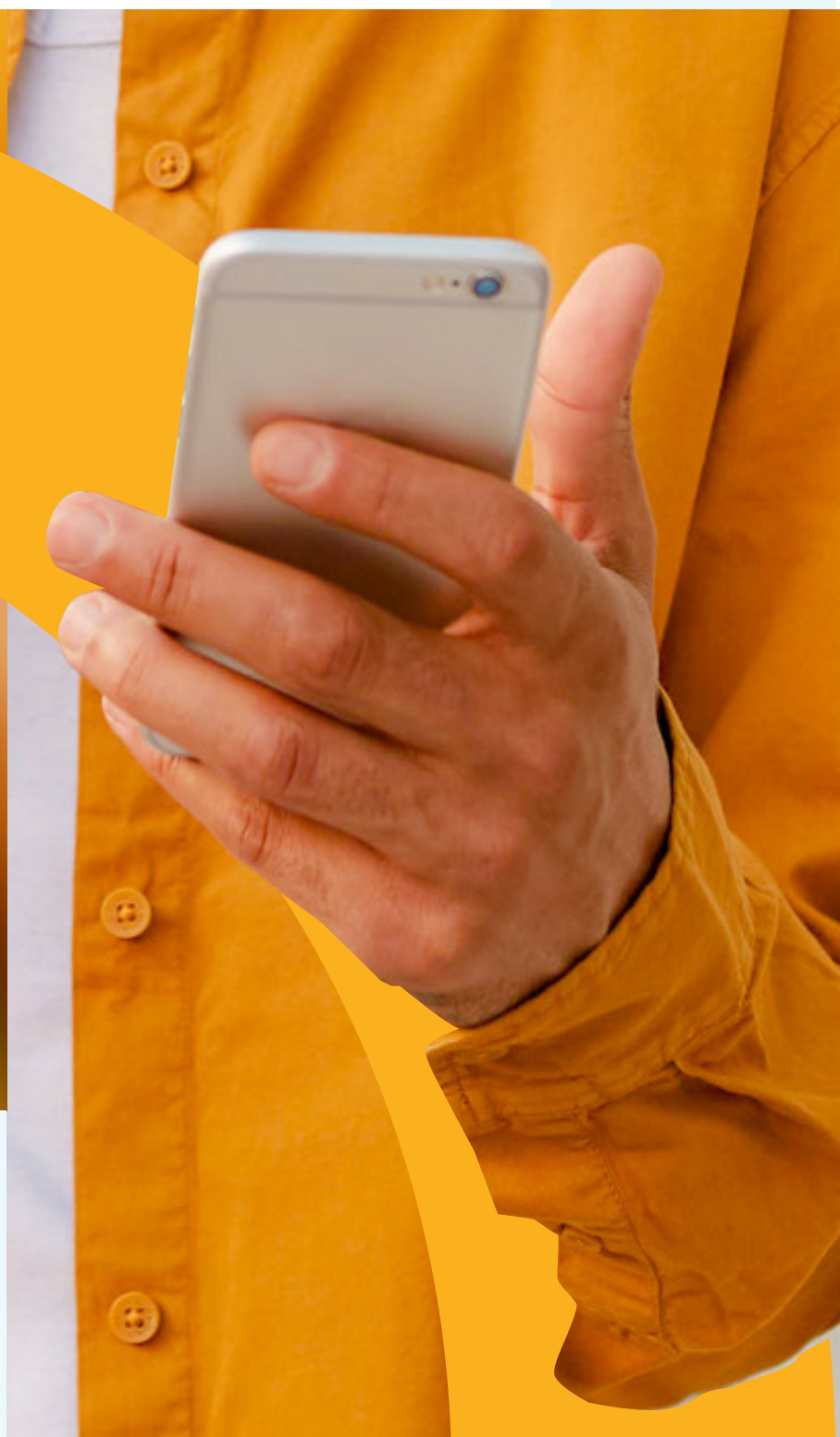


Regulação de plataformas digitais

Contribuição
do IRIS à
Consulta
do CGI.br



INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE



Regulação de plataformas digitais

Contribuição do IRIS à Consulta do CGI.br

AUTORIA

Fernanda dos Santos Rodrigues Silva
Gustavo Ramos Rodrigues
Júlia Maria Caldeira Gertrude
Luiza Correa de Magalhães Dutra

REVISÃO

Ana Bárbara Gomes Pereira
Rafaela Ferreira Gonçalves da Silva

PROJETO GRÁFICO, CAPA, DIAGRAMAÇÃO E FINALIZAÇÃO

Felipe Duarte

PRODUÇÃO EDITORIAL

IRIS - Instituto de Referência em Internet e Sociedade

COMO REFERENCIAR EM ABNT

SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; RODRIGUES, Gustavo Ramos; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; DUTRA, Luiza Correa de Magalhães. **Regulação de plataformas digitais: contribuições do IRIS à Consulta Pública do CGI.br**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2023. Disponível em: bit.ly/3qVA13f. Acesso em: dd mmm aaaa.



**INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE**

DIREÇÃO

Ana Bárbara Gomes
Paloma Rocillo

MEMBROS

Felipe Duarte | Coordenador de Comunicação
Fernanda Rodrigues | Coordenadora de Pesquisa e Pesquisadora
Glenda Dantas | Pesquisadora
Juliana Roman | Pesquisadora
Júlia Caldeira | Pesquisadora
Lucas Samuel | Estagiário de pesquisa
Luiza Correa de Magalhães Dutra | Pesquisadora
Paulo Rená da Silva Santarém | Pesquisador
Rafaela Ferreira | Estagiária de pesquisa
Thais Moreira | Analista de comunicação
Victor Barbieri Rodrigues Vieira | Pesquisador
Wilson Guilherme | Pesquisadore

irisbh.com.br

Apresentação

O presente documento registra a contribuição do Instituto de Referência em Internet e Sociedade (IRIS) à consulta pública sobre regulação de plataformas digitais, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) entre 25 de abril a 16 de julho de 2023.

O IRIS é um centro de pesquisa independente e interdisciplinar dedicado a produzir e comunicar conhecimento científico sobre os temas de internet e sociedade, bem como a defender e fomentar políticas públicas que avancem os direitos humanos na área digital. Assim, sua atuação busca trazer insumos científicos aos usuários da internet e aos diferentes setores que compõem a sociedade: governo, sociedade civil, setor privado, comunidade técnica e acadêmica.

Especificamente neste texto, apresenta-se o resultado do trabalho de articulação interna entre a Direção do instituto, a Coordenação de Políticas Públicas e pela equipe do [Projeto de Pesquisa sobre Devido Processo na Moderação de Conteúdo](#). Esse projeto explora o tema da governança de conteúdo online e regulação de plataformas digitais, sobretudo da perspectiva do direito ao devido processo, considerando experiências recentes, como o Projeto de Lei nº 2630/2020 no Brasil e a Lei de Serviços Digitais (Digital Services Act) da União Europeia. Além disso, a experiência do IRIS em incidência política no tema da regulação de plataformas digitais e o acúmulo científico do instituto sobre o tema específico da transparência na moderação de conteúdo¹ embasaram os posicionamentos firmados.

Assim, o IRIS respondeu a 10 dos 41 questionamentos levantados pelo CGI.br, contribuindo em pontos dos três eixos da consulta pública (quem, o que e como regular). Considerando que as plataformas digitais se tornaram vias importantes para o exercício de direitos humanos fundamentais, este documento sistematiza e publiciza tais contribuições em alinhamento com o objetivo institucional de contribuir ao debate público e democratizar os debates sobre internet, sociedade e novas tecnologias.

1. Quem regular

O presente tópico objetiva definir o objeto a ser regulado. Assim, busca tornar mais nítidos o conceito e as características das plataformas digitais, tendo em vista as variações de percepção sobre o tema e a necessidade de classificar os diversos atores que compõem a Internet comercial mesmo após 30 anos do início de sua existência.

1 Esse acúmulo é fruto do trabalho do instituto em projetos de pesquisa já concluídos — “Transparência na moderação de conteúdo danoso: lei, usuários e plataformas” ([2019-2020](#)) e “Moderação de conteúdo: conceitos, sujeitos e direitos” ([2021-2022](#)) — e no projeto de pesquisa sobre “Devido Processo na Moderação de Conteúdo” [em andamento](#).

1. Qual é a melhor definição de plataformas digitais considerando a necessidade de regular sua atuação?

Segundo o entendimento do IRIS, as plataformas digitais são ferramentas, serviços e/ou aplicativos que funcionam por meio de tecnologias digitais fornecendo conteúdos e permitindo a interação e comunicação entre as pessoas usuárias; ademais, conectam os indivíduos, armazenando, disponibilizando, divulgando e transmitindo conteúdos virtuais. É importante que as plataformas digitais considerem, em sua atuação regulatória, a diversidade de tipos de serviços e modelos de negócios oferecidos pelos atores, como plataformas de redes sociais, comércio eletrônico, plataformas de notícias, mecanismos de busca, aplicativos de mensagem privada, entre outras. Ainda, as plataformas digitais podem ser entendidas como estruturas ou infraestruturas online que facilitam várias atividades, interações e transações entre diferentes grupos de usuários.

2. Quais são as dimensões relevantes para descrever os diferentes tipos de plataformas digitais?

Buscando a proporcionalidade de medidas legais e regulatórias e a diversidade dos modelos e tamanhos de plataformas digitais, entende-se, a princípio, que essa regulação deve ser assimétrica. Há diversos critérios apontados como possíveis pela literatura e pela regulação internacional para identificar aquelas plataformas que oferecem maior risco à sociedade e, portanto, merecem maior atenção à definição de suas obrigações regulatórias.

O Instituto de Referência em Internet e Sociedade considera ser necessário que a regulação de plataformas digitais seja feita de forma assimétrica. Além da quantidade de usuários, como o que vem sendo proposto em sede do PL 2630, é importante que as dimensões relacionadas ao impacto e poder econômico que as plataformas possuem, bem como o tipo de serviço prestado, que também deve ser levado em consideração.

Com o domínio de *big techs* na área de plataformas de rede sociais, por exemplo, em que há uma tendência à concentração do mercado, é importante que plataformas que possuem quotas maiores de participação possam ser reguladas de forma diferente daquelas com menor espaço. Empresas que possuem também maior valor de faturamento podem ter melhores condições de se adequarem a uma regulação com maiores exigências.

2. O que regular

O presente tópico da consulta busca identificar medidas de mitigação dos riscos no desenvolvimento e uso das plataformas digitais através do mapeamento em quatro eixos: (1) ameaças ao direito concorrencial, consumerista e de abuso de poder econômico, sobretudo da perspectiva da concentração de dados; (2) ameaças à soberania digital e ao desenvolvimento tecnológico; (3) potenciais violações ao trabalho decente; (4) riscos à democracia e aos direitos humanos. O IRIS contribuiu com aportes específicos para o segundo e o quarto eixos, como será exposto.

2.2. GRUPO DE RISCOS

Riscos relacionados a ameaças à soberania digital e ao desenvolvimento tecnológico

Considerando, para os fins da consulta, a soberania digital como “[a] capacidade de o país proteger e desenvolver sua infraestrutura digital autonomamente e garantir a proteção de dados pessoais e estratégicos de seus cidadãos”,² este subtópico trata sobre riscos decorrentes da adoção crescente das plataformas digitais como lógica organizacional de atividades sociais essenciais e mercadológicas, o que tem causado um impacto socioeconômico significativo em vários setores da sociedade, inclusive no Estado, em suas políticas públicas e até mesmo em sua soberania.

21. Considerando os riscos associados a ameaças de espionagem, invasão de privacidade e operações de influência, proponha medidas de mitigação.

Segundo entendimento do IRIS, as medidas de mitigação podem se dar a partir de 03 pilares principais: a) medidas regulatórias; b) educação dos usuários; c) posicionamentos a partir do uso de ferramentas digitais, ou seja, soluções numa seara mais digitalizada.

Esses 03 pilares se dividem em:

1. Proteção de dados e uso de criptografia, uma vez que restringiria o acesso indevido e espionagem em dispositivos digitais e através de plataformas, por parte do governo e de demais instituições. A violação da privacidade para fins de persecução penal e investigação não podem deixar de considerar que políticas de segurança pública considerem riscos tecnológicos, jurídicos e econômicos, ainda mais em se tratando de hacking governamental e rastreabilidade de mensagens instantâneas que se apresentam enquanto métodos alegadamente alternativos à quebra da criptografia. As ações que envolvem riscos associados a

ameaças de espionagem e invasão de privacidade violam prerrogativas fundamentais para o devido funcionamento de sistemas de segurança baseados em criptografia. Nesse sentido, deve-se criar normas legais e políticas internas das plataformas que ofereçam parâmetros para hipóteses autorizadoras, limites e critérios de tratamento de dados, de modo a possibilitar sua compatibilidade com o arcabouço de direitos humanos. Deve-se respeitar os princípios da necessidade, adequação, proporcionalidade, legalidade estrita, transparência e escrutínio público;

2. Responsabilidade e transparência das plataformas no tratamento de dados, incluindo como os dados do usuário são coletados, armazenados e compartilhados. Auditorias regulares podem auxiliar nessa parte, dando feedback do uso dos dados pessoais;
3. Controle do usuário, ou seja, os usuários devem ter a possibilidade de saber como seus dados estão sendo usados, armazenados e compartilhados - isso deve ser explicitado de forma nítida e linguagem clara pelas plataformas;
4. Educação e conscientização do usuário, a partir da alfabetização e letramento digital sobre o tema para uma maior apropriação sobre privacidade e tratamento de dados pessoais, assim como da identificação de riscos;
5. Cooperação internacional, no sentido de estabelecer padrões comuns e compartilhar informações para mitigação de riscos de espionagem.

2.4. GRUPO DE RISCOS

Riscos relacionados a ameaças à democracia e aos direitos humanos

Considerando que as plataformas digitais têm elevada relevância sociopolítica e econômica, sobretudo aquelas que atuam em atividades sociais essenciais ou críticas, a consulta pública reconhece que elas, em especial as plataformas de grande porte, podem impactar decisivamente em direitos humanos fundamentais, como garantias ligadas à não discriminação, liberdade de expressão, proibição da censura e privacidade. Dessa forma, um ambiente online seguro exige que a regulação de plataformas digitais leve em conta os riscos de violação a tais direitos e à democracia.

30. Caso haja medidas de mitigação para os riscos associados a infodemias como desinformação, extremismos, discurso de ódio e discurso terrorista que não tenham sido mencionadas, descreva a seguir.

O IRIS entende como medidas viáveis para mitigação de tais riscos: (1) a adoção de medidas de moderação de conteúdo que garantam a efetividade na remoção de conteúdos ilegais e a curadoria daqueles de caráter indefinido - porém não recomendáveis; (2) a adoção de canais de comunicação intuitivos, objetivos e eficientes para que o usuário possa denunciar conteúdos ilegais; (3) a criação de conteúdos educativos por parte das plataformas aos usuários sobre conteúdos desinformativos e ilegais, apresentando maneiras de denunciá-los.

31. Considerando os riscos associados aos efeitos da falta de transparência de critérios e mecanismos associados ao uso de dados pessoais, à moderação e monetização de conteúdos e à publicidade feitas por plataformas digitais, opine sobre as seguintes medidas de mitigação a serem definidas:

- I. Obrigações de transparência para plataformas digitais considerando a importância do acompanhamento e monitoramento da sociedade de práticas de remoção, priorização, direcionamento, recomendação e impulsionamento de conteúdos, inclusive publicitários;
- II. Obrigações relacionadas à transparência sobre a monetização de conteúdos e a publicidade direcionada;
- III. Definir formas compreensíveis e acessíveis de se publicizar relações societárias entre plataformas digitais e quais serviços são prestados;
- IV. Mecanismos e critérios para transparência algorítmica;
- V. Categorias de conteúdos de claro interesse público que sejam submetidas a mecanismos mais rigorosos de transparência;
- VI. Política de compartilhamento de dados de plataformas digitais para pesquisa acadêmica que contemple mecanismos regulatórios a fim de efetivar a prática.

A falta de transparência em plataformas digitais é um dos problemas mais importantes e que pode levar a abusos, violações de privacidade, disseminação de desinformação e manipulação do comportamento do usuário. Para mitigar esses riscos, o Instituto de Referência em Internet e Sociedade já elaborou uma publicação em que apresenta recomendações às plataformas e ao setor governamental sobre esse tema.

Nesse sentido, em relação ao tópico I listado na pergunta, o IRIS recomenda que as plataformas:

- a. Comuniquem de forma expressa, visível e pública quais os meios e critérios empregados na detecção e avaliação de conteúdo passível de

moderação, especificando sempre que sistemas automatizados forem utilizados.

- b. Indiquem conteúdos que são proibidos por meio de termos que denotam proibição expressamente, como “não é permitido” ou “é proibido”.
- c. Indiquem quais os critérios ou fatores que influenciam na determinação da medida tomada sempre que múltiplas medidas forem cabíveis.
- d. Garantam o acesso público permanente a todas as versões anteriores sempre que as políticas de comunidade forem atualizadas. Sinalizar a data em que a política foi atualizada.
- e. Notifiquem o usuário sempre que este for alvo de alguma intervenção. A notificação deve incluir, no mínimo, as seguintes informações: URL da publicação, trecho do conteúdo que causou a intervenção (ou dados adicionais que possibilitem sua identificação), cláusula violada dos padrões de comunidade, meios de detecção e intervenção sobre o conteúdo. Ainda, deve ser fornecida em formato duradouro e deve permanecer disponível mesmo que a conta do usuário seja suspensa ou indisponibilizada.
- f. Instituem um sistema de contestação robusto, que inclua, no mínimo: revisão humana por um ou mais indivíduos que não estiveram envolvidos na decisão inicial, oferta ao usuário da oportunidade de apresentar informações adicionais a serem consideradas na revisão, notificação dos resultados da revisão e uma declaração de motivos suficiente para que o usuário compreenda a decisão.

Acerca do tópico II, listado na pergunta, o IRIS recomenda que:

- a. Sejam fornecidas informações nítidas e de fácil acesso e compreensão acerca das razões para que determinados anúncios sejam exibidos ao usuário;
- b. O armazenamento das informações de identificação pessoal dos anunciantes;
- c. Proibição de perfilamento de contas pertencentes a crianças e adolescentes para fins de publicidade digital;
- d. Possibilitar aos usuários, de forma acessível e simples, optarem pelo não recebimento de publicidade digital customizada, devendo ser adotado como padrão a configuração pela não customização desse conteúdo.

A transparência algorítmica deve ser considerada um valor prioritário em todo o ciclo de desenvolvimento dos produtos e serviços. Sua promoção envolve diferentes eixos, que incluem as interações diretas entre indivíduos e plataformas, a divulgação regular de dados agregados quanto à operação dos algoritmos na moderação e monetização de conteúdos e a realização de auditorias externas independentes.

Quanto ao primeiro aspecto, é necessário que as pessoas recipientes da ação algorítmica sejam capazes de identificar que o foram e compreender, em linguagem direta e simplificada, os critérios e mecanismos que orientaram a ação do sistema. Isso envolve tanto a qualificação das notificações quanto a promoção de esforços de conscientização e letramento digital. Quanto ao segundo, destaca-se que os dados divulgados permitem análises por especialistas independentes quanto à evolução dos processos algorítmicos que afetam usuários.

Com relação às auditorias, por fim, é necessário que sejam realizadas de forma regular por terceiros independentes a fim de assegurar a precisão e a conformidade do algoritmo aos ditames legais. Além de oferecerem uma análise objetiva e imparcial da operação, as auditorias contribuem para ampliar a confiança e detectar vieses e áreas de melhoria nos processos. Desse modo, se configuram como parte essencial da transparência algorítmica.

33. Considerando riscos associados a ameaças a processos eleitorais e a inibição de mecanismos de participação política e de engajamento cívico, opine sobre as seguintes medidas de mitigação:

- I. Estabelecer obrigações de transparência mais abrangentes em períodos eleitorais;
- II. Definir responsabilidades mais amplas para moderação de conteúdos em períodos eleitorais;
- III. Definir critérios para limitar gastos em publicidade nas plataformas digitais durante períodos eleitorais;
- IV. Limitar o perfilamento para uso de propaganda eleitoral;
- V. Impedir o impulsionamento de conteúdos durante o período de campanha eleitoral.

Sobre o item I, com relação à moderação de conteúdo online, em casos de ações em ambientes de plataformas digitais de afronta à democracia em períodos eleitorais, o IRIS se posiciona pela necessidade de medidas adequadas a serem tomadas que levem em conta o contexto social, assim como os líderes políticos envolvidos, para melhor tomada de decisões. As ações de moderação de conteúdo online, nesses casos, devem ter regras

específicas, delineadas, levando em consideração as medidas de devido processo aliadas à construção de mecanismos para resposta rápida e concreta da empresa.

Coloca-se a sugestão de que o usuário seja informado: a) sobre a fundamentação da decisão tomada, com distinção entre avaliações políticas legítimas, atos perigosos e atos ilegais, especificando-se as violações ocorridas; b) prazo para contestar e o meio pelo qual fazê-lo, assim como o prazo para reavaliação pela plataforma; c) se a decisão foi automatizada ou não; d) a penalidade específica aplicada ao conteúdo, assim como quanto a seu caráter definitivo ou temporário, com o período de suspensão.

Em se tratando de decisões automatizadas, o posicionamento é pela garantia de revisão humana e encaminhamento para uma equipe com noção do cenário político em questão, que seja imparcial e fale o idioma local, como forma de manter uma maior transparência dos motivos das decisões tomadas.

Quanto ao item II, recomenda-se a definição de um protocolo sobre responsabilidades no que tange à moderação de conteúdo em período eleitoral, assim como os modos como a plataforma lidará em casos de contextos políticos mais críticos, com normas que devem ser seguidas por todos candidatos numa eleição.

Sobre o item V, entende o IRIS que, durante o período de campanha eleitoral, mas também em caráter permanente, deve ser proibido a publicação e propagação de conteúdos propostos que sejam golpistas, autoritários e/ou incitando violências contra a democracia, diante da alta capacidade de influência das plataformas digitais. Ainda, deve ser constante as políticas para barrar violências políticas como uma diretriz das plataformas digitais.

A busca pelo impedimento de impulsionamento de conteúdos antidemocráticos, assim como a responsabilização dos usuários, não deve, ao nosso ver, ensejar medidas que afrontem e fragilizam a criptografia nos serviços de mensageria oferecidos dentro das plataformas, uma vez que se trata de direito à privacidade.

3. Como regular

Tendo em vista a variedade e a complexidade das atividades desenvolvidas pelas plataformas digitais — o que faz com que diferentes áreas, dispositivos e modelos regulatórios possam ser invocados para seu disciplinamento —, o presente tópico reconhece os desafios e oportunidades para atuação multissetorial nessa engenharia regulatória e suscita questões para definir os contornos dessa regulação.

39. Quais órgãos, agências ou autoridades públicas devem estar diretamente envolvidos com a implementação da regulação de plataformas digitais? Quais as principais atribuições que esses atores devem ter?

A regulação das plataformas digitais deve ser orientada pelo princípio da governança democrática e colaborativa da internet, tendo por referência incontornável o multissetorialismo. No âmbito do poder público, é necessário instituir um sistema de governança que articule a criação de uma autoridade reguladora independente, com corpo técnico especializado e autonomia administrativa e financeira. Esta autoridade deve exercer as funções de normatização, fiscalização e aplicação de sanções quando do descumprimento da regulação.

É importante que esta autoridade tenha atuação coordenada com outros órgãos que compõem o ecossistema brasileiro, com destaque para o Comitê Gestor da Internet (CGI.br) e para a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Compete ao CGI elaborar diretrizes, estudos e recomendações para a governança das plataformas, assim como o faz para a internet, operando como espaço dialógico e de participação social. Quanto à ANPD, é importante que esta continue a exercer suas atribuições de normatização e fiscalização quanto aos aspectos regulatórios referentes à proteção dos dados pessoais, incluindo disponibilização de dados para estudos, perfilamento, padrões de segurança, compartilhamento de dados com autoridades, etc.

Destaca-se, por fim, a importância de se atentar às particularidades de cada camada da internet no que diz respeito à sua governança, com especial cuidado para se diferenciar a gestão do provimento de conexão das questões relativas a conteúdos. Nesse sentido, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) deve preservar seu papel relativamente à fiscalização e ampliação da conectividade no país, não sendo adequado que lhe sejam atribuídas responsabilidades referentes a conteúdos. Dadas as insuficiências históricas na atuação da agência em relação às telecomunicações e a expertise funcional de seu corpo técnico, a estrutura regulatória nacional se beneficiará de direcionar os recursos da Anatel para a efetiva implementação de suas atribuições atuais.

40. Quais outras entidades (públicas ou privadas) têm papéis a desempenhar?

Na medida em que as relações entre as pessoas usuárias e as plataformas digitais estão sujeitas às normas de defesa do consumidor, há papel importante a ser desempenhado pelas entidades ligadas ao tema. Destaca-se, nesse sentido, o papel da Secretaria Nacional do Consumidor e do Ministério Público em apurar violações aos direitos dos consumidores no âmbito dessas relações. Esta atuação, deve-se notar, necessita ser continuamente coordenada com as demais autoridades de fiscalização, em especial a ANPD e a nova autoridade a ser instituída, a fim de evitar duplicidade de esforços e extrapolação de competências.

Além disso, o setor privado pode constituir entidade de autorregulação, a exemplo da experiência bem-sucedida do Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária.

Essa entidade poderia estimular a adoção de boas práticas e amparar o desenvolvimento de códigos de conduta voluntários no setor. Também seria salutar a criação proativa, por parte das plataformas, de espaços independentes com composição multissetorial para acompanhamento das diretrizes aplicáveis à moderação de conteúdo e proposição de melhorias - a exemplo da experiência do Comitê de Supervisão da Meta.

Também é fundamental o papel a ser desempenhado pelas instituições da sociedade civil organizada e da comunidade técnica e científica, que podem produzir estudos e recomendações referentes à defesa de direitos fundamentais, bem como acompanhar e denunciar casos de violações desses direitos. Ademais, a experiência brasileira tem sido muito bem-sucedida no engajamento da sociedade civil quanto a proposição de políticas públicas colaborativas para a governança da internet, e isso pode ser replicado no âmbito das plataformas.

41. Há a necessidade de criação de novas instituições para a implementação da regulação de plataformas digitais? Em caso afirmativo, quais principais atribuições deveriam ser delegadas a essa organização?

É necessária a criação de uma nova autoridade reguladora independente, dotada de especialização técnica em sua composição, bem como de autonomia administrativa e financeira. Esta entidade deve ser parte da administração pública indireta, a fim de que possa gozar da tecnicidade necessária ao exercício de suas atribuições. As referidas atribuições, por sua vez, devem incluir a regulamentação de dispositivos da lei, fiscalização de sua observância pelas plataformas, instauração de processos administrativos, aplicação de sanções cabíveis, coordenação com outras autoridades competentes e promoção da educação digital e da participação multissetorial em seus temas de atuação.

42. Quais arranjos institucionais para coordenar e articular essa diversidade de entidades (públicas e privadas) envolvidas (por exemplo, dividir competências, articular relações e cooperações interinstitucionais) devem ser estabelecidos (considerados)?

Similarmente ao modelo adotado em outras agências reguladoras, o arranjo articularia, no nível governamental, um comitê como instância de participação social multissetorial e atribuições propositivas e consultivas (o CGI.br) a uma autoridade dotada de capacidades institucionais e técnicas para normatização, adjudicação, fiscalização e aplicação de sanções. A atuação desta autoridade deveria ser coordenada com diversas outras entidades do ecossistema de governança das plataformas digitais, o que poderia ser promovido por meio de Acordos de Cooperação Técnica voltados à realização de ações de interesse comum e produção coordenada de subsídios para atuação institucional. Quanto à interação com o setor privado, seria importante que a legislação definisse competências de forma nítida, a fim de evitar duplicidade e sobreposição de esforços entre diferentes instituições, tanto no setor público quanto na iniciativa privada.



INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE