

The cover features a decorative border composed of a grid of squares. Each square is divided into four quadrants by a diagonal line from the top-left to the bottom-right. The quadrants are filled with different patterns and colors: solid dark blue, solid light blue, solid dark grey, and a pattern of concentric semi-circular lines. The central area of the cover is a solid light beige color.

Diretrizes para a Regulação de Plataformas de Redes Sociais

cgi.br



Diretrizes para a Regulação de Plataformas de Redes Sociais

cgib.r

Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR

DIRETOR PRESIDENTE: Demi Getschko

DIRETOR DE APOIO ÀS ATIVIDADES DO CGI.br: Hartmut Richard Glaser

DIRETOR DE SERVIÇOS E TECNOLOGIA: Frederico Neves

DIRETOR DE PROJETOS ESPECIAIS E DE DESENVOLVIMENTO: Milton Kaoru Kashiwakura

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO: Ricardo Narchi

Créditos da Publicação

COORDENAÇÃO EDITORIAL: Comitê Gestor da Internet no Brasil — CGI.br

PESQUISA E REDAÇÃO DO RELATÓRIO: Juliana Oms (Assessora de Políticas Públicas Digitais do CGI.br), Juliano Cappi (Gerente de Políticas Públicas Digitais do CGI.br), Laurianne-Marie Schippers (Assessora do CGI.br), Francisco Britto (Consultoria Nuvem) e Helena Maluf (Consultoria Nuvem)

REVISÃO: Nathália Corvello (Redatora Técnica do CGI.br), Juliana Oms (Assessora de Políticas Públicas Digitais do CGI.br) e Laurianne-Marie Schippers (Assessora do CGI.br)

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO: Grappa Marketing Editorial

Comitê Gestor da Internet – CGI.br

REPRESENTANTES DO SETOR GOVERNAMENTAL: Alexandre Freire, Cláudio Furtado, Cristiane Rauen Débora Peres Menezes, Hermano Barros Tercius, José Roberto de Moraes Rêgo Jr, Luanna Roncaratti, Pedro Helena Pontual Machado e Renata Mielli

REPRESENTANTES DO SETOR EMPRESARIAL: Cristiano Flores, Henrique Faulhaber, Marcos Ferrari e Nivaldo Cleto

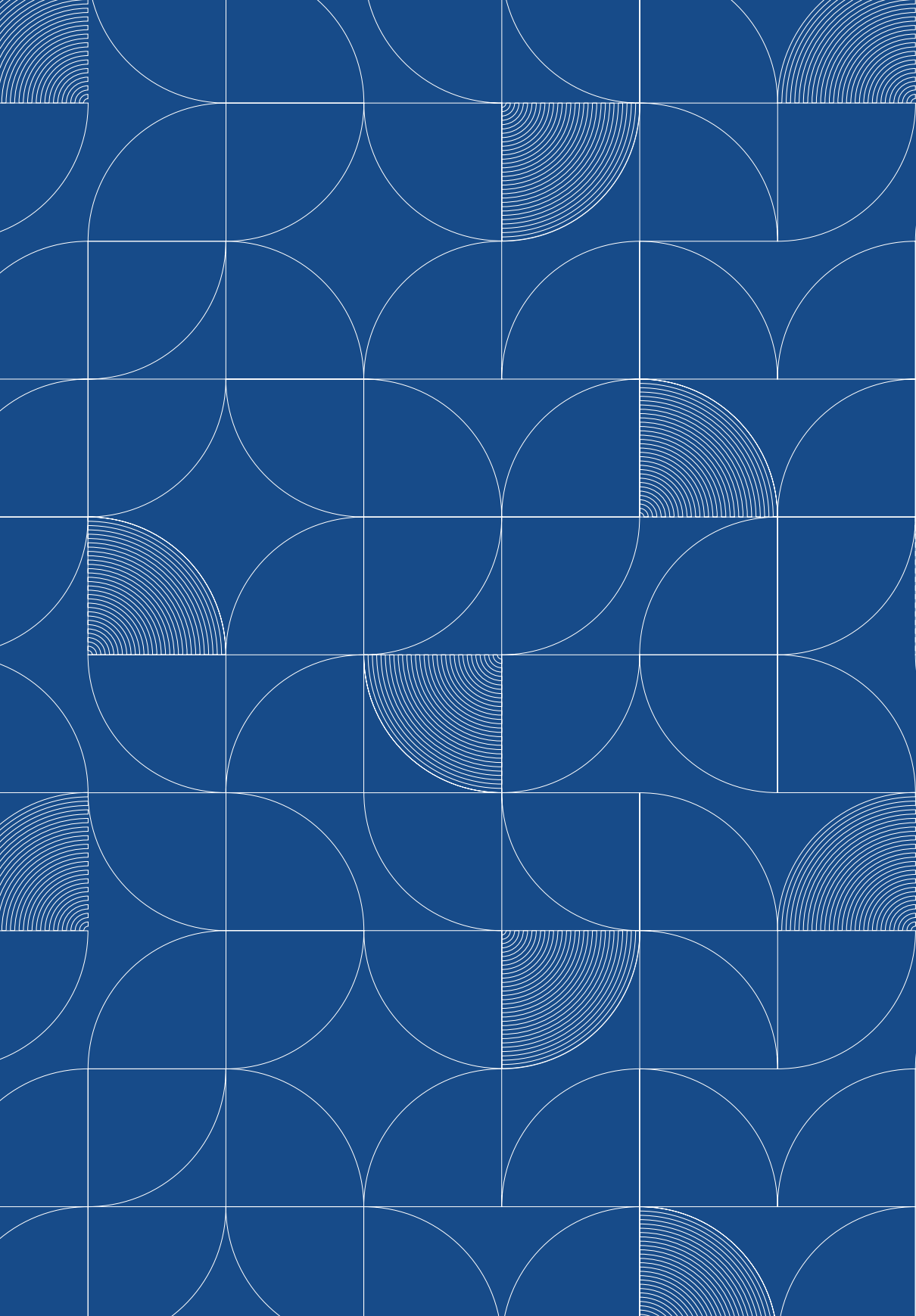
REPRESENTANTES DO TERCEIRO SETOR: Bia Barbosa, Bianca Kremer, Percival Henriques e Rodolfo Avelino

REPRESENTANTES DA COMUNIDADE CIENTÍFICA E TECNOLÓGICA: Lisandro Zambenedetti, Marcelo Fornazin e Rafael de Almeida Evangelista

REPRESENTANTE DE NOTÓRIO SABER EM ASSUNTOS DE INTERNET: Demi Getschko

COORDENADORA: Renata Mielli

SECRETÁRIO EXECUTIVO: Hartmut Richard Glaser



Estas diretrizes apresentam recomendações do CGI.br para orientar o debate e a regulação de plataformas de redes sociais, guiando a aplicação dos Princípios do CGI.br para a Regulação de Plataformas de Redes Sociais, que serviram de base para a sua construção.

A aplicação de cada diretriz deve considerar o 8º princípio do CGI.br de proporcionalidade regulatória, seguindo um modelo assimétrico de regulação, conforme estabelecido na diretriz 43. Destaca-se, ainda, que as diretrizes são aplicáveis, quando couber, a plataformas digitais em geral.

Embora sejam interconectadas, as diretrizes foram agrupadas em seis temas: (i) soberania; (ii) transparência; (iii) economia e concorrência; (iv) direitos humanos; (v) prevenção e responsabilidade; e (vi) governança e regulação assimétrica.

Cada diretriz é acompanhada, ao lado de seu título, dos respectivos princípios aos quais está vinculada — no formato [P1], [P2] etc.



I

Soberania

1

Manter representação legal ou escritório no país [P1]

As plataformas de redes sociais estrangeiras deverão manter representação legal ou escritório próprio no Brasil quando o serviço for ofertado ao público brasileiro. A definição do que é ofertado ao público brasileiro, por sua vez, é contextual e pode variar caso a caso. Fatores que podem ser considerados para orientar tal condição são a quantidade de usuários brasileiros, a existência de relações comerciais com brasileiros e a presença de conteúdos ofertados em língua portuguesa.

2

Garantir acesso a dados pessoais localizados fora do território brasileiro [P1]

As plataformas de redes sociais devem garantir acesso aos dados pessoais de cidadãos brasileiros armazenados fora do território nacional, mediante ordem judicial ou administrativa válida perante a jurisdição brasileira, observada a privacidade do titular dos dados.

3

Proteger o fluxo transfronteiriço de dados pessoais de cidadãos brasileiros [P1] [P3]

As plataformas de redes sociais devem assegurar nível adequado de proteção dos dados pessoais de cidadãos brasileiros em transferências internacionais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD — Lei n. 13.709/2018).

A regulação deve considerar as particularidades da transferência internacional de dados pessoais que ocorrem no âmbito das redes sociais, tais como a escala de tratamento de dados em seus serviços; a sensibilidade dos dados (como aqueles referentes a opinião política, sexualidade, religião, entre outras categorias, consoante a LGPD); e a transnacionalidade das maiores empresas de redes sociais.

4 Promover medidas contra interferência indevida em processos eleitorais-democráticos [P1] [P6] [P8]

As plataformas de redes sociais devem estabelecer mecanismos para detectar e mitigar riscos de interferência indevida na integridade de processos democráticos, inclusive em eleições.

Incluem-se entre os mecanismos recomendados: vedar e monitorar práticas como monetização¹, recomendação² e impulsionamento e anúncios³ de conteúdo antidemocrático e de canais contumazes ou reincidentes nesse tipo de conteúdo e a contratação de disparos em massa em rede social de mensagens; vedar, em contexto eleitoral, estratégias de uso enganoso de mecanismos de buscas⁴; e monitorar e mitigar riscos de cibersegurança, como invasão ou comprometimento de contas e perfis de participantes de processos eleitorais, democráticos ou institucionais do Estado brasileiro. Sobre recomendações sobre transparência em processos eleitorais, ver diretriz 10.

¹ Entende-se por monetização, neste documento, a remuneração direta ou indireta de usuário de aplicação de Internet pela publicação, postagem, exibição, disponibilização, transmissão, divulgação ou distribuição de conteúdo.

² Neste documento, entende-se que sistemas de recomendação de conteúdo determinam a forma como o conteúdo de terceiro é apresentado ao usuário, organizando e classificando a informação por ordem relativa de prioridade, de acordo com critérios estabelecidos pela plataforma e de forma parcial ou totalmente automatizada. Assim, esses sistemas estão, em geral, relacionados à disseminação de determinado conteúdo online, e, portanto, podem amplificar problemas sistêmicos.

³ Plataformas de redes sociais, especialmente aquelas cujo modelo de negócio é baseado em publicidade, possuem diversas modalidades de contratação de publicidade, com níveis de personalização, profissionalização, funcionalidades e impactos variáveis. Em geral, um anúncio tradicional é um conteúdo autônomo, com mais capacidade de especificações pelo contratante, enquanto um conteúdo impulsionado (que pode ter nomes diferentes em cada plataforma, como "promovido" ou "boosting de conteúdo") é feito a partir de um conteúdo presente no perfil do usuário e com menos opções de controle pelo contratante. A redação destas e de outras diretrizes que utilizam impulsionamento e anúncio não visa definir nenhum destes termos, mas apenas direcionar a aplicação das diretrizes a conteúdos (comerciais ou não) que, independentemente do formato ou nomenclatura, têm sua visibilidade, alcance ou priorização ampliados, a partir de pagamento à plataforma.

⁴ Estratégias enganosas em mecanismos de busca em contexto eleitoral se configuram quando dada campanha ou candidato tenta produzir engano ou confusão nos eleitores a partir de buscadores na Internet, por exemplo, comprando palavras-chave que produzam este efeito.

5 **Controlar dados estratégicos**

[P1] [P3] [P5]

A regulação pode determinar a permanência, exclusiva ou duplicada, em território brasileiro, de determinados dados sensíveis ou de dados cujo tratamento decorre de uma obrigação legal. Isso se deve, entre outros fatores, aos desafios envolvidos na aplicação de medidas reguladoras e judiciais para acesso a dados localizados internacionalmente.



Transparência

6

Estabelecer mecanismos de transparência sobre a atividade de moderação de conteúdo [P2] [P6]

As plataformas de redes sociais devem publicar informações abrangentes, que permitam a usuários, a pesquisadores e ao poder público compreender as atividades de moderação de conteúdo⁵, incluindo:

- a) o conteúdo de regras internas que complementam termos de uso e que sejam relevantes para justificar a moderação de conteúdo;
- b) os números correspondentes à aplicação, no Brasil, de medidas de moderação de conteúdo previstas em seus termos de uso ou em solicitações por parte de autoridades, discriminando: (i) a natureza e a motivação da medida aplicada; (ii) a forma de detecção da violação dos seus termos de uso; (iii) se tal detecção foi automatizada ou por denúncia; e (iv) a quantidade de denúncias de usuários recebidas;
- c) transparência sobre a composição das equipes responsáveis pela moderação de conteúdo no Brasil, discriminando a capacidade dessas equipes em lidar com o contexto nacional;
- d) transparência sobre a moderação realizada de forma automatizada, incluindo a capacidade do sistema de compreender a língua portuguesa e o contexto brasileiro.

⁵ Neste documento, moderação de conteúdo é entendida como o conjunto de processos e ações desempenhados por plataformas de redes sociais para identificar e restringir conteúdos de terceiro ou contas de usuário com potencial de causar dano ou que sejam incompatíveis com os termos de uso das plataformas. As ações podem incluir remoção, diminuição de alcance, restrições à monetização ou sinalização do conteúdo; em suma, quaisquer ações que afetem a disponibilidade, visibilidade e acessibilidade de conteúdos de terceiro com potencial danoso ou incompatíveis com as condições da plataforma.

Para informações relacionadas a segredo comercial ou industrial, protegidas por propriedade intelectual, ou cuja publicidade prejudica a segurança do sistema, caberá à autoridade reguladora estabelecer graus modulados de transparência para os diferentes atores interessados, como as próprias autoridades reguladoras, as entidades credenciadas de pesquisadores os usuários e a sociedade.

Sobre entidades credenciadas de pesquisa para acesso a informações, ver diretriz 8.



Estabelecer mecanismos e procedimentos de transparência na recomendação e monetização de conteúdo [P3] [P6]

As plataformas de redes sociais devem garantir publicidade acerca dos parâmetros de recomendação de conteúdo e esclarecer como as configurações de personalização escolhidas pelos usuários impactam a curadoria a eles exibida. Por parâmetros de recomendação, designam-se os critérios considerados pelos algoritmos para recomendação de conteúdo a um determinado usuário, entre os quais localização, idade, gênero e publicações curtidas. Em outras palavras, os usuários têm o direito de conhecer por quê e como os conteúdos lhes são direcionados.

No mesmo sentido, as plataformas de redes sociais devem ser transparentes quanto aos critérios utilizados para que o conteúdo seja elegível para monetização e como tal monetização ocorre.

A autoridade reguladora deve definir as hipóteses em que a disponibilização de informações ao público geral é obrigatória, e aquelas em que essas informações podem ser fornecidas apenas à autoridade reguladora. Exemplos deste último caso são informações que violem segredo comercial ou industrial e proteções de propriedade intelectual, ou que prejudiquem a operação segura do serviço. Nessas situações, a autoridade reguladora deverá buscar definições e critérios que não firam os direitos de informação dos usuários. Sobre escolhas em sistemas de recomendação, ver diretriz 33. Sobre responsabilização e deveres relacionados a conteúdos e monetização, ver diretrizes 40 e 41.

8

Estabelecer mecanismos de transparência para pesquisa e conhecimento [P4] [P6] [P10]

As plataformas de redes sociais devem disponibilizar ferramentas de acesso a dados granulares para pesquisa e conhecimento, que sejam seguras, gratuitas e de fácil acesso por entidades de pesquisa credenciadas.

A elegibilidade para modalidades de acesso especial a informações para fins de pesquisa deve ser controlada por entidade credenciadora pública, de caráter nacional, reconhecida e representativa da comunidade técnico-científica. A indicação de tal entidade credenciadora deve ser determinada legalmente ou pela autoridade reguladora.

As interfaces técnicas necessárias para o acesso aos dados devem ser desenvolvidas em colaboração entre as diferentes partes — plataformas, entidade credenciadora, entidades credenciadas e a autoridade reguladora —, de forma a garantir segurança, proteção de dados pessoais, de segredos industriais e comerciais, controle e rastreabilidade do acesso, entre outros requisitos legais.

Estabelecer mecanismos e procedimentos de transparência na publicidade em plataformas [P1] [P6]

As plataformas de redes sociais devem disponibilizar, ao menos às autoridades reguladoras e aos pesquisadores credenciados, repositório de anúncios publicados e removidos. Elas devem também ser transparentes, ao público geral, sobre suas políticas de aprovação e remoção de anúncios, inclusive implementando termos de uso específicos à publicidade e sobre o conjunto de anunciantes.

Os anúncios podem ser armazenados por tempo delimitado, mas as plataformas de redes sociais devem disponibilizá-los em formato tratável que permita a preservação de anúncios com relevância para a memória e para a promoção do direito à informação, nos termos da diretriz 34 (“Preservar conteúdos relevantes para pesquisa, memória histórica e direito à informação”).

A autoridade reguladora deve estabelecer, de forma específica, quais informações (como origem, contratante, valores pagos, público-alvo e alcance dos anúncios) deverão ser disponibilizadas às autoridades competentes, aos pesquisadores e ao público. Destaca-se que essa diretriz não se aplica a conteúdos relacionados ao período eleitoral, os quais se sujeitam a outro regramento e são tratados na diretriz 10.

10

Estabelecer mecanismos e procedimentos de transparência para assegurar a integridade de campanhas e processos eleitorais que ocorram nas redes sociais

[P1] [P6]

As plataformas de redes sociais devem reforçar seus mecanismos de transparência em períodos eleitorais, com atenção especial aos meios de ampliação da circulação de conteúdos, incluindo seus mecanismos de recomendação e impulsionamento de conteúdos.

Nesses períodos, as plataformas devem fornecer informações detalhadas e com granularidade em suas bibliotecas de anúncio e sobre os demais sistemas e políticas relevantes ao contexto eleitoral. As plataformas deverão manter repositório de anúncios de cunho político-eleitoral, inclusive aqueles que forem porventura não disponibilizados ao público, por período determinado, após o qual ainda caberá às plataformas preservar indicadores agregados do conjunto dos anúncios, mesmo que se descarte o conteúdo individual de cada anúncio.

Sobre preservação de conteúdo relevante para pesquisa, memória ou direito à informação, ver diretriz 34.

11

Rotular o conteúdo sintético (gerado ou alterado significativamente por IA)

[P4] [P6]

As plataformas de redes sociais devem promover a capacidade de rotular conteúdos sintéticos — isto é, aqueles gerados ou modificados significativamente por inteligência artificial —, de forma a dar transparência ao usuário sobre o conteúdo recebido. Elas devem ser estimuladas a identificar estes conteúdos sintéticos, de forma que a sua rotulagem não seja exclusivamente autodeclaratória (feita pelo produtor do conteúdo). É importante ainda que os respectivos autores do conteúdo e demais usuários tenham o direito de contestar a rotulagem e a forma como este é rotulado, isto é, os mecanismos, os processos e as decisões que resultam na identificação de um conteúdo como sintético.

12

Estabelecer mecanismos e procedimentos de transparência sobre a distribuição de conteúdos jornalísticos [P4] [P6]

Em adição aos deveres previstos na diretriz 13 (“Estabelecer mecanismos de transparência e acesso a dados para usuários profissionais e empresariais”), as plataformas de redes sociais devem ser transparentes na definição de critérios de distribuição e visibilidade do conteúdo jornalístico⁶, com critérios e métricas acessíveis sobre a audiência de cada veículo e publicação, bem como as parcerias em curso entre a plataforma e veículos jornalísticos.

Sobre compensação e circulação de conteúdo jornalístico, ver diretriz 35.

⁶ Parâmetros para a construção de um conceito de conteúdo jornalístico são propostos na diretriz 35 (“Fortalecer atividades de jornalismo por meio de compensação justa e do favorecimento da circulação de conteúdo jornalístico de interesse público”).



Economia e concorrência

13

Estabelecer mecanismos de transparência e acesso a dados para usuários profissionais e empresariais

[P5] [P6]

Na oferta de produtos ou serviços disponibilizados em suas plataformas, as plataformas de redes sociais não podem restringir o acesso a informações relevantes aos usuários profissionais e empresariais. Esta categoria compreende as pessoas físicas e jurídicas que utilizam a plataforma com fins comerciais ou profissionais, provendo bens e/ou serviços com habitualidade.

Nesse sentido, a regulação pode obrigar a divulgação, aos usuários finais, empresariais ou profissionais, de informações e dados relevantes sobre a oferta e o uso de produtos e serviços, tais como os termos de uso de seus produtos e serviços, os critérios utilizados para ranqueá-los e exibí-los, dados agregados e não agregados sobre a audiência e ferramentas de aferição de desempenho dos produtos e serviços, bem como a sua estrutura de preços, remuneração e taxas.

14

Atualizar os critérios para que a autoridade de defesa da concorrência possa analisar previamente atos de concentração [P5] [P9] [P10]

A regulação deve atualizar os critérios para a análise prévia sobre atos de concentração, como fusões e aquisições, envolvendo plataformas de redes sociais que tenham relevância sistêmica⁷, a fim de permitir que as autoridades de defesa da concorrência intervenham em casos que gerem riscos à inovação ou ao consumidor. Para isso, devem ser observadas as dinâmicas específicas dos mercados digitais, como a quantidade de usuários ou a disponibilidade de tecnologias inovadoras e emergentes.

⁷ A posição de relevância sistêmica pode ser identificada a partir de uma análise conjunta de características da plataforma como atividade ou posição estratégica no mercado para o desenvolvimento de atividade empresarial de terceiros, acesso a dados pessoais e comerciais relevantes, número significativo de usuários ou a oferta cumulativa de serviços digitais, além de um faturamento mínimo necessário para configurar tal posição, dialogando com os parâmetros de regulação assimétrica propostos na diretriz 43 ("Estabelecer uma regulação assimétrica baseada em critérios quantitativos e qualitativos, sujeitos a revisão periódica"). O conceito faz referência ao termo utilizado no Projeto de Lei n. 4.675/2025, no intuito de padronizar a redação com uma nomenclatura brasileira.

15

Estabelecer limites ao exercício de autopreferência

[P5] [P9]

A regulação pode restringir e, eventualmente, proibir práticas de plataformas de redes sociais em posição de relevância sistêmica que favoreçam determinados serviços pertencentes à sua controladora, para garantir que seu poder como plataforma não seja utilizado de maneira abusiva em prejuízo de serviços concorrentes e dos consumidores. Entre as práticas de autopreferência sujeitas a restrições, podem estar incluídos: o ranqueamento artificial para dar destaque ao próprio produto ou serviço; a exibição, indexação ou vinculação de um serviço do mesmo grupo empresarial à plataforma de rede social com alto poder de mercado; e o acesso privilegiado a dados, exceto em caso de justificativa técnica documentada e auditável. Ainda, são vedadas quaisquer práticas que possam limitar ou impedir abusivamente o acesso a produtos ou serviços oferecidos por terceiros nas plataformas de redes sociais dominantes.

16

Estabelecer a possibilidade de exigência de compartilhamento de dados obtidos em razão de posição de relevância sistêmica por autoridade concorrencial

[P5] [P7] [P9]

A regulação deverá estabelecer a prerrogativa para a autoridade de defesa da concorrência exigir o compartilhamento de dados, por parte de plataforma de rede social que goze de relevância sistêmica, com empresas competidoras, outros usuários profissionais e empresariais ou o poder público, em casos em que isso sirva para promoção da competição e da liberdade de escolha do usuário, de forma compatível com a legislação de proteção de dados pessoais e legislações setoriais pertinentes.

17

Limitar o compartilhamento de dados pessoais entre empresas do mesmo grupo de relevância sistêmica

[P3] [P5]

A regulação deve restringir o compartilhamento de dados entre empresas do mesmo grupo econômico de relevância sistêmica, autorizando-o apenas mediante hipóteses especiais, sendo elas, especificamente: o consentimento informado, prévio, expresso, específico, revogável e auditável do titular dos dados; o cumprimento de obrigação legal ou regulatória; o exercício regular de direitos em processo; e a proteção à vida — sendo o não compartilhamento a opção automática.

18

Impor separação de atividades [P5]

A regulação pode, em caso de abuso de poder de mercado e de prejuízo aos consumidores de forma reiterada, aplicar diferentes formas de separação ao grupo empresarial de relevância sistêmica, por critério legislativo ou por determinação de autoridade competente. Como medidas de última instância, são modalidades possíveis a separação contábil, funcional ou estrutural — nestas duas últimas categorias, podem abranger unidades de curadoria, recomendação de publicidade, marketplaces integrados, entre outras atividades.

19

Garantir condições adequadas para usuários que desenvolvam atividades econômicas e profissionais por meio das plataformas

[P2] [P5]

As plataformas de redes sociais devem estabelecer condições para o exercício transparente, previsível, decente e justo das relações empresariais e profissionais exercidas em suas redes sociais, para além das demais medidas de transparência e devido processo previstas nestas diretrizes, tais como: previsibilidade e comunicação prévia sobre mudanças relevantes em suas políticas de uso, moderação e recomendação de conteúdo; e canais de contestação acessíveis e com linguagem clara.

20

Garantir condições de trabalho decente nas plataformas de redes sociais [P2] [P5]

As plataformas de redes sociais devem garantir que o trabalho para e a partir de suas plataformas — que abrangem, por exemplo, atividades relacionadas à moderação de conteúdo, treinamento de inteligência artificial, entre outras — seja adequadamente remunerado, exercido em condições de liberdade, equidade e segurança, sendo capaz de garantir uma vida digna ao trabalhador.

21

Incentivar modelos alternativos e colaborativos de plataformas de redes sociais [P5] [P10]

A regulação deve ser formulada de modo a favorecer o surgimento de arranjos inovadores de plataformas de redes sociais, baseados em modelos alternativos e colaborativos. Esses modelos tendem a adotar protocolos abertos e de interoperabilidade *by design*, aplicação de sistemas de moderação de conteúdo pela comunidade de usuários e participação da comunidade usuária no desenho da plataforma.

É importante que os arranjos inovadores abranjam maior participação comunitária na tomada de decisão sobre o funcionamento da plataforma e incluam redes sociais controladas por entidades sem fins lucrativos, assim como redes sociais com finalidade educacional ou cultural, entre outras.

22

Promover o desenvolvimento de tecnologias nacionais no segmento de redes sociais, apoiando ecossistemas de infraestrutura crítica, *software* e IA [P5]

A regulação deve fomentar o desenvolvimento de tecnologias, serviços digitais nacionais e soluções de cibersegurança no segmento de plataformas de redes sociais, com investimento prioritário em tecnologias de interesse público, tais como redes sociais de interesse coletivo, *software* para moderação de conteúdo em português, soluções de integridade e segurança em moderação de conteúdo (em linha com a diretriz 21).

Entre os mecanismos para fomento, destacam-se: criação de um fundo público multissetorial; linhas de crédito e incentivos fiscais; coordenação da estratégia de entes nacionais e subnacionais e dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário; preferência a empresas nacionais em contratações públicas.

23

Garantir portabilidade de dados em formato aberto e legível por máquina

[P3] [P5] [P7]

A portabilidade de dados deve ocorrer a pedido do titular de dados, sendo feita em formato aberto, legível por máquina e facilmente exportável, necessariamente incluindo metadados e chaves de referência que conservem o contexto para a reinterpretação.

24

Promover a interoperabilidade, permitindo a comunicação de serviços com funcionalidades similares [P3] [P5] [P7]

A regulação deve promover mecanismos para a interoperabilidade gratuita e efetiva do serviço, inclusive por meio de interface tecnológica apropriada entre sua infraestrutura e os serviços, os produtos ou as ofertas de terceiros. A interoperabilidade pode ser determinada por autoridade competente, mas sua execução depende de autorização do titular dos dados. O dever de interoperabilidade deve ser direcionado especialmente a plataformas de rede social de grande dimensão, respeitados os desafios técnicos e de segurança.

25

Promover protocolos e padrões abertos no âmbito das redes sociais [P5] [P7]

A regulação deve promover a adoção de padrões não proprietários com ampla acessibilidade e implementáveis, seguindo padrões reconhecidos, como aqueles do World Wide Web Consortium (W3C). Essa promoção poderá envolver incentivos tributários, investimento estatal e regulação simplificada para as tecnologias que adotam padrões abertos.



IV

Direitos humanos

26

Construir proteções contra discriminação e efeitos nocivos de recomendação algorítmica [P2] [P3] [P6] [P8]

As plataformas de redes sociais devem incorporar à arquitetura de suas plataformas e em seus modelos de negócio proteções contra discriminação algorítmica⁸ e outros efeitos nocivos provenientes de algoritmos de recomendação de conteúdo (como manipulação cognitiva ou *design* aditivo, entre outros).

Para isso, as medidas cabíveis incluem a realização de auditorias independentes sobre vieses, de maneira compulsória ou incentivada; a promoção de deveres de transparência algorítmica⁹ para aprimorar a compreensão do funcionamento dos sistemas e informar sobre eventuais vieses; e o estabelecimento de outras obrigações de devida diligência em direitos humanos relacionadas à revisão e ao teste periódico de sistemas algorítmicos.

Sobre transparência na recomendação de conteúdo e para pesquisa, ver diretrizes 7 e 8.

⁸ A discriminação algorítmica advém da associação de conteúdos, isto é, do resultado da curadoria que implica vieses sistemáticos relacionados a desigualdades de gênero, etnia, religião e orientação sexual ou opinião/posição política — independentemente da licitude do conteúdo de forma isolada.

⁹ A transparência sobre um sistema algorítmico pode ter diferentes gradações e compreensões. Neste documento, considera-se que transparência algorítmica pode se referir à prestação de informações sobre: os dados utilizados em treinamento ou operação, o modelo do algoritmo e as inferências feitas; o nível e a natureza do envolvimento humano, os resultados do sistema em questão, entre outros fatores. O formato e detalhamento na prestação de tais informações devem variar de acordo com os destinatários da informação (por exemplo, usuário, pesquisadores ou reguladores) e como pretendem utilizá-la.

27

Promover mecanismos para enfrentamento de violações a direitos humanos no âmbito dos seus serviços [P2] [P6] [P8]

As plataformas de redes sociais devem adotar medidas preventivas, contínuas e sistêmicas para enfrentar violações contra direitos humanos e a propagação de discurso de ódio, com cuidados adicionais para proteger populações socialmente vulneráveis. Tais medidas devem considerar que a liberdade de expressão, a liberdade de associação e outros direitos fundamentais podem estar em risco por atuação abusiva ou indevida da plataforma, ou a partir de um contexto de violência propagada por usuários sobre a qual a plataforma não atuou adequadamente.

Medidas de enfrentamento recomendadas são especialmente relacionadas à transparência e devida diligência, tais como:

- a) termos de uso que definam os parâmetros para a moderação de conteúdo, contemplando medidas aplicáveis a conteúdos relacionados a violações a direitos humanos;
- b) relatórios de transparência sobre remoções relacionadas a discurso de ódio e demais violações;
- c) canais de denúncia ágeis;
- d) consulta a pesquisadores independentes em casos concretos de aplicação ou contestação da política de moderação; e
- e) mecanismos de escuta a usuários e engajamento contínuo com comunidades afetadas e pesquisadores para mapeamento de riscos e danos em cada setor.

Essas e outras medidas devem ser construídas a partir de parâmetros estabelecidos pelo órgão regulador. As medidas preventivas e os mecanismos de enfrentamento devem ser executados à luz de contrapesos e garantias aos usuários, como o devido processo na moderação de conteúdo, a possibilidade de recurso, a rotulagem ou a redução de alcance.

Sobre análise de riscos sistêmicos e salvaguardas para a liberdade de expressão, ver diretrizes 37 e 39.

28

Proteger crianças e adolescentes contra conteúdos nocivos por meio de mecanismos de aferição de idade proporcionais, seguros, inclusivos e interoperáveis

[P2] [P8]

Para que crianças e adolescentes tenham acesso a experiências *online* adequadas ao seu estágio de desenvolvimento, as plataformas de redes sociais devem aprimorar continuamente seus mecanismos de aferição de idade, assegurando a proporcionalidade da medida em face dos riscos do produto ou serviço e à necessidade de garantir inclusão digital, proteção de dados e a preservação do caráter universal, aberto e participativo da Internet.

Nesse sentido, recomenda-se a adoção de:

- a) métodos não invasivos e com menor risco de vigilância que permitem a aferição apenas de atributos etários, como credenciais verificáveis em detrimento de métodos mais invasivos, como a coleta de biometria facial;
- b) mecanismos alternativos e inclusivos para crianças e adolescentes que acessam dispositivos compartilhados com adultos, ou estejam em algum contexto de vulnerabilidade adicional, para que a solução de aferição seja acessível, equitativa e inclusiva;

- c) mecanismos que observem os princípios da minimização de dados, da limitação de finalidade e da proporcionalidade, assegurando que os dados coletados sejam utilizados exclusivamente para a finalidade de aferição de idade;
- d) padrões abertos, interoperáveis e recomendados por organismos técnicos internacionais, evitando dependência tecnológica, assegurando o funcionamento entre diferentes ecossistemas e preservando a arquitetura aberta, global e interoperável da Internet;
- e) elevados padrões de segurança técnica, visando resiliência a vazamentos, fraudes, ataques e usos indevidos, assim como padrões de transparência e auditabilidade, com registros verificáveis, possibilidade de auditoria independente e requisitos técnicos claros de conformidade.¹⁰

Reforça-se a importância de implementação de outras medidas previstas na legislação, como obrigações relacionadas a: *design* seguro por padrão e vedação a práticas de *design* manipulativo; mecanismos de supervisão parental acessíveis, simples de utilizar e com salvaguardas de privacidade, segurança e auditabilidade; mecanismos de denúncia, bloqueio e resposta a situações de risco; entre outras. Nas obrigações relacionadas à supervisão parental, deve-se assegurar, ainda, a interoperabilidade das aplicações, especialmente para garantir a proteção independentemente do sistema operacional.

¹⁰ Essas e outras recomendações podem ser vistas na contribuição do CGI.br à consulta pública do Ministério da Justiça sobre aferição de idade. Disponível em: https://cgi.br/media/docs/publicacoes/4/pt/20251118175422/CGIbr_Contribuicoes_Consulta_MJ_Afericao_Idade.pdf. Acesso em: 28 ago. 2026.

29

Promover diversidade e sensibilidade na análise de conteúdos moderados em plataformas de redes sociais

[P2] [P6] [P10]

As plataformas de redes sociais devem garantir que a moderação de conteúdos feita por humanos tenha equipes compostas e treinadas sob uma perspectiva de diversidade, assegurando respeito aos direitos humanos, à diversidade e à sensibilidade ao contexto da produção de conteúdo no Brasil.

Outros fatores relevantes para uma moderação de conteúdos condizente com a promoção de direitos humanos são: tamanho das equipes em território nacional proporcional à dimensão populacional; existência de programas de treinamento e investimento em capacitação de equipes em direitos humanos, análise contextual e vieses algorítmicos; direito de apelação, pelo usuário, das moderações realizadas pela plataforma; e revisão colegiada em casos controversos.

30

Garantir capacidade linguística e cultural nos algoritmos de análise de conteúdos moderados em plataformas de redes sociais

[P2] [P6] [P10]

As plataformas de redes sociais devem garantir que os sistemas computacionais adotados para a moderação de conteúdo em suas redes sejam íntegros, seguros e sensíveis à língua portuguesa e ao contexto e à diversidade brasileira. Nesse sentido, o desenvolvimento, a aplicação e a revisão desses sistemas devem levar em consideração a diversidade cultural, a capacidade linguística e a proteção da liberdade de expressão, de opinião e de outros direitos fundamentais.

Sobre transparência em sistemas algorítmicos de moderação de conteúdo, ver diretriz 6.

31

Garantir acessibilidade e democratização do espaço digital [P2] [P5] [P9]

As plataformas de redes sociais devem implementar diretrizes e boas práticas com o objetivo de incluir pessoas que possuam necessidades de acessibilidade — situacionais, temporárias ou permanentes —, especialmente as pessoas com deficiências. Não contemplar requisitos mínimos pode significar uma série de barreiras de acesso, comprometendo o pleno gozo da cidadania na Internet.

Alguns exemplos de medidas são a acessibilidade por padrão, com testes contínuos que contem com a participação de usuários com deficiência; opções de personalização; e compatibilidade com tecnologias assistivas.

Além do cumprimento de obrigações legais (Estatuto da Pessoa com Deficiência — Lei n. 13.146/2015), recomenda-se como boa prática o alinhamento a padrões nacionais e internacionais, tais como a Norma ABNT 17.225 e a ABNT 17.060 — elaboradas pela Comissão de Estudo de Acessibilidade para a Inclusão Digital, com coordenação do Centro de Estudos sobre Tecnologias Web (Ceweb.br) — e as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.2, mantidas pela W3C.

32

Proibir perfilamento com base em dados sensíveis

[P2] [P3] [P8]

As plataformas de redes sociais (assim como outros controladores de dados) não podem utilizar dados sensíveis com a finalidade de perfilamento¹¹ para publicidade e impulsionamento, sem a obtenção de consentimento do titular de dados de forma específica e destacada e para finalidades específicas. Isso significa que eventual consentimento, para ser válido, além de precisar ser livre, informado e inequívoco, não pode ser fornecido de forma genérica, como em meio aos termos de uso ou política de privacidade. Ainda, em linha com o princípio 3 (“Autodeterminação informacional”) do CGI.br para regulação de redes sociais, a manifestação de consentimento deve ser exercida sem prejuízo no acesso ao serviço, especialmente considerando a dominância e essencialidade de algumas plataformas de redes sociais.

Ademais, para fins de perfilamento, a regulação deve proibir o compartilhamento de dados pessoais sensíveis entre controladores com objetivo de obter vantagem econômica, conforme prerrogativa estabelecida pela LGPD à autoridade reguladora.

Para além do cumprimento estrito da LGPD, a regulação deve vedar a utilização de técnicas de perfilamento para direcionamento de publicidade comercial, bem como o emprego de análise emocional, de realidade aumentada, de realidade estendida e de realidade virtual para perfilamento e direcionamento de publicidade comercial.

Sobre restrição ao compartilhamento de dados entre empresas e sobre opção de uso sem perfilamento, ver diretrizes 17 e 33.

¹¹ Entende-se perfilamento como o tratamento de dados pessoais automatizado ou não visando avaliar determinados aspectos de uma pessoa natural para analisá-la e/ou classificá-la em grupos ou perfis pessoais, comportamentais, profissionais, econômicos, de saúde, de interesses, entre outros.

33

Assegurar possibilidade de escolha do usuário sobre a curadoria e recomendação de conteúdo, incluindo opção de uso sem perfilamento algorítmico [P3] [P6]

As plataformas de redes sociais devem permitir que os usuários exerçam escolhas sobre as recomendações de conteúdo ou publicidade que lhes serão destinadas. Isso deve incluir a possibilidade de desativação de qualquer curadoria e recomendação de conteúdo direcionada a partir do perfilamento feito com base nos dados pessoais de usuários. Exemplos de ferramentas relevantes para a efetividade de tais escolhas são a opção de *feeds* cronológicos ou distribuídos por critérios não comportamentais, como os assuntos de interesse definidos por cada usuário ou as pessoas seguidas por ele.

Além disso, as plataformas de redes sociais devem explicar os diferentes critérios de recomendação, a implicação de cada escolha e o funcionamento dos mecanismos de curadoria e recomendação de conteúdo.

Atentando-se ao princípio da autodeterminação informacional [P3] — que engloba a ideia de minimização da coleta de dados—, a coleta de dados pessoais de usuários que optaram pela não personalização algorítmica deve ser feita apenas quando estritamente necessário para atender finalidades legítimas, consoante o disposto na LGPD. Sobre transparência na recomendação de conteúdo, ver diretriz 7.

34

Preservar conteúdos relevantes para pesquisa, memória histórica e direito à informação [P4] [P6]

A regulação deve criar obrigações específicas para casos nos quais o conteúdo produzido e disponibilizado por redes sociais se torna relevante para pesquisa e memória histórica e para promoção do direito à informação, garantindo sua preservação e acessibilidade para estes fins, inclusive quando removido da plataforma. Entre os critérios para a configuração de conteúdo como de relevância histórica e de pesquisa estão: impacto social; representatividade cultural; e reconhecimento como patrimônio cultural.

Fortalecer atividades de jornalismo por meio de compensação justa e do favorecimento da circulação de conteúdo jornalístico de interesse público

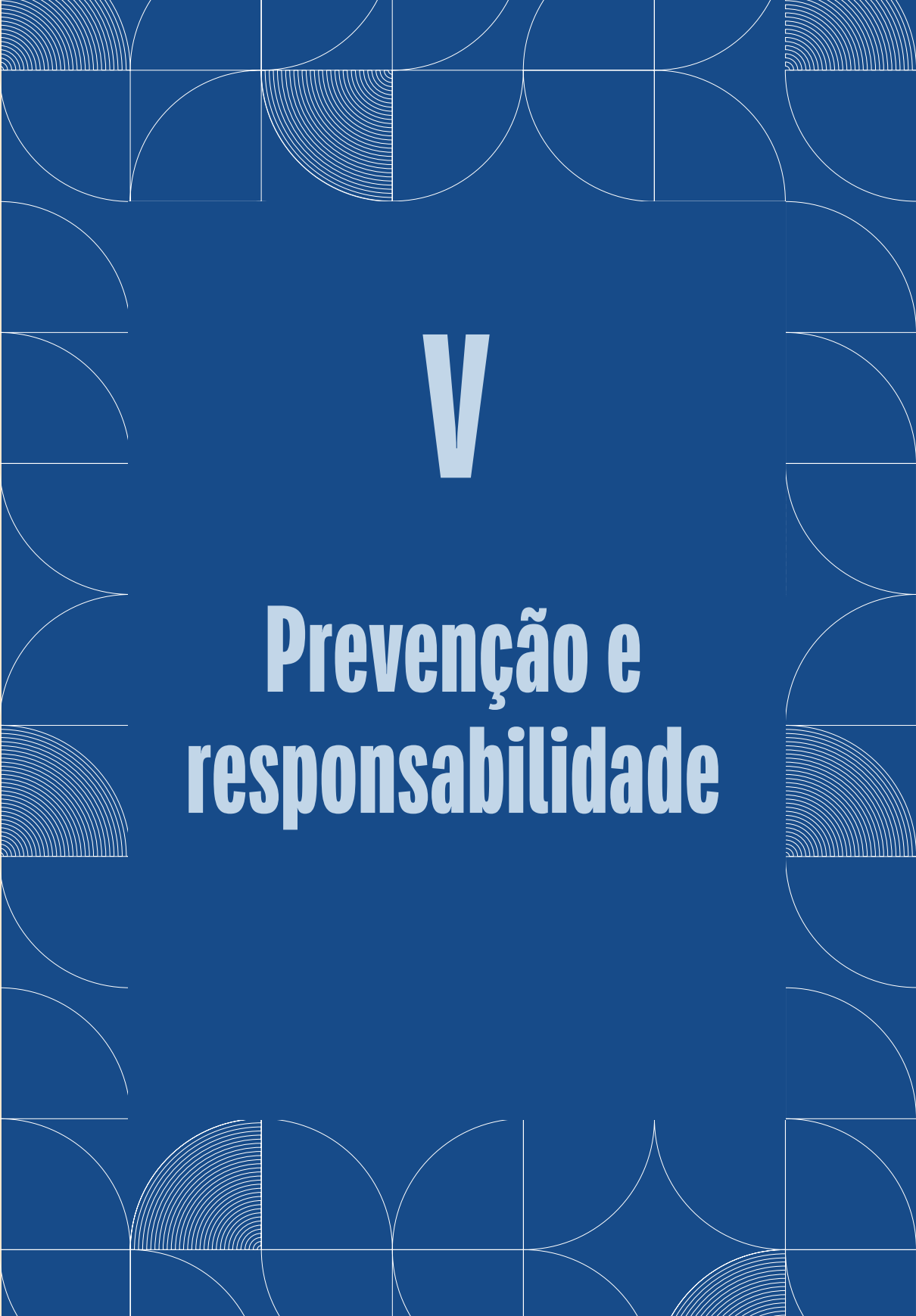
[P4] [P5] [P10]

A regulação deve estipular medidas para a valorização das atividades de jornalismo em plataformas de redes sociais, destacando a necessidade de:

- a) compensar de maneira justa e transparente o uso de conteúdos jornalísticos pelas redes sociais, especialmente para garantir a sustentabilidade da atividade jornalística;
- b) promover o favorecimento da circulação de conteúdo jornalístico de interesse público em redes sociais¹².

Por fim, vale destacar que a definição de conteúdo jornalístico, assim como os arranjos necessários para compensação e outros conceitos relevantes para a implementação dessa diretriz, deve ser feito a partir de um debate amplo e inclusivo e com envolvimento de diferentes entidades e setores, abrangendo as empresas envolvidas e entidades representativas de jornalistas.

¹² O jornalismo de interesse público pode ser definido como aquele que, através do respeito a valores como a independência e responsabilidade editorial, o pluralismo de opiniões, a transparência, padrões profissionais e éticos e o rigor metodológico, exerce um papel de fiscalizador do respeito a leis e normas éticas valorizadas pela sociedade.



V

**Prevenção e
responsabilidade**

36

Interromper a monetização de conteúdos desinformativos com maior potencial de gerar danos a terceiros [P2] [P4] [P8]

A regulação deve contemplar obrigações para que as plataformas de redes sociais previnam danos gerados por conteúdo desinformativo¹³ monetizado em seus ambientes, tais como danos relacionados à desinformação climática, ao funcionamento do processo político democrático, à saúde pública etc.

Essa obrigações devem abarcar disposições que vedem a monetização de tais conteúdos enganosos nos casos em que exista um maior potencial de gerar danos a terceiros. A identificação do conteúdo desinformativo deve contar com o auxílio do conjunto de verificadores confiáveis previsto na diretriz 38 (“Aprimorar mecanismos de sinalização de conteúdo ilícito e de checagem de fatos na moderação de conteúdo”).

Tratam-se de ações preventivas recomendadas especialmente nos casos em que há dúvida razoável sobre a ilicitude do conteúdo.

¹³ O fenômeno da desinformação é entendido, neste documento, como todas as formas de informação falsa, imprecisa ou enganosa, produzidas e distribuídas, de forma intencional, para causar dano público (por exemplo, para influenciar o debate público) e/ou para gerar lucro.

Submeter análises periódicas de riscos sistêmicos a direitos fundamentais e ao Estado Democrático de Direito e operacionalizar medidas de mitigação [P2] [P4] [P8]

As plataformas de redes sociais devem conduzir e submeter aos órgãos reguladores análises periódicas de riscos sistêmicos a direitos fundamentais e ao Estado Democrático de Direito derivados das funcionalidades já existentes, bem como de toda nova funcionalidade a ser oferecida aos usuários. Ainda, as plataformas devem operacionalizar medidas de mitigação aos riscos identificados, como ajustes em seus sistemas, adaptação de termos de uso, entre outras medidas e outros procedimentos de devida diligência em direitos humanos. O órgão regulador deve disponibilizar versões públicas dessas análises, a fim de permitir o acompanhamento por pesquisadores, por outras organizações e pelo público em geral.

Sobre mecanismos para enfrentamento de violações a direitos humanos e sobre responsabilização de plataformas que oferecem risco sistêmico, ver diretrizes 27 e 40, respectivamente.

38

Aprimorar mecanismos de sinalização de conteúdo ilícito e de checagem de fatos na moderação de conteúdo

[P2] [P4] [P10]

As plataformas de redes sociais devem adotar mecanismos eficazes para sinalização de conteúdo ilícito e para checagem na moderação de conteúdos. Recomenda-se, em especial, a adoção de processos e mecanismos para conferir tratamento prioritário a conteúdos ilícitos notificados por sinalizadores de confiança (*trusted flaggers*), isto é, um conjunto de entidades, públicas ou privadas, sem fins lucrativos e com atuação respeitada, conforme reconhecimento pela autoridade reguladora. Outro mecanismo recomendado para ser incorporado na moderação de conteúdo é a adoção de ferramentas que promovam a checagem de fatos nas publicações de seus usuários para promover o acesso a informações de confiança. Por fim, podem ser estimulados mecanismos de moderação pela própria comunidade, como a adição de contexto pelos usuários, atentando-se aos riscos e características de cada plataforma de rede social.

Sobre o uso de conteúdos verificados para interromper monetização, ver diretriz 36.

39

Definir salvaguardas para o exercício da liberdade de expressão e devido processo na moderação de conteúdo

[P2] [P6] [P8]

As plataformas de redes sociais devem prover ao usuário mecanismos ágeis de informação e contestação em caso de conteúdo removido ou perfil restrito. Os componentes do devido processo na moderação podem envolver elementos como transparência sobre a motivação da decisão, direito de solicitação de revisão, direito à revisão humana em caso de remoção automatizada e direito à reparação pela remoção indevida em caso de moderação revertida. Da mesma forma, a regulação deve contemplar dispositivos para tornar as políticas de moderação protetivas ao exercício da liberdade de expressão de seus usuários, especialmente para garantir o acesso à informação de qualidade.

Assim, esta diretriz pode contemplar também a implementação das seguintes espécies de moderação, igualmente sujeitas ao devido processo:

- a) “moderação em camadas”, estabelecendo níveis de proteção a perfis que respeitam as regras da plataforma, mas que estão sujeitos a mais denúncias ou riscos de derrubada em razão de sua exposição, como os perfis de detentores de cargos políticos ou perfis de conteúdos jornalísticos;
- b) redução de alcance (*downranking*) ou rotulagem de conteúdos como preferenciais em relação à remoção de conteúdo, que deve ser a última opção, considerando critérios como a gravidade do conteúdo.

Sobre transparência na moderação de conteúdos, ver diretriz 6.

40

Responsabilizar plataformas de redes sociais pelo conteúdo de terceiro de acordo com a gravidade, o tipo de conteúdo e o grau de interferência sobre a sua circulação [P1] [P8] [P9]

A responsabilização de redes sociais por conteúdos de terceiros deve ser proporcional ao tipo do conteúdo e à sua gravidade. A responsabilização de redes sociais por conteúdos de terceiros deve ser aplicada apenas a plataformas que sejam provedores de aplicação com funcionalidades de alta interferência sobre a circulação de conteúdo de terceiros¹⁴. Nos casos de crimes contra a honra ou em que haja dúvida razoável sobre a ilicitude do conteúdo, a responsabilização civil da rede social deve ocorrer apenas após descumprimento de ordem judicial¹⁵.

Ainda, a responsabilização por conteúdos de terceiros independentemente do descumprimento de ordem judicial e de notificação do usuário, nos casos de crimes graves, é atrelada ao risco sistêmico, que é decorrente do desenho, do funcionamento e das diretrizes das plataformas de

¹⁴ Conforme a classificação do CGI.br expressa na Nota Técnica sobre a Tipologia de Provedores de Aplicação. É o caso, por exemplo, de sistemas de impulsionamento e recomendação baseados em perfilização.

¹⁵ As hipóteses de responsabilização de plataformas de redes sociais por conteúdo de terceiro, descritas nesta diretriz, vão em linha com os temas 533 e 987 do Supremo Tribunal Federal e com o Decreto n. 12.975/2026.

redes sociais, sobretudo daquelas características que possam favorecer a disseminação de conteúdos ilícitos, e sem a adoção comprovada de medidas adequadas de prevenção da circulação em massa destes conteúdos —, não sendo a plataforma responsabilizada pela existência de conteúdo ilícito grave de forma isolada. Por fim, destaca-se que essa diretriz não se aplica a conteúdos monetizados, anúncios ou impulsionamentos (que são tratados nas diretrizes seguintes). Sobre medidas relacionadas a risco sistêmico, ver diretriz 37.

41

Responsabilizar plataformas de redes sociais pelos danos causados pelo conteúdo publicitário contratado no âmbito de seus serviços

[P6] [P8]

As plataformas de redes sociais devem ser responsabilizadas por danos causados pelo conteúdo impulsionado ou pelo conteúdo publicitário que são veiculados de forma diferenciada na plataforma, independentemente de ordem judicial.

Deve-se presumir que a plataforma possui conhecimento sobre o anúncio ou conteúdo impulsionado contratado no âmbito de seus serviços¹⁶.

¹⁶ Em casos de publicidade realizada diretamente por usuários, em relação contratual exclusiva entre usuário e o anunciante (sem envolvimento da plataforma), cabe o regime de responsabilidade de plataformas descrito na diretriz 40.

42

Responsabilizar redes sociais pelos danos causados por conteúdos de terceiro que são por elas monetizados

[P6] [P8]

A regulação deve estabelecer um regime diferenciado e gradativo de responsabilização das plataformas para esses casos, tendo em vista que a monetização está inserida em uma lógica de incentivo das plataformas à produção de conteúdo.



VI

Governança e regulação assimétrica

43

Estabelecer uma regulação assimétrica baseada em critérios quantitativos e qualitativos, sujeitos a revisão periódica [P9] [P5]

Entre os possíveis critérios quantitativos para o estabelecimento de uma regulação assimétrica, são preferenciais:

- a) a quantidade de usuários da plataforma; e
- b) o faturamento (podendo envolver o faturamento total do grupo ou por serviço, ou o faturamento nacional do grupo).

Em casos específicos, o regulador pode identificar plataformas ou grupos empresariais que, mesmo não se enquadrando nestes critérios, podem vir a ser submetidos à regulação em razão de critérios qualitativos, tais como poder político, influência significativa sobre discurso público ou foco em públicos vulneráveis, como crianças e adolescentes. O enquadramento via critérios qualitativos deve ser embasado e justificado por entidade reguladora. A aplicação das diretrizes recomendadas pelo CGL.br neste documento deve observar a regulação assimétrica quando cabível.

44

Estabelecer às plataformas digitais sanções proporcionais, gradativas e baseadas nos critérios da regulação assimétrica, observando o devido processo legal [P9] [P10]

A regulação das plataformas digitais deve estabelecer um regime sancionatório compatível com a gravidade de cada infração, o porte da plataforma e demais parâmetros de proporcionalidade e regulação assimétrica, inclusive a fim de não inviabilizar o surgimento e desenvolvimento de novas plataformas no ecossistema digital.

45

Promover cooperação interinstitucional entre órgãos públicos e entidades independentes com atribuições sobre a matéria [P10]

A regulação das plataformas digitais deve instituir mecanismos de articulação e diálogo entre os diversos entes do poder público e órgãos independentes envolvidos no ecossistema digital. O foco desta cooperação é a harmonização das competências regulatórias, evitando sobreposições e promovendo a eficácia decorrentes de uma atuação coordenada e tecnicamente integrada.

46

Garantir governança multissetorial na formulação e implementação da regulação [P10]

A regulação das plataformas digitais deve ser orientada pela governança multissetorial, contando com a participação de representantes de todos os setores interessados (governos, setor privado, terceiro setor, comunidade técnica, comunidade acadêmica e usuários), em pé de igualdade, considerando, obrigatoriamente, as *Diretrizes Multissetoriais de São Paulo*¹⁷, orientativas para a construção de uma colaboração multissetorial na tomada de decisões. Todos os interesses e perspectivas devem ser igualmente considerados ao longo do processo, devendo ser estabelecidos mecanismos e procedimentos que permitam a participação efetiva e que corrijam as assimetrias entre as diferentes partes.

Cabe ressaltar que a governança multissetorial é um instrumento importante para evitar captura da autoridade reguladora por grupos de interesses político-econômicos ou atores regulados, auxiliando a evitar assimetrias de poder e garantindo que o processo de tomada de decisão seja pautado pelo interesse público, promovendo, em suma, independência e proteção institucional à autoridade reguladora.

¹⁷ Disponível em: NETmundial10-DeclaracaoMultissetorial-2024.docx. Acesso em 06 fev. 2026



egi.br