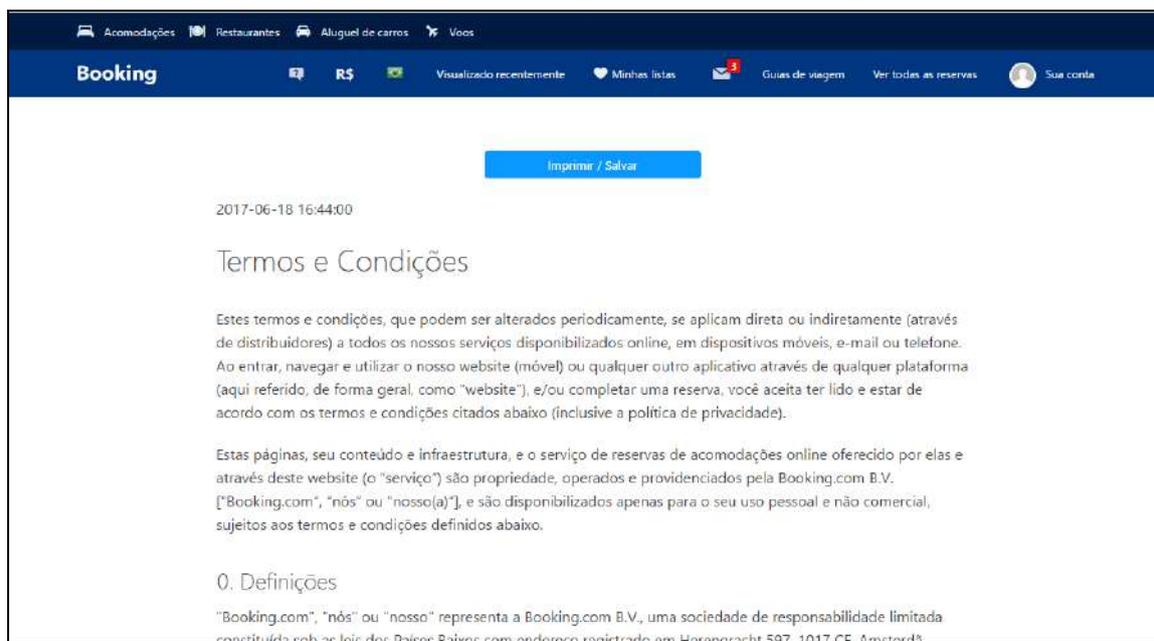
Quando os usuários utilizam esta ferramenta para pesquisa e reserva, ficam submetidos a três regras jurídicas: termos e condições, privacidade e *cookies* e as condições da reserva. As informações dispostas na privacidade e *cookies* regulam como a Booking.com utiliza e processa os dados pessoais de seus usuários, *cookies* e outras tecnologias semelhantes

<sup>94</sup> A análise do caso foi realizada em diferentes momentos e ao longo do processo foram evidenciadas algumas modificações no layout do site como pode ser comprovado nesta análise final dos resultados.

<sup>95</sup> Informações disponibilizadas no site da Booking. Disponível em: < <https://www.booking.com/content/offices.pt-br.html> >. Acesso em 17 jul. 2017.

(não é objeto desta pesquisa). Ao passo que os termos e condições, conforme a figura 92, são parte das informações jurídicas que normatizam todos os serviços disponibilizados on-line, em dispositivos móveis, e-mail ou telefone.

Figura 92 –Termos e Condições da Booking.com



Fonte: Site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 10 jul. 2017.

Os termos e condições são apresentados fazendo uso exclusivo da linguagem textual (sem aplicar significativamente as proposições de design) e divididos em 12 seções<sup>96</sup>: (0) Definições, (1) Âmbito do nosso serviço, (2) Preços, tarifas riscadas e melhor preço garantido, (3) Privacidade e *cookies*, (4) Gratuito, (5) Cartão de crédito ou transferência bancária, (6) Pré-pagamento, cancelamento, não comparecimento e pormenores/informações importantes, (7) (Outras) Correspondências e comunicações, (8) Classificação, programa preferencial, estrelas e avaliação dos hóspedes, (9) Aviso legal, (10) Direitos de propriedade intelectual, (11) Disposições gerais e (12) Sobre a Booking.com e as empresas de suporte.

Resumidamente, este conteúdo discorre, de uma maneira geral, explicando os serviços prestados, esclarecendo funcionalidades, como a do Melhor Preço Garantido, o recebimento de e-mails de confirmação, além de proibir a utilização e comercialização do conteúdo do site, determinar que, em caso de litígio, este será regido por leis holandesas e submetido

<sup>96</sup> Termos e condições do site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com/content/terms.pt-br.html?label=gen173nr1FCBQyB29mZmljZXNCAIhYSC1YBGggiAEBmAETwgEKd2luZG93cyAxMMgBDNgBAegBAfgBApICAXmoAgM;sid=ab6a9b5ffe15892337e88f065097a8d5>>. Acesso em 20 nov. 2017.

exclusivamente aos tribunais competentes em Amsterdã e esclarecer o papel das empresas de suporte. Inclui, outrossim, um link para política de privacidade e informações gerais sobre pagamento, cancelamento e outras políticas dos hotéis, eximindo-se de responsabilidade sobre as informações disponibilizadas por estes. Ambos, os termos e condições e a privacidade e *cookies*, podem ser acessados por links no rodapé do site (figura 93) e, ainda, na finalização da reserva em cima do botão concluir minha reserva (figura 94).

Figura 93 – Links para os termos e condições e privacidade e *cookies*



Fonte: Site da Booking (grifos nossos). Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 10 jul. 2017.

Figura 94 – Finalização da reserva: links para os termos e condições, privacidade e *cookies* e condições da reserva

The image shows the checkout page on Booking.com. The title is 'Insira os dados para confirmar sua reserva'. There are input fields for 'Tipo de cartão', 'Número do cartão', 'Data de validade', and 'Código de segurança'. A green message says 'Necessário para garantir sua reserva'. At the bottom, there is a checkbox for newsletters and a text box with the text 'Eu concordo com as condições da reserva, termos gerais e política de privacidade ao fazer esta reserva.' The links 'condições da reserva', 'termos gerais' and 'política de privacidade' are highlighted with a black rectangular box. Below the form are two buttons: 'Verificar minha reserva' and 'Concluir minha reserva'. A small note at the bottom says 'Não é necessário nos ligar! Você receberá uma confirmação na hora em'.

Fonte: Site da Booking (grifos nossos). Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 10 jul. 2017.

As condições da reserva (figura 95) correspondem a informações comerciais e jurídicas sobre a reserva que está sendo efetuada, apresentadas fazendo uso predominante da linguagem textual em lista conforme PD 4 (simplificação, organização e estruturação da linguagem verbal), mas sem fazer uso significativo das outras proposições de design, e abrangem as políticas específicas do hotel que está sendo selecionado para hospedagem (ex., informações sobre crianças, camas extras, quarto, cancelamento, pré-pagamento, impostos e taxas de serviço). Podem ser acessadas na página de finalização da reserva (figura 95) pelo botão “Importante: Condições da reserva para esta acomodação” (antigo botão “Leia-me eu sou importante”), que abre um *pop-up* (janela), com as informações, e no final da página em cima do botão “Concluir minha reserva” juntamente com os links para os termos gerais e política de privacidade (figura 94).

Figura 95 – *Pop-up* com as condições de reserva e botão “Importante: Condições da reserva para esta acomodação” na página finalização da reserva

The image shows a screenshot of a Booking.com reservation confirmation page. A pop-up window titled "Condições da reserva" (Reservation Conditions) is overlaid on the page. The pop-up contains the following information:

- Políticas desta pousada**
  - Crianças e camas extras**
    - 1 criança menor de 5 anos: será acomodado(a) gratuitamente, pelo uso de camas existentes.
    - 1 criança de 6 a 10 anos: será cobrada uma porcentagem de 25 % do valor do quarto por diária, por pessoa, por 1 cama extra.
    - 1 criança mais velha ou adulto: será cobrada uma porcentagem de 35 % do valor do quarto por diária, por pessoa, por 1 cama extra.
    - Capacidade máxima de camas extras no quarto: 1.
- 1 x "Quarto Duplo Standard"**
  - Cancelamento:** Você será cobrado 50% do preço total caso cancele a reserva.
  - Como cancelar:** Utilize o link da confirmação da sua reserva para cancelar a mesma
  - Pré-pagamento:** Você terá que fazer um pré-pagamento de 50% do preço total após a reserva.
  - Impostos e taxas de serviço:** ISS de 5 % incluído Taxa de serviço da acomodação de 10 % não incluído(a) imposto municipal não aplicável

Below the conditions, there is a green box with the text: "Por que usar a Booking.com? 1.312.568 acomodações no mundo inteiro - Mais de 96.000 destinos - Mais de 1,5 milhão de diárias reservadas por semana - 120.590.000 opiniões sobre hotéis dadas por hóspedes reais - Nós falamos 43 línguas".

The background page shows a price summary for a room for two guests, a verified low price, and reservation dates from July 11 to July 12, 2017.

Fonte: Site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 10 jul. 2017.

Conforme pode ser observado, as informações jurídicas e comerciais sobre o acordo que está prestes a ser firmado, através da Booking.com, encontram-se dispersas em várias páginas e links do site, exigindo uma leitura atenta por parte do consumidor, para não deixar de acessar nenhum dado importante.

As informações sobre o objeto do contrato empregam algumas proposições de design (PD 3 – uso das linguagens gráficas verbal, esquemática e pictórica de forma complementar; PD 4 – simplificação, organização e estruturação da linguagem verbal; PD 5 – uso da linguagem pictórica em contratos eletrônicos; PD 6 – uso da linguagem esquemática em contratos eletrônicos; e PD 7 – configurações mais dinâmicas que suportem a leitura escaneável em contratos eletrônicos), através de textos em listas e tabelas, fotografias da hospedagem, ícones para representar as comodidades oferecidas, linha do tempo para apresentar a data da entrada e da saída e mapa com a localização são encontradas nas páginas de apresentação da acomodação (figura 96) e de finalização da reserva (figuras 97, 98 e 99). As possibilidades de quartos disponíveis são apresentadas por meio de uma tabela que faz uso de ícones. Portanto, de uma forma geral a página de apresentação da acomodação faz uso dos três modos de simbolização (textual, pictórico e esquemático) objetivando a venda.

Figura 96 – Página de apresentação da acomodação

Booking.com R\$ Cadastre sua propriedade Cadastre-se Login

Acomodações Vãos Aluguel de carros Taxis (pernoite)

Página inicial > Brasil > Estado do Rio de Janeiro > Região dos Lagos > Cabo Frio - hotéis > Ofertas de Zestasiá Hostel, Cabo Frio (Brasil)

**Reservar agora**

Não cobrimos o menor preço?

**Pesquisar**

Destino/nome da acomodação:  
Cabo Frio

Data de entrada:  
quarta-feira, 17 de outubro...

Data de saída:  
quinta-feira, 18 de outubro...

Estadia de 1 dia

2 adultos

Sem crianças 1 quarto

**Pesquisar**

151 pessoas à procura de um lugar em Cabo Frio

**Mostrar no mapa**

**Pras próximas mais procuradas**

Paro 800 m  
Nadar, Esportes aquáticos, Comida e bebida, Pique picnics

**Locais de interesse mais próximos**

Praia do Peró 0,0 km  
Igreja de São Benedito 2,5 km  
Ilha Japonesa 2,6 km  
Praia Brava 3 km  
Forte São Mateus 3,2 km

Gosta desta acomodação, mas ainda não tem certeza?

**Mostrar acomodações semelhantes**

**Zestasiá Hostel**

Rua Treze de Maio, 26 - Peró, Cabo Frio, CEP 28924-211, Brasil - Visualizar mapa

**Reservar agora**

Não cobrimos o menor preço?

**Bom** 7,2  
198 avaliações

Melhor custo x benefício, bom atendimento e bom café de manhã.

**WiFi gratuito** 8,0

Esta acomodação fica a minutos a pé da praia. Situado em Cabo Frio - Peró, a 900 metros da Praia do Peró, o Zestasiá Hostel oferece quartos com ar-condicionado e Wi-Fi gratuito.

Todos os quartos dispõem de acesso a um banheiro compartilhado. Você pode usufruir de uma cozinha compartilhada no local. O Zestasiá Hostel fica a 3,8 km da Ilha do Japonesa e a 4,6 km da Praia Brava. Nós falamos a sua língua!

**Zestasiá Hostel tem recebido hóspedes da Booking.com desde 29 de dez. de 2015.**

**Principais comodidades**

WiFi gratuito Café da manhã

**Os hóspedes adoram...**

**Informações sobre café da manhã**  
Continental  
Café bem!

**Quartos com:**  
Vista da montanha  
Ótima área para comprar

**Reservar agora**

**Todos os quartos incluem:**

- Roupa de cama
- Papel higiênico
- Ventilador
- Piso de mármore/acolcho

**Disponibilidade**

Data de entrada: **qua, 17 de out. de 2018**  
Das 12:00 às 24:00

Data de saída: **qui, 18 de out. de 2018**  
Estadia de 1 dia

Hóspedes: **2 adultos**

**Alterar pesquisa**

Tipo de Acomodação	Acomoda	Preço de hoje	Suas escolhas	Selecionar camas
<b>1 Cama em Beliche - Dormitório Misto com 8 Camas</b> Reservado recentemente 1 cama de solteiro - Banheiro compartilhado - Ventilador - Piso de mármore/acolcho - Roupa de cama - Papel higiênico Comodidades para hóspedes com mobilidade reduzida	2	R\$ 30	Inclui café da manhã continental ✓ Cancelamento GRÁTIS antes das 23:59 em 9 de outubro de 2018 ✓ NÃO REQUER PRE-PAGAMENTO - pague na acomodação Restam só 6 camas no nosso site!	0 Não é necessário ter conta 1 outra pessoa pesquisando agora
<b>1 Cama de Solteiro em Dormitório Feminino com 4 Camas</b> 15+ para mulheres Banheiro privativo	1	R\$ 33	Inclui café da manhã continental ✓ Cancelamento GRÁTIS antes das 23:59 em 9 de outubro de 2018 ✓ NÃO REQUER PRE-PAGAMENTO - pague na acomodação Restam só 4 camas no nosso site!	0
<b>1 Cama em Beliche - Dormitório Misto com 6 Camas</b> 1 beliche Vista da montanha	2	R\$ 33	Inclui café da manhã continental ✓ Cancelamento GRÁTIS antes das 23:59 em 9 de outubro de 2018 Restam só 0 camas no nosso site!	0
<b>Quarto Duplo com Banheiro Compartilhado</b> Di. preço não por quarto	2	R\$ 85	<b>Você quase conseguiu! Reserva feita por R\$ 85</b>	0

Você encontrou todas as informações sobre banheiro que precisava? **Sim / Não**

## Proximidades da propriedade – Visualizar mapa [Vája a disponibilidade](#)

Os hóspedes adoraram caminhar pelo bairro!

### Locais de interesse mais próximos

Pratia do Peru	0,8 km
Igreja de São Benedito	2,5 km
Ilha Japonesa	2,8 km
Pratia Breve	3 km
Fortaleza São Mateus	3,2 km
Praça Porto Roda	3,3 km
Praça de Água	3,8 km
Mercado de Artesanato	3,8 km
Museu do Surf	3,8 km
Teatro Municipal	3,9 km

### Restaurantes e mercados

Tucano Supermercado	0,1 km
Pontos de interesse mais famosos	
Pratia do Forte	4 km
Parque das Dunas	5,5 km
Estádio Municipal Alair Corrêa	5,8 km
Pratia de Tucuruí	10 km
Pratia do Forno	12,2 km
Pratia do Forno	12,4 km
Praça da Independência	12,6 km
Igreja de Nossa Senhora dos Remédios	12,7 km
Pratia da Armação	15,8 km

O que os viajantes adoraram sobre esse lugar

**6.3** "A localização é ótima, fica próximo a praia e fica perto do comércio. O quarto é bom com duas camas."

 Luciane

**9.6** "O café da manhã foi ótimo, atendimento excelente, ótimo de praia, excelente custo-benefício!"

 Mônica

**7.5** "Cama confortável, ar condicionado"

 Luciane

## 2 razões para escolher Zestasiá Hostel



Preços imbatíveis



Eles falam 2 idiomas

## Comodidades do(a) Zestasiá Hostel [Vája a disponibilidade](#)

### Principais comodidades

 WiFi grátis  Café de manhã

#### Banheiro

-  Papel higiênico
-  Toalha de cama

#### Cozinha

-  Cozinha compartilhada

#### Animais de estimação

Animais de estimação não permitidos.

#### Atividades

-  Kitesurf

#### Internet

 Acesso Wi-Fi disponível em alguns quartos, gratuitamente.

#### Estacionamento

Sem estacionamento disponível.

#### Serviços

-  Entrega de compras

#### Geral

-  Área específica para fumantes
-  Placa de emergência/saída
-  Ventilador

#### Idiomas falados

-  Português
-  Inglês

Falta alguma informação? [Sim](#) / [Não](#)

## Bom saber [Vája a disponibilidade](#)

Zestasiá Hostel aceita pedidos especiais - adicione no próximo passo!

**Entrada**

12:00 - 24:00

12:00 - 24:00

**Saída**

06:00 - 12:00

06:00 - 12:00

**Cancelamentos**

Existem diferentes opções de cancelamento nesta acomodação, dependendo do que você reservar:

**Parcialmente reembolsável:** Você será cobrado 70% do preço total em caso de cancelamento após a reserva e 100% do preço total em caso de cancelamento nos 7 dias anteriores à chegada.

**Cancelamento grátis:** Você pode efetuar o cancelamento gratuitamente até 7 dias antes da chegada. Você será cobrado 100% do preço total em caso de cancelamento nos 7 dias anteriores à chegada.

**Pré-pagamento**

As políticas de pré-pagamento variam de acordo com o tipo de quarto. Por favor, verifique a [política do quarto](#) ao selecionar o quarto acima.

**Crianças e camas extras**

Todas as crianças são bem-vindas.

Até 2 crianças menores de 12 anos: será cobrado o valor de R\$11,42 por diária, pelo uso de camas extras.

Quarto com capacidade para 0 cama(s)extra(s).

Menos extras não são cobrados automaticamente no custo total da reserva e devem ser pagos separadamente durante sua estadia.

**Animais de estimação**

Animais de estimação: não permitidos.

**Cartões aceitos nesta propriedade**

Zestasiá Hostel aceita estes cartões e se reserva o direito de fazer um bloqueio temporário em seu cartão antes da chegada.

## Portmenores [Vája a disponibilidade](#)

Por favor, observe que as crianças não podem ser acomodadas nos dormitórios.

Ainda é possível ter acesso à algumas condições da reserva por meio de um quadro azul no final da página com o título “Bom saber”, que faz uso de uma linha do tempo para mostrar o dia da entrada e da saída, útil para a visualização e compreensão clara sobre o horário que o usuário deverá fazer o *check in* e *check out*, além de ícones em tópicos que separam outras informações textuais importantes como cancelamento, pré-pagamento, formas de pagamento aceitas, bem como outras regras sobre crianças, animais e pormenores.

Apesar de este quadro fazer um bom uso das linguagens, seguindo as PD 4, PD 5, PD 6 e PD 7, ressalta-se que, para o usuário acessar esta informação, precisa descer a barra de rolagem até o final, sendo que o botão de finalização fica posicionado no início da página (inclusive ao clicar no primeiro botão, a página rola automaticamente para a tabela induzindo a reserva), o que pode levar usuários habituados com a leitura escaneável a não lerem todas as informações até o final da página.

Ademais, nesta tela, a existência de várias caixas de mensagens da Booking em cores verde e vermelho (codificação usada em sinalizações de trânsito para chamar a atenção dos usuários para informações que merecem bastante destaque), dispersam a atenção do usuário com informações menos importantes como: “alguém acabou de fazer uma reserva”, “últimos quartos disponíveis”, “oferta limitada...”, “dica de flexibilidade”, “Você pode parcelar em até 6 vezes...”.

Cabe ressaltar que existem muitas informações dispostas na tela, algumas redundantes e até mesmo ambíguas, dispostas na mesma página, como o caso da informação sobre a regra relacionada às crianças – o quadro “Bom saber” informa que são bem-vindas, enquanto o quadro “Pormenores” diz que não é possível acomodar crianças –. O usuário desatento que deseje levar uma criança pode ser levado a ler apenas um dos quadros, ocasionando algum problema na reserva ou até mesmo a desistência da acomodação por ficar em dúvida sobre o seu conteúdo.

Quando o usuário clica no botão de reserva da hospedagem, o processo de finalização da reserva já foi iniciado, em três etapas: escolha seu quarto / sua cama em dormitório (figura 96), insira seus dados (figura 97) e últimas informações (figura 98), apresentadas através de um diagrama linear na parte superior do site. Entretanto, o usuário só visualiza que este processo se iniciou no segundo passo – insira seus dados (figura 97) – após clicar no botão “Vou reservar”.

O diagrama é bastante útil permitindo que o usuário acompanhe o progresso da reserva, porém, se estiver desatento, o cliente pode entender que essas três etapas ainda estão começando, quando na verdade só faltam duas para a conclusão da reserva.

Figura 97 – Finalização da reserva: etapa insira seus dados

Booking.com
R\$ [Cadastre sua propriedade](#) [Cadastre-se](#) [Login](#)

✓ Sua cama em dormitório
2 Insira seus dados
3 Últimas informações

**Dados da sua reserva**

**Entrada:**  
quarta-feira 17 outubro 2018 a partir das 12:00

**Saída:**  
quinta-feira 18 outubro 2018 até as 12:00

**Duração total da hospedagem:**  
1 diária  
[Ver viajar em datas diferentes](#)

**Você selecionou:**  
Cama em beliche - Dormitório Misto com 8 Camas  
[Alterar a seleção](#)

**Sua reserva inclui**

Café da manhã

**Resumo do preço**

Cama em dormitório R\$ 26,57  
5 % ISS R\$ 1,43

**Preço** R\$ 30  
Sem surpresa! Preço final.

**Sua programação de pagamentos**

Não requer pagamento hoje. Você irá pagar ao se hospedar.

**Quanto custa para cancelar?**

Cancelamento GRÁTUITO até as 23:59 de 9 de out.  
A partir das 00:00 de 10 de out. R\$ 30

**Oferta limitada em Cabo Frio:**  
9 acomodações como Zestasiá Hostel já estão indisponíveis!

**Ótima localização! Destaques:**

**Pontos de interesse nas proximidades**  
Praia Brava, Praia do Forno e Praia da Armação ficam perto

**Pormenores**

Por favor, observe que as crianças não podem ser acomodadas nos dormitórios.

### Zestasiá Hostel

Rua Trêze de Maio, 28 - Pieró, Cabo Frio, CEP 28624-211, Brasil  
Cancelamento GRÁTIS

✔ Nenhum pagamento é necessário hoje. Você vai pagar durante sua estadia.

✔ **Bingo!** Você escolheu o quarto mais barato e está economizando 78% em comparação com quartos de outras acomodações em Cabo Frio. **Não perca neste melhor preço.** Faça sua reserva agora mesmo!

**Insira seus dados**

[Faça login](#) para reservar com seus dados salvos ou [cadastre-se](#) para administrar suas reservas de onde estiver!

**Você vai viajar ao trabalho?** Quase lá! Só falta preencher as informações obrigatórias.\*

Sim  Não

**Título \***  **Nome**  **Sobrenome \***

**E-mail \***  A confirmação será enviada para este e-mail

Certifique-se de que não há erros

**Confirmar endereço de e-mail \***

**Para quem é esta reserva?**

Eu sou o hóspede principal  
 Reservando para outra pessoa

**Cama em Beliche - Dormitório Misto com 8 Camas**

✔ **Cancelamento GRÁTIS**  
Você pode cancelar ou alterar sua reserva com facilidade e gratuitamente! Basta seguir o link no seu e-mail de confirmação.

**Máx. pessoas:** 1 hóspede

**Nome completo do hóspede**

**INCLUIDO** Café da manhã  
Sim, eu quero incluir café da manhã na minha hospedagem sem custo adicional.

**INCLUIDO** Faça alterações em sua reserva online  
Altere ou cancele esta reserva online antes de 9 de outubro de 2018, 23:59 (Cabo Frio - hora local), por R\$ 0

**Tenho interesse em alugar um carro**  
Incluiremos opções relevantes de aluguel de carro do Rentalcars.com na sua confirmação.

**Fazer uma pergunta**

**Pedidos especiais**  
Por favor, escreva seus pedidos em inglês e compartilharemos com a acomodação. Os pedidos especiais não podem ser garantidos - mas a acomodação irá se esforçar para atender seu pedido. Você sempre pode fazer um pedido especial após concluir sua reserva!

**Seu horário previsto de chegada (opcional)**  
Horário de chegada quarta-feira, 17 de outubro de 2018

**Revise as condições da sua reserva**

A acomodação gostaria que você concordasse com estas condições:

- ✔ **Cancelamento grátis** até as 23:59 de 9 de outubro de 2018
- ✔ Após as 00:00 de 10 de outubro de 2018, você pagará o valor total de (R\$ 30).

Você receberá um resumo desses detalhes em seu e-mail de confirmação

✔ Nós cobrimos o menor preço!

**Próximo: últimas informações >**

Não se preocupe — você ainda não precisará pagar nada!

[Quais são as condições da minha reserva?](#)

Fonte: Site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 23 ago. 2018.

Nesta página (figura 97), o usuário inicia o preenchimento de formulário com seus dados pessoais, tem acesso aos dados da reserva selecionada na lateral esquerda da página, com informações textuais sobre data e horário de entrada e saída na hospedagem, o que esta reserva inclui (como café da manhã), além do valor da estadia, das taxas e do cancelamento após determinado horário.

No final desta página, a interface da Booking.com disponibiliza um quadro azul com o título “Revise as condições da sua reserva”, com a informação sobre valor e horário do cancelamento, sem incluir outras regras relevantes acerca das condições da estadia, tais como aquelas sobre crianças, animais e pagamento. Inclui ainda um link para as condições de reserva, que irá abrir um *pop-up* conforme a figura 95.

Após o término do preenchimento do formulário, o usuário prossegue para a terceira etapa: últimas informações (figura 98). Neste momento, o usuário irá fornecer os dados do seu cartão para o pagamento da reserva.

Esta tela da interface mantém as mesmas informações na lateral esquerda da etapa anterior e as caixas de mensagens da Booking, inclui os links para a política de privacidade, os termos gerais do site e para as condições da reserva, próximos ao botão de finalização da reserva, porém deixa de incluir o quadro para revisar as informações da reserva.

Ao lado do botão “Conclua a reserva”, a Booking disponibiliza outro botão (“Verifique seus dados”) para a revisão dos dados pessoais que foram anteriormente inseridos.

Figura 98 – Finalização da reserva: últimas informações

**Booking.com** R\$ [Cadastre sua propriedade](#) [Cadastre-se](#) [Login](#)

1 Sua cama em dormitório 2 Insira seus dados 3 **Últimas informações**

**Dados de sua reserva**

**Entrada:**  
quarta-feira 17 outubro 2018 a partir das 12:00

**Saída:**  
quinta-feira 18 outubro 2018 até as 12:00

**Duração total da hospedagem:**  
1 diária

**Você selecionou:**  
Cama em Beliche - Dormitório Misto com 8 Camas

**Sua reserva inclui**  
Café da manhã

**Resumo do preço**

Cama em dormitório	R\$ 28,57
5 % ISS	R\$ 1,43
<b>Preço</b>	<b>R\$ 30</b>

Sem surpresas! Preço final.

**Sua programação de pagamentos**  
Não requer pagamento hoje. Você irá pagar ao se hospedar.

**Quanto custa para cancelar?**  
Cancelamento **GRATUITO** até as 23:59 de 9 de out.  
A partir das 00:00 de 10 de out. R\$ 30

**Oferta limitada em Cabo Frio:**  
9 acomodações como Zestasiá Hostel já estão indisponíveis!

**Ótima localização! Destaques:**  
Pontos de interesse nas proximidades  
Praia Brava, Praia do Forno e Praia de Armação ficam perto.

**Pormenores**  
Por favor, observe que as crianças não podem ser acomodadas nos dormitórios.

**Zestasiá Hostel**  
Rua Treze de Maio, 26 - Pero, Cabo Frio, CEP 28924-211, Brasil  
Cancelamento **GRÁTIS**

**Insira suas informações**

**Pais/região \***  
Brasil

O endereço não é necessário para esta reserva.

**Por favor, informe seu telefone \***  
+55

Para que a acomodação possa entrar em contato com você.

Sim, quero ter minha confirmação disponível no app! Quero receber um link por SMS no número acima.

**Nome** [Alterar](#)  
Renata Marzullo

**E-mail**  
nzappelli@gmail.com

Quase lá! Só falta preencher as informações obrigatórias.\*

**Sua reserva inclui:** - Café da manhã

**Escolha sua forma de pagamento** [? Não possui cartão?](#)

Seu cartão não será cobrado, somente precisamos dos dados do seu cartão para garantir sua reserva.

**Bandeira do cartão \***  
-- Selecione --

**Número do cartão \***  
[Campo de texto]

**Data de validade \***  
01 - Jan / 2018

**Código de segurança \***  
[Campo de texto]

Eu concordo com as [condições da reserva](#), [termos gerais](#) e [política de privacidade](#) ao fazer esta reserva.

[Verifique seus dados](#) [Conclua a reserva](#)

Não se preocupe — você não pagará até se hospedar!

[Quais são as condições da minha reserva?](#)

Fonte: Site da Booking. Disponível em: <https://www.booking.com>. Acesso em 23 ago. 2018.

Apesar de o site disponibilizar diversas informações dispersas sobre o contrato que está sendo firmado pela interface, note-se que o usuário ainda encontra-se com a atenção voltada para o preenchimento do formulário.

Nesta etapa, o usuário irá concluir a sua reserva e será exibido o resumo do que foi contratado. A partir deste momento foi firmado o vínculo contratual (figura 99).

Figura 99 – Finalização da reserva: últimas informações

Booking.com R\$ [Cadastre sua propriedade](#) [Cadastre-se](#) [Login](#)

[Acomodações](#) [Voos](#) [Aluguel de carros](#) [Táxis \(aeroporto\)](#)

Sua viagem

**Cabo Frio** 17 de out. - 18 de out. [Estenda sua viagem](#) **Rio de Janeiro** 18 de out. - 19 de out. **Búzios** 18 de out. - 19 de out. **Arraiá do Cabo** 18 de out. - 19 de out.

**Obrigado, Renata!**  
**Sua reserva em Cabo Frio está confirmada.**

- ✓ Enviamos seu e-mail de confirmação para [rvzappelli@gmail.com](mailto:rvzappelli@gmail.com) [✉ Editar](#)
- ✓ Você pode **alterar ou cancelar** sua reserva até o check-in
- ✓ **Zestasiá Hostel** cuidará do seu pagamento. A seção "Preço" abaixo tem mais detalhes.
- ✓ Enviamos uma mensagem com o link para o aplicativo. [Enviar novamente.](#)

[Imprimir confirmação](#)  
[Salvar confirmação no celular](#)

**Verifique seus dados**

**Zestasiá Hostel**

**Número de confirmação** 1576.902.964

**Código PIN** 3923 [🔒](#)

**Detalhos da reserva** 1 diária, 1 cama em dormitório [Adicionar outro quarto](#)

**Entrada** quarta-feira, 17 de outubro de 2018 (12:00 - 24:00)

**Saída** quinta-feira, 18 de outubro de 2018 (08:00 - 12:00)

[✎ Alterar datas](#) [📧 Outlook/Cal](#) [📅 Calendário do Google](#)

1 cama em dormitório	R\$ 28,57
5% ISS	R\$ 1,43
<b>Preço</b> (para 1 hóspede)	<b>R\$ 30</b>

**O preço final exibido é o valor que você irá pagar à acomodação.**  
 A Booking.com não cobra nenhuma taxa de reserva, administração ou para outros fins.  
 O emissor do seu cartão pode cobrar uma taxa de transação internacional.

**Informação sobre pagamentos**  
 A Zestasiá Hostel cuida de todos os pagamentos.  
 Esta propriedade aceita as seguintes formas de pagamento: American Express, Visa, Euro/Mastercard, Cartão Elo

**Pré-autorização**  
 Para verificar a validade do seu cartão de crédito e garantir sua reserva, a acomodação se reserva o direito de temporariamente reter um valor antes da chegada. Este procedimento padrão é apenas uma verificação e o valor será estornado para você. [Leia mais sobre pré-autorização aqui.](#)

**Outras informações**  
 Por favor, observe que pedidos adicionais (por exemplo, cama extra) não estão incluídos neste valor. Se você cancelar, impostos aplicáveis ainda podem ser cobrados pela acomodação. Se você não comparecer sem cancelar com antecedência, a acomodação poderá cobrar o valor total da reserva.  
 Por favor, lembre-se de ler os **pormenores** já que eles podem conter informações adicionais importantes.

**Quer saber mais sobre pagamentos?**  
 Leia nossas [Perguntas Frequentes](#) sobre como e quando pagar.

**Nós cobrimos o menor preço!** Encontrou mais barato? Reembolsaremos a diferença!

**Está tudo certo?**  
 Você sempre pode ver ou alterar sua reserva online - não é preciso fazer um cadastro.

- [✕ Cancelar sua reserva](#)
- [✎ Editar dados do hóspede](#)
- [✉ Entrar em contato com a propriedade](#)
- [🔄 Atualizar cartão de crédito](#)
- [🏠 Alterar datas](#)
- [➡ Alterar quarto](#)
- [🔍 Encontrou este quarto em outro lugar por um preço mais baixo?](#)

[Ver reserva](#)

Dica: você pode fazer alterações nesta reserva a qualquer momento.

**Dados da acomodação**

**Endereço** Rua Treze de Maio, 26 - Pero  
Cabo Frio, CEP 26924-211  
Brasil

**Telefone** +55-22-2646 7258  
[Políticas](#)

**Coordenadas para GPS** S 022° 51'489, W 41° 59'681  
[📍 Ver rota para a propriedade](#)

**Cama em Beliche - Dormitório Misto com 8 Camas** [✎ Alterar quarto](#)  
 Estes quartos têm 10 m². Esta unidade pode ser caminho para outras unidades na propriedade.

**Nome do hóspede** Renata Marzullo [✎ Editar nome do hóspede](#)  
 para máx. 1 hóspede. [✎ Editar número de hóspedes](#)  
 (preferência não-fumante)

**Plano de refeições** O café da manhã está incluído no preço final

**Pré-pagamento** Não é necessário pré-pagamento.

**Custos de cancelamento** **Cancelamento GRATUITO** em até 1 mês 17 dias até 9 de outubro de 2018 23:59, às (-03): R\$ 0 a partir de 10 de outubro de 2018 00:00, (-03): R\$ 30 - **Não é possível alterar as datas da sua reserva.**

**Perguntas frequentes**

**Perguntas frequentes**  
Respostas rápidas para as perguntas mais frequentes de nossos hóspedes

**Cancelamentos**

**Pagamento**

**Detalhes da reserva**

**Comunicados**

**Tipos de quarto**

**Tarifas**

**Cartões de crédito**

**Políticas da propriedade**

**Comodidades extras**

**Recompensas de indicação**

Posso cancelar minha reserva? [▼](#)

Se eu precisar cancelar minha reserva, pagarei uma taxa? [▼](#)

Posso cancelar ou alterar minhas datas em uma reserva não reembolsável? [▼](#)

Como sei se minha reserva foi cancelada? [▼](#)

Onde encontro a política de cancelamento da minha acomodação? [▼](#)

Para mais consultas relacionadas a **Cancelamentos**, entre em contato com a acomodação:  
[Enviar e-mail para a propriedade](#)

Ligar para a acomodação: +55 22 2646 7258

**Use sua acomodação para pagar por sua próxima aventura**

**Promova sua acomodação ao se tornar um anfitrião Booking.com**

De hotéis a apartamentos, pousadas, aluguéis de temporada e muito mais, seja parte do líder mundial em reserva de acomodações on-line.

[Cadastre sua propriedade >](#)

**Compartilhar confirmação**

Encaminhar e-mail com a confirmação da reserva para outros hóspedes. [E-mail >](#)

**i Informações importantes**

Por favor, observe que as crianças não podem ser acomodadas nos dormitórios.

**Pedidos especiais**

*"Approximate time of arrival: between 12:00 and 13:00"*

**Precisa de ajuda?**

Caso tenha questões relacionadas à propriedade, você pode entrar em contato com o(a) **Zestasió Hostel** diretamente pelo: +55 22 2646 7258

Não encontrou o que procurava? Você pode fazer um pedido especial, alterar suas datas, cancelar esta reserva e muito mais ao [administrar sua reserva on-line](#).

Tenha uma ótima viagem!  
Equipe Booking.com

Fonte: Site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 23 ago. 2018.

Observa-se uma mudança na interface, que já não mostra mais o diagrama linear com o progresso da finalização do usuário, embora a tela anterior tenha dado a entender que ainda haveria um terceiro passo com as últimas informações. Como explicado, a primeira etapa da contratação foi realizada na página da acomodação, mesmo sem que tenha sido exibido este diagrama.

Destarte, entende-se a necessidade de desenvolver uma etapa em que este resumo do contrato seja exibido, sem incluir formulários e caixas de mensagens, para que o usuário possa revisar as informações selecionadas, antes de finalizar a compra.

As figuras aqui exibidas sobre o processo de contratação da Booking retratam a situação em que o cancelamento é gratuito, contudo, existem outros casos em que a cobrança é efetuada. Assim, revela-se fundamental a elaboração desta etapa de revisão do resumo do contrato, antes da conclusão do processo de reserva, pois, apesar de diversas informações terem sido apresentadas ao longo do processo, de forma até mesmo redundante e ambígua em muitos casos, o usuário estaria com sua atenção voltada para o preenchimento dos formulários, podendo perder algum pormenor e gerando algum transtorno ou aborrecimento na contratação que poderia ser evitado, caso este resumo fosse apresentado.

Vale ressaltar que esta tela com o resumo do contrato (figura 99), apesar de fazer uso da linguagem verbal simplificada e em tópicos (PD 4), não se utiliza de tantos recursos visuais da linguagem pictórica e esquemática, como as páginas anteriores (por exemplo, a linha do tempo para mostrar data e horário de entrada e saída da hospedagem), além de fazer uso de ícones menos personalizados e listas mais textuais.

Nota-se ainda que surgiram informações que não apareceram antes no processo de contratação, como a de que a acomodação pode reter parte do valor no cartão. Ao revés, neste caso, as condições de reserva apresentadas alegavam não ser necessário o pré-pagamento, ou seja, a ausência desta informação pode confundir o usuário, pois caso ele não faça uma leitura cuidadosa (o que é bastante comum na internet), pode se deparar com a situação de ter o valor retido no cartão, levando-o a questionar o motivo, já que não era necessário o pré-pagamento.

O usuário pode imprimir este resumo (figura 100), cumprindo a exigência prevista no Decreto nº 7962/2013 de disponibilizar meio que permita a conservação e a reprodução e ao finalizar a compra, aquele recebe o e-mail de confirmação com uma mensagem do hotel (figura 101) contendo as informações sobre o pré-pagamento e ainda um outro e-mail da Booking (figura 102) apresentando o resumo da reserva.

Figura 100 – Versão para impressão da tela de confirmação da reserva

Booking.com Confirmação

Confirmação da reserva  
NÚMERO DE CONFIRMAÇÃO **1576.902.964**  
CÓDIGO PIN: **3923**



**Zestasiá Hostel**  
Endereço: Rua Treze de Maio, 26 - Peró, Cabo Frio, CEP 28924-211, Brasil  
Telefone: +55 22 2646 7258  
Coordenadas para GPS: S 022° 51.489, W 41° 59.681

ENTRADA	SÁIDA	QUARTOS	DIAS/NAS
<b>17</b> OUTUBRO Quarta-feira 12:00 - 00:00	<b>18</b> OUTUBRO Quinta-feira 08:00 - 12:00	<b>1</b>	<b>1</b>

**PREÇO**  
1 cama em dormitório R\$ 28,57  
5 % ISS R\$ 1,43  
**Preço R\$ 30**  
(para 1 hóspede)

**O preço final exibido é o valor que você irá pagar à acomodação.**  
A Booking.com não cobra nenhuma taxa de reserva, administração ou para outros fins. O emissor do seu cartão pode cobrar uma taxa de transação internacional.

**Informação sobre pagamentos**  
A Zestasiá Hostel cuida de todos os pagamentos. Esta propriedade aceita as seguintes formas de pagamento: American Express, Visa, Euro/Mastercard, Cartão Elo

**Pré-autorização**  
Para verificar a validade do seu cartão de crédito e garantir sua reserva, a acomodação se reserva o direito de temporariamente reter um valor antes da chegada. Este procedimento padrão é apenas uma verificação e o valor será estornado para você. [Leia mais sobre pré-autorização aqui.](#)

**Outras informações**  
Por favor, observe que pedidos adicionais (por exemplo, cama extra) não estão incluídos neste valor. Se você cancelar, impostos aplicáveis ainda podem ser cobrados pela acomodação. Se você não comparecer sem cancelar com antecedência, a acomodação poderá cobrar o valor total da reserva. Por favor, lembre-se de ler os **pormenores** já que eles podem conter informações adicionais importantes.

**Quer saber mais sobre pagamentos?**  
Leia nessas [Peruntas Frequentes](#) sobre como e quando pagar.



**Cama em Beliche - Dormitório Misto com 8 Camas**

Nome do hóspede: Renata Marzullo / para máx. 1 hóspede.  
Plano de Refeições:  
O café da manhã está incluído no preço final

Banheiro compartilhado • Ventilador • Piso de mármore/azulejo • Roupa de cama • Toda a unidade localizada no terreno • Papel higiênico • Tomada perto da cama  
Tamanho da cama: 1 cama de solteiro (90 x 130 cm de largura)

**Pré-pagamento:** Não é necessário pré-pagamento.  
**Custos de cancelamento:**  
até 9 de outubro de 2018 23:59, às [-03]: R\$ 0  
a partir de 10 de outubro de 2018 00:00, [-03]: R\$ 30 -  
Não é possível alterar as datas da sua reserva.

**Informações importantes**  
Por favor, observe que as crianças não podem ser acomodadas nos dormitórios.

**Políticas do hotel**  
**Estacionamento**  
• Sem estacionamento disponível.  
**Internet**  
• Acesso Wi-Fi disponível em alguns quartos, gratuitamente.

**Pedidos especiais**  
\*Approximate time of arrival: between 12:00 and 13:00\*

Fonte: Site da Booking. Disponível em: <https://www.booking.com>. Acesso em 23 ago. 2018.

Figura 101 – E-mail de confirmação do hotel

O alojamento assume total responsabilidade pelo conteúdo desta mensagem, enviada através de Booking.com

# Zestasiá

---

**Zestasiá**

Número da sua reserva: 4529276086

Reserva recebida em nosso sistema com sucesso.

O Zestasiá hostel tem um profundo compromisso com o produto que estamos oferecendo para os hóspedes. Para melhorar nossos produtos possivelmente na data em que você reservou encontre obras na área do café manha e estacionamento. O café da manhã será servido em outras áreas da empresa. O estacionamento estará funcionando em área parcial.

Check-in a partir de 12:00 até 23:30. Check-out até 12:00.  
Acima de 150 reais pode parcelar em até 6x no cartão.

Favor repare que:  
**Nossa hospedagem é um albergue e não pousada ou hotel.**  
 O quarto com cama de casal e cama rei são **privativos** e o b anheiro é coletivo fora do quarto  
 O quarto com cama de casal e os dormitórios ou quartos coletivos não tem camareira.  
 Apenas fornecemos a roupa de cama.  
 Dormitórios são **coletivos** dormem outras pessoas no quarto.  
 O quarto coletivo de 6 camas é passagem para outro quarto.  
 Não coloque coisas pessoais em camas livres ou de outras pessoas.  
 Não é permitido menor de 13 anos em quarto coletivo.  
 Proibido mexer em celulares, carregadores ou outros objetos de outras pessoas.  
 Proibido entrar pessoas do gênero masculino em qu arto feminino e banheiro feminino ou qualquer outro espaço dedicado somente para mulheres.  
 Cada cama em quarto coletivo só pode ser alugada para uma pessoa.

Check-in 17/10/2018 - Check-out 18/10/2018 - Quarto Dormitório coletivo misto de 8 camas (x1)

Como chegar:  
 Da rodoviária de Cabo Frio até o hostel é possível pegar o ônibus 328 - Però do outro lado da Av. Julia Kubitschek. E saltar em frente ao mercado tucano do bairro Però na rua do moinho. Após saltar ande mais um pouco a frente na rua do moinho e vire a primeira esquerda.

Localização:  
[Rua Treze de maio 26](#), Bairro Però, Cabo Frio, Rio de Janeiro.

Novamente, caso você precise fazer alterações e necessite de ajuda ligue para +552226467258 ou envie um e-mail para [leandroadm728@gmail.com](mailto:leandroadm728@gmail.com). Tenha uma ótima viagem!

Obrigado pela sua reserva!

Zestasiá  
**[www.zestasia.com.br](http://www.zestasia.com.br)**

Fonte: Confirmação Zestasiá enviado por e-mail para a autora em 2018

Figura 102 – E-mail de confirmação com o resumo da reserva enviado pela Booking

Booking.com
Número de confirmação: 1576902964  
Código PIN: 3923

✔ **Obrigado, Renata!**  
**Sua reserva em Cabo Frio está confirmada.**

✔ **Zestasiá Hostel** estará à sua espera em **17 de outubro**

✔ Zestasiá Hostel cuidará do seu **pagamento**. A seção "**Pagamento**" abaixo tem mais detalhes.

✔ Você pode cancelar **GRATUITAMENTE** até 9 de outubro de 2018, às 23:59 [Cabo Frio].

Altere sua reserva

Administrar sua reserva no aplicativo

**Zestasiá Hostel**  
 Rua Treze de Maio, 26 - Peró, Cabo Frio, 28924-211, Brasil -

**Telefone:** +55222546-7258  
[Enviar e-mail para a propriedade](#)



[Obter a versão impressa](#)

<b>Sua reserva</b>	1 diária, 1 cama em dormitório <a href="#">Alterar</a>
<b>Entrada</b>	quarta-feira, 17 de outubro de 2018 (12:00 - 00:00)
<b>Saída</b>	quinta-feira, 18 de outubro de 2018 (08:00 - 12:00)
<b>Pré-pagamento</b>	Você não precisa fazer um pré-pagamento. No entanto, a acomodação pode temporariamente bloquear o valor no cartão de crédito que você forneceu, apenas para testar o cartão e garantir sua reserva. Este pagamento teste será devolvido para você.
<b>Custos de cancelamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Até 9 de outubro de 2018 23:59 [Cabo Frio]: R\$ 0</li> <li>▪ A partir de 10 de outubro de 2018 00:00 [Cabo Frio]: R\$ 30</li> </ul>

[Cancelar sua reserva](#)

<b>Cama em Beliche - Dormitório Misto com 8 Camas</b>	<b>R\$ 28,57</b>
<b>ISS de 5 % incluído</b>	<b>R\$ 1,43</b>
<b>Preço total</b>	<b>R\$ 30</b>

[✔ Nós cobrimos o menor preço!](#)

Pré-autorização: para verificar a validade do seu cartão de crédito e garantir sua reserva, a acomodação reserva-se o direito de fazer um bloqueio temporário antes da chegada.

Por favor, observe que pedidos adicionais (por exemplo, cama extra) não estão incluídos neste valor.

O preço total mostrado é o valor que você pagará à acomodação. A Booking.com não cobra nenhuma taxa de reserva, administração ou para outros fins.

Se você cancelar, impostos aplicáveis ainda podem ser cobrados pela acomodação.

Se você não comparecer sem cancelar com antecedência, a acomodação poderá cobrar o valor total da reserva.

**Convide amigos e receba R\$ 50**

Aproveite uma recompensa de R\$ 50 ao indicar familiares e amigos para a Booking.com

[https://www.booking.com/s/32\\_8/rvzapp52](https://www.booking.com/s/32_8/rvzapp52)

Como funciona:

1. Envie o link para seus amigos.
2. Seus amigos reservam usando o link que você enviou.
3. Depois da hospedagem, você receberá R\$ 50 e seu amigo receberá uma recompensa de R\$ 50 também.

Seu link de convite também fica disponível quando você [faz login na sua conta](#). Tem alguma dúvida? Veja nossas [Perguntas Frequentes](#).

### Está tudo certo?

Você sempre pode ver ou alterar sua reserva online - não é preciso fazer um cadastro.

- [Solicitar check-in antecipado ou check-out tardio](#)
- [Alterar quarto](#)
- [Editar dados do hóspede](#)
- [Entrar em contato com a propriedade](#)
- [Alterar datas](#)
- [Atualizar cartão de crédito](#)

### Detalhes deste meio de hospedagem

Estes quartos têm 10 m<sup>2</sup>. Esta unidade pode ser caminho para outras unidades na propriedade.

<b>Nome do hóspede</b>	Renata Marzullo <a href="#">Editar nome do hóspede</a>
<b>Número de hóspedes</b>	máx. 1 hóspede.
<b>Café da manhã</b>	O café da manhã está incluído na tarifa deste quarto.

### Pedidos especiais

Approximate time of arrival: between 12:00 and 13:00

### Informações Importantes

Por favor, observe que as crianças não podem ser acomodadas nos dormitórios.

### Pagamento

Você acabou de confirmar e garantir sua reserva utilizando cartão de crédito.

Todos os pagamentos devem ser feitos na propriedade durante sua estadia, a não ser que o contrário esteja estabelecido nas [políticas do hotel](#).

Por favor, observe que o hotel pode pré autorizar o cartão de crédito antes de sua chegada.

**Esta propriedade aceita as seguintes formas de pagamento:**

American Express, Visa, Euro/Mastercard, Elo, Creditcard

[Alterar dados do cartão de crédito](#)

### Condições da reserva

<b>Condições de cancelamento</b>	Você pode efetuar o cancelamento gratuitamente até 7 dias antes da chegada. Você será cobrado 100% do preço total em caso de cancelamento nos 7 dias anteriores à chegada. Possíveis taxas de cancelamento ou alteração são determinadas pela propriedade. Quaisquer custos adicionais devem ser pagos à propriedade.
----------------------------------	--

<b>Estacionamento</b>	Sem estacionamento disponível.
<b>Internet</b>	Acesso Wi-Fi disponível em alguns quartos, gratuitamente.

[Visualizar todas as condições da reserva](#)

### Precisa de ajuda com sua reserva?

<b>Entre em contato com a propriedade</b>	Telefone: +55222646-7258
<b>Administrar sua reserva</b>	Você pode <a href="#">visualizar sua reserva</a> ou <a href="#">fazer alterações</a> online, a qualquer momento.

### Leve esta confirmação no bolso

O uso de dados, WIFI ou impressora não é necessário com o aplicativo GRATUITO.

[Baixe nosso aplicativo](#)

Disponível para iPhone, iPad e Android

Direitos autorais © 1996-2018 Booking.com. Todos os direitos reservados.

Ao se comunicar com a acomodação que você reservou pela Booking.com, você concorda que as informações serão processadas de acordo com o que está definido em nossa [Política de privacidade](#).

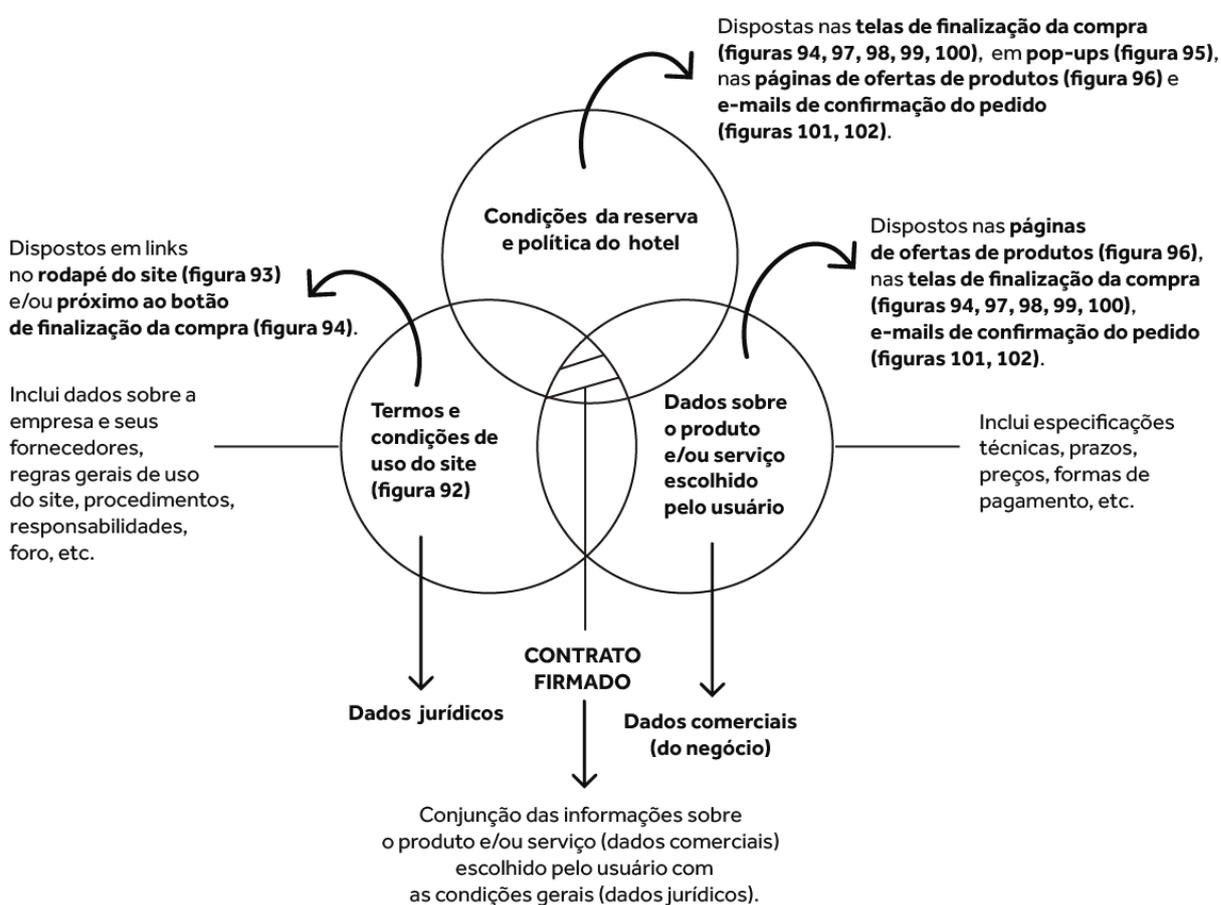
O e-mail enviado pela acomodação (figura 101) possui algumas informações adicionais sobre o hotel, alertando sobre a possibilidade de obras durante o período da estadia que irão alterar o local do café da manhã e limitar as vagas do estacionamento, reforçando os dias e horários de entrada e saída, valor da estadia, além de ressaltar as comodidades e estrutura da hospedagem. Estas novas informações que surgiram no e-mail enviado, também poderiam deixar o usuário insatisfeito, por ter sido delas avisado, apenas após a conclusão da compra.

Por sua vez, o e-mail da Booking (figura 101), com o resumo do contrato, faz uso da simplificação da linguagem verbal e da estrutura em listas, bem como de recursos visuais da linguagem pictórica, como ícones de *check*, fotografia para identificação do objeto do contrato, da linguagem esquemática, como tabela e mapa para localização do hotel, além de botões e links para alteração da reserva.

Assim, ainda que a Booking disponibilize informações comerciais e jurídicas fazendo uso de algumas proposições de design, como o PD 3 (uso das linguagens gráficas verbal, esquemática e pictórica de forma complementar), PD 4 (simplificação, organização e estruturação da linguagem verbal), PD 5 (uso da linguagem pictórica em contratos eletrônicos), PD 6 (uso da linguagem esquemática em contratos eletrônicos) e PD 7 (configurações mais dinâmicas que suportem a leitura escaneável em contratos eletrônicos) da fundamentação teórica da visualização de contratos, nota-se que o usuário somente tem acesso à síntese do contrato (figura 99 a 102) após a conclusão da reserva e que, durante a todo o processo de contratação on-line, essas informações ficam dispersas pelas páginas não fazendo um bom uso da PD 1 (identificação do conteúdo informacional do contrato eletrônico), da PD 2 (organizar os conteúdos do contrato eletrônico), PD 8 (uso das linguagens com o propósito de oferecer informação adequada à comunicação e instrução), PD 9 (identificar as necessidades de informação e interação dos usuários de contratos eletrônicos para aprimorar a experiência) e PD 10 (identificar as circunstâncias de uso relevantes para assegurar eficiência, eficácia e satisfação), conforme as figuras 96 a 98. Além disso, as condições da reserva e política do hotel (figuras 92 a 95) que contêm informações importantes sobre pagamento, cancelamento, multas e regras do acomodação, além dos termos de uso gerais do site, com regras específicas da Booking.com não fazem uso das proposições de design, em especial as que sugerem o uso das linguagens pictóricas, esquemática e o enfoque no usuário. Isto pode gerar problemas na relação comercial, especialmente se o usuário cometer algum erro ou não prestar atenção em alguma informação.

Por essa razão, entende-se que a disponibilização da síntese do contrato para revisão, como uma última etapa, antes da conclusão da reserva, que poderia já incluir essas informações novas (como a possibilidade de obras na hospedagem e a retenção de valor no cartão), bem como informações dos termos gerais da Booking, reduziria erros e a probabilidade de existirem problemas na relação, pois a medida permitira a inclusão de botões e links para alteração de escolhas realizadas pelo usuário antes da formalização do vínculo contratual.

Figura 103 – Informações comerciais e jurídicas do contrato no site Booking



Fonte: Organizado pela autora.

Para verificar se de fato a ausência deste resumo do contrato tem sido um problema no site da Booking, foram coletadas e analisadas reclamações no site Reclame Aqui!, além de ter sido realizada uma entrevista com especialistas em HCI sobre o processo de contratação da empresa.

## 5.2 Análise das reclamações do site Reclame Aqui!

O Reclame aqui! é um canal on-line, onde os usuários podem expor suas insatisfações e alertar outros consumidores sobre problemas comerciais e jurídicos com empresas.

Este site disponibiliza rankings sobre empresas de diversas atuações, como o das agências de viagens, com mais reclamações, no qual a Booking se encontra em quinto lugar (conforme figura 91), tendo sua reputação avaliada pelos consumidores como regular (figura 104).

Figura 104 – Tela com reputação da Booking.com no Reclame Aqui



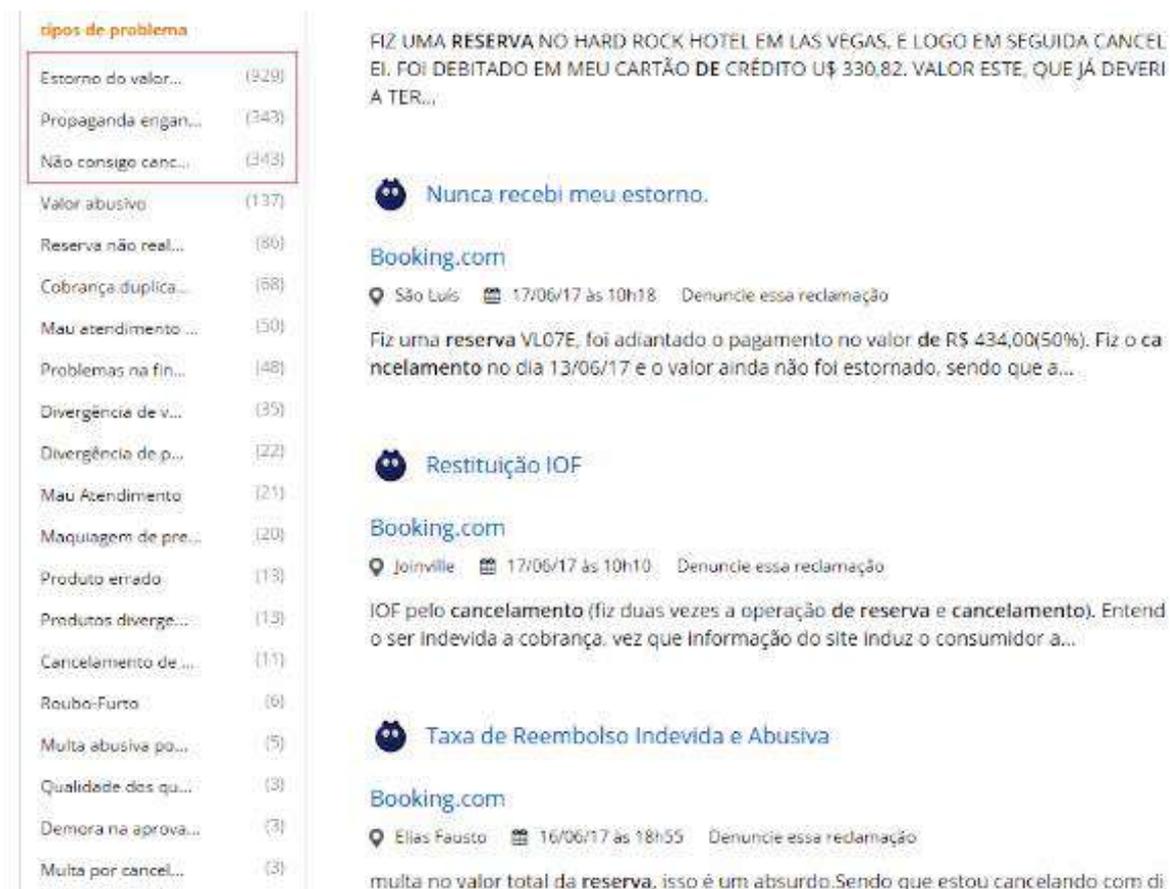
Fonte: Site Reclame Aqui!. Disponível em: < <https://www.reclameaqui.com.br/> > Acesso em 10 jul. 2017.

No Reclame Aqui!, pode-se acessar as reclamações realizadas e acompanhar as respostas e resoluções dadas pelas empresas. As reclamações ainda podem ser classificadas pelos usuários segundo categorias de acordo com os tipos de problemas sugeridos pela própria plataforma.

Na pesquisa sobre a Booking, os três tipos de reclamações mais encontrados (figura 105) diziam respeito às dificuldades com: estorno do valor (929 reclamações), propaganda enganosa (343 reclamações) e não consigo cancelar (343 reclamações). Ressalta-se que não é

obrigatória a classificação nestas categorias, por isso, o total de reclamações nas categorias diverge do total de reclamações feitas sobre a Booking por meio desta plataforma.

Figura 105 – Tela do site Reclame Aqui! com os tipos de problemas mais recorrentes sobre a Booking.com

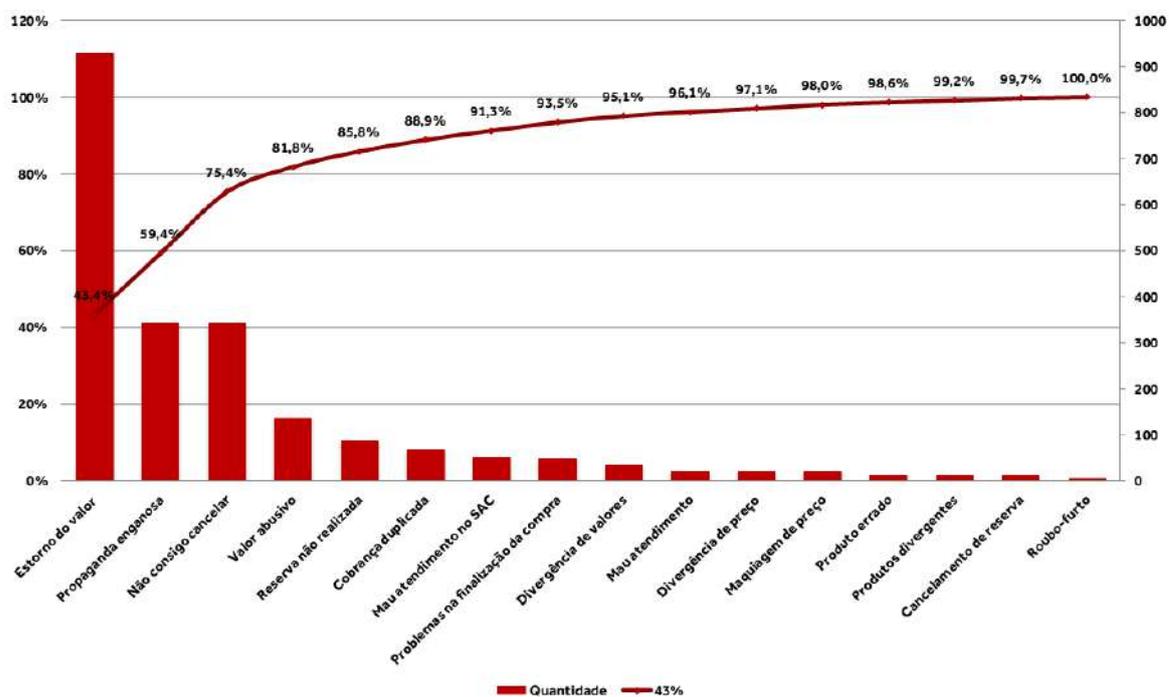


Fonte: Site Reclame Aqui!. Disponível em: < <https://www.reclameaqui.com.br/> > Acesso em 10 jul. 2017.

Para selecionar prioridades de problemas a serem resolvidos, foi utilizado o método estatístico Diagrama de Pareto (figura 106), desenvolvido pelo consultor Joseph Moses Juran, o qual estabelece que 80% dos problemas são geralmente causados por 20% dos fatores. Assim, a resolução dessas 3 classes de problemas abaixo, serão responsáveis pela resolução de 75% do problemas.

- Estrato do valor pago: responsáveis por até 43,4% dos problemas;
- Propaganda enganosa: responsáveis por até 16% dos problemas;
- Não consigo cancelar: responsáveis por até 16% dos problemas.

Figura 106 – Diagrama de Pareto sobre as reclamações no contrato da Booking.com



Fonte: Organizado pela autora.

Com base nesses dados, levantou-se a hipótese de que as informações sobre políticas para cancelamento de reserva são as informações contratuais que ocasionam mais impases e divergências nas relações comerciais em sites de reservas como a Booking, visto que ambas as categorias estorno do valor e não consigo cancelar se relacionam com o cancelamento de reservas – até mesmo a categoria propaganda enganosa pode estar associada a este problema.

Por esta razão, foi realizada a análise qualitativa de reclamações relacionadas ao estorno de valor, visando compreender melhor os problemas que os usuários se deparam com o contrato da Booking.com.

Para esta análise, foram coletadas reclamações realizadas entre os meses de outubro e novembro (15/10/2017 a 22/11/2017), totalizando 35 reclamações no período.

Essas reclamações foram lidas na íntegra e tabuladas (figura 107). Em uma primeira leitura, levantou-se os principais problemas contratuais que ocasionaram as reclamações: reclamações sobre questões jurídicas (propaganda enganosa, valor abusivo em cancelamentos, falta de flexibilização em contratos da adesão, não cumprimento do direito do arrependimento ou do acordo), falta de clareza na responsabilidade das partes (Booking e acomodação), falta de informações e/ou clareza sobre a cobrança (como no estorno no cartão nos cancelamentos sem cobrança), falta de informação e/ou clareza sobre o cancelamento ou alteração da reserva

(falta de informações sobre como proceder quando o hotel não corresponde ao que foi contratado, quando a Booking ou o hotel cancelam a reserva e sobre o exercício do direito de arrependimento), falta de meios de comunicação direta com o consumidor e/ou demora em responder ao consumidor, falhas no sistema, cobrança indevida ou demora no estorno (no cancelamento, na alteração da reserva ou cobranças antecipadas ou formas de pagamento não solicitadas), divergência entre o contrato da Booking.com e do hotel e não suporte a recuperação de erros do usuário.

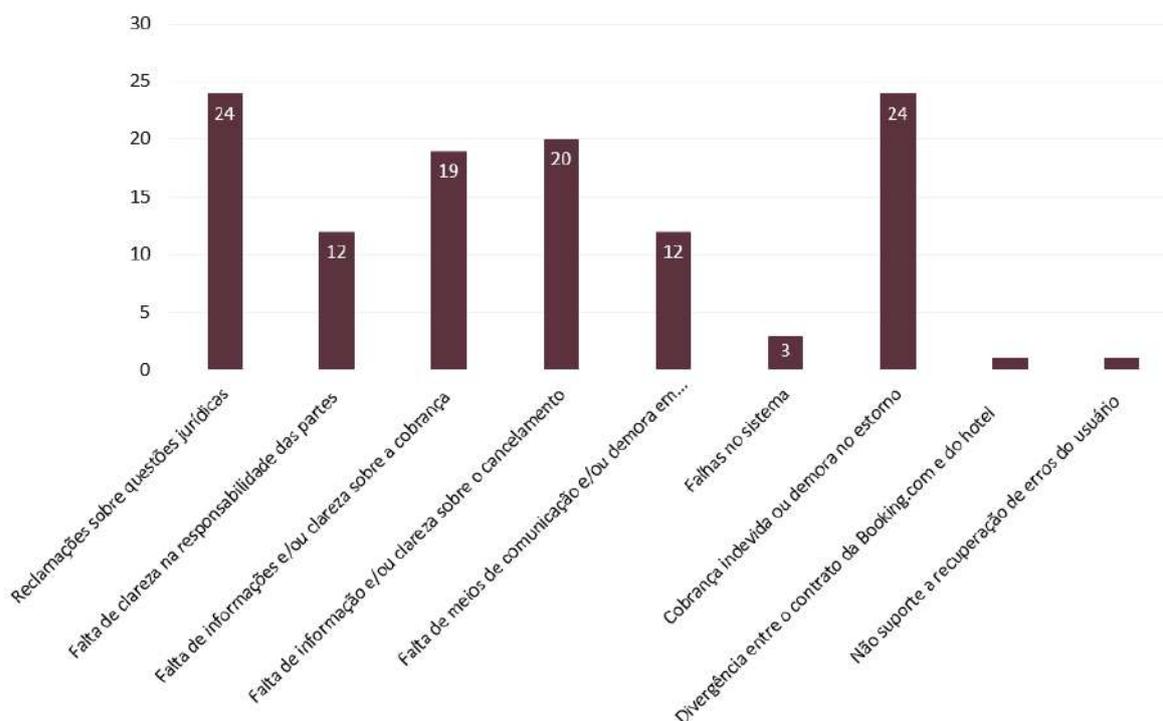
Figura 107 – Reclamações sobre estorno de valor no período de 15/10/2017 a 22/11/2017 no contrato da Booking.com

Título da reclamação	Conteúdo	Reclamações sobre questões jurídicas (propaganda enganosa, valor abusivo em cancelamentos, falta de flexibilização em	Falta de clareza na responsabilidade das partes	Falta de informações e/ou clareza sobre a cobrança e o estorno no	Falta de informação e/ou clareza sobre o cancelamento, alteração de	Falta de meios de comunicação direta com o consumidor e/ou demora	Falhas no sistema	Cobrança indevida ou demora no estorno (no cancelamento, na alteração)	Divergência entre o contrato da Booking.com e do hotel	Não suporte a recuperação de erros do usuário	Categoria
e-mail não respondido	o que aconteceu comigo foi o seguinte eu contratei pela a		x		x	x					Estorno do valor pago Pacotes Agência de Viagens
Cobrança Indevida - Reserva Hotel	Efetuei no site booking.com uma reserva	x	x	x	x			x			Estorno do valor pago Hotéis Agência de Viagens
DIREITO DE ARREPENDIMENTO- CANCELAMENTO NO PRAZO DE 7 DIAS	o reservar o Hotel Joan Miró Museum, em Palma de Mallorca, na Espanha,	x	x	x	x	x	x	x	x		Estorno do valor pago Hotéis Agência de Viagens
Recusaram fazer estorno	Precisei cancelar uma reserva nesse hostel que se diz usada em não	x	x	x	x			x			Estorno do valor pago Canais de Atendimento Problemas com o Site
Cobrança indevida e antecipada	Eu e minha prima Renata programamos uma viagem que seria para	x	x								Estorno do valor pago Hotéis Agência de Viagens
Cobrança Indevida em diária cancelada dentro do prazo	Foi realizado uma reserva com cancelamento gratuito no hotel Tryp São			x	x			x			Estorno do valor pago Pagamentos e Documentos Problemas com o Site
Não realizaram o estorno de uma hospedagem que não irão cumprir	Fiz uma reserva pelo site do Booking e meses após a reserva recebi a seguinte mensagem do		x	x	x			x			Estorno do valor pago Pagamentos e Documentos Problemas com o Site
Cobrança antecipada de reserva pagto no local durante viagem	Em Fev/abril fiz uma reserva de hospedagem para setembro com	x		x		x	x	x			Estorno do valor pago Pagamentos e Documentos Problemas com o Site
Cancelamento de Reserva	Efetuei uma reserva através do Booking para hospedagem no HOTEL VENEZIA	x		x	x	x		x			Estorno do valor pago Pagamentos e Documentos Problemas com o Site
AGUARDANDO RETORNO QUE NÃO VEM	Realizei uma reserva via booking.com no Hotel Ranieri: Numero de	x		x	x			x			Estorno do valor pago Hotéis Agência de Viagens
Solicitaram de cancelamento de	Enviei um pedido de	x								x	Estorno do valor pago

Fonte: Organizado pela autora.

Depois da formulação dos agrupamentos, as reclamações foram novamente analisadas e classificadas, o que resultou no gráfico da figura 108 sobre as principais causas das reclamações:

Figura 108 – Principais causas das reclamações



Fonte: Organizado pela autora.

Constatou-se que ainda que o cerne principal das reclamações desta amostragem fosse a solicitação do estorno do valor por conta do não cumprimento de questões jurídicas que levaram a uma cobrança indevida, diversos desses problemas foram agravados por causa da falta de informações e/ou clareza sobre o cancelamento e sobre a cobrança. Muitas reclamações alegavam a falta de informações e de suporte para o exercício do direito do arrependimento, cancelamentos relacionados a problemas encontrados na hospedagem ou como proceder quando a própria Booking ou hotel cancelavam a reserva.

Dessa forma, acredita-se que, se o usuário pudesse ter acesso ao resumo do contrato, antes da finalização do processo de contratação, incluindo informações como o tempo que a Booking leva para realizar o estorno do cartão em casos de problemas, os usuários se sentiriam menos lesados em situações de cancelamento.

Além disso, para verificar se a hipótese levantada de que a cláusula sobre o cancelamento seria um dos itens mais críticos nas informações do contrato da Booking, fez-se uma nova busca sobre as reclamações dos consumidores no Reclame Aqui!, através do termo “cancelamento de reserva” (figura 109), na página com as reclamações da Booking, no campo de busca que fica na parte superior do site.

Como resultado, apareceram 3752 reclamações, confirmando que problemas relacionados a cancelamento de reservas aparecem na maior parte das reclamações feitas, uma vez que, no total, existiam 4746 reclamações feitas aos serviços da Booking.com na data em que foi realizada a pesquisa.

Figura 109 – Tela com pesquisa no Reclame Aqui! do termo “cancelamento de reserva”

The screenshot shows the Reclame Aqui! website interface. At the top, there is a search bar with the text "antes de comprar pesquise a reputação da empresa:" and buttons for "pesquisar", "reclamar", "entrar", and "cadastre-se". Below the search bar, there are navigation links: "Categorias", "Compare", "Rankings", "Cadastre sua compra", "Dúvidas frequentes", "Institucional", and "Todas as categorias".

The main content area displays the search results for the term "cancelamento de reserva". On the left, there is a list of companies with their respective number of complaints:

empresas	Complaints
Decolar.com	(5242)
Booking.com	(3752)
Gol	(1212)
Hotel Urbano.com	(1168)
LATAM Airlines - ...	(1047)
Hotels.com	(837)
Azul	(809)
Airbnb	(578)
Smiles	(578)
Submarino Viagen...	(553)

The main search results area shows "Você buscou o termo: cancelamento de reserva". Below this, there are filters for "Veja também:" with options: "todas reclamações", "não respondidas", "respondidas", and "finalizadas". A prominent red warning message states: "Não obedece a regra de reembolso em 24 horas". Below this, there is a section for "Gol" with details: "Brasília 17/06/17 às 13h48 Denuncie essa reclamação". The text below reads: "Foram realizadas duas reservas pelo site do Smiles com a Korea Airlines. Liguei hoje em menos de 24 horas desde da reserva realizada, fui informado que poderia...".

On the right side, there is a section titled "Qual é a melhor:" with a list of companies and their logos: Hotel Urbano.com, Airbnb, Gol, Hotels.com, and Smiles. Each company has a "ver mais informações" link.

Fonte: Site Reclame Aqui!. Disponível em: < <https://www.reclameaqui.com.br/> > Acesso em 10 jul. 2017.

Visando aprofundar a compreensão dos problemas relacionados ao cancelamento, foi realizada uma nova análise sobre as reclamações que retornaram da pesquisa deste termo. Foram coletadas reclamações efetuadas entre os meses de julho e setembro (06/07/2017 a 01/08/2017), totalizando 41 reclamações no período.

Essas reclamações também foram lidas na íntegra e tabuladas de acordo com as mesmas categorias da primeira análise (figura 110), incluindo-se apenas o item “falta de clareza com o fuso horário”, encontrado em uma reclamação específica desta amostra, o que resultou no seguinte gráfico como as principais causas das reclamações:

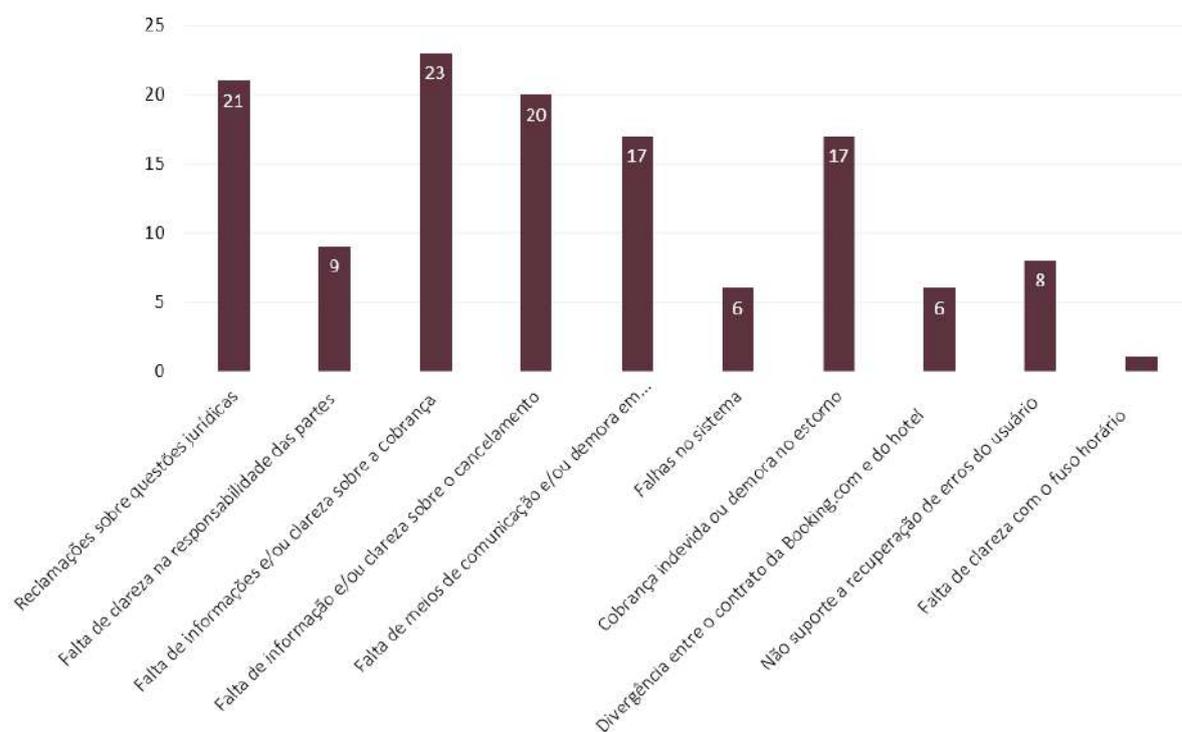
Figura 110 – Reclamações que continham o termo “cancelamento da reserva” no período de 06/07/2017 a 01/08/2017 no contrato da Booking:

Título da reclamação	Data	Hora	Local	Reclamações sobre questões jurídicas (propaganda enganosa, valor abusivo em cancelamentos, falta de	Falta de clareza na responsabilidade das partes	Falta de informações e/ou clareza sobre a cobrança e o estorno no cartão nos cancelame	Falta de clareza com o fuso horário	Falta de informação e/ou clareza sobre o cancelamento, alteração da reserva ou como	Falta de meios de comunicação direta com o consumidor e/ou demora em responder ao	Falha no sistema	Cobrança indevida ou demora no cancelamento, na alteração da reserva o	Divergência entre o contrato da Booking.com e do hotel	Não suporte a recuperação de erros do usuário	Categoria
Propaganda enganosa!!	01/08/2017	19h07	Joinville - SC		X				X	X				Propaganda Enganosa
Cancelamento gratuito com horário de Veneza	01/08/2017	00h03	Belo Horizonte -				X		X					Problemas com Site
Reserva não honrada	28/07/2017	17h35	São Paulo - SP	x				X			x			Estorno do valor pago
Cancelamento de reserva	27/07/17	14h50	Encruzilhada do Sul - RS							X				Não consigo cancelar
Cobrança de pré reserva indevida - estorno de	26/07/17	21h13	Jaguariúna - SP			x					X			Estorno do valor pago
Falta de Comprometimento	04/08/17	15h00	Birigui - SP			x					X			Não consigo cancelar
Cancelamento de reserva	26/07/17	17h37	São Paulo - SP	x	X	x		x	X		X		X	Sem categoria
Cancelamento grátis que não é grátis	25/07/17	18h14	Rio de Janeiro - RJ	x				X	X		X	X		Propaganda Enganosa
cancelamento de reserva	25/07/17	18h07	Manaus -						X				X	Problemas com ...
Não estornam valor cobrado	22/07/17	08h19									X			Estorno do valor pago
Cancelaram minha hospedagem e estragaram	20/07/17	15h10	Recife - PE					X						Problemas com Site
Não consigo cancelar reserva	20/07/2017	08h55	Nova Friburgo - RJ		X				X			X		Não consigo cancelar
NAO RETORNARAM A RECLAMACAO RESERVA CANCELADA	20/07/2017	08h52	Natal - RN					X		x				Problemas com Site
Cobrança Indevida no Cartão de Crédito	20/07/2017	01h04	Araguari - MG			X		x			X			Propaganda enganosa
Propaganda enganosa	19/07/17	06h50	São Paulo - SP	x	X			X						Estorno do valor pago
Hotel não fez reembolso da reserva após o	18/07/2017	10h46	Belo Horizonte -			X					X			Agência de Viagens

Fonte: Organizado pela autora.

Do mesmo modo que constatou-se na análise das reclamações (figura 111) sobre o estorno no cartão, esta amostragem ainda que se referisse ao cancelamento da reserva em grande parte por conta de não cumprimento de questões jurídicas que levaram a uma cobrança indevida, os problemas foram agravados por causa da falta de informações e/ou clareza sobre o cancelamento e sobre a cobrança.

Figura 111 – Principais causas das reclamações



Fonte: Organizado pela autora.

Alguns dos exemplos encontrados nesta análise apontaram que os usuários confundem cancelamento gratuito com pré-pagamento e, dessa forma, ao aceitar a reserva com cancelamento gratuito, muitos entenderam que não haveria pré-pagamento, vindo somente a descobrir quando recebiam a cobrança do pré-pagamento no cartão, ocasião em que cancelavam a reserva e solicitavam o estorno do cartão.

Assim, verificou-se que os usuários, ainda que tenham acesso a diversas informações contratuais durante o processamento da reserva e ao resumo do contrato após a finalização, não compreendiam determinadas informações, confundiam a responsabilidade da Booking e da acomodação ou se sentiam lesados por informações que não foram disponibilizadas ou encontradas no site – especialmente sobre situações adversas ao cancelamento da reserva, como, por exemplo, suporte em casos de *overbooking* (excesso de reservas) em hotéis, e ao direito de arrependimento.

### 5.3 Questionário on-line

Para avaliar a influência do design de informação na interação humano-computador e as circunstâncias de uso durante o processo de contratação no site da empresa Booking.com foi aplicado questionário<sup>97</sup> on-line por Marzullo, Renzi e Oliveira (2017)<sup>98</sup> com um grupo de usuários selecionados.

Definiu-se como critério de seleção dos participantes que os usuários deveriam ter uma experiência mínima com design de interação, IHC, usabilidade, UX e seus respectivos conceitos, a fim de compreender plenamente as referências de usabilidade dentro das questões apresentadas. Os participantes foram convidados por e-mail e através da comunidade *WhatsApp* UX do Rio de Janeiro. Um total de 15 pessoas concordaram em participar.

O questionário concentrou-se na interface da Booking.com, acompanhando a sequência da interação para reserva de acomodações: página inicial, busca do destino, assimilação de informações, decisão, aquisição do serviço de reserva e termos e condições.

O questionário foi construído com a premissa de que todos os participantes possuíam conhecimento sobre design e, portanto, as questões se relacionavam com fundamentos teóricos das seguintes proposições de design:

- PD 3, PD 5 e PD 6: Linguagens pictóricas e esquemáticas utilizadas segundo os recursos enfatizar ou minimizar; comparar ou ordenar; agrupar ou classificar; selecionar ou omitir; optar pelo reconhecimento imediato ou tardio (MIJKSENAAR, 1997), seleção, ordenamento, hierarquização, conexões e distinções visuais que permitem uma ação eficaz (BONSIEPE, 1999) e princípios da excelência dos gráficos (TUFTE, 2001).
- PD 9: Identificar as necessidades de informação dos usuários (FRASCARA, 2011a) e os aspectos desejáveis e indesejáveis segundo (PREECE, ROGERS, SHARP, 2013).
- PD 10: Heurísticas de Nielsen (1995).

---

<sup>97</sup> Este questionário encontra-se no Apêndice A (páginas 315 a 320).

<sup>98</sup> Este artigo pode ser lido na íntegra no Apêndice B (páginas 321 a 338).

## 5.4 Resultados do questionário

As primeiras perguntas abordavam sobre a motivação de compra e sobre as telas iniciais do site da Booking.com. Curiosamente, o processo de reserva faz parte do planejamento da viagem de diferentes maneiras, já que um terço dos entrevistados afirmaram escolher primeiro a cidade de destino e começar a procurar por acomodações antes mesmo de ter datas definidas e passagens agendadas. Outros um terço informaram que a busca de acomodações faz parte do planejamento da viagem, juntamente com a pesquisa de passagens, ajudando a decidir as melhores datas e locais para se hospedar. Apesar de haver muitas opções inspiradoras e promoções sendo informadas na página inicial, nenhum dos entrevistados disse utilizar esses meios para planejar sua viagem.

Além disso, na primeira página do site (figura 1 do APÊNDICE B), a maioria dos entrevistados (mais de dois terços) afirmou encontrar facilmente todas as informações que precisam. Mesmo aqueles que consideram a organização da informação um pouco confusa, apontaram que seus requisitos podem ser atendidos. Considerando o objetivo da empresa e as expectativas dos usuários, a ferramenta de busca se posiciona acima de outros setores de informação.

Com relação à cor e ao uso tipográfico na página inicial, embora a maioria não julgue que as opções de cor e tipografia do site impeçam que eles encontrem informações relevantes, apenas 20% dos entrevistados reconhecem que são realmente úteis para organizar os assuntos e encontrar facilmente as informações de interesse.

Ao contrário da visibilidade da ferramenta de busca dos destinos apontada pelos usuários, em uma visão geral a página inicial foi classificada como “muita” informação irrelevante competindo com o objetivo principal: encontrar um hotel.

A respeito da página que exhibe o resultado da pesquisa de acomodações (figura 112), mais de dois terços dos participantes percebem as opções de filtragem dos resultados da pesquisa como ótimas. Deste grupo majoritário, um terço pensa que as opções são perfeitas e todos os filtros necessários estão disponíveis em seções de informações bem distribuídas, enquanto os outros dois terços deste grupo, embora afirmem que as opções são ótimas, sentem que a disposição da informação pode atrapalhar a localização de todas as possibilidades.

Figura 112 – Página da Booking.com com os resultados da busca

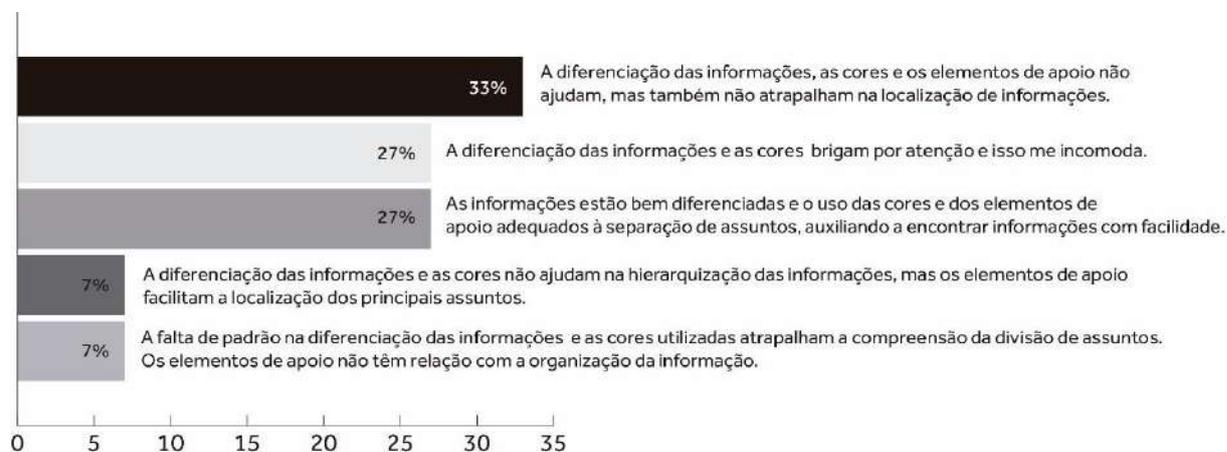
The image shows a screenshot of the Booking.com website. At the top, there is a navigation bar with the Booking.com logo, currency (R\$), location (Brazil), and user account options. Below the navigation bar, the search results for 'Cabo Frio' are displayed. On the left, there is a search filter sidebar with options for 'Facility' (Family Rooms, Parking, Free WiFi, Swimming Pool, Pet Friendly, Restaurant, etc.) and 'Room Facility' (Air conditioning, Flat-screen TV, etc.). The main content area shows a list of properties. The first property is 'Pousada do Leandro' with a rating of 8.5 and a location score of 9.3. It features a swimming pool and is described as being 150 metres from Praia do Forte Beach. Other properties listed include 'Hotel Marlen' (8.7), 'Hotel Paradiso del Sol' (8.3), and 'Pousada Porto Fino I' (8.2). Each property listing includes a photo, a brief description, and a 'Show prices' button.

Fonte: Site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 20 jan. 2017.

Ainda a respeito dessa mesma tela (figura 112), o questionário perguntou sobre a diferenciação das informações, como uso de cores e elementos de apoio para hierarquizar informações relevantes – com base nos princípios Mijksenaar (1997) de dar forma à informação (ênfatar ou minimizar; comparar ou ordenar, agrupar ou classificar, selecionar ou omitir, escolher entre reconhecimento imediato ou lento e apresentá-lo de uma maneira interessante) das PD 5 e PD 6.

As opiniões dos entrevistados ficaram praticamente divididas quanto à diferenciação das informações (figura 113), pois aproximadamente um terço alegou que as cores e os elementos de apoio não ajudam o usuário, mas também não interferem na localização de informações, enquanto um terço considerou que a organização da informação esteja adequada e ajuda a localizar informações. Um terço ainda apontou que a diferenciação das informações e as cores brigam por atenção e se sentem incomodados.

Figura 113 – Resultados percentuais relativos ao uso de elementos de suporte, cores e ícones para hierarquizar informações na página de resultado da pesquisa de acomodações



Fonte: MARZULLO, RENZI, OLIVEIRA, 2017.

Ao escolher as opções de acomodações na página de resultados, os usuários podem analisar cada hotel separadamente, observando as especificações de cada acomodação, possibilidades de quartos, preços, fotografias, localização do mapa, classificação, comentários de outros clientes, descrição, além das facilidades e comodidades oferecidas (figura 114).

Figura 114 – Página com informações da acomodação

The screenshot displays the Booking.com interface for the property 'Pousada do Leandro'. The search criteria are: Destination: Pousada do Leandro, Check-in: Sunday, February 5, 2017, Check-out: Monday, February 6, 2017, 1-night stay, 1 room, 2 adults, 0 children. The property is located in Cabo Frio, Brazil, with a 'Very Good' rating of 8.5 from 123 reviews. A large photo of an outdoor pool is featured. The 'Availability' section shows a table of room options:

Room Type	Max	Today's Price	Options	Select Rooms	Confirm Your Reservation
<b>Deluxe Double Room</b> (1 full)	2	RS 520	• Semi-Flexible • Good breakfast included	0	I'll reserve
<b>Standard Triple Room</b> (1 twin and 1 full)	3	RS 613	• Semi-Flexible • Good breakfast included	0	I'll reserve

A 'Jackpot!' banner indicates that the current prices are the cheapest seen in Cabo Frio for the selected dates. The page also lists popular facilities such as Free WiFi, Outdoor Pool, Family Rooms, and a Restaurant.

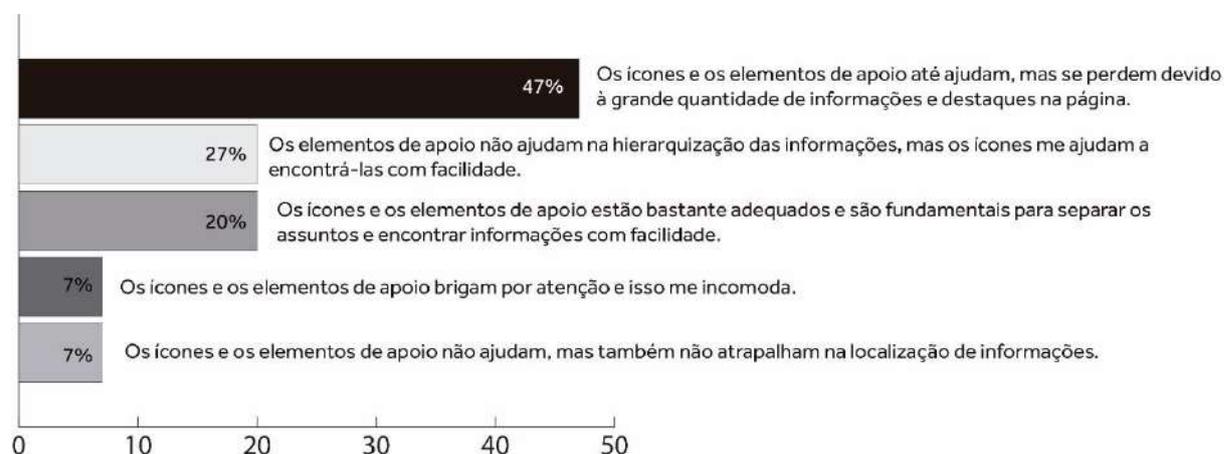
Fonte: Site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 20 jan. 2017.

No momento em que foram perguntados sobre o comportamento quando entram nesta página, quase metade dos participantes respondeu que primeiro analisa as fotografias do hotel, a fim de obter uma impressão visual do hotel – se não forem satisfatórias, eles retornam à página de resultados para outras opções. O mapa de localização é a informação mais importante para um terço dos participantes e apenas um quinto observa primeiro o preço e a disponibilidade de quartos na parte inferior da página.

Quanto ao uso de elementos de apoio (setas, linhas, caixas) e ícones da PD 6 e PD 5 nesta página – para incentivar a comparação de diferentes partes dos dados, revelar os dados em vários níveis de detalhe, servir a um propósito razoavelmente claro de descrição, exploração, tabulação e decoração, conforme sugere Tufte (2001) – metade dos usuários apontou que, embora útil, a quantidade de destaques e informações ainda podem ser esmagadoras. Um quinto dos usuários acredita que os ícones são adequados e fundamentais para criar áreas de tópicos e ajudar a encontrar informações, mas um quinto dos entrevistados, também, considera que, conquanto os ícones ajudem a encontrar informações relevantes, outros elementos não são significativos para a hierarquia de informações (figura 115).

A página contém muitas informações que podem auxiliar os usuários a analisar opções e tomar decisões, mas parece que o uso de ícones e elementos visuais não cria totalmente seções de hierarquia de informações, tampouco minimiza a sensação de haver muita informação.

Figura 115 – Resultados percentuais relativos ao uso de ícones e elementos de suporte na página da acomodação



Fonte: MARZULLO, RENZI, OLIVEIRA, 2017.

Após a escolha do hotel, os usuários são redirecionados à página de finalização do processo de reserva (figura 116). Esta tela contém uma foto de referência do hotel escolhido e as respectivas informações básicas (nome, localização, classificação, datas de *check-in* e *check-out*, preço total e instalações básicas).

Figura 116 – Página da Booking.com para finalização da reserva

The screenshot displays the Booking.com interface for finalizing a reservation. At the top, the Booking.com logo and navigation links are visible. The page is divided into three main sections: '1. Select your room', '2. Enter your details', and '3. Confirm your reservation'.

**Booking Summary:**

- Your booking includes:** Breakfast (Free WiFi), Room (R\$ 493.24), 5% VAT (R\$ 24.76). Total Price (for 2 guests): R\$ 520.
- Excluded charges:** Property service charge (R\$ 51).
- Room:** Deluxe Double Room, SEMI-FLEXIBLE / Breakfast included (145 total).
- Check-in:** Sun, Feb 5, 2017, From 14:00.
- Check-out:** Mon, Feb 6, 2017, Until 12:00.
- Total length of stay:** 1 night.

**Property Details:** Pousada do Leandro, Cabo Frio, Brazil. Rating: Very Good (8.5). Location: Wonderful location! (Score based on 123 reviews).

**Enter Your Details:**

- Are you traveling for work?** YES / NO
- Title:** [Dropdown]
- First Name:** [Text Field]
- Last Name:** [Text Field]
- Email Address:** [Text Field]
- Confirm Email Address:** [Text Field]
- Room:** Deluxe Double Room, SEMI-FLEXIBLE / Breakfast included (145 total).
- Guests:** 2, **Smoking:** [Dropdown]
- Full Guest Name:** [Text Field]
- INCLUDED Breakfast:** Yes, no fee breakfast during our stay at no additional cost.
- I'm interested in renting a car:** [Checkbox]
- Your stay includes:** Breakfast, Air conditioning, Balcony, Free WiFi.

**Ask a Question:**

- Special Requests:** [Text Area]
- Your estimated time of arrival (optional):** 24-hour front desk: You can arrive anytime you want - your room will be ready at 14:00.
- Arrival time:** Sunday, February 5, 2017 | I don't know

**Buttons:** [No Price Match], [Continue >]

Fonte: Site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 20 jan. 2017.

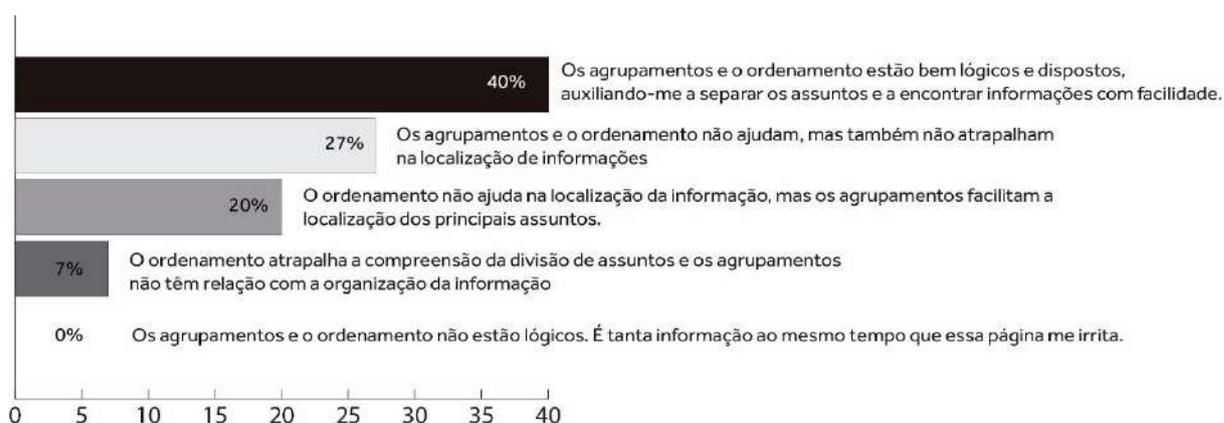
Abaixo desta referência para os usuário se localizarem, a interface apresenta um quadro por meio do qual usuários podem confirmar os detalhes da reserva, e ainda preenchem campos de formulários com seus dados pessoais, a fim de finalizar o contrato da reserva com a Booking.com.

Os participantes foram questionados sobre a organização das informações nesta tela, a partir de agrupamentos e arranjos na PD 5 e PD 6, segundo o uso apontado por Bonsiepe (1999) de que conteúdo deve ser visualizado por meio de seleção, ordem, hierarquia, conexões e distinções visuais que resultam em uma ação eficiente.

Os resultados (figura 117) mostraram que quase metade (40%) dos participantes concorda que as seções são lógicas e ajudam a organizar o conteúdo por tópicos, bem como a encontrar informações relevantes facilmente. Um terço dos usuários julga que, embora as seções não ajudem totalmente, elas não ocultam informações relevantes. Um usuário adicionou um comentário: “a organização e as seções fazem sentido, mas há muita informação, o que traz alguma confusão para a página. Por exemplo, existem 4 a 5 caixas de aviso ao mesmo tempo, localizadas longe umas das outras”.

No geral, a organização das seções parece facilitar a localização e a compreensão das informações e das ações adequadas a serem tomadas. Os problemas apontados pelos especialistas seriam considerados problemas pequenos (ou até mesmo problemas estéticos) em uma avaliação heurística, pois não perturbariam a execução da tarefa principal.

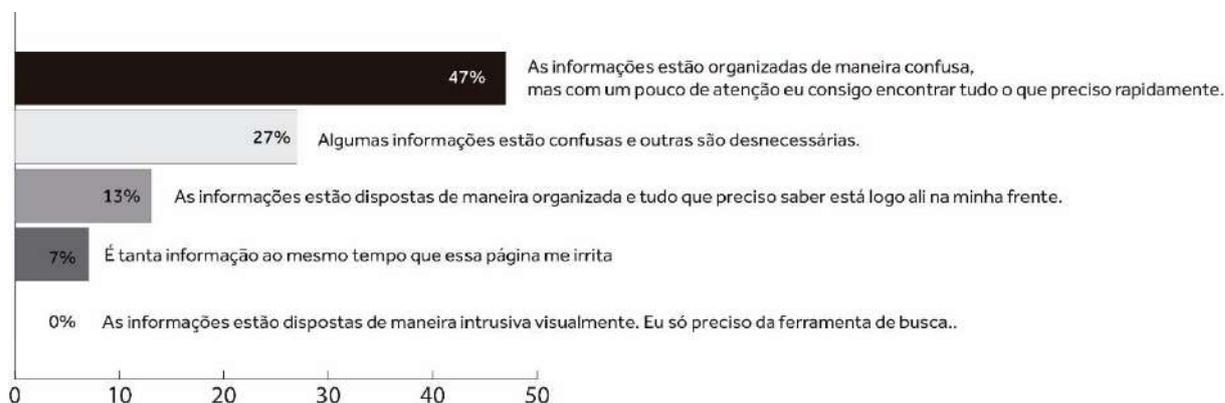
Figura 117 – Resultados percentuais relativos à organização das informações a partir de agrupamentos e arranjos na tela de finalização da reserva



Fonte: MARZULLO, RENZI, OLIVEIRA, 2017.

Contudo, apesar dos entrevistados apontarem que os problemas relativos aos agrupamentos e a ordenação das informações nesta página sejam pequenos e não impeçam a execução da reserva, a quantidade de informação desta mesma tela parece incomodar (figura 118), pois metade dos usuários indicou poder encontrar todas as informações necessárias com um pouco de esforço, mas a organização das seções pode ser confusa. Um terço também destacou o layout confuso e acrescentou que algumas informações são desnecessárias. Um comentário alertou sobre o distúrbio na organização do layout: “as informações que preciso caso queira efetuar uma ação estão em lado opostos (tipo, preço e data)”.

Figura 118 – Resultados percentuais relativos à organização das informações e à quantidade de informações na tela de finalização da reserva



Fonte: MARZULLO, RENZI, OLIVEIRA, 2017.

Para finalizar a contratação (figura 119) é necessário confirmar todas as informações de reserva do hotel, incluir informações de pagamento, de contato (caso não se esteja logado) e concordar com os termos e condições, condições da reserva e política de cancelamento.

Figura 119 – Página da Booking.com para finalização da reserva

Booking.com

RS [bandeira] [usuário] Your Account

1. Select your room 2. Enter your details 3. Confirm your reservation

**Your booking includes**

- Breakfast: Free WiFi
- Room: R\$ 499,24
- 5% VAT: R\$ 24,76
- Price (for 2 guests): R\$ 520

**Excluded charges**

- Property service charge: R\$ 52

**Read me... It's important!**

**Selling out fast in Cabo Frio:** 10 guesthouses like Pousada do Leandro are already sold out.

**The Fine Print**  
Please note, private parking is limited to 4 slots and is subject to availability. If full, guests may park in the street and leave the keys with the valet.

**Very Good 8.5**  
Score from 925 reviews

**Pousada do Leandro**  
Cabo Frio, Brazil

**Wonderful location!**  
Score based on 522 reviews

Check-in: Sun, Feb 5, 2017 From 14:00  
Check-out: Mon, Feb 6, 2017 Until 12:00  
Total length of stay: 1 night

**Enter Your Info**

Country: Brazil  
No address needed for this reservation  
Telephone (mobile number preferred): +55 25 86903  
How do you want the property to get in touch? Email  
 Yes, I want paperless confirmation with the app! Send me a link by text message to the mobile number above.

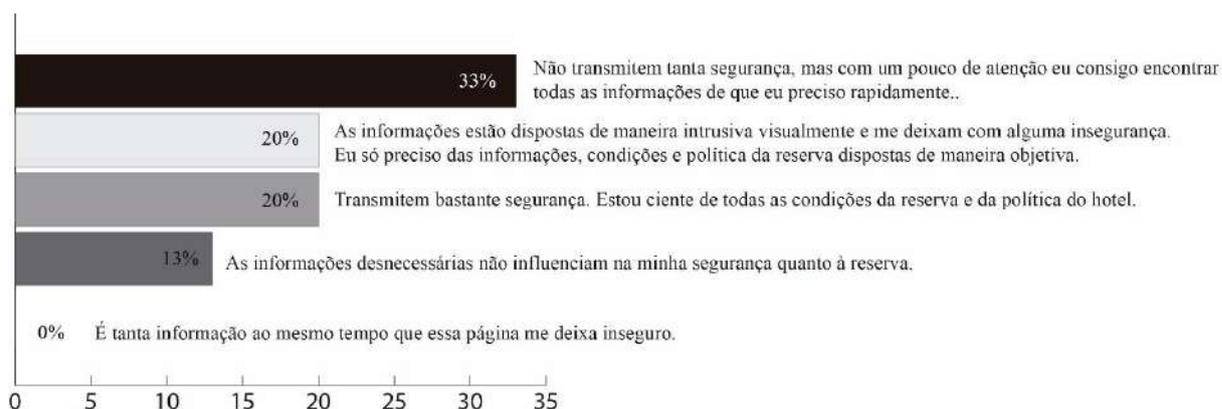
**Your booking includes:** • Breakfast • Free WiFi

Fonte: Site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 20 jan. 2017.

A disposição da página de confirmação traz problemas de segurança (figura 120) para mais da metade dos participantes (33% acham que não transmite tanta segurança e 20%, que o layout é visualmente invasivo) e apenas um terço não demonstrou problemas com a segurança nesta tela e compreendeu completamente a política de reserva do hotel. Um participante

apontou que as informações desnecessárias não influenciam seu senso de segurança. Esta pergunta indica que existe alguma insegurança na finalização da reserva, apesar de não impedir que o contrato seja firmado.

Figura 120 – Resultados percentuais relativos à disposição dos elementos na tela de confirmação e segurança

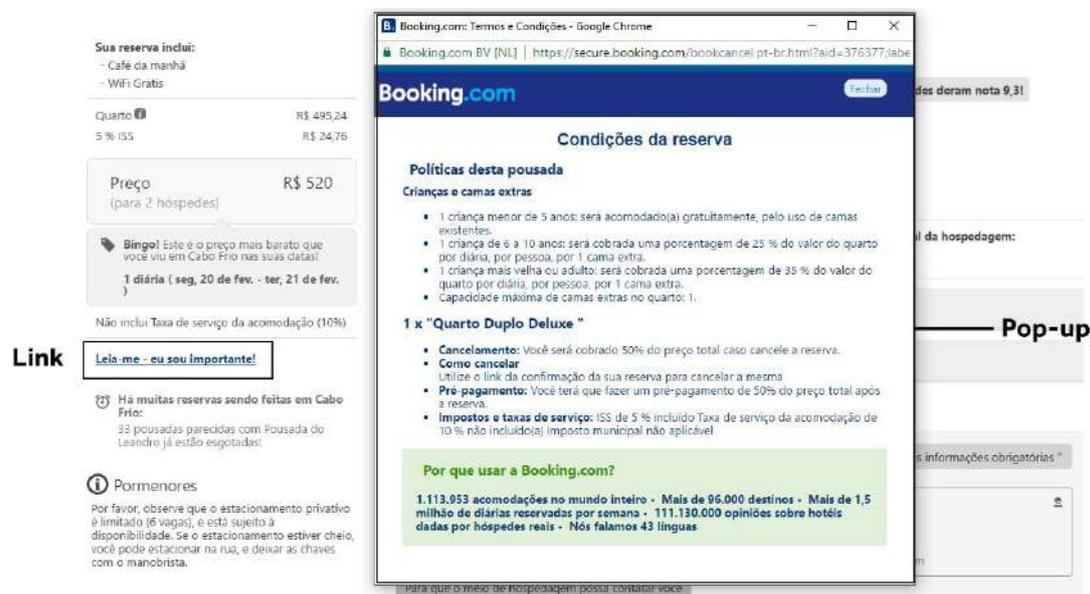


Fonte: MARZULLO, RENZI, OLIVEIRA, 2017.

No momento em que foi realizado o questionário, o layout de finalização da compra incluía uma caixa de verificação para concordar com os termos e condições, política de cancelamento e condições da reserva e um link "Leia-me, sou importante" como um caminho alternativo para alcançar os termos do hotel (condições de reserva) em uma exibição *pop-up*.

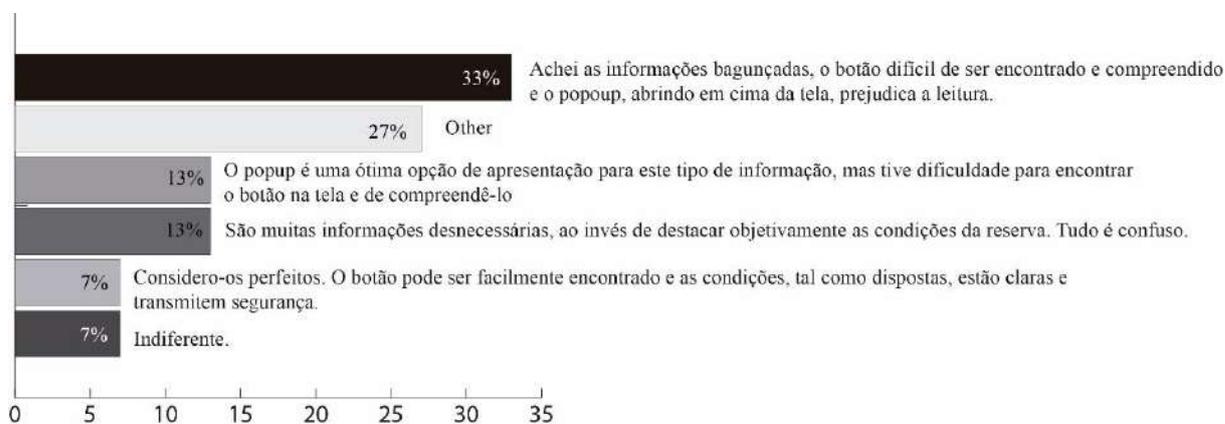
Ao clicar no link "Leia-me, sou importante" abre-se um *pop-up* com as condições de reserva do hotel (figuras 121). Um terço dos participantes mostrou dificuldades em encontrar este link e afirma que a exibição de informações nesta página pode ser confusa (figura 122). Outro um terço dificilmente (ou nunca) clica nesta opção, fazendo comentários como: "Dificilmente clico", "Não consegui visualizar este *popup*", "Acho que nunca acessei este botão. Ele é novo?", "Não usei essa função". Os demais entrevistados estão divididos entre (1) pensar que os termos do hotel poderiam ser mais objetivos, pois possuem algumas informações desnecessárias, e (2) embora seja uma boa opção exibir o conteúdo, é difícil encontrar o link e entender para que serve.

Figura 121 – Link e *pop-up* para as condições da reserva



Fonte: Site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 20 jan. 2017.

Figura 122 – Resultados percentuais relativos ao link e *pop-up* para as condições da reserva

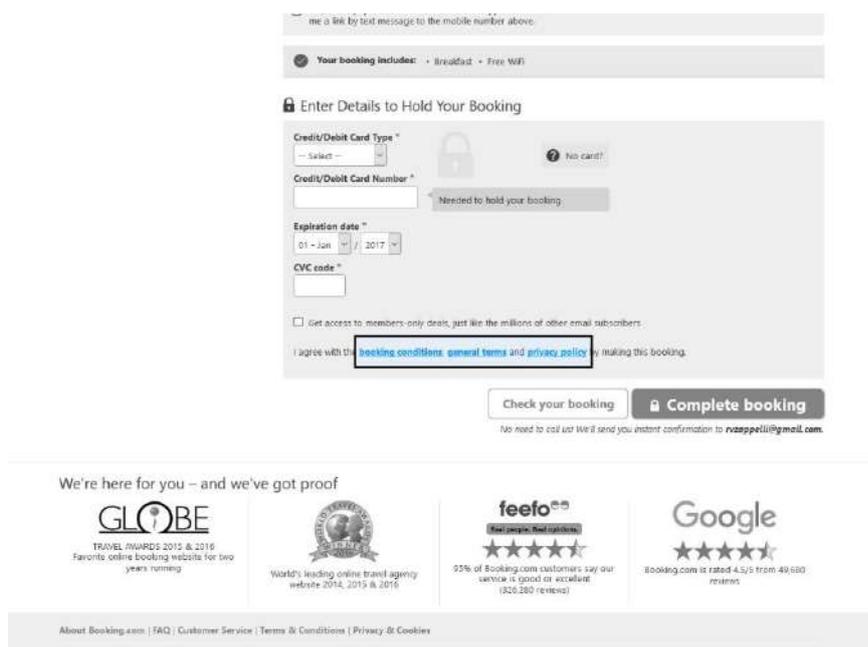


Fonte: MARZULLO, RENZI, OLIVEIRA, 2017.

Por fim, a última questão múltipla escolha do questionário indagou sobre o comportamento dos participantes em relação aos links: condições da reserva, termos gerais e política de privacidade, antes de finalizar a reserva, de termos, condições e políticas que os usuários têm que concordar (figura 123) para concluir a reserva do hotel. Em resposta, dois quintos dos participantes declararam que nunca clicam, porque os consideram indiferentes e que não influenciarão sua reserva. Um sexto dos participantes também não clicam, afirmando que a disposição de todos os termos é exaustiva e que é desnecessário ter tantos botões e páginas de explicação. Quase um terço afirmou clicar nos links de termos, mas

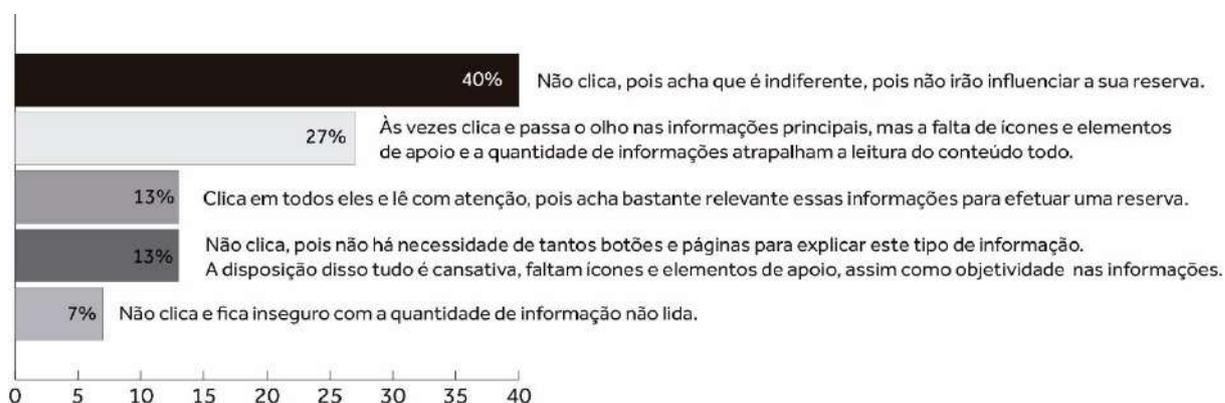
lê-los rapidamente, pois a grande quantidade de informações e a falta de elementos visuais tornam a leitura confusa. Um dos entrevistados assume que não clica e se sente inseguro em concordar com um contrato não lido. Apenas 1/6 dos participantes clica e lê todas as informações (figura 124).

Figura 123 – Links para as condições da reserva, termos gerais e política de privacidade da Booking



Fonte: Site da Booking. Disponível em: <<https://www.booking.com>>. Acesso em 20 jan. 2017.

Figura 124 – Preferências dos usuários em relação aos links que dão acesso às condições de reserva, termos gerais e a política de privacidade



Fonte: MARZULLO, RENZI, OLIVEIRA, 2017.

Ainda é relevante apresentar os comentários feitos na última pergunta do questionário, que correspondia a um campo aberto possibilitando aos entrevistados adicionar mais opiniões sobre o site da Booking.com. Alguns comentários interessantes dos usuários foram: “o site é bom quanto ao serviço, mas tem muita informação desnecessária, o que causa uma poluição visual imensa, o que por vezes tira o foco do objetivo principal”, “páginas super poluídas; por essas e outras, prefiro o Airbnb, que resolveu isso de maneira muito mais simples”, “sobre a segurança no processo de reserva acho que as regras da Booking e as regras específicas de cada estabelecimento muitas vezes se confundem.”, “fiquei bem satisfeita com o Booking.com de uma forma geral. As informações estavam claras, principalmente as informações negativas, como por exemplo a não devolução do dinheiro caso eu queira cancelar, em algum dos casos.”

## **5.5 Síntese dos problemas no contrato da Booking**

Para a sintetização dos problemas específicos encontrados no contrato eletrônico da Booking.com foram retomados os problemas abordados quando da exposição dos referenciais teóricos da área do direito e da visualização de contratos, no capítulo um e quatro deste trabalho, considerando também os apontamentos da análise das reclamações no Reclame Aqui! e o questionário realizado com especialistas.

A análise das reclamações sobre Booking.com no Reclame Aqui! apontou que diversos aspectos negativos experimentados pelos usuários poderiam ser minimizados através de informações claras sobre cancelamentos de reservas, cobranças e responsabilidades das partes (Booking e dos provedores de acomodações).

O questionário realizado com especialistas confirmou que, apesar do processo de contratação da Booking, de uma maneira geral, fazer um bom uso das linguagens verbal, pictórica e esquemática - especificadas nas PD 3, PD 5 e PD 6 e considerar as circunstâncias de uso do usuário nas PD 9 e PD 10 -, existem muitas informações redundantes ou até mesmo ambíguas dispostas na tela, que dispersam a atenção do usuário durante o processo de contratação.

Especificamente em relação à sequência de ações, a realização da reserva exige a execução de diversas tarefas que envolvem a percepção de informações sobre as condições da reserva, decisões de cliques, buscas, observação de imagens, comparação de preços, verificação de disponibilidade de quartos, análise de facilidades hoteleiras e procedimentos de

pagamento, que culminam na obrigatoriedade de concordar com as condições do Booking.com e do hotel.

Esse processo pode ser cansativo, pois é uma parte importante do planejamento de viagens dos usuários, considerando que, apesar da possível condição de animação por causa da viagem, existe também preocupações relacionadas às diversas decisões que precisam ser tomadas. Assim, as inúmeras informações apresentadas acabam sobrecarregando os usuários em detrimento de detalhes importantes que passam despercebidos pelos leitores menos atentos.

Os termos do contrato fazem parte da última fase do processo, sendo importante considerar o tempo e o consumo cognitivo das ações em projetos de contratos eletrônicos para que essa última parte exija uma carga cognitiva menor e seja de mais fácil compreensão. Depois de tantos cliques, os usuários não estão mais dispostos a gastar tempo com ações adicionais para finalizar a reserva e, portanto, esperam informações mais simples.

Os resultados também demonstraram uma subavaliação dos termos e condições, já que muitos especialistas, participantes do questionário, são indiferentes a eles. Embora seja um ato necessário para concluir o processo, os usuários não percebem a influência do contrato eletrônico na reserva, tampouco enxergam os termos e condições como uma ferramenta de comunicação.

O questionário como um todo demonstrou que alguns problemas no design de informação no site da Booking.com afetam a usabilidade, mas que, em geral, não são impeditivos dos usuários finalizarem a reserva, observando-se, também, que o usuário com um pouco mais de atenção consegue localizar as informações que precisam. Os problemas maiores foram constatados nas telas das informações detalhadas sobre o hotel e na finalização da reserva, no que diz respeito à apresentação das condições da reserva, termos gerais e política de privacidade.

Destarte, entende-se a necessidade de desenvolver uma etapa em que um resumo do contrato, que reúna informações sobre os detalhes e as condições da reserva, juntamente com as informações sobre cancelamento, cobrança e responsabilidades das partes, seja exibido, sem incluir formulários e caixas de mensagens, viabilizando ao usuário a revisão das informações selecionadas antes de finalizar a compra.

A seguir, criou-se tabela que sintetiza os problemas relacionados à apresentação gráfica das informações dos contratos eletrônicos abordados segundo as referências fundamentais utilizadas pelo direito contratual (quem é contratado, onde se contrata, quando se contrata, como se contrata), através da análise do contrato da Booking, das reclamações do

site Reclame Aqui!, do questionário on-line, considerando ainda a classe de problemas de contratos eletrônicos em geral listados no capítulo cinco (tabela 14) em:

Tabela 15 – Síntese dos problemas relacionados à apresentação gráfica e à usabilidade do contrato da Booking

Problemas no contrato eletrônico da Booking		Classe de problemas genéricos (tabela 14)	Análise do Contrato (pág. 217-236)	Reclame Aqui! (pág. 237-244)	Percepção dos especialistas (pág.245-257)
quem	1. Informações sobre a Booking (nome da pessoa jurídica, CNPJ, registros, endereço, telefone) difíceis de ser encontradas	X	X	X	
	2. Falta de informações sobre as acomodações (nome da pessoa jurídica, CNPJ, registros)	X	X	X	
	3. Não compreensão das responsabilidades das partes (regras da Booking e as regras específicas de cada estabelecimento muitas vezes se confundem)	X		X	X
onde	4. Falta de clareza sobre o local onde serão julgadas eventuais ações judiciais (foro)	X			
quando	5. Incerteza quanto ao momento do aceite do contrato	X	X		
como	6. Uso exclusivo da linguagem textual pouco diferenciada nos termos e condições gerais do site e nas condições de reserva	X	X		X
	7. Não visualização da síntese do contrato antes do aceite das condições	X	X		
	8. Ausência de ferramentas eficazes para identificação e correção de erros	X	X	X	
	9. Informações jurídicas e comerciais sobre os acordos que estão prestes a serem firmados encontram-se dispersas e espalhadas em várias páginas e links do site	X	X		X
	10. Insegurança nas ações realizadas no momento da finalização da compra	X			X
	11. Termos e condições de uso gerais com conteúdos e seções indiferenciadas	X	X		X
	12. Informações ambíguas e não objetivas		X		X
	13. Informações, caixas de mensagens e promoções irrelevantes para o objetivo principal do usuário que dispersam e sobrecarregam a atenção do usuário		X		X
	14. As diversas informações apresentadas sobrecarregam os usuários e diversos pormenores passam despercebidos por leitores menos atentos	X	X		X
	15. Aparecem informações novas após o contrato já ter sido firmado (como a retenção do valor no cartão, mesmo em casos em que não há pré-pagamento, bem como acomodação estar em obras)		X		
	16. Dificuldade de acessar às condições da reserva.				X
	17. Função subjugada dos links com os termos e condições, políticas de privacidade e condições de reserva que são ignorados	X			X
	18. Não uso da heurística estética e design minimalista, que por vezes tira o foco do objetivo principal do usuário com páginas visualmente poluídas				X

19. Sequência das interações e tarefas para finalização da reserva cansativas				X
20. Principais reclamações se referem ao estorno do valor, propaganda enganosa e às dificuldades encontradas no cancelamento			X	
21. Falta de clareza sobre a política de cancelamento e cobranças (procedimentos e tipos de cobrança)			X	
22. Falta de informações e suporte sobre o exercício do direito do arrependimento, cancelamentos relacionados a problemas encontrados na hospedagem ou sobre como proceder quando a própria Booking ou o hotel cancelam a reserva			X	
23. Falta de clareza sobre o tempo do estorno no cartão em cancelamento			X	
24. Confusão entre cancelamento gratuito e pré-pagamento			X	

Fonte: Organizado pela autora.

## 6 APLICAÇÃO DO REFERENCIAL TEÓRICO NO CASO DA BOOKING

A aplicação dos referenciais teóricos para a solução dos problemas encontrados no contrato eletrônico da Booking listados na tabela 15 ocorreu em dois momentos: o primeiro durante *workshops* com a equipe da empresa de design de informação Natio Criativo, incubada na Incubadora de empresas de Design da Escola Superior de Desenho Industrial (IN.ESDI) da UERJ e o segundo aplicado pela autora.

No primeiro momento foram realizados catorze *workshops* que analisaram as informações dispostas no site da Booking tanto nas condições de reserva das acomodações, quanto nos termos e condições de uso geral do site, através da estrutura operacional de Twyman (1985) e resultaram em visualização de cláusulas contratuais e políticas de cancelamento de hotéis preliminares e estáticas (MARZULLO, OLIVEIRA, FERNANDES, RAMOS, HUANCHICAY, 2018).

No segundo a autora expandiu a experiência dos *workshops* para a elaboração de uma síntese interativa do contrato da Booking segundo as Proposições de Design da fundamentação teórica.

Os resultados alcançados são apresentados a partir da estrutura operacional utilizada por Twyman (1985).

### 6.1 Conteúdo informacional

#### 6.1.1 PD 1: Identificação do conteúdo informacional do contrato eletrônico

Os dados brutos do contrato da Booking foram identificados segundo a PD 1, verificando os aspectos jurídicos e comerciais (PASSERA, HAAPIO, 2013b; PASSERA, HAAPIO, CURTOTTI, 2014) dispostos nos termos e condições de uso gerais, nas condições de reserva dos hotéis e nas telas das páginas das acomodações conforme a figura 103, visando atender aos problemas 1, 2, 9, 12, 13 e 15 da tabela 15, que tratam sobre falta, dispersão e dificuldade de acesso das informações do contrato.

### 6.1.2 PD 2: Organização dos conteúdos do contrato eletrônico

O conteúdo das condições da reserva de hotéis, dos termos e condições gerais do site da Booking.com e da página com os informações sobre a acomodação foram organizados segundo dois critérios (figura 125): (1) divisão pelas respostas às perguntas o quê?, por quê?, onde?, como?, quando?, quanto?, quem?, (HAAPIO, 2012a; SCHREIBER, 2014; MORAES, 2013), (2) por tipos de informações visuais dentre espacial, cronológica, quantitativa e narrativa-descritiva (RAJAMANICKAN, 2005; LIMA, 2009), objetivando atender aos problemas 9, 12, 13, 14, 20, 21, 22, 23 e 24 da tabela 15 sobre dispersão e ambiguidade das informações do contrato, eliminando-se as informações desnecessárias.

Figura 125 – Condições da reserva, página da acomodação e termos do site da Booking

	Cláusulas	Classificação 1 - respostas as perguntas o quê, porquê, onde, como, quando, quem	Classificação 2 - tipos de informações visuais dentre espacial, cronológica, quantitativa e narrativa-descritiva
condições da reserva	<b>Condições da reserva</b> Políticas deste albergue Crianças e camas extras Até 2 crianças menores de 12 anos: será cobrado o valor de BRL 22 por diária, pelo uso de camas existentes.	Como?	quantitativa + narrativa-descritiva
termos e condições gerais da Booking	Estes termos e condições, que podem ser alterados periodicamente, se aplicam direta ou indiretamente (através de	Quem	narrativa-descritiva
	<b>0. Definições</b>	Quem	narrativa-descritiva + espacial
	<b>1. Âmbito do nosso serviço</b>	O quê?	narrativa-descritiva
	<b>2. Preços, tarifas riscadas e Melhor Preço Garantido</b>	Quanto?	narrativa-descritiva + quantitativa
	<b>4. Gratuito</b>	Quanto?	narrativa-descritiva + quantitativa
	<b>5. Cartão de crédito ou transferência bancária</b>	Quanto?	narrativa-descritiva + quantitativa
	<b>6. Pré-pagamento, cancelamento, não comparecimento e pormenores/informações importantes</b>	Como?	cronológica + narrativa-descritiva
	<b>7. (Outras) Correspondências e comunicações</b>	Como?	narrativa-descritiva
	<b>8. Classificação, programa preferencial, estrelas e avaliação dos hóspedes</b>	Como?	narrativa-descritiva
	<b>9. Aviso Legal</b>	Como?	narrativa-descritiva
	<b>10. Direitos de propriedade intelectual</b>	Como?	narrativa-descritiva
	<b>11. Disposições gerais</b>	Como?	espaciais + narrativa-descritiva
	<b>12. Sobre a Booking.com e as empresas de suporte</b>	Quem	narrativa-descritiva + espacial
pagina com detalhes da acomodação	Zestasiá Hostel	O quê?	espaciais + narrativa-descritiva
	ENTRADA 17	O quê?	cronológica
	QUARTOS 1 /DIÁRIAS 1 Cama em Beliche - Dormitório Misto com 8 Camas	O quê?	narrativa-descritiva + quantitativa
	PREÇO 1 cama em dormitório R\$ 28,57	O quê?	narrativa-descritiva + quantitativa

Fonte: Organizado pela autora.

O critério, para redução e seleção dos conteúdos que deveriam entrar no resumo do contrato, levou em consideração a análise das reclamações do Reclame Aqui! e o gráfico Pareto, na qual diversas reivindicações se relacionavam com falta de clareza em informações sobre cancelamento, tendo em vista ainda que os problemas 1, 2 e 3 tratavam sobre a identificação insuficiente das partes e de suas responsabilidades, 4 sobre o foro, enquanto os de número 20, 21, 22, 23 e 24 da tabela 15 também abordavam algum aspecto do cancelamento.

Assim, para a síntese do contrato foram selecionadas as informações sobre dados da reserva, pagamento, responsabilidades, cancelamento e foro. Porquanto a pesquisa com

especialistas apontou que os problemas maiores se relacionavam à apresentação das condições da reserva e termos gerais<sup>99</sup> e que a Booking.com já faz uso de linha do tempo, ícones, tabelas para apresentar os detalhes da reserva e as informações de pagamento, tanto na página de apresentação da acomodação (figura 96), na tela de resumo do contrato, após a finalização da reserva (figura 99) e no e-mail de confirmação (figura 102), não foram criadas visualizações para estes dois itens, já que bastaria adequá-los e acrescentá-los no formato proposto para que o usuário tenha acesso antes do momento do aceite.

## 6.2 Modos de simbolização

### 6.2.1 PD 3, PD 4, PD 5 e PD 6: Uso das linguagens gráficas verbal, esquemática e pictórica de forma complementar

Para priorizar o uso das linguagens visuais gráficas que melhor comunicassem o conteúdo contratual da Booking (TWYMAN, 1985; LIMA, 2009; PASSERA, HAAPIO, BARTON, 2013), com objetivo de minimizar os problemas 3, 4, 6, 11, 21, 22, 23 e 24 da tabela 15, as informações na planilha também foram classificadas (figura 126) segundo tipos de representações (verbais, pictóricas e esquemáticas) que poderiam ser usadas, como: menus de navegação, listas com marcadores (HAAPIO, PASSERA, 2016; WALLER ET AL., 2016); fotografias, desenhos técnicos, ilustrações (BARTON, BERGER-WALLISER, HAAPIO, 2013; HAAPIO, PLEWE E ROOY, 2017) e ícones (BARTON, BERGER-WALLISER, HAAPIO, 2013; LIMA, 2009; HAAPIO, PASSERA, 2016); diagramas, mapas, gráficos, tabelas, linhas do tempo (ENGELHARDT, 2002; RAJAMANICKAM, 2005; HAAPIO E PASSERA, 2016; SANCHO, 2001)<sup>100</sup>.

---

<sup>99</sup> Políticas de privacidade não foram incluídas por não fazerem parte do objeto desta pesquisa, fazendo-se necessárias pesquisas específicas sobre este tópico.

<sup>100</sup> Os fundamentos das proposições de design PD 4, PD 5 e PD 6 que foram utilizadas para a elaboração das visualizações serão apresentados juntamente com as figuras na seção com os resultados.

Figura 126 – Classificação pelos tipos de representações

	Cláusulas	Classificação 1 - respostas as perguntas o quê, porquê, onde, como, quando, quem	Classificação 2 - tipos de informações visuais dentro espacial, cronológica, quantitativa e narrativa-descritiva	Classificação 3 - tipos de representações (verbal, pictórica e esquemática) e recursos	
condições do reserva	Condições da reserva Políticas deste albergue Crianças e camas extras Até 2 crianças menores de 12 anos: será cobrado o valor de BRL 22 por diária, pelo uso de camas existentes.	Como?	quantitativa + narrativa-descritiva	verbal + pictórica + esquemática	ícones + tabela + menu + fotografias
termos e condições gerais da Booking	0. Definições	Quem?	narrativa-descritiva	verbal + pictórica	ícones
	1. Âmbito do nosso serviço	Quem?	narrativa-descritiva + espacial	verbal + pictórica +	menu + mapa + lista
	2. Preços, tarifas riscadas e Melhor Preço Garantido	Quanto?	narrativa-descritiva + quantitativa	verbal + pictórica +	ícones + tabela +
	4. Gratuito	Quanto?	narrativa-descritiva + quantitativa	verbal + pictórica +	ícones + gráfico
	5. Cartão de crédito ou transferência bancária	Quanto?	narrativa-descritiva + quantitativa	verbal + pictórica +	tabela + gráficos +
	6. Pré-pagamento, cancelamento, não comparecimento e pormenores/informações importantes	Como?	cronológica + narrativa-descritiva	verbal + pictórica +	tabela + ícones +
	7. (Outras) Correspondências e comunicações	Como?	narrativa-descritiva	verbal + pictórica +	tabela + ícones + lista
	8. Classificação, programa preferencial, estrelas e avaliação dos hóspedes	Como?	narrativa-descritiva	verbal + pictórica +	tabela + ícones + lista
	9. Aviso Legal	Como?	narrativa-descritiva	verbal + pictórica +	tabela + ícones + lista
	10. Direitos de propriedade intelectual	Como?	narrativa-descritiva	verbal + pictórica +	tabela + ícones + lista
	11. Disposições gerais	Como?	espaciais + narrativa-descritiva	verbal + pictórica +	menu + ícone +
	12. Sobre a Booking.com e as empresas de suporte	Quem?	narrativa-descritiva + espacial	verbal + pictórica +	menu interativo,
página com detalhes da acomodação	Zestário Hostel	O quê?	espaciais + narrativa-descritiva	verbal + esquemática	mapa + lista
	ENTRADA: 17	O quê?	cronológica	verbal + esquemática	linha do tempo
	QUARTOS 1 /DIÁRIAS 1 Cama em Beliche - Dormitório Misto com 8 Camas	O quê?	narrativa-descritiva + quantitativa	verbal + pictórica +	tabela + gráficos +
	PREÇO 1 cama em dormitório R\$ 28,57	O quê?	narrativa-descritiva + quantitativa	verbal + pictórica + esquemática	tabela + gráficos + ícones + lista

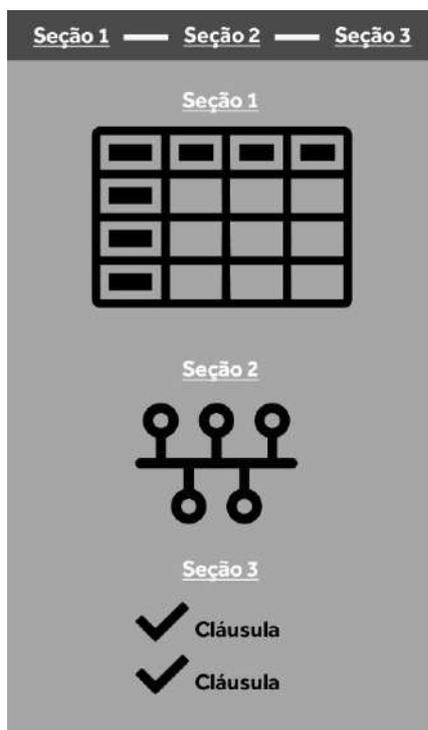
Fonte: Organizado pela autora.

### 6.3 Configuração e propósito

#### 6.3.1 PD 7: Configurações mais dinâmicas que suportem a leitura escaneável em contratos eletrônicos.

Para dar suporte a leitura escaneável na web optou-se pela estrutura da interface do resumo do contrato (HAAPIO, HAGAN, 2016) em um formato de *One Page Layout* que exhibe todo o conteúdo em apenas uma página em seções bem definidas em uma sequência organizada, como se fosse uma narrativa (figura 127).

Figura 127 – *One Page Layout* para sínteses de contratos eletrônicos



Fonte: Organizado pela autora.

Nesse tipo de configuração cada link do menu de navegação (HAAPIO, HAGAN, 2016) aponta para âncoras da própria página através de efeitos de rolagem unidirecional vertical.

Cada seção pode fazer uso das representações mais adequadas (PD 3, PD 4, PD 5 e PD 6), como ícones, tabelas, diagramas, gráficos, linhas do tempo, em configurações distintas, como linear interrompido, lista, linear ramificado, matriz, não-linear dirigido e não-linear aberto (TWYMAN, 1979) dando suporte a leitura escaneável.

### 6.3.2 PD 8: Uso das linguagens com o propósito de oferecer informação adequada à comunicação e instrução

Com base na necessidade, apontada no problema 7 da tabela 15, de desenvolver uma etapa anterior a finalização da reserva que exiba um resumo do contrato, definiu-se como prioridade o propósito de oferecer informação adequada à comunicação e instrução (TWYMAN, 1985; RAJAMANICKAN, 2003; BARTON, BERGER-WALLISER E HAAPIO, 2013; WALLER ET AL., 2016; PASSERA, 2018).

Contudo, a despeito do propósito principal de informar e instruir os usuários, as visualizações para contratos de reservas de acomodações possuem um inevitável caráter persuasivo, especialmente no momento anterior à reserva, que pode ser ilustrado pelo exemplo do usuário observar e comparar um hotel que possui cancelamento grátis até um dia antes da chegada e outro que cobra o preço total da primeira diária no cancelamento da reserva na hipótese de cancelamento. Entende-se que tornar estas informações claras pode persuadir o usuário na escolha do hotel.

## **6.4 Usuários e circunstâncias de uso**

### **6.4.1 PD 9, PD 10: Identificação das necessidades de informação e interação do usuário e das circunstâncias de uso**

Para garantir que as visualizações atendessem as necessidades de usuários não-advogados (REDIG, 2004; HAAPIO, PASSERA, 2013; D'IGNAZIO, KLEIN, 2018), foram identificados aspectos indesejáveis da experiência com contratos eletrônicos (PREECE, ROGERS, SHARP 2013; HAAPIO, PASSERA, 2013a; HAAPIO, BARTON, 2017; HAAPIO, PASSERA, 2016) através da análise das reclamações encontradas no Reclame Aqui! e dos problemas 1, 2, 3, 5, 8, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23 e 24 da tabela 15. Estas necessidades foram sintetizadas da seguinte forma:

- Informações jurídicas sobre a Booking e sobre a acomodação difíceis de serem encontradas;
- Destacar as responsabilidades das partes;
- Disponibilizar ferramentas eficazes para identificação e correção de erros.
- Destacar tarifas não reembolsáveis / reembolsáveis, valor da tarifa, impostos e taxas;
- Considerar a não leitura do e-mail de confirmação;
- Transmitir credibilidade (tanto ao momento do aceite do contrato e em todas as ações finalização da compra);
- Informações não ambíguas;
- Explicar o procedimento quando o cancelamento se relaciona à insatisfação com o local;

- Esclarecer o procedimento e prazo para cancelamento, direito de arrependimento, possibilidade de negociação da multa direta com o hotel e tempo para reembolso (estorno) do valor em reservas com pré-pagamento;
- Destacar às condições da reserva;
- Reduzir sobrecarga do processo de contratação.

Para organizar e personificar a análise das reclamações dos usuários, foi utilizada a técnica de *personas*<sup>101</sup> (figura 128), a fim de documentar a pesquisa e guiar o desenvolvimento das visualizações. Diversas são as técnicas disponíveis com tais escopos, como questionários, grupos focais, caso de uso, análise de tarefas, etc. (LOUREIRO, 2008).

---

<sup>101</sup> Representação fictícia dos usuários de um negócio baseada em dados reais.

Figura 128 – *Personas*

PERSONAS		
 <p><b>Nome:</b> Mariana Tavares <b>Idade:</b> 36 anos <b>Sexo:</b> Feminino <b>Profissão:</b> Advogada e Blogueira <b>Localização:</b> São Paulo</p> <p><b>"Leiam SEMPRE as condições da tarifa e guardem o e-mail da reserva. SEMPRE"</b></p> <p><b>Reclamações e problemas:</b> Em seu blog "Essa menina viaja" conta um episódio de problemas com a Booking. Ela realizou várias pré-reservas com o cancelamento grátis para a mesma data por não conseguir decidir em qual hotel ficaria, contudo não observou que um dos hotéis possuía um prazo para o cancelamento gratuito e um valor para cobrança após a data diferente do que ela estava acostumada. Assim, quando foi realizar o cancelamento grátis percebeu que havia feito duas reservas no mesmo hotel e recebeu um e-mail avisando que o cancelamento seria cobrado. Tentou resgatar o e-mail de confirmação da reserva e não o encontrou. Solicitou a Booking o reenvio do e-mail de confirmação da reserva original, mas eles se recusaram, dizendo que não podiam reenviar e também se recusaram a informar o cartão em que a reserva havia sido feita. Ela também desconhecia a cobrança das taxas juntamente com a cobrança do cancelamento.</p> <p><b>Necessidades:</b> Precisa de informações claras sobre os valores, prazos e taxas de cada hotel e um melhor atendimento da Booking.</p> <p><b>Link:</b> <a href="http://essameninaviaja.blogspot.com.br/2013/10/bookingcom-e-politicas-de-cancelamento.html">http://essameninaviaja.blogspot.com.br/2013/10/bookingcom-e-politicas-de-cancelamento.html</a></p>	<p><b>PERSONAS</b></p>  <p><b>Nome:</b> Bia Coimbra <b>Idade:</b> 33 anos <b>Sexo:</b> Feminino <b>Profissão:</b> Blogueira <b>Localização:</b> Curitiba</p> <p><b>"Vi você gata e fica desesperada pensando em como sair dessa Vila Rica, quem nunca se arrependeu de uma compra por impulso?"</b></p> <p><b>Reclamações e problemas:</b> Devido a sua profissão, Bia está sempre viajando para cobrar tributos legais e fazer informações técnicas detalhadas. Além de informações técnicas, seu blog se dedica a apresentar informações úteis e atualizadas sobre a atualizabilidade de passagens, preços e prazos de cancelamento de passagens, etc. Em uma de suas viagens no Blog, apresentou o desafio de encontrar o melhor preço para fazer um cancelamento no Booking. Ela se arrependeu de não ter lido as condições de cancelamento antes de fazer a reserva.</p> <p><b>Necessidades:</b> Como não sempre viajou, precisa de confirmação para realizar suas reservas no site da Booking e informações claras para ter certeza de que não há nenhuma informação falsa sobre o preço de cancelamento e validade do compromisso que está sendo feito.</p> <p><b>Link:</b> <a href="http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html">http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html</a></p>	<p><b>PERSONAS</b></p>  <p><b>Nome:</b> Renato Furtado <b>Idade:</b> 47 anos <b>Sexo:</b> Masculino <b>Profissão:</b> Médico <b>Localização:</b> Rio Horizonte</p> <p><b>"Lá ao tentar cancelar no dia 6 de hoje, verifiquei que o número que se aplica não é o de Brasília, mas de Venezuela. Um absurdo, pois meu país de residência é o Brasil!"</b></p> <p><b>Reclamações e problemas:</b> Foi uma reserva em um hotel internacional no Booking.com, porém apenas no site brasileiro, percebendo que o número que se aplica não é o de Brasília, mas de Venezuela.</p> <p><b>Necessidades:</b> Clareza na informação sobre o país no momento de fazer a reserva.</p> <p><b>Link:</b> <a href="http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html">http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html</a></p>
<p><b>PERSONAS</b></p>  <p><b>Nome:</b> André Parizi <b>Idade:</b> 27 anos <b>Sexo:</b> Feminino <b>Profissão:</b> Farmacêutica <b>Localização:</b> São Paulo</p> <p><b>"Booking não se responsabiliza e o hotel não devolvei BOOKING nunca mais!"</b></p> <p><b>Reclamações e problemas:</b> Booking informou que precisava dar o nome do cartão de crédito, mas que precisava ser cancelado até antes das 24 horas de antes de chegar no hotel. Contudo, o hotel não devolveu após cancelamento e nem avisou que se tratava de uma reserva não reembolsável.</p> <p><b>Necessidades:</b> Deixa o usuário em dúvida sobre as informações e o que se aplica a responsabilidade das partes após a reserva no Booking.</p> <p><b>Link:</b> <a href="http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html">http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html</a></p>	<p><b>PERSONAS</b></p>  <p><b>Nome:</b> Lúcia Coimbra <b>Idade:</b> 41 anos <b>Sexo:</b> Feminino <b>Profissão:</b> Produtora Cultural <b>Localização:</b> Salvador</p> <p><b>"O site www.booking.com tem algumas suas credenciais ao meu cartão de crédito de má fé!"</b></p> <p><b>"E, recebi uma confirmação via e-mail, que sinceramente não abri uma vez que já tinha recebido a confirmação!"</b></p> <p><b>Reclamações e problemas:</b> Realizou duas reservas com taxa sem pagamento antecipado, porém, a taxa de taxa não foi cobrada no cartão, que a Booking se recusou a devolver, não quis reembolsar, contudo, o hotel cobrou o mesmo valor no Booking e devolveu taxa e confirmação que chegou por e-mail no dia seguinte de que não devolveu. Foi cobrado para devolução a reserva e sem a mesma cobrança para devolução.</p> <p><b>Necessidades:</b> Deixa mais dúvida e confusão na Booking. Deixa o usuário em dúvida sobre a credibilidade e a segurança das informações no caso o usuário se arrepende de não ler as condições.</p> <p><b>Link:</b> <a href="http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html">http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html</a></p>	
<p><b>PERSONAS</b></p>  <p><b>Nome:</b> Thiago Camara <b>Idade:</b> 21 anos <b>Sexo:</b> Masculino <b>Profissão:</b> Arguido <b>Localização:</b> Orlândia</p> <p><b>"Fiz uma reserva no Booking.com junto ao hotel Casa Brava All Inclusive Resort em Ilhéus, para Janeiro/2015 e nada me foi informado no passo-a-passo que a reserva não poderia ser cancelada!"</b></p> <p><b>Reclamações e problemas:</b> Foi uma reserva no Booking.com e não foi informado, ao passo-a-passo de reserva, que a reserva não poderia ser cancelada. O problema não é tanto, mas não sabia que precisava cancelar a reserva, não sabia da diferença de condições cobradas pelo hotel e pelo Booking.com. Não sabia também que não poderia cancelar a reserva sem pagar uma taxa de cancelamento. Quando a cobrança de 100% do valor da reserva, alegando que não poderia cancelar a reserva e o Booking de Devolução de Cancelamento (CDC), pois o cancelamento não era possível e, mesmo assim, não foi informado.</p> <p><b>Necessidades:</b> Precisa de informações claras e detalhadas sobre o prazo de cancelamento (tarifas, prazo e taxa) de cada hotel no site de reserva. Deixa o usuário em dúvida sobre a possibilidade de cancelar a reserva com o CDC. Deixa o usuário em dúvida sobre a possibilidade de cancelar a reserva sem pagar uma taxa de cancelamento.</p> <p><b>Link:</b> <a href="http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html">http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html</a></p>	<p><b>PERSONAS</b></p>  <p><b>Nome:</b> Matheus Soares <b>Idade:</b> 57 anos <b>Sexo:</b> Masculino <b>Profissão:</b> Engenheiro <b>Localização:</b> Rio Grande do Sul</p> <p><b>"Muito cuidado ao reservar pelo Booking.com (cancelamento gratuito)"</b></p> <p><b>Reclamações e problemas:</b> Realizou uma reserva com cancelamento gratuito através do site Booking.com, porém, mesmo antes de entrar de viagem, o cancelamento não foi possível. Foi necessário cancelar a reserva no site Booking.com, contudo, foi cobrada a cobrança integral do Booking.com no momento de cancelar a reserva. Foi cobrada a taxa de cancelamento de 100% do valor da reserva, mesmo que não havia sido informado no momento de fazer a reserva.</p> <p><b>Necessidades:</b> Deixa o usuário em dúvida sobre a responsabilidade das partes após a reserva no Booking.com. Deixa o usuário em dúvida sobre a possibilidade de cancelar a reserva no Booking.com e a possibilidade de cancelar a reserva no site Booking.com.</p> <p><b>Link:</b> <a href="http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html">http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html</a></p>	<p><b>PERSONAS</b></p>  <p><b>Nome:</b> Marcia de Almeida <b>Idade:</b> 55 anos <b>Sexo:</b> Feminino <b>Profissão:</b> Pedagoga <b>Localização:</b> Manaus</p> <p><b>"Booking me fez acordar a pensar que não vai pagar taxa de cancelamento de reserva quando pede para ler as condições do cartão de crédito e não cumpre o que está escrito nas condições de cancelamento enviadas por e-mail quando da confirmação da reserva!"</b></p> <p><b>Reclamações e problemas:</b> Realizou uma reserva através do site da Booking, que informou ao usuário, a partir que não havia taxa de cancelamento. Contudo, ao fazer a reserva, não sabia que precisava ler as condições de cancelamento e não cumpre o que está escrito nas condições de cancelamento enviadas por e-mail quando da confirmação da reserva.</p> <p><b>Necessidades:</b> Realizou uma reserva no Booking.com, porém, mesmo antes de entrar de viagem, o cancelamento não foi possível. Foi necessário cancelar a reserva no site Booking.com, contudo, foi cobrada a cobrança integral do Booking.com no momento de cancelar a reserva. Foi cobrada a taxa de cancelamento de 100% do valor da reserva, mesmo que não havia sido informado no momento de fazer a reserva.</p> <p><b>Link:</b> <a href="http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html">http://www.blogueiraemcuritiba.com.br/2013/08/01/booking-com-cancelamento.html</a></p>

Fonte: Organizado pela autora.

Com relação às circunstâncias de uso, levou-se em consideração tanto as reclamações do Reclame Aqui! quanto os resultados do questionário realizado com os especialistas.

Notou-se que os usuários entram em contato com o contrato em dois contextos importantes: 1) na busca de hotel para reserva – sob condições de animação por causa da viagem, mas também de preocupação com as diversas decisões e tarefas que precisam ser realizadas durante o planejando da viagem, como pesquisa, comparação de preços, preenchimento de formulários; 2) no momento de efetuar o cancelamento – quando o usuário está sob estresse com alguma situação adversa que ocorreu no processo e que gerou a

mudança de planos, e ainda preocupação com as diversas tarefas que precisam executar para efetuar o cancelamento, preenchimento de formulários, contatos telefônicos, envio de e-mails, etc.

Portanto, as visualizações levaram em consideração as metas de usabilidade para assegurar eficiência, eficácia e satisfação (PREECE, ROGERS, SHARP, 2013), os princípios do design de interação (PREECE, ROGERS, SHARP, 2013; CAIRO, 2008a e 2008b), as heurísticas de Nielsen (1995), aplicados nos objetos de interação<sup>102</sup> (CYBIS et al., 2007 *apud* MIRANDA, 2013; MIRANDA, 2013; ANDRADE, 2014).

---

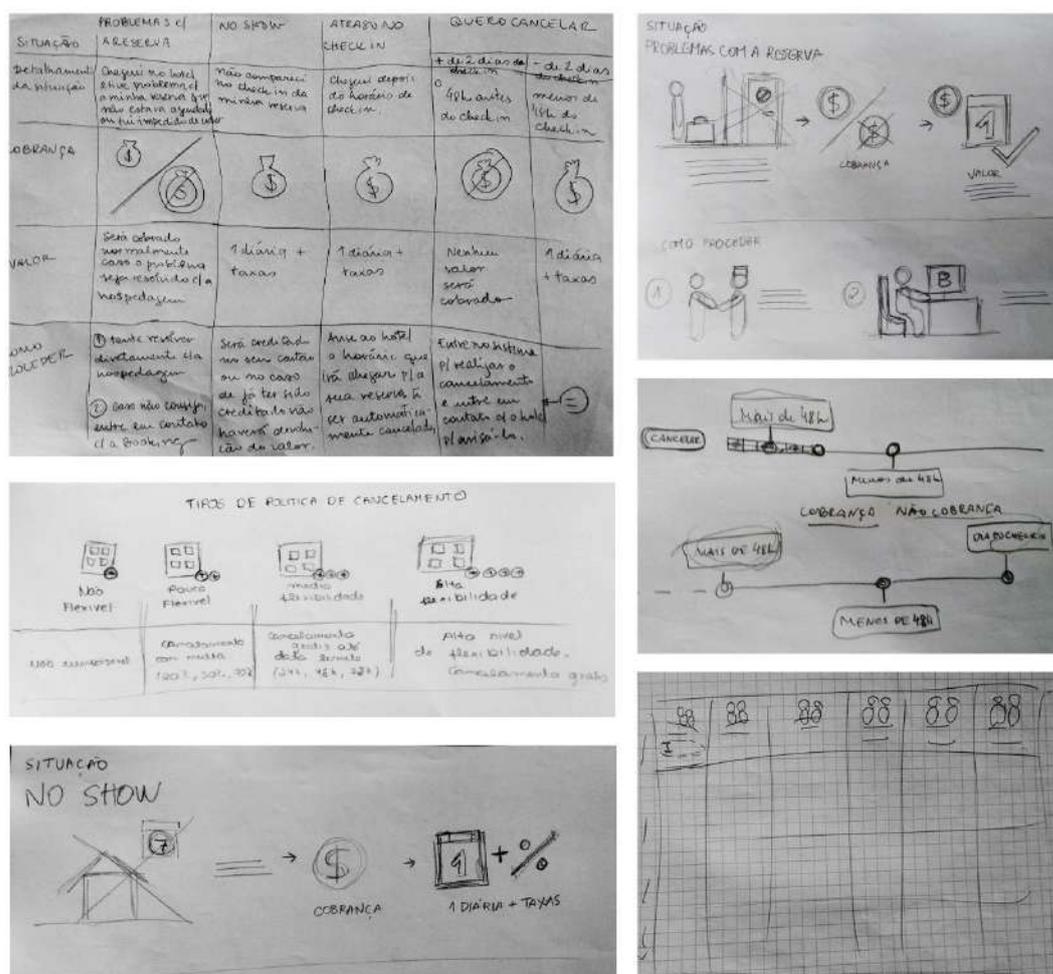
<sup>102</sup> Os fundamentos, da regra tecnológica PD 10, que foram utilizadas para a elaboração das visualizações serão apresentados juntamente com as figuras na seção com os resultados.

## 6.5 Meios de produção e recursos

### 6.5.1 PD 11: Produção de contratos eletrônicos visuais e interativos à mão e por meio de computadores, e equipe de trabalho formada pelas áreas do design, da tecnologia da informação e do direito

Foram criados esboços à mão (figura 129), para estruturar a arquitetura da informação, e por meio do computador (figura 130), para criar as visualizações.

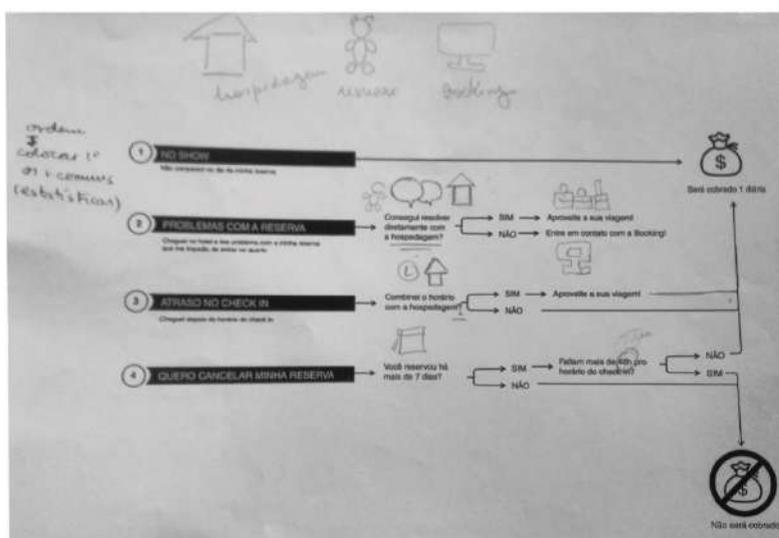
Figura 129 – Esboços das visualizações de cláusulas sobre políticas de cancelamento feitos à mão



Fonte: Rascunhos elaborados pela equipe do Natio Criativo.

Figura 130 – Esboços das visualizações de cláusulas sobre políticas de cancelamento feitos no computador

Situação	PROBLEMAS COM A RESERVA	NO SHOW	ATRASSO NO CHECK IN	QUERO CANCELAR MINHA RESERVA	
				48h antes do check in	menos de 48h do check in
Detalhamento da situação	Chegar no hotel e não encontrar a minha reserva que me impedia de entrar no quarto	Não compareci no dia da minha reserva	Chegar depois do horário do check in	Quero cancelar mais de 48h antes do check in	Quero cancelar menos de 48h antes do check in
Cobrança					
Valor	Será cobrado 1 diária normalmente caso o problema seja resolvido com a hospedagem	Será cobrado 1 diária + taxa	Será cobrado 1 diária + taxa	Não haverá cobrança	Será cobrado 1 diária + taxa
Como proceder	1- Tentar resolver diretamente com a hospedagem 2- Caso não resolva, entrar em contato com a Booking	O valor será cobrado normalmente e não será restituído caso não seja pelo proprietário	Avise a Booking e tente resolver diretamente com a hospedagem	Entre em contato com a Booking antes de cancelar a reserva para confirmar o cancelamento	



Fonte: Rascunhos elaborados pela equipe do Natio Criativo.

A equipe que participou dos *workshops* era formada por três designers de informação, um desenvolvedor web, além de um consultor da área jurídica (que não participou dos *workshops*, mas validava o conteúdo jurídico e sanava as dúvidas da equipe).

## 6.6 Resultados

### 6.6.1 Visualização de cláusulas contratuais e políticas de cancelamento de hotéis

Como resultado dos *workshops* foram propostos quatro infográficos (MARZULLO, OLIVEIRA, FERNANDES, RAMOS, HUANCHICAY, 2018) com a linguagem verbal simplificada e em primeira pessoa (PD 4), configurados em tabelas, diagrama e linha do tempo (PD 6), usando ainda ícones representativos do contexto da reserva e a codificação das cores em vermelho e verde para traduzir, respectivamente, a percepção positiva e negativa da situação pelo usuário (PD 5). Minimizou-se a informação sobre o direito de arrependimento, porquanto a política de cancelamento do hotel oferece prazo maior para o exercício daquele direito. Nestas primeiras visualizações não foram consideradas as necessidades dos usuários (PD 9) e a circunstâncias de uso (PD 10) das interfaces digitais.

#### 6.6.1.1 Tabela

As figuras 131 e 132 apresentam as informações da política de cancelamento, divididas por situações e prazos (colunas) consoante aos outros agrupamentos, valor, cobrança, como proceder e responsável (linhas). Utilizou-se a variação de cores para enfatizar e direcionar o olhar por meio da orientação das colunas com o objetivo de priorizar a leitura das informações relacionadas a cada situação, antes da comparação entre elas. Deve-se destacar a facilidade de identificação pelo usuário da situação do cancelamento em relação aos demais infográficos. Na figura 132, dividiu-se a tabela em situações de cobrança ou não.

Figura 131 – Tabela de situações de cancelamento

SITUAÇÕES DE CANCELAMENTO						
	+ de 48h de antecedência do check-in	- de 48h de antecedência do check-in	Não comparecer no dia do check-in (NO SHOW)	Chegar atrasado ao check-in e cancelaram minha reserva	Chegar ao hotel, mas NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN	Quero cancelar por PROBLEMAS NA ACOMODAÇÃO / HOTEL
SE A COBRADO?	NÃO SERÁ COBRADO em cancelamentos realizados mais de 48h de antecedência do horário de check-in <small>*Taxa indireta (propriedade) (MVT)</small>	COBRADO em cancelamentos realizados menos de 48h de antecedência do horário de check-in <small>*Taxa indireta (propriedade) (MVT)</small>	COBRADO	COBRADO quando não for avisado o atraso para hotel	NÃO SERÁ COBRADO quando for responsabilidade do hotel ou da Booking.com	NÃO SERÁ COBRADO quando for responsabilidade do hotel
QUANTO SERÁ COBRADO?	0%	50% do valor da reserva <small>*Impostos e taxas de serviço incluídas.</small>	50% do valor da reserva <small>*Impostos e taxas de serviço incluídas.</small>	50% do valor da reserva <small>*Impostos e taxas de serviço incluídas.</small>	0%	0%
COMO SERÁ COBRADO?	—	CARTÃO DE CRÉDITO	CARTÃO DE CRÉDITO	DIRETO COM O HOTEL	—	—
COMO PROCEDER?	Utilize o link de confirmação de sua reserva ou entre no site da Booking.com para cancelar Negociação sobre tarifa de cancelamento diretamente com o hotel.	Utilize o link de confirmação de sua reserva ou entre no site da Booking.com para cancelar Negociação sobre tarifa de cancelamento diretamente com o hotel.	Negociação sobre tarifa de cancelamento diretamente com o hotel.	Comunique ao hotel sobre atrasado no check-in ou se for chegar no dia seguinte. Negociação sobre tarifa de cancelamento diretamente com o hotel.	Tente resolver o problema diretamente com o hotel, se necessário solicitando uma nova acomodação. Caso não seja possível, entre em contato com a Booking.com.	Tente resolver o problema diretamente com o hotel, se necessário solicitando uma nova acomodação. Caso não seja possível, entre em contato com a Booking.com.

\* Cancelamentos em até 7 dias após a efetuação da reserva são assegurados pelo Direito de Arrependimento, regulamentado pelo CDC (Lei n. 8.078/99) no art. 49.

Figura 132 – Tabela de situações de cobrança ou não

SITUAÇÕES DE COBRANÇA POR CANCELAMENTO		SITUAÇÕES DE NÃO COBRANÇA POR CANCELAMENTO	
<p><b>- de 48h de antecedência do check-in</b></p> <p>Quero cancelar com <b>MENOS DE 48h</b> de antecedência do check-in em cancelamentos realizados menos de 48h de antecedência do horário de check-in <small>*uso exclusivo de procedimentos JATP</small></p>	<p><b>COBRADO</b></p> <p><b>COBRADO</b></p> <p><b>COBRADO</b></p>	<p><b>+ de 48h de antecedência do check-in</b></p> <p>Quero cancelar com <b>MAIS DE 48h</b> de antecedência do check-in em cancelamentos realizados mais de 48h de antecedência do horário de check-in <small>*uso exclusivo de procedimentos JATP</small></p>	<p><b>COBRADO?</b></p> <p><b>QUANTO</b></p> <p><b>COMO</b></p>
<p>Quero cancelar por <b>PROBLEMAS NA ACOMODAÇÃO/HOTEL</b></p>	<p><b>COBRADO</b></p> <p>quando não for evitado o atraso para o hotel</p> <p><b>50%</b> do valor da reserva</p> <p>*Impostos e taxas de serviço incluídas</p> <p><b>DIRETO COM O HOTEL</b></p> <p>Comunique ao hotel sobre o atraso no check-in ou se for chegar no dia seguinte. Negociação sobre tarifa de cancelamento diretamente com o hotel.</p>	<p>Quero cancelar, mas <b>NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN</b></p>	<p><b>COBRADO?</b></p> <p><b>QUANTO</b></p> <p><b>COMO</b></p>
<p><b>- de 48h de antecedência do check-in</b></p> <p>Não comparei no dia do check-in (<b>NO SHOW</b>)</p>	<p><b>COBRADO</b></p> <p><b>COBRADO</b></p> <p><b>COBRADO</b></p>	<p>Quero resolver o problema, mas <b>NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN</b></p>	<p><b>COBRADO?</b></p> <p><b>QUANTO</b></p> <p><b>COMO</b></p>
<p><b>- de 48h de antecedência do check-in</b></p> <p>Quero cancelar com <b>MENOS DE 48h</b> de antecedência do check-in em cancelamentos realizados menos de 48h de antecedência do horário de check-in <small>*uso exclusivo de procedimentos JATP</small></p>	<p><b>COBRADO</b></p> <p><b>COBRADO</b></p> <p><b>COBRADO</b></p>	<p>Quero resolver o problema, mas <b>NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN</b></p>	<p><b>COBRADO?</b></p> <p><b>QUANTO</b></p> <p><b>COMO</b></p>
<p><b>+ de 48h de antecedência do check-in</b></p> <p>Quero cancelar por <b>PROBLEMAS NA ACOMODAÇÃO/HOTEL</b></p>	<p><b>COBRADO</b></p> <p>quando não for evitado o atraso para o hotel</p> <p><b>50%</b> do valor da reserva</p> <p>*Impostos e taxas de serviço incluídas</p> <p><b>DIRETO COM O HOTEL</b></p> <p>Comunique ao hotel sobre o atraso no check-in ou se for chegar no dia seguinte. Negociação sobre tarifa de cancelamento diretamente com o hotel.</p>	<p>Quero cancelar, mas <b>NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN</b></p>	<p><b>COBRADO?</b></p> <p><b>QUANTO</b></p> <p><b>COMO</b></p>
<p><b>+ de 48h de antecedência do check-in</b></p> <p>Quero cancelar com <b>MAIS DE 48h</b> de antecedência do check-in em cancelamentos realizados mais de 48h de antecedência do horário de check-in <small>*uso exclusivo de procedimentos JATP</small></p>	<p><b>COBRADO</b></p> <p><b>COBRADO</b></p> <p><b>COBRADO</b></p>	<p>Quero resolver o problema, mas <b>NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN</b></p>	<p><b>COBRADO?</b></p> <p><b>QUANTO</b></p> <p><b>COMO</b></p>
<p><b>+ de 48h de antecedência do check-in</b></p> <p>Quero cancelar por <b>PROBLEMAS NA ACOMODAÇÃO/HOTEL</b></p>	<p><b>COBRADO</b></p> <p>quando não for evitado o atraso para o hotel</p> <p><b>50%</b> do valor da reserva</p> <p>*Impostos e taxas de serviço incluídas</p> <p><b>DIRETO COM O HOTEL</b></p> <p>Comunique ao hotel sobre o atraso no check-in ou se for chegar no dia seguinte. Negociação sobre tarifa de cancelamento diretamente com o hotel.</p>	<p>Quero resolver o problema, mas <b>NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN</b></p>	<p><b>COBRADO?</b></p> <p><b>QUANTO</b></p> <p><b>COMO</b></p>

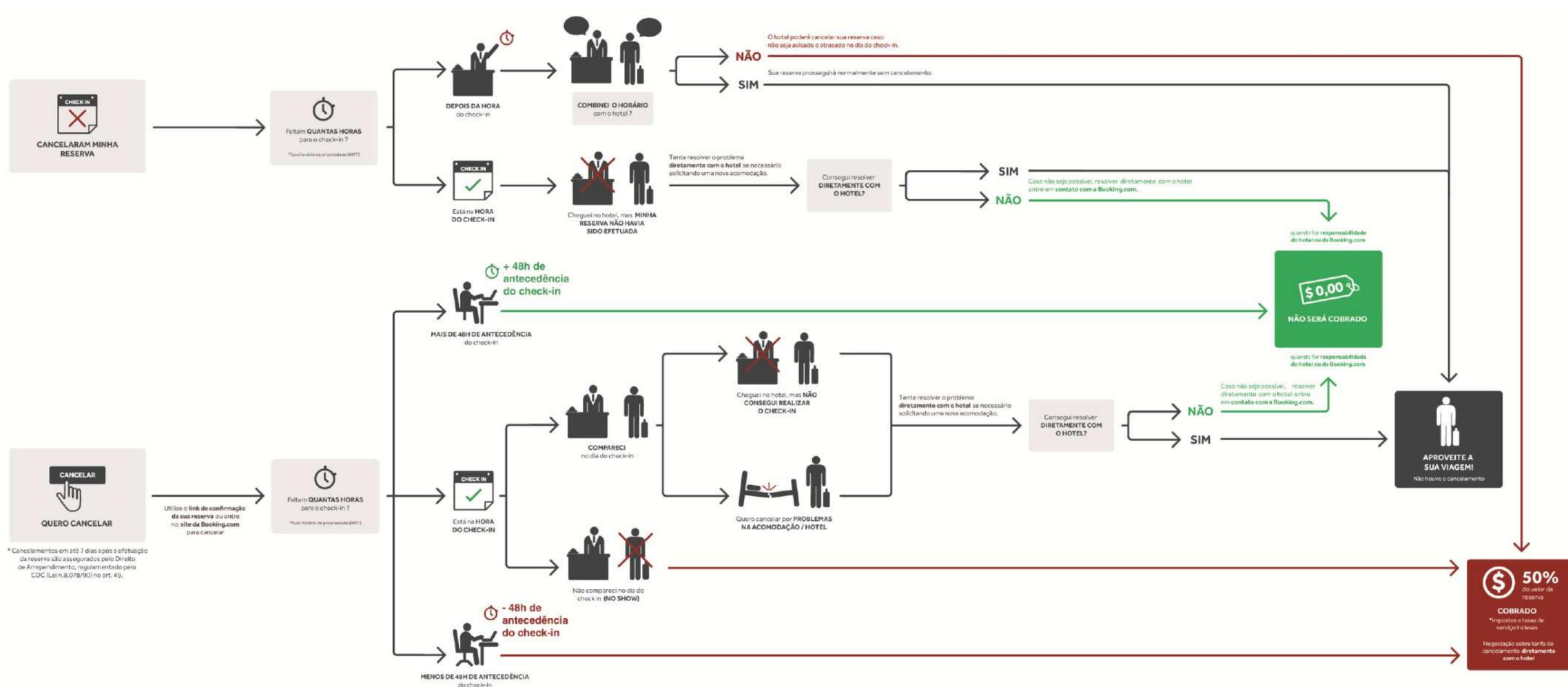
\* Cancelamentos em até 7 dias após a efetuação da reserva são assegurados pelo Direito de Arrependimento, regulamentado pelo CDC (Lei n. 8.078/90) no art. 49.

Fonte: MARZULLO, OLIVEIRA, FERNANDES, RAMOS, HUANCHICAY, 2018.

### 6.6.1.2 Diagramas

Na figura 133, que não inclui a informação acerca das formas de pagamento, o usuário é guiado por diversos caminhos conforme o momento do cancelamento (antes, depois ou durante o *check-in*). A maior ênfase está no final do fluxo, se haverá cobrança ou não. Conquanto gere um desconforto visual e possa reduzir o interesse do usuário devido a maior quantidade de informações dispostas, a apresentação ocorre de forma mais compreensível do que em relação às demais.

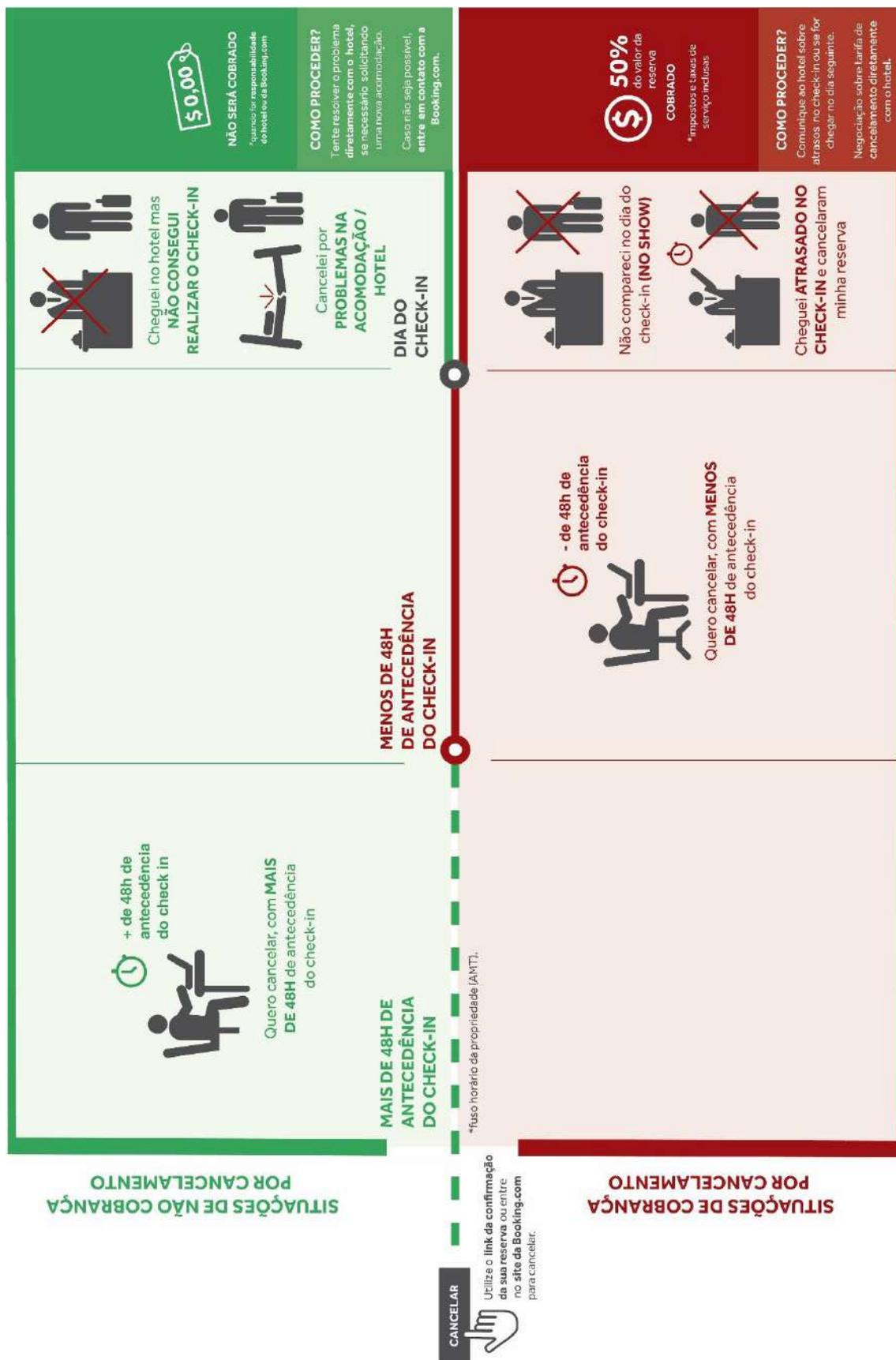
Figura 133 – Diagrama com situações de cancelamento



### 6.6.1.3 Linha do tempo

Por fim, na figura 134 as situações foram dispostas conforme o momento do cancelamento (antes, depois ou durante o *check-in*), não incluindo as informações sobre as formas de pagamento. Utilizou-se da variação de valor das cores e orientação para enfatizar e direcionar a leitura pela separação das situações de cobrança ou não. Dispõe as informações de forma simples e resumida, aumentando o interesse na leitura em relação às demais.

Figura 134 – Linha do tempo de situações de cobrança ou não



## 6.6.2 Síntese do contrato interativo

Neste tópico, são apresentados os resultados alcançados para a criação de um resumo do contrato interativo, como a última etapa no processo de finalização da reserva.

### 6.6.2.1 *One Page layout*

Esta configuração (figura 135) tem se popularizado nos projetos de pequenos *websites* nos últimos anos devido a facilidade para implementação, inclusive considerando adaptação para os dispositivos móveis, e pela boa usabilidade que oferece ao usuário, sendo adequada para a apresentação gráfica da síntese do contrato pela simplicidade e consistência com o padrão que as pessoas estão familiarizadas (PD 10).

Este formato exhibe as informações principais de forma simplificada na tela e caso existam informações secundárias, essas podem ser incluídas através de botões ou menus interativos (objetos de interação) que abrem *popups* em tela cheia (*full screen popups*), com base nos fundamentos especificados no PD 3, PD 7 e PD 10.

Outros objetos de interação utilizados segundo PD 10 que merecem destaque são os que permitem flexibilidade e eficiência na navegação do usuário pelo contrato através da rolagem unidirecional vertical, que são: controle de seleção de conteúdo (barra superior com o menu de navegação), controles de narrativa linear na lateral inferior direita da tela (setas com os comandos de avanço e retrocesso) e a própria barra de rolagem (*scroll*) da página. Estas três possibilidades de navegação dão suporte a leitura escaneável permitindo usuários acessarem informações em momentos diferentes.

Argumenta-se ainda, que a disponibilização deste resumo do contrato é capaz de prevenir os usuários de cometerem erros, pois estimula a verificação das informações e de tornar visível o momento do aceite do contrato, além de fornecer ajuda e documentação, pois seu conteúdo pode ser disponibilizado através de e-mails e/ou estar acessível através da conta do usuário no site (PD 10).

Ressalta-se a aplicação da heurística correspondência entre o sistema e o mundo real, através do uso de palavras, frases e conceitos familiares ao usuário utilizados em primeira pessoa (PD 4 e PD 10).

Optou-se por estética e design minimalista (PD 10) no uso das linguagens pictóricas e esquemáticas em todo o resumo do contrato, visando manter as informações realmente necessárias e assim não sobrecarregar o usuário.

Figura 135 – Síntese do contrato em *One page layout*

1 DADOS DA SUA RESERVA
2 PAGAMENTO
3 RESPONSABILIDADES
4 CANCELAMENTO
5 FORO

### RESPONSABILIDADES



**HÓSPEDE**  
contratante



**ACOMODADAÇÃO**  
contratada

Desejo procurar outra acomodação



**BOOKING**  
intermediário

Desejo procurar outra acomodação



**Hóspede**



**Booking**



**Acomodação**

#### DIREITOS

- Reserva efetuada na data solicitada
- Efetuar o pagamento
- Fazer o uso pessoal da plataforma

#### OBRIGAÇÕES

- Receber o pagamento pela reserva
- Reservar a acomodação na data solicitada
- Oferecer acomodação compatível com o que foi contratado
- Oferecer sistema de reserva e pagamento seguro

### CANCELAMENTO

**CANCELAMENTO GRATUITO**

Ter, 28 de Agosto 15:00

**CANCELAMENTO**

Qua, 29 de Agosto 15:00

**CHECK-IN**

Sex, 31 de Agosto 15:00

**\$0,00 NÃO SERÃO COBRADOS**

cancelamentos realizados com mais de 48h de antecedência do horário do check-in. Caso o valor do pré-agendamento tenha sido cobrado, este valor será estornado no seu cartão no mês seguinte da data do cancelamento.

**\$ SERÁ COBRADO 50% do valor da reserva**

\*Impostos e taxas de serviço incluídas

em cancelamentos realizados com menos de 48h de antecedência do horário do check-in ou após o horário do check-in

#### COMO PROCEDER?

- 1 Sempre comunique ao hotel sobre atrasos no check-in ou se for chegar no dia seguinte.
- 2 Utilize o link de confirmação da sua reserva ou entre no site da Booking.com para cancelar.
- 3 Negociação sobre tarifa de cancelamento diretamente com a acomodação.

#### OUTRAS SITUAÇÕES

**NÃO COBRANÇA**



**CHEQUEI NO HOTEL, MAS NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN**

Chequei no hotel, mas não consegui realizar o check-in

**COBRANÇA**



**NÃO compareci no dia do check-in (NO SHOW)**

CANCELAMENTOS REALIZADOS COM MENOS DE 48H DE ANTECEDÊNCIA DO HORÁRIO DO CHECK-IN OU APÓS O HORÁRIO DO CHECK-IN

**COBRANÇA**



**CANCELEI POR PROBLEMAS NA ACOMODAÇÃO**

CANCELAMENTOS REALIZADOS COM MENOS DE 48H DE ANTECEDÊNCIA DO HORÁRIO DO CHECK-IN OU APÓS O HORÁRIO DO CHECK-IN

Estou de acordo com a política de cancelamento

Desejo procurar outra acomodação com uma política mais flexível

#### FORO

Escolha o foro

Não se esqueça de escolher a forma pela qual serão resolvidos eventuais conflitos sobre este CONTRATO ELETRÔNICO:



Arbitragem



Foro do domicílio do BOOKING.COM (intermediário)



Foro do domicílio do HÓSPEDE (Acomodação)

Ver contrato completo

Imprimir contrato

**TENHO DÚVIDAS SOBRE ESTES TERMOS DA RESERVA**

**LIE ACEITO OS TERMOS DO CONTRATO**

Fonte: Organizado pela autora. Disponível em: <www.renatazappelli.com.br/resumodocontrato>. Acesso em 20 nov. 2018.

### 6.6.2.2 Menu de navegação em formato de diagrama

Com objetivo de deixar clara a sequência das seções do contrato utilizou-se um menu de navegação composto por links internos que equivalem às próprias seções do contrato em formato de diagrama (figura 136), para permitir ao usuário acompanhar o progresso da leitura, segundo as PD 5, PD 9 e PD 10.

Foram utilizados o ícone de *check* e a codificação por cores segundo a PD 4, no qual o verde com o *check* indica as partes do contrato que foram lidas, enquanto o cinza numerado indica as seções remanescentes.

Apesar da sequência proposta no diagrama, não há obrigatoriedade do usuário seguir a sequência ordenada entre os segmentos do contrato, podendo direcioná-lo para a seção desejada.

O uso do diagrama linear mantém o usuário informado sobre o que está acontecendo segundo a heurística da visibilidade do status do sistema da PD 10.

Figura 136 – Menu de navegação em formato de diagrama



Fonte: Organizado pela autora.

### 6.6.2.3 Infográfico interativo para identificação das partes

Para identificação das partes da política de cancelamento das reservas foram criados ícones que identificassem as partes envolvidas no contrato (PD 5) dispostos em um infográfico interativo (figura 137a) que busca excelência dos gráficos ao evidenciar os relacionamentos comerciais que são estabelecidos entre elas (PD 6).

O infográfico foi composto por objetos clicáveis no formato de botões (PD 9 e PD 10), que abrem *popups* em tela cheia (*full screen popups*) e apresentam as informações detalhadas sobre as partes divididas em: o que faz, dados cadastrais, registros, comodidades de acordo (figuras 137b, 137c e 137d), que garantem a visibilidade da interface.

A linguagem verbal foi simplificada (PD 4) e as informações como nome da pessoa jurídica, CNPJ, registros, endereço, telefone das empresas foram organizadas através de uma lista com ícones, tendo sido utilizado ainda um mapa para localizar as partes (PD 6). Ainda foi incluído um link para prevenções de erros, na qual o usuário pode modificar a sua reserva caso verifique que a acomodação escolhida não irá lhe atender (PD 10).

Figura 137 – Infográfico interativo para a identificação das partes





## CONTRATADO

Acomodação

O que faz
Dados cadastrais
Registros
Comodidades

© **Nome da propriedade:** Pousada do Leandro

**Tipo de acomodação:** Pousada

**Endereço:** Av. Nilo Pecanha, 333  
 Bairro: Centro **Cidade:** Cabo Frio  
**Estado:** RJ **País:** Brasil

**Código Postal:** 28907-000

**Telefone:** +55 22 2645 4658  
 +55 22 2647 5839

**Site:** [www.pousadadleandro.com.br](http://www.pousadadleandro.com.br)

**E-mail:** [reservas@pousadadleandro.com.br](mailto:reservas@pousadadleandro.com.br)

**Responsável:** Cleuzeli Marzullo



[Ver mapa no Google](#)





**ACOMODAÇÃO**  
contratado

b



## INTERMEDIÁRIO

Booking.com

O que faz
Dados cadastrais
Registros

**Razão Social:** Booking.com B.V.

**Natureza Jurídica:** Empresa privada de sociedade Limitada

**Registro Comercial na Câmara de Comércio e Indústria de Amsterdã:**  
 Kamer van Koophandel Amsterdam - 31047344

**ISS(BTW):** NL805734958B01

**Registro na Autoridade Holandesa de Proteção de Dados:** 1288246





**BOOKING**  
intermediário

c



Fonte: Organizado pela autora.

#### 6.6.2.4 Diagrama de raia ou tabela para apresentar as responsabilidades das partes

Para identificação das responsabilidades das partes (figura 138) foi elaborado um diagrama em raia (PD 6) com ícones (PD 5) e com a linguagem verbal simplificada (PD 4) inspirado no padrão de design de representação visual proposto por Haapio e Passera (2016), que foi exemplificado pelo guia visual *JYSE*<sup>103</sup> (figura 44).

O uso deste tipo de representação é fundamental para evidenciar comparações, contrastes e diferenças entre as responsabilidades individuais e compartilhadas das partes envolvidas na relação segundo os princípios de Tufte (2001).

O diagrama foi criado como um objeto sensível ao passar do mouse (PD 5, PD 6 e PD 10), que varia o valor da cor cinza (BERTIN, 2011) enfatizando o quadro (MIJKSENAAR, 1997).

<sup>103</sup> Disponível em: < [https://stefaniapassera.com/wp-content/uploads/2018/07/JYSE-2009-PALVELUT\\_ka%CC%88ytta%CC%88misopas.pdf](https://stefaniapassera.com/wp-content/uploads/2018/07/JYSE-2009-PALVELUT_ka%CC%88ytta%CC%88misopas.pdf) >. Acesso em 29 jul. 2018.

Figura 138 – Diagrama de raia ou tabela para apresentar as responsabilidades das partes



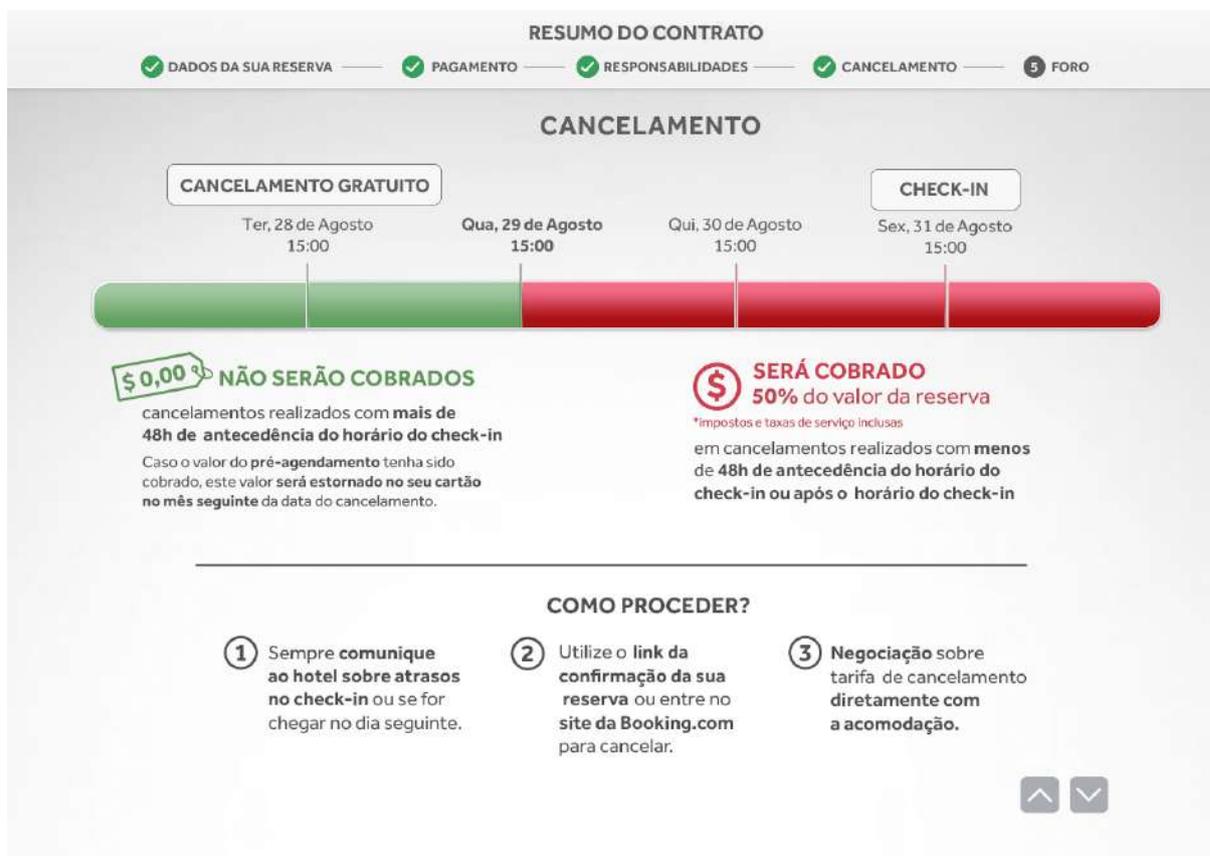
Fonte: Organizado pela autora.

#### 6.6.2.5 Linha do tempo com o prazo para cancelamento

Uso de linha do tempo e ícones, segundo padrão de design proposto por Haapio e Passera (2016) codificado pelas cores vermelho para situações de cobrança e verde para situações de não cobrança (figura 139), permitindo a comparação entre os períodos de cobrança ou não, os prazos para cancelamentos e o dia do *check in* (PD 5 e PD 6), incluindo explicações sobre a cobrança do pré-pagamento e prazo para reembolso do valor.

Foi ainda utilizado um diagrama passo a passo para mostrar os procedimentos para efetuar o cancelamento (PD 6).

Figura 139 – Linha do tempo com o prazo para cancelamento



Fonte: Organizado pela autora.

#### 6.6.2.6 Menu interativo com as situações de cancelamento

Foi utilizado um menu interativo com ícones (PD 5) para apresentar a política de cancelamento, codificado pelas cores vermelho para situações de cobrança e verde para situações de não cobrança (figuras 140a, 140b e 140c).

Dois objetos clicáveis no formato de botões compõem o menu: os primeiros são filtros que reorganizam as situações de cobrança ou não (figuras 140b e 140c), enquanto os segundos abrem *popups* (figuras 141a, 141b, 141c, 141d e 141e) em tela cheia (*full screen popups*) para apresentar detalhes de cada uma das situações de cancelamento (PD 9 e PD 10).

Ressalta-se que foi incluída uma caixa de seleção (figura 140a) que restringe os usuários a declararem ter lido antes de finalizar a reserva, como forma de mostrar a relevância do entendimento desta cláusula, mesmo para um leitor desatento, além de um botão para modificar a reserva prevenindo erros caso o usuário deseje um outro tipo de política de cancelamento (PD 9 e PD 10).

Foram criadas cinco narrativas (PD 8) em primeira pessoa (PD 4) de situações adversas reais encontradas na análise das reclamações no Reclame Aqui! (figuras 140a) visando a identificação rápida do usuário que esteja sob estresse e precise cancelar (PD 9).

Dentro dos *popups* (figuras 141a, 141b, 141c, 141d e 141e) as informações estão dispostas em formato tabela para explicar a situação de cancelamento em si, incluindo explicações sobre a cobrança do pré-pagamento e prazo para reembolso do valor e em diagrama passo a passo para mostrar os procedimentos para efetuar o cancelamento (PD 6)

Figura 140 – Menu interativo com as situações de cancelamento



RESUMO DO CONTRATO

✓ DADOS DA SUA RESERVA — ✓ PAGAMENTO — ✓ RESPONSABILIDADES — ✓ CANCELAMENTO — 5 FORO

OUTRAS SITUAÇÕES

**NÃO COBRANÇA** COBRANÇA



Cheguei no hotel, mas **NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN**



Cancelei por **PROBLEMAS NA ACOMODAÇÃO**



Cancelamentos **ATÉ 7 DIAS** após a data da reserva online

Estou de acordo com a política de cancelamento

Desejo procurar outra acomodação com uma política mais flexível

**b**

RESUMO DO CONTRATO

✓ DADOS DA SUA RESERVA — ✓ PAGAMENTO — ✓ RESPONSABILIDADES — ✓ CANCELAMENTO — 5 FORO

OUTRAS SITUAÇÕES

NÃO COBRANÇA **COBRANÇA**



Cheguei **ATRASADO NO CHECK-IN** e cancelaram minha reserva



Não compareci no dia do check-in (**NO SHOW**)

Estou de acordo com a política de cancelamento

Desejo procurar outra acomodação com uma política mais flexível

**c**

Figura 141 – Uso de *popups* em tela cheia (*full screen popups*)



**CANCELAMENTO**

**CANCELAMENTOS ATÉ 7 DIAS APÓS A DATA DA RESERVA ONLINE** → **\$0,00 NÃO SERÃO COBRADOS**

cancelamentos realizados no prazo de 7 dias a contar da data da realização da reserva online

Caso o valor do pré-agendamento tenha sido cobrado, este valor será estornado no seu cartão no mês seguinte da data do cancelamento.

**COMO PROCEDER?**

- 1 Utilize o link da confirmação da sua reserva ou entre no site da Booking.com para cancelar.

**a**



Cancelamentos ATÉ 7 Dias após a data da reserva online



**CANCELAMENTO**

**CHEGUEI NO HOTEL, MAS NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN** → **\$0,00 NÃO SERÁ COBRADO**

quando for responsabilidade do hotel ou da Booking.com

Caso o valor do pré-agendamento tenha sido cobrado, este valor será estornado no seu cartão no mês seguinte da data do cancelamento.

**COMO PROCEDER?**

- 1 Tente resolver o problema diretamente com o hotel; se necessário solicitando uma nova acomodação.
- 2 Caso não seja possível, entre em contato com a Booking.com.

**b**



Cheguei no hotel, mas NÃO CONSEGUI REALIZAR O CHECK-IN



## CANCELAMENTO



**CANCELEI POR  
PROBLEMAS  
NA ACOMODAÇÃO**

→

\$ 0,00

**NÃO SERÁ COBRADO**

quando for responsabilidade do hotel  
ou da Booking.com

Caso o valor do pré-agendamento tenha sido cobrado, este valor será estornado no seu cartão no mês seguinte da data do cancelamento.

---

**COMO PROCEDER?**

① Tente resolver o problema diretamente com o hotel; se necessário solicitando uma nova acomodação.

② Caso não seja possível, entre em contato com a Booking.com.

c





## CANCELAMENTO



**NÃO COMPARECI  
NO DIA DO  
CHECK-IN  
(NO SHOW)**

→

\$

**SERÁ COBRADO**

50% do valor da reserva

\*Impostos e taxas de serviço incluídas

---

**COMO PROCEDER?**

① Sempre **comunique** ao hotel sobre atrasos no check-in ou se for chegar no dia seguinte.

② **Negociação** sobre tarifa de cancelamento **diretamente** com o hotel.

d





Fonte: Organizado pela autora.

#### 6.6.2.7 Formulário fazendo uso de ícones

Para a apresentação gráfica do foro (figura 142a) foi utilizado um formulário de botão de rádio (*radio button*) fazendo uso de ícones que possibilitem o usuário escolher onde serão julgadas eventuais ações judiciais (PD 5 e PD 10).

Explicações adicionais sobre cada tipo de foro podem ser encontradas clicando nos botões com a interrogação, que abrem *popups* em tela cheia (PD 9 e PD 10).

Estes *popups* (figura 142b, 142c e 142d) fazem uso da linguagem verbal e pictórica através dos ícones para esclarecer cada um dos locais (PD 4 e PD 5).

Por fim, utilizou-se quatro objetos clicáveis no formato de botões (PD 5, PD 9 e PD 10) codificados pelas cores cinza, para impressão e visualização do contrato completo, verde, para aceite do contrato e amarelo, para dúvidas, objetivando visibilidade da interface, prevenção de erros e a validade jurídica.

Figura 142 – Formulário fazendo uso de ícones

RESUMO DO CONTRATO

✓ DADOS DA SUA RESERVA — ✓ PAGAMENTO — ✓ RESPONSABILIDADES — ✓ CANCELAMENTO — ✓ FORO

### FORO

Escolha o foro

Não se esqueça de escolher a forma pela qual serão resolvidos eventuais conflitos sobre este CONTRATO ELETRÔNICO:

  Arbitragem

  Foro do domicílio do INTERMEDIÁRIO (Booking.com)

  Foro do domicílio do CONTRATANTE (Hóspede)

Ver contrato completo    Imprimir contrato

**TENHO DÚVIDAS SOBRE ESTES TERMOS DA RESERVA**    **LI E ACEITO OS TERMOS DO CONTRATO**

↑ ↓

**a**

 **ARBITRAGEM** ✕

Método alternativo de resolução de conflitos, no qual as partes definem que uma **pessoa ou uma entidade privada** irá solucionar a controvérsia apresentada pelas partes, sem a participação do Poder Judiciário.

 → 

**b**

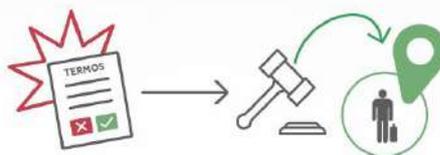


## FORO DOMICÍLIO CONTRATANTE



Foro (ou fórum) é o local onde serão julgadas eventuais ações com participação do Poder Judiciário.

O domicílio do contratante trata-se da cidade onde o hóspede habita.

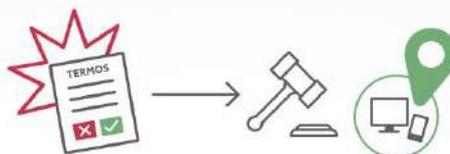
**c**

## FORO DOMICÍLIO INTERMEDIÁRIO



Foro (ou fórum) é o local onde serão julgadas eventuais ações com participação do Poder Judiciário.

O domicílio do intermediário trata-se da cidade onde se localiza a sede do intermediário.

**d**

### 6.6.3 Soluções específicas para o caso do contrato da Booking

Síntese dos resultados alcançados a partir da aplicação das proposições de design no caso da Booking.com.

Tabela 16 – Soluções específicas para o caso do contrato da Booking.com

Recurso visual ou interativo utilizado	Problema no contrato da Booking.com	Solução	Como funciona	Proposições de Design	Exemplo
<i>One page layout</i>	<p>(5) Não visualização da síntese do contrato antes do aceite das condições.</p> <p>(7) Incerteza quanto ao momento do aceite do contrato.</p> <p>(10) Insegurança nas ações realizadas no momento da finalização da compra.</p> <p>(11) Termos e condições de uso gerais com conteúdos e seções indiferenciadas.</p> <p>(14) As diversas informações apresentadas sobrecarregam os usuários e diversos pormenores passam despercebidos por leitores menos atentos.</p>	<p>Síntese do contrato como última etapa da contratação.</p> <p>Contratos como manuais de instrução interativos.</p>	<p>Interações ocorrem em apenas uma página, com seções definidas de acordo com as partes do contrato.</p> <p>Uso da rolagem unidirecional vertical como forma de interação entre usuário e contrato. Pode ser feita através do <i>scroll</i> da página e do mouse, a partir de botão localizado na lateral direita ou através do menu de navegação na parte superior da interface. Esses objetos de interação permitem o controle linear da narrativa do contrato a partir dos comandos de avanço (próximo) e retrocesso (anterior) nas seções do contrato, ou seja, ao clicar no <i>scroll</i> da página ou do mouse, no botão localizado na lateral direita ou nos links dispostos no menu, a página rola unidirecionalmente para a próxima seção.</p>	<p>PD 3</p> <p>PD 7</p> <p>PD 10</p> <p>PD 8</p>	<p>Figura 135</p>

	<p>(15) Aparecem informações novas após o contrato já ter sido firmado (como a retenção do valor no cartão, mesmo em casos em que não há pré-pagamento, bem como acomodação estar em obras).</p> <p>(16) Dificuldade de acessar às condições da reserva.</p> <p>(17) Função subjugada dos links com os termos e condições, políticas de privacidade e condições de reserva que são ignorados.</p> <p>(18) Não uso da heurística estética e design minimalista, que por vezes tira o foco do objetivo principal do usuário com páginas visualmente poluídas.</p> <p>(19) Sequência das interações e tarefas para finalização da reserva cansativas.</p>				
Menu de navegação em formato de diagrama	<p>(6) Uso exclusivo da linguagem textual pouco diferenciada nos termos e condições gerais do site e nas condições de reserva.</p> <p>(9) Informações jurídicas e comerciais encontram-se dispersas e espalhadas em várias páginas e links do site.</p>	Identificação clara das informações jurídicas e comerciais sobre o acordo a ser firmado.	<p>Links internos equivalem às próprias seções do contrato para permitir ao usuário acompanhar o progresso da leitura.</p> <p>Apesar da sequência proposta no diagrama, não há obrigatoriedade de o usuário seguir a sequência ordenada entre os segmentos do contrato, podendo ser direcionado para a seção desejada.</p> <p>Codificações por cores e seus valores.</p>	<p>PD 4</p> <p>PD 5</p> <p>PD 9</p> <p>PD 10</p>	Figura 136

Infográfico interativo para identificar as partes	<p>(1) Informações sobre a Booking (nome da pessoa jurídica, CNPJ, registros, endereço, telefone) difíceis de ser localizadas no site.</p> <p>(2) Falta de informações sobre as acomodações (nome da pessoa jurídica, CNPJ, registros).</p> <p>(6) Uso exclusivo da linguagem textual pouco diferenciada nos termos e condições gerais do site e nas condições de reserva.</p> <p>(8) Ausência de ferramentas eficazes para identificação e correção de erros.</p>	Identificação clara das partes.	<p>Simplificação da linguagem verbal.</p> <p>Uso de ícones para identificação das partes envolvidas.</p> <p>Uso de infográficos para evidenciar os relacionamentos comerciais.</p> <p>Uso de botões e <i>popups</i> em tela cheia (<i>full screen popups</i>) para informações detalhadas adicionais das seções do contrato.</p> <p>Uso de listas para apresentar as informações sobre a empresa que está sendo contratada (nome da pessoa jurídica, CNPJ, registros, endereço, telefone).</p> <p>Uso de mapa para localizar as partes envolvidas.</p>	<p>PD 4</p> <p>PD 5</p> <p>PD 6</p> <p>PD 9</p> <p>PD 10</p>	<p>Figuras</p> <p>137a</p> <p>137b</p> <p>137c</p> <p>137d</p>
Diagrama de raia ou tabela para apresentar as responsabilidades das partes	<p>(3) Não compreensão das responsabilidades das partes.</p> <p>(6) Uso exclusivo da linguagem textual pouco diferenciada nos termos e condições gerais do site e nas condições de reserva.</p>	Identificação clara das responsabilidades (especialmente nos contratos com mais de uma instituição envolvida).	<p>Diagrama em raia interativo com ícones (especialmente nos contratos com mais de uma instituição envolvida).</p> <p>Codificações pelo valor da cor.</p> <p>Uso de ícones para identificação das partes envolvidas.</p>	<p>PD 4</p> <p>PD 5</p> <p>PD 6</p> <p>PD 9</p> <p>PD 10</p>	<p>Figura</p> <p>138</p>
Linha do tempo para apontar o prazo para cancelamento	<p>(6) Uso exclusivo da linguagem textual pouco diferenciada nos termos e condições gerais do site e nas condições de reserva.</p>	Identificação clara dos prazos para cancelamento.	<p>Visualização clara do prazo para cancelamento, permitindo comparação entre os períodos de cobrança ou não.</p> <p>Uso de ícones e da codificação por cores para identificação das situações de cobrança (vermelho) ou não (verde).</p>	<p>PD 5</p> <p>PD 6</p>	<p>Figura</p> <p>139</p>

<p>Menu interativo com as situações de cancelamento</p>	<p>(20) Principais reclamações se referem ao estorno do valor, propaganda enganosa e às dificuldades encontradas no cancelamento.</p> <p>(21) Confusão entre cancelamento gratuito e pré-pagamento.</p> <p>(22) Falta de informações e suporte sobre o exercício do direito do arrependimento, cancelamentos relacionados a problemas encontrados na hospedagem ou sobre como proceder quando a própria Booking ou o hotel cancelam a reserva.</p> <p>(23) Falta de clareza sobre o tempo do estorno no cartão em cancelamentos.</p> <p>(24) Falta de clareza sobre as políticas de cancelamento e cobranças.</p>	<p>Identificação clara das possíveis situações de cancelamento que geram cobranças ou não.</p>	<p>Filtros das situações que implicam cobrança ou não. Uso da codificação de cores: vermelho para situações de cobrança e verde para situações de não cobrança.</p> <p>Uso de <i>popups</i> em tela cheia (<i>full screen popups</i>) para informações detalhadas adicionais sobre as situações de possíveis cancelamentos.</p> <p>Caixa de seleção para restringir o usuário a fazer uma leitura escaneável antes de finalizar a reserva.</p> <p>Uso de ícones para identificação das partes envolvidas.</p>	<p>PD 4 PD 5 PD 6 PD 9 PD 10</p>	<p>Figuras 140a 140b 140c 141a 141b 141c 141d 141e</p>
<p>Formulário fazendo uso de ícones</p>	<p>(4) Falta de clareza sobre o local onde serão julgadas eventuais ações judiciais (foro).</p> <p>(6) Uso exclusivo da linguagem textual pouco diferenciada nos termos e condições gerais do site e nas condições de reserva.</p>	<p>Identificação do local onde serão julgadas eventuais ações judiciais (foro).</p>	<p>Possibilidade de escolha do local onde serão julgadas eventuais ações judiciais (foro).</p> <p>Uso de formulário fazendo uso de botão de rádio (<i>radio button</i>) para selecionar o local onde serão julgadas eventuais ações judiciais (foro).</p> <p>Uso de <i>popups</i> em tela cheia (<i>full screen popups</i>) para explicações adicionais sobre cada tipo de foro.</p>	<p>PD 4 PD 5 PD 6 PD 9 PD 10</p>	<p>Figura 142a 142b 142c 142d</p>

	(7) Incerteza quanto ao momento do aceite do contrato.		Uso de ícones para identificação dos tipos de foro.  Botão proeminente que represente o momento do aceite na síntese do contrato.  Codificação por cores.		
--	--	--	---	--	--

Fonte: Organizado pela autora.

#### 6.6.4 Soluções para a classe de problemas genéricos em contratos eletrônicos

Por fim, a fundamentação teórica pesquisada e a aplicação das proposições de design no caso específico apontou possíveis soluções para a classe de problemas genéricos de contratos eletrônicos, que podem futuramente após avaliações aprimorar as normatizações do Decreto nº 7.962 de 2013, do Código de Defesa do Consumidor e do Guia de comércio eletrônico, conforme a tabela 17, a seguir:

Tabela 17 – Soluções para construção de contratos eletrônicos visuais e interativos

<b>Soluções para construção de contratos eletrônicos visuais e interativos</b>	
<b>Estrutura operacional</b>	Analisar a informação que se deseja transmitir segundo o conteúdo informacional, os modos de simbolização, configuração, propósito, usuários, circunstâncias de uso, meios de produção e recusus.
<b>Proposições de design</b>	<p>Criar visualizações de contratos segundo as proposições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ PD 1 Identificação do conteúdo informacional do contrato eletrônico.</li> <li>▪ PD 2 Organização dos conteúdos do contrato eletrônico.</li> <li>▪ PD 3 Uso das linguagens gráficas verbal, esquemática e pictórica de forma complementar.</li> <li>▪ PD 4 Simplificação, organização e estruturação da linguagem verbal para os contratos eletrônicos.</li> <li>▪ PD 5 Uso da linguagem pictórica nos contratos eletrônicos.</li> <li>▪ PD 6 Uso da linguagem esquemática nos contratos eletrônicos.</li> <li>▪ PD 7 Configurações mais dinâmicas que suportem a leitura escaneável nos contratos eletrônicos.</li> <li>▪ PD 8 Uso das linguagens verbal, pictórica e esquemática nos contratos eletrônicos com o propósito principal de oferecer informação adequada para a comunicação e instrução.</li> <li>▪ PD 9 Identificação das necessidades de informação e interação dos usuários nos contratos eletrônicos para aprimorar a experiência.</li> <li>▪ PD 10 Identificação das circunstâncias de uso relevantes para assegurar eficiência, eficácia e satisfação em contratos eletrônicos.</li> <li>▪ PD 11 Produção de contratos eletrônicos visuais e interativos à mão e por meio de computadores e equipe de trabalho formada pelas áreas do design, da tecnologia da informação e do direito.</li> </ul>
<b>quem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uso de infográficos, listas, tabelas, mapas interativos para apresentar e localizar a empresa que está sendo contratada (nome da pessoa jurídica, CNPJ, registros, endereço, telefone).</li> <li>▪ Uso do diagrama de raia ou tabela para apresentar as responsabilidades das partes (especialmente nos contratos com mais de uma instituição envolvida).</li> </ul>
<b>onde</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uso de formulário fazendo uso de botão de rádio (<i>radio button</i>) para selecionar o local onde serão julgadas eventuais ações judiciais (foro).</li> </ul>
<b>quando</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicação da heurística correspondência entre o sistema e o mundo real, através do uso de palavras, frases e conceitos familiares ao usuário e usando convenções do mundo real, como forma de reduzir a incerteza quanto ao momento do aceite do contrato em objetos gráficos de interação para controle de seleção de conteúdo pelo no formato de botões; Botão proeminente que represente o momento do aceite na síntese do contrato; Mensagens de confirmação do aceite ou de erro no processamento do fechamento do acordo.</li> </ul>

<b>como</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Síntese do contrato como última etapa da contratação no formato de <i>One Page Layout</i>, no qual seus conteúdos e interações ocorrem em apenas uma página, com seções definidas de acordo com as partes do contrato.</li> <li>▪ Menu de navegação composto por links internos que equivalem às próprias seções do contrato em formato de diagrama, para permitir ao usuário acompanhar o progresso da leitura.</li> <li>▪ Apesar da sequência proposta no diagrama, não há obrigatoriedade de o usuário seguir a sequência ordenada entre os segmentos do contrato, podendo direcioná-lo para a seção desejada.</li> <li>▪ Uso da rolagem unidirecional vertical como forma de interação entre o usuário e o contrato, que pode ser feita através do <i>scroll</i> da página ou do mouse, de botões específicos ou de menu de navegação interativo, permitindo o controle linear da narrativa do contrato a partir dos comandos de avanço (próximo) e retrocesso (anterior) nas seções do contrato, ou seja, ao clicar no objeto de interação, a página rola para o local onde se encontra a seção procurada.</li> <li>▪ Uso de <i>popups</i> em tela cheia (<i>full screen popups</i>) para informações detalhadas adicionais das seções do contrato.</li> <li>▪ Seleção das informações comerciais e jurídicas mais importantes para serem integradas na síntese do contrato.</li> <li>▪ Síntese do contrato deve ser enviada por e-mail e/ou estar acessível através da conta do usuário no site.</li> </ul>
<b>o quê</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uso de fotografias e/ou desenhos técnicos para a identificação de objetos do contratos (no caso de produtos), especificações técnicas ou outras regras que possuam existência tangível.</li> <li>▪ Uso de ícones para a representação de informações jurídicas, financeiras ou comerciais intangíveis, como a identificação de objetos do contratos (no caso de serviços), explicação de conceitos, regras e condições, responsabilidade das partes e definição escopos, prazos e processos, etc.</li> <li>▪ Uso de diagramas, mapas, gráficos, tabelas, linhas do tempo para representar informações espaciais (ex., a localização física das partes envolvidas no contrato e do foro, local de entrega de mercadorias, ou regras de posicionamento, trajetos, etc.), cronológicas (ex., prazos, eventos, responsabilidades compartilhadas, procedimentos, processos, escopo, ou quaisquer informações que possuam uma sequência ou ordem de acontecimento), quantitativa (ex., valores, taxas e alguns tipos de especificações técnicas) e ainda narrativas/descritivas (descrição do objeto do contrato ou a explicação do processo a ser realizado no acordo, como, por exemplo, as etapas de entrega do produto) a partir dos métodos de configuração, além do linear interrompido, como lista, linear ramificado, matriz, não-linear dirigido e não-linear aberto.</li> </ul>
<b>por que</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contratos como manuais de instrução.</li> </ul>

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa procurou explorar o processo de contratação no comércio eletrônico atualmente, mais especificamente buscou-se demonstrar a linguagem gráfica utilizada nos instrumentos contratuais virtuais e como o consumidor interage com o contrato durante a negociação. Foram identificados seus principais problemas, decorrentes da perspectiva litigiosa na confecção do contrato, e propostas soluções de como o design de informação e de interação podem melhorar a apresentação, a organização, a aquisição e a disseminação do seu conteúdo, com a finalidade de estabelecer uma comunicação mais eficiente, capaz de conscientizar as partes sobre seus direitos e deveres.

O processo da *Design Science* que conduziu esta dissertação apontou a viabilidade da aplicação de fundamentos e métodos destes campos teóricos, da prescrição de uma linguagem gráfica e do uso de recursos de interação, todos orientados à solução dos problemas de informação identificados nos contratos eletrônicos. Foi mapeada a evolução do campo da visualização de contratos através da revisão sistemática da literatura.

Ainda que sejam necessárias maiores pesquisas e testes com os usuários para avaliar a compreensão destas informações visuais e esquemáticas apoiadas por recursos de interação – em comparação aos contratos eletrônicos tradicionais –, corroborando para que as soluções encontradas sejam consideradas prescrições generalizáveis para a resolução de problemas similares, os primeiros resultados sugerem que o *e-commerce* poderia se beneficiar de uma abordagem mais visual e interativa para a apresentação de seus termos, tanto do ponto de vista do consumidor quanto das empresas.

Esta pesquisa visa contribuir para a ampliação das discussões sobre os fundamentos teóricos do design de informação e do design de interação para a visualização de contratos, sendo relevante que pesquisas futuras, especialmente no Brasil, avaliem outros tipos de contratos, firmados em contextos diferentes ao da reserva de hotéis, aplicando suas soluções concretamente, a fim de que seja desenvolvida uma base sólida para este novo campo de estudo.

A ampliação desse debate não deve se restringir ao campo do design, tendo em vista que a aplicação dos fundamentos teóricos propostos neste trabalho podem, inclusive, produzir algum impacto na jurisprudência consagrada nas Cortes Judiciárias, como, por exemplo, na recomendação de utilização de cláusulas e condições abertas à negociação direta com o usuário nos contratos eletrônicos visuais e interativos, circunstância capaz de modificar a

própria natureza do contrato de adesão<sup>104</sup>. Ilustra-se com o caso da eleição do foro competente para apreciar eventuais litígios entre os contratantes, sendo possível aos contratos eletrônicos facultar às partes a escolha pela arbitragem, como forma de resolução de conflito, ou o foro do domicílio do contratante e o foro do contratado. Nesse caso, como o consumidor teria a possibilidade de manifestar a sua vontade quanto ao conteúdo da referida cláusula, a rigor, não se poderia falar em unilateralidade do contrato, o que afastaria a aplicação das regras jurídicas referentes às contratações por adesão.

Por fim, espera-se que a pesquisa das visualizações de contratos possa dotar usuários e empresas de ferramenta de comunicação mais eficiente, que as conscientize e oriente quanto aos direitos e deveres, evitando-se, ou ao menos, reduzindo-se a quantidade de litígios.

---

<sup>104</sup> Consoante a dicção do artigo 54 do Código de Defesa do Consumidor, “contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo”. Disponível na internet por http em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm) />. Acesso em 10 jun. de 2016.

## REFERÊNCIAS

ABREU, L. *Contratos têm apresentado formas inovadoras de elaboração*. Revista Consultor Jurídico, ISSN 1809-2829, Vila Madalena. 2016a. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2016-jul-03/luciana-abreu-contratos-apresentado-novas-formas-elaboracao>> Acesso em: 17 de jul. 2017.

\_\_\_\_\_. *Descobrimo e aplicando a visualização: uma nova maneira de fazer contratos*. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 21, n. 4835. 2016b. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/52133>>. Acesso em: 17 de jul. 2017.

ACM SIGCHI. *Curricula for Human-Computer Interaction*. ACM. New York: NY, SA. 1992.

ALVES, G.; ARAÚJO, J. *Proteção e defesa do consumidor nos conflitos de comércio eletrônico brasileiro*. Revista Científica da Facerb, v. 2. n. 2. jul./dez, 2015.

ANDRADE, R. *Infográficos animados e interativos em saúde. Um estudo sobre a compreensão de notícia*. Dissertação (Mestrado em Design) – Universidade Federal do Paraná, Curitiba. 2014.

BACELAR, J. *A Matéria-prima do design de informação*. In: Actas do Congresso Senses and Sensibility in Technology: linking tradition to innovation through design, ed. IADE, 275 - 279. Lisboa: IADE. 2003.

ARBEX, S. *Visualização de dados estatísticos da UERJ: proposta de dashboards baseados no trabalho de Jacques Bertin*. 190f. Dissertação (Mestrado em Design) – Escola Superior de Desenho Industrial, Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro. 2013.

BARTON, T.; BERGER-WALLISER; G., HAAPIO, H. *Visualization: seeing contracts for what they are, and what they could become*. In: Journal of Law, Business & Ethics, 19, 47–63. 2013.

\_\_\_\_\_. *Contracting for innovation and innovating contracts: an overview and introduction*. In: Journal of Strategic Contracting and Negotiation. Vol. 2(1-2) 3–9. 2016.

BRASIL. Decreto Federal nº 7.962, de 15 de março de 2013. *Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para dispor sobre a contratação no comércio eletrônico*. Senado Federal. Brasília. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/decreto/d7962.htm)> Acesso em: 10 set. 2017.

BRASIL. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. *Código de Defesa do Consumidor. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm)> Acesso em: 10 set. 2017.

BRASIL. Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002. *Novo Código Civil Brasileiro. Legislação Federal*. Disponível em:< [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)>. Acesso em: 10 set. 2017.

BRASIL. Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. *Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil*. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)>. Acesso em: 10 set. 2017.

BRASIL. Projeto de Lei do Senado nº 281, de 2012. *Altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para aperfeiçoar as disposições gerais do Capítulo I do Título I e dispor sobre o comércio eletrônico*. Disponível em: <<https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/106768>>. Acesso em: 10 set. 2017.

BERGER-WALLISER, G.; BIRD, C.; HAAPIO, H. *Promoting business success through contract visualization*. Journal of Law, Business and Ethics, 17, 55–75. 2011.

BERTIN, J. *Semiology of Graphics: diagrams networks maps*. California: Esri Press, 2011.

BONSIEPE, G. *Del objeto a la interfase: mutaciones del diseño*. Buenos Aires: Ediciones Infinito, 1999.

\_\_\_\_\_. *Design, cultura e sociedade*. São Paulo: Blucher, 2011.

CAIRO, A. *Infografía 2.0 – visualización interactiva de información en prensa*. Madri: Alamut. 125 p. 2008a.

\_\_\_\_\_. *Interactividad: la nueva frontera de la visualización de información en prensa*. In: PEREZ, A; GIL, A. (eds.). 15º Premios Internacionales de Infografía Malofiej. Pamplona: SNDE/Universidad de Navarra, 2008b.

CCC PROJECT FINAL REPORT. *Contracting Capabilities in Industrial Life-cycle and Service Business*, In: Project Final Report, 2008. *apud* NYSTEN-HAARALA, S., LEE, N., LEHTO, J. *Flexibility in contract terms and contracting processes* In: International Journal of Managing, Projects in Business, Vol. 3 No. 3, pp. 462-478, Emerald Group Publishing Limited, 2010.

CYBIS, W.; BERTIOL, A.; FAUST, R. *Ergonomia e usabilidade: conhecimentos, métodos e aplicações*. São Paulo: Novatec Editora, 2007. *apud* MIRANDA, F. *Animação e interação na infografia jornalística: Uma abordagem do Design da Informação*. Dissertação (Mestrado em Design). Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

CORREIA, M. *A comunicação de dados estatísticos por intermédio de infográficos: uma abordagem ergonômica*. Dissertação (Mestrado em Design) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2009.

COUTINHO, S. *Variáveis da linguagem gráfica*. Trabalho não publicado. Recife: UFPE. 2002. *apud* SILVA, J. *Esquemas gráficos para informar: um estudo sobre a linguagem gráfica esquemática na produção e utilização de livros didáticos infantis na cidade do Recife*. 2010. 254 f. Dissertação (Mestrado em Design) – Universidade Federal de Pernambuco. CAC. Recife, 2010.

CUNHA JUNIOR, E. *Os contratos eletrônicos e o novo código civil*. R. CEJ. Brasília. n. 19. p.62-77. 2002.

DENYER, D.; TRANFIELD, D.; VAN AKEN, J. *Developing Design Propositions through Research Synthesis*. Organization Studies 29. p. 393-413. 2008.

DRESH, A.; LACERDA, D.; ANTUNES JUNIOR, J. *Design science research: método de pesquisa para avanço da ciência e tecnologia*. Porto Alegre: Bookman. 2015.

DREYFUS, H. *Symbol Sourcebook: An Authoritative Guide to International Graphic Symbol*. John Wiley & Sons, Inc. 1984.

DIAS, A. *Relatório WebShoppers*, In: E-bit. 33. ed. 2016. Disponível em: < <https://www.ebit.com.br/webshoppers> >. Acesso em: 17 de jul. 2017.

D'IGNAZIO, C.; KLEIN, L. *Feminist Data Visualization*. In: L. IEEE Vis conference. 2018. < [http://www.academia.edu/28173807/Feminist\\_Data\\_Visualization](http://www.academia.edu/28173807/Feminist_Data_Visualization)>. Acesso em: 19 de ago. 2018.

ENGELHARDT, Y. *The language of graphics*. Amsterdam: Sewn. 2002 Disponível em: <http://dare.uva.nl/search?arno.record.id=105970>>. Acesso em: 17 de jul. de 2017.

ESTADÃO CONTEÚDO. *Pequenas Empresas e Grandes Negócios - Sem ler contrato, mais de 20 mil pessoas se inscrevem em serviços comunitários*. 2017. Disponível em: < [http://revistapegn.globo.com/Noticias/noticia/2017/07/pegn-sem-ler-contrato-mais-de-20-mil-pessoas-se-inscrevem-em-servicos-comunitarios.html?utm\\_source=facebook&utm\\_medium=social&utm\\_campaign=post](http://revistapegn.globo.com/Noticias/noticia/2017/07/pegn-sem-ler-contrato-mais-de-20-mil-pessoas-se-inscrevem-em-servicos-comunitarios.html?utm_source=facebook&utm_medium=social&utm_campaign=post) >. Acesso em: 12 de ago. 2017.

FASSINA, U. *A infografia como recurso comunicacional no processo de aquisição de informação e compreensão de tipografia*. 95 f. Dissertação (Mestrado em Comunicação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2011.

FIUZA, C. *Direito civil: curso completo*. Belo Horizonte: Del Rey. 8. ed. p.365-366. 2004.

FERREIRA, A. *Novo dicionário da língua portuguesa*. 2. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FORTES, J. *Princípios fundamentais na formação dos contratos*. Portal Classe Contábil. 2009. Disponível em:< <http://www.classecontabil.com.br/artigos/principios-fundamentais-na-formacao-dos-contratos>>. Acesso em: 20 de ago. de 2017.

FRASCARA, J. *¿Qué es el diseño de información?*. 1. ed. Buenos Aires: Ediciones Infinito. 192p. 2011a.

\_\_\_\_\_. *IIID - 25th anniversary*. 2011b. Disponível em: < <http://www.iiid.net/home/25th-anniversary/> >. Acesso em: 12 set. 2017.

GARRET, J. *The elements of user experience: user-centered design for the web*. 2. ed. New York: AIGA. New Riders. 2011.

GUASTI, P. *Relatório webshoppers – E-bit*. 36. ed. 2017 Disponível em: <<http://www.ebit.com.br/webshoppers>>. Acesso em: 10 de set. de 2017.

GOMES, O. *Contratos*. 26a. Rio de Janeiro: Forense, p. 52-57. 2009.

HAAPIO, H. *Contract Clarity and Usability through Visualization*. In: MARCHESE, F., BANISSI, E. *Knowledge Visualization Currents – From Text to Art to Culture*. Springer-Verlag London, cap. 4. 2013a.

\_\_\_\_\_. *Next Generation Contracts: A Paradigm Shift*. PhD dissertation. Lexpert Ltd, Helsinki. 2013b.

\_\_\_\_\_. *Using the CISG Proactively*. In: L. A. DiMatteo, ed., *International Sales Law: A Global Challenge*. New York, NY: Cambridge University Press, 704–23. 2014.

\_\_\_\_\_; BARTON T. *Business-Friendly Contracting: How Simplification and Visualization Can Help Bring It to Practice*. In: Jacob K., Schindler D., Strathausen R. (eds) *Liquid Legal. Management for Professionals*. Springer, Cham. pp 371-396. 2017.

\_\_\_\_\_; HAGAN, M. *Design Patterns for Contracts*. In: E. Schweighofer, F. Kummer, W. Hötendorfer & G. Borges, eds., *Networks. Proceedings of the 19th International Legal Informatics Symposium IRIS 2016*. Wien: Österreichische Computer Gesellschaft OCG/books@ocg.at, 381–8. 2016.

\_\_\_\_\_; PASSERA, S. *Contracts as interfaces: exploring visual representation patterns in contract design*. In M. J. Katz, R.A. Dolin & M. Bommarito (Eds.) *Legal Informatics*, Cambridge, UK: Cambridge University Press. Published ahead of print as part of doctoral dissertation, 37 pages. 2016.

\_\_\_\_\_; PASSERA, S. *Transforming Contracts from Legal Rules to Usercentered Communication Tools: a Human-Information Interaction Challenge*. In: *Communication Design Quarterly* 1.3. Symposium on Communicating Complex Information, Greenville NC, USA. 2013a.

\_\_\_\_\_; PASSERA, S. *What Lawyers Need to Learn from Information Designers?.* In: *Legal Information Institute*. 2013b. Disponível em:<<https://blog.law.cornell.edu/voxpath/2013/05/15/visual-law-what-lawyers-need-to-learn-from-information-designers>> Acesso em 26 jul. 2018.

\_\_\_\_\_; PLEWE, D.; ROOY, R. *Next generation deal design: comics and visual platforms for contracting*. In: Erich Schweighofer et al. (Eds.), *Networks. Proceedings of the 19th International Legal Informatics Symposium IRIS 2016*. Österreichische Computer Gesellschaft OCG, Wien 2016, pp. 373–380. 2016.

\_\_\_\_\_; PLEWE, D.; ROOY, R. *Contract continuum: from text to images, comics and code*. In: Erich Schweighofer et al. (Eds.), *Trends and Communities of Legal Informatics. Proceedings of the 20th International Legal Informatics Symposium IRIS 2017*. Österreichische Computer Gesellschaft, Wien 2017, pp. 411–418. 2017.

\_\_\_\_\_ ; SIEDEL, G. *A Short Guide to Contract Risk*. In: Gower Publishing. p.232. 2013.

HASLAM, A. *O livro e o design II – como criar e produzir livros*. Tradução: Juliana A. Saad e Sérgio Rossi Filho. São Paulo: Edições Rosari. 2007.

HORN, E. *Information design: emergence of a new profession*. In: JACOBSON, R. (ed.). *Information design*. Cambridge (MA): The MIT Press. 1999.

IIID. *International Institute for Information Design*. [s.l.]. 2007. Disponível em: <<http://www.iiid.net/home/definitions/>>. Acesso em: 10 de set. de 2017.

JACOBSON , R. *Information design*. Cambridge (MA): The MIT Press.1999.

KANNO, M. *Infografe: Como e porque usar infográficos para criar visualizações e comunicar de forma imediata e eficiente*. In: Infolide. São Paulo. 2013. Disponível em: <<http://www.infolide.com/2013/08/infografe-o-novo-livro-de-infografia-de.html>>. Acesso em: 17 de jul. de 2017.

KUHN, T. *The Structure of Scientific Revolution*. Chicago: University of Chicago Press, 1970.

LANNERO“, P. *Fighting the Biggest Lie on the Internet. Common terms beta proposal*. Metamatrix, Stockholm. 2013. Disponível em: <[http://www.commonterms.net/commonterms\\_beta\\_proposal.pdf](http://www.commonterms.net/commonterms_beta_proposal.pdf)>. Acesso em: 11 de ago. de 2018.

LIBÂNIO, C; AMARAL, F. *Aspectos da gestão de design abordados em dissertações e teses no Brasil: uma revisão sistemática*. Revista Produção Online, v. 11, n. 2, p. 565–594, 2011. Disponível na internet por: <<http://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/878/809>>. Acesso em: em 21 de jun. de 2018.

LIMA, R. *Análise da infografia jornalística*. Dissertação (Mestrado em Design) – ESDI/UERJ, Rio de Janeiro. 2009.

\_\_\_\_\_. *O que é infografia jornalística*. Revista Brasileira de Design da Informação. São Paulo. v. 12. n. 1. p. 111 – 127. 2015

LOUREIRO, E. *Design centrado no usuário e as limitações do mercado de produtos interativos: Pesquisa e análise sobre indicadores para uma conciliação entre pesquisa e Mercado*. Dissertação (Mestrado em Design) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2008.

LOWDERMILK, T. *Design centrado no usuário: um guia para o desenvolvimento de aplicativos amigáveis*. Tradução: Lúcia Ayako Kinoshita. São Paulo: Novatec Editora. 2013.

MARZULLO, R.; RENZI, A.; OLIVEIRA, R. *Analysis of users’ mental model and expectations from usability and information design point of view in e-contracts: a case of hotel reservation*. In: Springer International Publishing AG. 2017.

\_\_\_\_\_. OLIVEIRA, A.; FERNANDES, P.; RAMOS, L., HUANCHICAY, D.. *Visualização de cláusulas contratuais e políticas de cancelamento de hotéis*, p. 977-998 . In: . Blucher. São Paulo. 2018.

MATOS, C. *Pictogramas e seu uso nas instruções médicas: estudo comparativo entre repertórios para instruções de uso de medicamentos*. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação). Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo. 2009.

MIRANDA, F. *Animação e interação na infografia jornalística: Uma abordagem do Design da Informação*. Dissertação (Mestrado em Design). Universidade Federal do Paraná. Curitiba. 2013.

MIRANDA, M. *Teoria Geral dos Contratos*. Revista Virtual Direito Brasil, v.2. nº 2. 2008.

MITCHELL, A. *Whiteboard and Black-Letter: Visual Communication in Commercial Contracts*. In: Stanford Public Law Working Paper. 2017.

MIJKSENAAR, P. *Visual function: an Introduction to information Design*. New Jersey, Princeton Architectural Press, 1997.

MORAES, A. *Infografia: história e projeto - origens, conceitos e processos do design que modificou a forma da mídia mais tradicional da história*. São Paulo, Blücher. 2013.

\_\_\_\_\_. *Infografia - O design da notícia*. 173 f. Dissertação (Mestrado em Design). PUC-RJ. Rio de Janeiro. 1998.

NASSAR, V. *A influência dos níveis de interatividade no website institucional*. Dissertação (Mestrado em Design) – Universidade Federal do Paraná, Departamento de Design, Curitiba, 2012.

NAVES, B. *Notas sobre a Função do Contrato na História*. Lex (Revista Eletrônica), São Paulo, v. 3. 8 p. 2006. Disponível em: <<http://sisnet.aduaneiras.com.br/lex/doutrinas/arquivos/notas.pdf> >. Acesso em: 20 de ago. de 2017.

NIELSEN, J. *Projetando Websites*. Trad. Ana Gibson. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

\_\_\_\_\_. *Ten Usability Heuristics*. In: Nielsen e Norman Group. 1995. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>> Acesso em: 05 set 2017.

\_\_\_\_\_. *Inverted Pyramids in Cyberspace*. 1996. In: Nielsen e Norman Group. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/inverted-pyramids-in-cyberspace/>> Acesso em: 02 jul 2018.

\_\_\_\_\_. *How Users Read on the Web*. In: Nielsen e Norman Group. 1997a. Disponível em: <<https://www.nngroup.com/articles/how-users-read-on-the-web/>> Acesso em: 02 jul 2018.

\_\_\_\_\_. *Changes in Web Usability Since 1994*. In: Nielsen e Norman Group. 1997b. Disponível em: < <https://www.nngroup.com/articles/changes-in-web-usability-since-1994/>> Acesso em: 02 jul 2018.

NORMAN, D. *The design of everyday things. Revised and Expanded Edition*. Basic Books. 2013.

NYSTEIN-HAARALA, S.; LEE, N.; LEHTO, J. *Flexibility in contract terms and contracting processes* In: International Journal of Managing. In: International Journal of Managing, Projects in Business, Vol. 3 No. 3, pp. 462-478, Emerald Group Publishing Limited, 2010.

OLIVEIRA, A. *Uma avaliação de sistemas de medição de desempenho para P&D implantados em empresas brasileiras frente aos princípios de construção identificados na literatura*. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – COPPE/UFRJ, Rio de Janeiro. 2010.

OLIVEIRA, R.; ALQUETE T.; COUTINHO S.; CAMPELLO, S. *O Design da informação, instrucional e de interação sob uma perspectiva de uso em artefatos digitais de aprendizagem*. 6º Congresso Internacional de Design da Informação, 5º InfoDesign Brasil 6º Congic, 2013.

OLIVEIRA, C. *Vamos fazer design de interação*. 2013. Disponível em:< <http://designdeinteracao.com.br/>> . Acesso em 12 set. 2017.

PASSERA, S. *Beyond the wall of contract text - Visualizing contracts to foster understanding and collaboration within and across organizations*. Tese (Doutorado) – Departemnt of Industrial Managemnt and Enngieering Aalto University School of Science, Finlândia. 2017.

\_\_\_\_\_. *Beyond the Wall of Text: How Information Design Can Make Contracts User-Friendly*. In: Marcus A. (eds) Design, User Experience, and Usability: Users and Interactions. DUXU 2015. Lecture Notes in Computer Science, vol 9187, pp 341-352. Springer, Cham. 2015.

\_\_\_\_\_. *Why contracts need visualization?*. 2013. Disponível em:< <http://www.mindspace.fi/en/english-why-contracts-need-visualization/>>. Acesso em 29 abr. 2018.

\_\_\_\_\_. *Flowcharts, Swimlanes, and Timelines: Alternatives to Prose in communicating Legal-Bureaucratic Instructions to Civil Servants*. In: Journal of Business and Technical Communication. 2018.

\_\_\_\_\_; HAAPIO, H.. *Facilitating Collaboration through Contract Visualization and Modularization*. In: Proceedings of the 29th Annual European Conference on Cognitive Ergonomics (ECCE '11). New York, NY:Association of Computing Machinery, 57–60. dx.doi.org/10.1145/2074712.2074724. 2011.

\_\_\_\_\_; HAAPIO, H. *The Quest for Clarity – How Visualization improves the Usability and User Experience of Contracts*. In: Huang W & Huang M (eds.) DVVA 2013 Innovative Approaches of DataVisualization and Visual Analytics, IGI Global. 2013 *apud*

PASSERA, S., POHJONEN, S., KOSKELAINEN, K., ANTTILA, S. *User-friendly contracting tools: a visual guide to facilitate public procurement contracting*. Proceedings of the IACCM Academic Forum on Contract and Commercial Management 2013, 8th October 2013, Phoenix, US. 2013.

\_\_\_\_\_; HAAPIO, H.; BARTON, T. *Innovating Contract Practices: Merging Contract Design with Information Design*, In: Proceedings of the 2013 academic forum on integrating law and contract management: proactive, preventive and strategic approaches. 2013.

\_\_\_\_\_; HAAPIO, H.; CURTOTTI, M. *Making the Meaning of Contracts Visible: Automating Contract Visualization*. Erich Schweighofer et al. (Eds.) Transparency. Proceedings of the 17th International Legal Informatics Symposium IRIS 2014. Österreichische Computer Gesellschaft OCG, Wien 2014, p. 443–450. 2014.

\_\_\_\_\_; HAAPIO, H.; CURTOTTI, M. *Interdisciplinary Cooperation in Legal Design and Communication*. In: Erich Schweighofer et al. (Eds.) Co-operation. Proceedings of the 18th International Legal Informatics Symposium IRIS 2015. Österreichische Computer Gesellschaft OCG, Wien 2015, pp. 455–462. 2015.

\_\_\_\_\_; LIINASUO, M.; SMEDLUN, A., *Exploring contract visualization: clarification and framing strategies to shape collaborative business relationships*. In: Journal of Strategic Contracting and Negotiation, 1–32. 2016.

\_\_\_\_\_; KANKAANRANTA, A.; E LOUHIALA-SALMINEN, L. *Diagrams in Contracts: Fostering Understanding in Global Business Communication*. In: IEEE Transactions on Professional Communication. 2017

\_\_\_\_\_; POHJONEN, S.; KOSKELAINEN, K.; ANTTILA, S. *User-friendly contracting tools: a visual guide to facilitate public procurement contracting*. In: Proceedings of the IACCM Academic Forum on Contract and Commercial Management. Phoenix, US. 2013.

PEREIRA, C. *Instituições de Direito Civil*. v. 3. 13. ed. 530 p. Rio de Janeiro. Forense. 2009.

PETTERSSON, R.: *It Depends — Principles and Guidelines*. 4 ed. In: Institute for Infology, Tullinge. 2012. Disponível em: <<http://www.iiid.eu/PublicLibrary/Pettersson-Rune-ID-It-Depends.pdf>>. Acesso em: 25 jul. 2018.

PLEWE, D.; ROOY, R. *Integrative deal-design: Cascading from goal-hierarchies to negotiations and contracting*. In: Journal of Strategic Contracting and Negotiation, Vol. 2(1-2) 19–33. 2016

PREECE, J.; ROGERS, Y.; SHARP, H. *Design de Interação: além da interação homem-computador*. Porto Alegre: Bookman, 2013.

QUINTÃO, S. *Design de informação em plataformas colaborativas online baseadas na imagem cartográfica digital*. 200f. Dissertação (Mestrado em Design e Expressão Gráfica) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2013.

QUINTÃO, S.; TRISKA, R. *Design de informação em interfaces digitais: origens, definições e fundamentos*. In: InfoDesign, v. 11, n. 1, 2014.

RAJAMANICKAM, V. *Infographics seminar handout*. 2005. Disponível em: <[www.as8.it/handouts/infographic.pdf](http://www.as8.it/handouts/infographic.pdf)>. Acesso em: 17 de jul. de 2017.

\_\_\_\_\_. *Interactive Visual Explainers - A Simple Classification*. 2003. Disponível em: <[http://www.elearningpost.com/articles/archives/interactive\\_visual\\_explainers\\_a\\_simple\\_classification](http://www.elearningpost.com/articles/archives/interactive_visual_explainers_a_simple_classification)>. Acesso em: 17 de jul. de 2017.

REDIG, J. *Não há cidadania sem informação, nem informação sem design*. In: Infodesign, v.1, n.1. [s.l.] p. 58-66. 2004.

RICHARDS, C. *Getting the picture: diagrams design and the information revolution*. In: Information Design Journal, 9(2/3), pp. 87—110. 2000.

RIBEIRO, D. *Visualização de dados na Internet*. 132 f. Dissertação (Mestrado em Tecnologias da Inteligência e Design Digital) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2009.

ROWLEY, J. *The wisdom hierarchy: representations of the DIKW hierarchy*. In: Journal of Information Science, 2007.

ROMERO, L. *Não li e concordo*. Super Interessante. 2012. Disponível em: <<http://super.abril.com.br/tecnologia/nao-li-concordo-contratos-termos-sites-redes-sociais-698482.shtml>>. Acesso em: 22 de set. de 2014.

ROSA, C. *Pictografia Olímpica – História e Estilo Gráfico*. Lisboa: Academia Olímpica de Portugal, 2010.

SAFFER, D. *Designing for Interaction, creating innovative applications and devices*. 2. ed. Califórnia: New Riders. 2010.

SANCHO, V. *La Infografía: Técnicas, Análisis y Usos Periodísticos*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona, 2001.

SAMPAIO, RF; MANCINI, MC. *Estudos de revisão sistemática: um guia para síntese criteriosa da evidência científica*. Rev. bras. fisioter., São Carlos, v. 11, n. 1, p. 83-89, 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-35552007000100013&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-35552007000100013&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 25 nov. 2018.

SBDI. *Sociedade Brasileira de Design da Informação*. [s.l.]. 2006. Disponível em: <<http://www.sbdi.org.br/>>. Acesso em: 10 set. 2017.

SILVA, J. *Esquemas gráficos para informar: um estudo sobre a linguagem gráfica esquemática na produção e utilização de livros didáticos infantis na cidade do Recife*. 254 f. Dissertação (Mestrado em Design) – Universidade Federal de Pernambuco. CAC. Recife, 2010.

SIMON, A. *The sciences of the artificial*. 3. ed. Cambridge: MIT Press. 1996. *apud* DRESH, A., LACERDA, D., ANTUNES JUNIOR, J. *Design science research: método de pesquisa para avanço da ciência e tecnologia*. Porto Alegre: Bookman. 2015.

SCHREIBER, A. *Contratos eletrônicos e consumo*. Revista Brasileira de Direito Civil (Revista Eletrônica), Rio de Janeiro, v. 1. 2014.

SCHADE, A. *Inverted Pyramid: Writing for Comprehension*. 2018. Disponível em: < <https://www.nngroup.com/articles/inverted-pyramid/>> Acesso em: 02 jul. 2018.

SHANNON, C.; WEAVER, W. *The mathematical theory of information*. The University of Illinois Press: Urbana, 1964.

SHEDROFF, N. *Information interaction design: a unified field theory of design*. In: JACOBSON, R (ed.). *Information design*. Cambridge (MA):The MIT Press.1999.

SMITHERS, R. *Terms and conditions: not reading the small print can mean big problems*. In: The Guardian. 2011. Disponível em: < <https://www.theguardian.com/money/2011/may/11/terms-conditions-small-print-big-problems> >. Acesso em: 26 de ago. de 2017.

SOARES, R. *Aplicabilidade do pathclearer na flexibilização dos contratos empresariais de prestação de serviço*. Monografia (Graduação em Direito). Universidade Federal Fluminense, Macaé, 2017.

SOUZA, J. *Towards the optimization of software instructional demonstrations – The effects of visual representations of operational information and interaction on users’ performance and judgments*. Tese (PhD) – Department of Typography & Graphic Communication, University of Reading, 2008. apud MIRANDA, F. *Animação e interação na infografia jornalística: Uma abordagem do Design da Informação*. Dissertação (Mestrado em Design). Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

SPENCE, R. *Information Visualization – Design for Interaction*. 2 ed. Harlow: Pearson Education, 2007. apud MIRANDA, F. *Animação e interação na infografia jornalística: Uma abordagem do Design da Informação*. Dissertação (Mestrado em Design). Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2013.

TUFTE, E. *The Visual Display of Quantitative Information*. 2 ed. Connecticut: Graphics Press, 2001.

\_\_\_\_\_. *Beautiful Evidence*. Connecticut: Graphics Press, 2006.

TWYMAN, M. *A Schema for the Study of Graphic Language*. Kolers, P.A. & Wrostad, M.E. & Bouma, H. (Eds.), In: *The Processing of Visible Language*, vol. 1, Plenum, New York, pp. 117–150, 1979.

\_\_\_\_\_. *The graphic presentation of language*. In: *Information Design Journal*, 3/1, pp. 2-22. 1982.

\_\_\_\_\_. *The significance of Isotype*. In: \_\_\_\_\_. *Graphic communication through ISOTYPE*, University of Reading, p. 7-17. 1975.

\_\_\_\_\_. *Using pictorial language: a discussion of the dimensions of the problem*. In T. M.

Dufty and R. Waller (eds.) *Designing usable texts*. Orlando, Florida: Academic Press, p. 245-312. 1985.

VOLLMER, A. *Iconnote Research*, 2004. Disponível em: <<https://vollmer-design.com/iconnote/>> Acesso em: 13 jul. 2017.

WALLER, R.; WALLER, J.; HAAPIO, H.; CRAG, G.; MORRISSEAU, S. *Cooperation Through Clarity: Designing Simplified Contracts*. In: *Journal of Strategic Contracting and Negotiation*. Vol. 2(1-2) 48–68. 2016.

WALLER, A.; HAAPIO, H.; PASSERA, S. *Contract simplification: the why and the how*. In: *Contracting Excellence Journal – IACCM*. 2017. Disponível em: <<https://journal.iaccm.com/contracting-excellence-journal/contract-simplification-the-why-and-the-how>> Acesso em: 29 jul. 2017.

WALLS, J., WYIDMEYER, R., SAWS, A. *Building na information system design theory for vigilant EIS*. In: *Information Systems Research*, v.3, n.1, p. 36-60, 1992.

WONG, W.; HAAPIO, H.; DECKERS, S.; DHIR, S. *Computational contract collaboration and construction*. In E. Schweighofer, F. Kummer, & W. Hötendorfer (Eds.), *Co-operation. Proceedings of the 18th International Legal Informatics Symposium IRIS 2015* (pp. 505–512). Wien, Austria: Österreichische Computer Gesellschaft. 2015.

WURMAN, R. *Ansiedade de informação: como transformar informação em compreensão*. 1. ed. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1991.

YIN, R. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2005. *apud* MORAES, A. *Infografia: história e projeto - origens, conceitos e processos do design que modificou a forma da mídia mais tradicional da história*. São Paulo: Blücher, 2013.

## APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO ON-LINE PARA AVALIAÇÃO DA INTERFACE DA BOOKING

- 1 Qual é o seu nome?
- 2 Qual é a sua formação acadêmica?
  - a- Graduação
  - b- Mestrado
  - c- Doutorado
  - d- MBA
- 3 Qual é a área da sua pesquisa/especialização?
- 4 Quando você decide fazer a reserva de um hotel utilizando o Booking.com ou outro site de hospedagem, você:
  - a- Normalmente já tem a passagem comprada para a cidade destino antes de buscar a estadia.
  - b- Já decidiu a cidade destino, mas ainda não definiu datas e nem comprou a passagem.
  - c- Pesquisa estadia ao mesmo tempo em que busca opções de passagens para a cidade destino. É uma maneira de se localizar melhor e planejar.
  - d- Promoções de estadia ditam o primeiro passo para escolha do destino de uma viagem.
- 5 A homepage Booking.com apresenta a ferramenta de busca por destinos (à esquerda) junto com promoções de estadia (à direita) e opções de inspiração, inserir review e pacotes. O que você acha desta tela de entrada ao site?
  - a- As informações estão dispostas de maneira organizada e tudo que preciso saber está logo alí na minha frente.
  - b- As informações estão organizadas de maneira um pouco confusa, mas com um pouco de atenção eu consigo encontrar tudo que preciso logo na primeira página.
  - c- Algumas informações são confusas e outras são desnecessárias.
  - d- As informações estão dispostas de maneira intrusiva visualmente. Eu só preciso da ferramenta de busca.
  - e- É tanta coisa ao mesmo tempo que essa página me irrita.

- 6 Ainda sobre a homepage Booking.com, o que você acha da escolha de cores e tipografia para hierarquia das informações? Pensando nas heurísticas 4 (consistência e padrões), e 8 (estética minimalista, de Nielsen):
- a- As cores e os estilos de tipografia foram bem selecionados e sua disposição facilitam a separação de assuntos e permitem encontrar informações rapidamente.
  - b- As cores e os estilos de tipografia não ajudam, mas também não atrapalham na localização de informações.
  - c- As cores não ajudam na hierarquização das informações, mas os estilos tipográficos me auxiliam a localizar os títulos dos principais assuntos.
  - d- As cores atrapalham a compreensão da divisão de assuntos e os estilos tipográficos não têm relação com a organização da informação.
  - e- As cores e os estilos tipográficos brigam por atenção e isso me incomoda.

Quando você faz uma busca por hotel, a página de resultados mantém a ferramenta de busca à esquerda e apresenta resultados em sequência por ordem de importância.

- 7 Observe que o site apresenta opções de tópicos no topo para reorganizar os resultados, assim como características na lateral para filtrar os hotéis.
- a- Acho perfeitas. Todas as opções de filtro de que preciso estão ali e as seções de informações estão bem distribuídas.
  - b- Ótimas opções de filtro, mas a disposição das informações atrapalha um pouco na localização de todas as possibilidades.
  - c- Indiferente.
  - d- Não há necessidade de ter tantas opções de filtro e a disposição disso tudo é confusa.
  - e- Isso aqui está uma bagunça.
- 8 Ainda sobre a página de resultado da busca, o que você acha da diferenciação das informações? E do uso das cores e elementos de apoio para dar destaque às informações mais importantes?
- a- As informações estão bem diferenciadas e o uso das cores e dos elementos de apoio adequados à separação de assuntos, auxiliando a encontrar informações com facilidade.
  - b- A diferenciação das informações, as cores e os elementos de apoio não ajudam, mas também não atrapalham na localização de informações.

- c- A diferenciação das informações e as cores não ajudam na hierarquização das informações, mas os elementos de apoio facilitam a localização dos principais assuntos.
  - d- A falta de padrão na diferenciação das informações e as cores utilizadas atrapalham a compreensão da divisão de assuntos. Os elementos de apoio não têm relação com a organização da informação.
  - e- A diferenciação das informações e as cores brigam por atenção e isso me incomoda.
- 9 Quando você seleciona um hotel e entra na página com informações mais detalhadas sobre ele, você:
- a- Primeiro olha a galeria de imagens do hotel e, se não gostar, retorna para a página de resultado de busca.
  - b- Vai direto para o mapa observar a localização do hotel, pois é a informação mais relevante na escolha da hospedagem.
  - c- Primeiro verifica os preços e os quartos disponíveis, já que possui um orçamento definido para a hospedagem.
  - d- Lê, em primeiro lugar, a descrição do hotel e as principais comodidades.
- 10 Ainda sobre a página com informações do hotel, o que você acha do uso de ícones e elementos de apoio (setas, linhas, caixas etc.) na apresentação das informações?
- a- Os ícones e os elementos de apoio estão bastante adequados e são fundamentais para separar os assuntos e encontrar informações com facilidade.
  - b- Os ícones e os elementos de apoio não ajudam, mas também não atrapalham na localização de informações.
  - c- Os ícones e os elementos de apoio até ajudam, mas se perdem devido à grande quantidade de informações e destaques na página.
  - d- Os elementos de apoio não ajudam na hierarquização das informações, mas os ícones me ajudam a encontrá-las com facilidade.
  - e- Os ícones e os elementos de apoio brigam por atenção e isso me incomoda.
- 11 Após a escolha do hotel, você é redirecionado para uma tela de finalização da reserva. O que você acha dos agrupamentos e do ordenamento das informações desta tela?

- a- Os agrupamentos e o ordenamento estão bem lógicos e dispostos, auxiliando-me a separar os assuntos e a encontrar informações com facilidade.
  - b- Os agrupamentos e o ordenamento não ajudam, mas também não atrapalham na localização de informações.
  - c- O ordenamento não ajuda na localização da informação, mas os agrupamentos facilitam a localização dos principais assuntos.
  - d- O ordenamento atrapalha a compreensão da divisão de assuntos e os agrupamentos não têm relação com a organização da informação
  - e- Os agrupamentos e o ordenamento não estão lógicos. É tanta informação ao mesmo tempo que essa página me irrita.
- 12 Ainda sobre a página de finalização da reserva, como você avalia a organização e a quantidade de informações desta tela?
- a- As informações estão dispostas de maneira organizada e tudo que preciso saber está logo ali na minha frente.
  - b- As informações estão organizadas de maneira confusa, mas com um pouco de atenção eu consigo encontrar tudo o que preciso rapidamente.
  - c- Algumas informações estão confusas e outras são desnecessárias.
  - d- As informações estão dispostas de maneira intrusiva visualmente. Eu só preciso da ferramenta de busca.
  - e- É tanta informação ao mesmo tempo que essa página me irrita.
- 13 Após preencher o formulário de reserva você é redirecionado a uma tela de confirmação que apresenta todos os itens do contrato a ser fechado. Como você avalia a segurança dos elementos e da informação na tela para efetuar a reserva?
- a- Transmitem bastante segurança. Estou ciente de todas as condições da reserva e da política do hotel.
  - b- Não transmitem tanta segurança, mas com um pouco de atenção eu consigo encontrar todas as informações de que eu preciso rapidamente.
  - c- As informações desnecessárias não influenciam na minha segurança quanto à reserva.
  - d- As informações estão dispostas de maneira intrusiva visualmente e me deixam com alguma insegurança. Eu só preciso das informações, condições e política da reserva dispostas de maneira objetiva.
  - e- É tanta informação ao mesmo tempo que essa página me deixa inseguro.

- 14 Ao clicar no botão "Leia-me. Eu sou importante" você é redirecionado a um popup com as condições de reserva. O que você acha deste botão e do *popup*?
- a- Considero-os perfeitos. O botão pode ser facilmente encontrado e as condições, tal como dispostas, estão claras e transmitem segurança.
  - b- O popup é uma ótima opção de apresentação para este tipo de informação, mas tive dificuldade para encontrar o botão na tela e de compreendê-lo
  - c- Indiferente.
  - d- São muitas informações desnecessárias, ao invés de destacar objetivamente as condições da reserva. Tudo é confuso.
  - e- Achei as informações bagunçadas, o botão difícil de ser encontrado e compreendido e o popup, abrindo em cima da tela, prejudica a leitura.
- 15 Antes de finalizar a reserva, você é apresentado a botões de condições da reserva, termos gerais e política de privacidade. O que você faz?
- a- Clica em todos eles e lê com atenção, pois acha bastante relevante essas informações para efetuar uma reserva.
  - b- Às vezes clica e passa o olho nas informações principais, mas a falta de ícones e elementos de apoio e a quantidade de informações atrapalham a leitura do conteúdo todo.
  - c- Não clica, pois acha que é indiferente, pois não irão influenciar a sua reserva.
  - d- Não clica, pois não há necessidade de tantos botões e páginas para explicar este tipo de informação. A disposição disso tudo é cansativa, faltam ícones e elementos de apoio, assim como objetividade nas informações.
  - e- Não clica e fica inseguro com a quantidade de informação não lida.
- 16 Gostaria de fazer algum comentário?