

# Caminhos do direito ao devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais

relatório de um encontro  
de especialistas brasileiros



iris

INSTITUTO  
DE REFERÊNCIA  
EM INTERNET  
E SOCIEDADE

# Caminhos do direito ao devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais

relatório de um encontro  
de especialistas brasileiros

## **AUTORIA**

Fernanda dos Santos Rodrigues Silva  
Júlia Maria Caldeira Gertrudes  
Rafaela Ferreira Gonçalves da Silva

## **REVISÃO INTERNA**

Ana Bárbara Gomes Pereira

## **PROJETO GRÁFICO, CAPA, DIAGRAMAÇÃO E FINALIZAÇÃO**

Felipe Duarte  
Imagem de capa: Freepik

## **PRODUÇÃO EDITORIAL**

IRIS - Instituto de Referência em Internet e Sociedade

## **COMO REFERENCIAR EM ABNT**

SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; SILVA, Rafaela  
Ferreira Gonçalves da; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira.  
**Caminhos do direito ao devido processo na moderação  
de conteúdo em plataformas digitais**: relatório de um  
encontro de especialistas brasileiros. Belo Horizonte:  
Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024.  
Disponível em: <<https://bit.ly/3T7cfLD>>. Acesso em:  
dd mmm aaaa.



**INSTITUTO  
DE REFERÊNCIA  
EM INTERNET  
E SOCIEDADE**

**DIREÇÃO**

Ana Bárbara Gomes  
Paloma Rocillo

**MEMBROS**

Bruni Emanuelle | Analista administrativo  
Felipe Duarte | Coordenador de Comunicação  
Fernanda Rodrigues | Coordenadora de Pesquisa e Pesquisadora  
Glenda Dantas | Pesquisadora  
Júlia Caldeira | Pesquisadora  
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](http://irisbh.com.br)

# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>AGRADECIMENTOS</b>	<b>6</b>
<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>2. METODOLOGIA DO ENCONTRO</b>	<b>7</b>
<b>3. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS</b>	<b>9</b>
3.1. Premissas gerais do encontro	9
3.2. Recorte 1: Base teórica e normativa	12
3.3. Recorte 2: Desafios práticos	15
3.4. Recorte 3: Oportunidades e benefícios concretos	20
<b>4. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>23</b>

# Apresentação

O IRIS é um centro de pesquisa independente e interdisciplinar dedicado a produzir e comunicar conhecimento científico sobre os temas de internet e sociedade, além de 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.

Na área de regulação de plataformas digitais, desenvolvemos o projeto de pesquisa “Devido Processo na Moderação de Conteúdo”, em que nos dedicamos a buscar identificar como se dá a possibilidade de existência desse princípio em diferentes normativas ao redor do mundo. Para isso, a pesquisa partiu do escopo do Digital Services Act, na União Europeia, e contou com a análise de outras propostas regulatórias correlatas, como o Projeto de Lei 2.630/2020, em tramitação no Congresso Nacional brasileiro.

Os resultados deste estudo foram divididos em dois momentos: o primeiro foi a publicação de um [Guia Informativo](#), contendo os achados da primeira fase da pesquisa, dedicada a situar o que entendemos como devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais e um panorama global sobre regulações em andamento. O segundo foi a publicação de um Policy Paper, a fim de analisar especificamente a regulação em 5 continentes, a partir de 5 localidades selecionadas. O objetivo foi verificar se há e como está o debate em torno de regras consideradas como fundamentais para a construção de um direito ao devido processo na moderação de conteúdo online.

Nesse sentido, com a finalidade de dialogar sobre os achados da pesquisa, foi realizado o encontro **Caminhos do direito ao devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais**, no dia 01 de fevereiro de 2024, de forma online, com especialistas brasileiros e brasileiras de diferentes setores da sociedade, a saber, governo, sociedade civil, setor privado e academia. Na ocasião, foi possível debater consensos, dissensos e pontos a aprofundar sobre pontos relacionados a um direito ao devido processo na moderação de plataformas digitais. Este relatório traz os principais temas discutidos e conclusões encontradas.

Ainda, cabe destacar que o referido projeto de pesquisa conta também com outros produtos já divulgados: i) [Contribuições](#) para o Conselho de Supervisão da Meta (Oversight Board) sobre o caso do 8 de janeiro no Brasil; ii) [Contribuições](#) à Consulta pública sobre regulação de plataformas digitais, realizada pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) em 2023; e iii) Realização do [painel](#) “O PL 2630 e o futuro da regulação das plataformas no Brasil”, no [IV Seminário Governança das Redes](#), realizado pelo IRIS em setembro.

Por fim, com a finalidade de contribuir com as discussões públicas sobre o tema, buscamos contribuir ativamente por meio da articulação com outras organizações da área, acompanhamento de propostas legislativas e participação em eventos.

# Agradecimentos

A equipe de pesquisa do projeto “Devido Processo na Moderação de Conteúdo” expressa sua profunda gratidão a todos os participantes do Encontro **Caminhos do direito ao devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais**. Suas contribuições foram inestimáveis e fundamentais para o enriquecimento das discussões realizadas. Cada um de vocês trouxe uma perspectiva única e valiosa que ajudou a ampliar nossos horizontes e a aprofundar nosso entendimento sobre os temas abordados.

Agradecemos por dedicarem seu tempo e esforço para participar e fazer desta experiência uma oportunidade de aprendizado e troca de ideias. Que possamos continuar a cultivar essa colaboração e compartilhamento de conhecimento no futuro.

Nominalmente, gostaríamos de agradecer às pessoas participantes que permitiram a divulgação do seu nome neste relatório:<sup>1</sup>

1. Bruna Martins dos Santos, Digital Action
2. Frederico Alvim, Pesquisador da Academia Brasileira de Direito Eleitoral e Político (ABRADEP)
3. Iná Jost, InternetLab
4. Julia Santa Anna Mello, AqualtuneLab
5. Gustavo Souza, Secretaria de Políticas Digitais na Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República

---

<sup>1</sup> As opiniões e perspectivas compartilhadas pelas pessoas participantes no workshop não necessariamente refletem as políticas e posicionamentos oficiais das instituições a que estão vinculadas.

# 1. Introdução

No cenário dinâmico das interações online, a adaptação das estruturas jurídicas e sociais ao ambiente digital torna-se essencial. Surgem, então, iniciativas jurídicas que reconhecem a necessidade da aplicação do direito ao devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais.

Diante dos variados formatos de tais plataformas, além de seu conceito incipiente e do desenho regulatório ainda controverso, pessoas têm estudado como garantir mais transparência nos processos internos de tomada de decisão desses espaços de interação, sobretudo considerando direitos fundamentais, como o acesso à justiça, a ampla defesa e o contraditório, de que seja possível garantir também outros direitos básicos, como o tratamento não-discriminatório e a liberdade de expressão. Tendo isso em vista, de acordo com [Bowers e Zittrain](#), estamos ingressando na era do processo na governança do conteúdo online, já que há uma tendência à priorização da implementação de procedimentos sistemáticos para a proteção de direitos e para o cumprimento de normas, sem criar regulações rígidas ou negligentes para resolver conflitos no espaço digital.

Diante desse cenário, o encontro busca congrega pessoas e instituições que se debruçam sobre o tema, seja de forma direta (estudando o direito ao devido processo aplicado aos processos de tomada de decisão sobre conteúdos em plataformas digitais) ou de forma indireta (investigando temas tangenciais, como os aspectos do direito processual e a regulação de plataformas digitais).

O evento propôs, portanto, **um ambiente de análise, reflexão e troca, em que especialistas convidados puderam compartilhar suas visões, conceitos e perspectivas sobre os desafios e oportunidades presentes na aplicação do direito ao devido processo na seara digital**. O objetivo primordial foi tornar mais nítido o **atual panorama dos estudos neste campo**, fomentando discussões que ajudem a negritar as nuances e os avanços, a fim de impulsionar novos caminhos para a moderação de conteúdo online, especialmente levando em conta o Projeto de Lei n. 2630/2020, proposta mais robusta em curso para regulação de plataformas digitais no Brasil.

## 2. Metodologia do encontro

A organização do encontro foi baseada na metodologia [World Café](#), tendo em vista o objetivo de fomentar um espaço colaborativo e construtivo, a partir do qual pretende-se responder coletivamente questões atinentes ao tema. Assim, a dinâmica foi iniciada com a apresentação das pessoas especialistas convidadas, da equipe de organização do evento, do tema central e das orientações para a dinâmica do encontro, além de um momento para sanar dúvidas.

Posteriormente, as pessoas participantes foram divididas em **três subgrupos** e encaminhadas para salas virtuais separadas, cada uma trazendo um recorte temático distinto. A cada rodada, os subgrupos foram reformulados para potencializar a interação entre diferentes participantes.

Cada sala teve uma facilitadora, integrante da equipe do IRIS, cuja função foi incentivar a discussão, organizar as atividades e ajudar a registrar as principais ideias e conclusões em uma lousa interativa compartilhada, através da ferramenta *Jamboard* da sala virtual via *Google Meet*.

Após um período de discussão sobre um tópico, as pessoas participantes passaram para outro recorte temático. Nesse novo subtema, elas foram incentivadas a observar as principais ideias e conclusões registradas na lousa digital interativa pelos outros subgrupos, além de se aprofundar em outras questões e analisar as conexões entre os diferentes recortes temáticos.

Assim, ocorreram três rodadas de discussão, de modo que todas as pessoas participantes pudessem interagir em todos os tópicos, cujos recortes temáticos foram: **bases teóricas e normativas; desafios práticos; oportunidades e benefícios concretos**. Veja abaixo a divisão de cada rodada, tema e facilitadora:

- **Rodada 1: Base teórica e normativa**

Facilitação: Rafaela Ferreira

- **Rodada 2: Desafios práticos**

Facilitação: Fernanda Rodrigues

- **Rodada 3: Oportunidades e benefícios concretos**

Facilitação: Júlia Caldeira

Cada um desses subtemas possuía um guia de apresentação com as premissas temáticas (elencadas abaixo, no tópico de apresentação dos resultados), que foi encaminhado novamente às pessoas participantes do encontro poucos dias antes de sua realização. O guia possuía uma série de enunciados sobre o tema e as perguntas que deveriam ser abordadas durante as rodadas pelas pessoas participantes, levando em conta suas premissas e acúmulos sobre o assunto, seja em capacidade pessoal ou posicionamento institucional.

As respostas eram classificadas como consenso, dissenso ou ponto a aprofundar, de acordo com a seguinte perspectiva:



- **Consenso:** quando todas as pessoas concordam com a proposta/reflexão;
- **Dissenso:** quando há discordância quanto à proposta/reflexão, seja ao nível metodológico, político, jurídico ou técnico;
- **Ponto a aprofundar:** quando a proposta não levanta dissenso, mas percebe-se que não está completa, seja por questões técnicas sobre a aplicação prática da proposta, ou até mesmo por questões discursivas e de necessidade de maturação da pauta.

Após as rodadas de debate em grupos menores, cada uma com duração de 20 minutos, todas as pessoas participantes voltaram à sala principal. Assim, as facilitadoras apresentaram um resumo dos *insights* de cada sala temática, momento em que foi possível que os subgrupos compartilhassem suas experiências e conclusões.

Por fim, é importante destacar que o conceito de devido processo adotado nesta dinâmica e pela equipe de pesquisa foi o seguinte: **“o direito ao devido processo aplicado à moderação de conteúdo se traduz em um conjunto de mecanismos e procedimentos com fim de legitimar o processo de gerenciamento do conteúdo a ser disponibilizado (ou não) pelas plataformas digitais e do seu modo de exibição”**.

## 3. Apresentação dos resultados

Para sistematizar as informações do encontro, optou-se por utilizar a metodologia de sumarização dos argumentos ponderados, isto é, o resumo dos principais pontos de discussão, levando em consideração a apresentação de consensos, dissensos e pontos a aprofundar obtidos na assembleia final. A escolha desta técnica se deu especialmente em razão do objetivo de organizar as percepções dos participantes sobre as temáticas relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais para que análises posteriores possam aprofundar as convergências possíveis e as controvérsias.

Nesse sentido, a sistematização das informações de cada rodada foi feita pela respectiva facilitadora, conforme listagem anteriormente apresentada. Todas as categorias de argumentos (consenso, dissenso e ponto a aprofundar) estão descritas de forma expressa em cada tópico.

### 3.1. Premissas gerais do encontro

Primeiramente, cumpre destacar que o encontro possuía premissas gerais, válidas para todas as rodadas realizadas. Elas foram construídas com base no acúmulo obtido ao longo do desenvolvimento do projeto de pesquisa e na elaboração dos demais entregáveis descritos na [Apresentação](#). Veja abaixo:

1. A [Constituição de 1988](#), em seu artigo 5º, inciso LIV, garante que “ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal”;
2. No [Recurso Extraordinário 201.819/RJ](#), a 2ª Turma do STF reconheceu expressamente que os direitos fundamentais, inclusive o direito ao devido processo, geram direitos e obrigações para todos diretamente, não somente para entes e órgãos públicos. Diante desse reconhecimento jurisprudencial, que está alinhado com posicionamentos de grandes especialistas no tema, é cabível a garantia de mecanismos de devido processo em relações privadas, inclusive a relação entre usuário e instituição provedora da plataforma digital.
3. As atividades diárias e diversos aspectos da vida humana são cada vez mais intermediados, facilitados ou moldados por **plataformas digitais**. Apesar de não existir consenso sobre seu conceito, em termos práticos, as plataformas podem ser aplicativos, redes sociais, serviços online ou qualquer sistema com as seguintes características, segundo [Jonas Valente e Marcos Urupá](#):

(...) espaços/agentes de mediação ativa constituídos sobre uma base tecnológica na qual ocorrem diferentes atividades e pelos quais são transacionados serviços, conteúdos e interações, tendo como um traço distintivo e sua atuação no ambiente conectado, mesmo que não necessariamente em um endereço www (como no caso dos aplicativos)

Dessa forma, essas construções sociotécnicas afetam, por exemplo, como nos comunicamos, compramos produtos, acessamos serviços financeiros, buscamos informações, até mesmo como encontramos relacionamentos ou buscamos entretenimento.

4. Nesse contexto, o *Digital Services Act* e o Projeto de Lei 2.630/2020 são [exemplos](#) de propostas legislativas recentes voltadas a estabelecer parâmetros mínimos para a regulação de plataformas digitais. Em ambas, é possível encontrar mecanismos para assegurar aos usuários direitos mínimos relacionados à garantia do devido processo no que chamamos de “moderação de conteúdo”.
5. A **moderação de conteúdo** é realizada pela instituição que gerencia a plataforma com o fim de definir o que será disponibilizado em seu ambiente virtual, bem como a maneira que esse conteúdo será exibido. Entre suas funções, costuma-se apontar o objetivo de deixar o espaço de interação mais saudável (sem conteúdos danosos, ilícitos e/ou ofensivos), além de questões ligadas à curadoria de conteúdo e modelação de comportamentos, conforme identificado por [Fernanda Rodrigues e Júlia Caldeira](#).

6. Plataformas digitais são espaços de relações essencialmente privadas, afinal se baseiam em uma relação contratual entre a instituição provedora e a pessoa usuária. No entanto, na medida em que a moderação de conteúdo pode afetar direitos fundamentais, como a liberdade de expressão, é importante olhar mecanismos para garantir a preservação desse e outros direitos frente à relevante assimetria de poderes entre empresas e usuários.
7. Nesse sentido, o direito ao **devido processo** é uma ferramenta. Como aponta [Didier](#), ele tem origem antiga, em um contexto de disputa política com governantes com o objetivo de limitar poderes tirânicos e proteger pessoas vulneráveis. Assim, sua aplicação consolidou-se no âmbito das relações com o Poder Público, sobretudo em processos judiciais. Porém, sua flexibilidade e abertura principiológica permitem atualizá-lo em diferentes contextos.
8. Diante desse cenário, há o reconhecimento de que o direito ao devido processo deve ser respeitado inclusive entre pessoas e instituições privadas, como na moderação de conteúdo em plataformas digitais, com o intuito de torná-la mais legítima e democrática.
9. Pelo exposto, é possível concluir que **o direito ao devido processo aplicado à moderação de conteúdo se traduz em um conjunto de normas que criam mecanismos e procedimentos com fim de legitimar o processo de gerenciamento do conteúdo a ser disponibilizado (ou não) pelas plataformas digitais e do seu modo de exibição**. Ele pode ser identificado em diferentes instrumentos regulatórios, ainda que não seja expressamente mencionado.

## 3.2. Recorte 1: Base teórica e normativa

Para esta discussão, foram consideradas as seguintes **premissas**:

- Segundo [Bowers e Zittrain](#), atualmente está se delineando uma era do processo na governança do conteúdo online – ou seja, uma fase em que há um amplo reconhecimento de que a estruturação de procedimentos sistemáticos é uma via importante para gerar respostas normativas eficazes em busca de maior transparência e legitimidade na rede e, especialmente, em plataformas digitais.
- O direito ao devido processo foi inicialmente concebido para proteger pessoas cidadãos em face de governantes, diante da nítida diferença de poder entre eles. Assim, a garantia de um devido processo se consolidou em relações com a participação do Poder Público, sobretudo em processos conduzidos pelo Poder Judiciário. Contudo, tem havido, progressivamente, um reconhecimento de sua aplicação em relações privadas, ou seja, entre indivíduos, empresas e organizações.
- Na relação privada entre usuários e provedores de plataformas digitais, esse direito tem sido afirmado a partir de diferentes fundamentos jurídicos, como demonstra o quadro sinótico formulado pela equipe do projeto, incluído em [guia informativo](#) sobre o tema.
- Dentre os fundamentos possíveis, encontra-se a lente teórico-normativa do constitucionalismo digital, o qual, segundo [Celeste](#), é uma “(...) ideologia que busca estabelecer e garantir a existência de um quadro normativo para a proteção dos direitos fundamentais e o equilíbrio de poder no ambiente digital”, diante da atual sociedade da informação globalizada.

Com base nisso, o objetivo foi de responder às seguintes **perguntas orientadoras**:

- I. Quais ferramentas do acúmulo jurídico e histórico do devido processo podem ser úteis para o incremento da legitimidade dos procedimentos de moderação de conteúdo online, tendo em vista o contexto de crescente plataformização da vida?
- II. Como diferentes fundamentos podem ser mobilizados para sustentar a existência do direito ao devido processo nas relações suscitadas pela moderação de conteúdo em plataformas digitais? Neste ponto, qual é o papel do constitucionalismo digital dentre os fundamentos possíveis, sobretudo considerando as iniciativas fora da estrutura do Estado?
- III. Quais os padrões mínimos a serem observados para regular o direito ao devido processo na moderação de conteúdo?

Considerando o curto espaço do *Jamboard* (lousa digital) criado a partir da reunião na sala do *Google Meet*, tanto as premissas quanto as questões foram resumidas na tela da seguinte forma:

## Recorte 1 - Base teórica e normativa

Premissa: O direito ao devido processo já está sendo aplicado à moderação de conteúdo de forma direta ou indireta

### Sobre quais fundamentos isso se justifica?

Nacionalmente respeito à Constituição

Internacionalmente: direitos humanos e garantias processuais são obrigatórias para o Poder Público e recomendadas ao Poder Privado

Perspectiva sociolegal na sociedade da informação: Constitucionalismo Digital é uma via para explicar esse reconhecimento, inclusive em face de atores a estatais

### O que deve ser observado nessa aplicação da perspectiva técnica, histórica e/ou jurídico-normativa?

As plataformas digitais podem assumir formatos e modelos de negócio de forma diversa, o que deve ser observado

O devido processo é um conceito aberto e que deve ser atualizado

O objetivo é trazer mais equilíbrio para a relação de poder entre usuárias e instituições provedoras

Desse modo, foram encontrados os seguintes resultados:

### 3.2.1. Sobre quais fundamentos isso [direito ao devido processo] se justifica?

- No contexto nacional, há um **consenso** sobre os fundamentos jurídicos, destacando o respeito à Constituição e outras normas jurídicas, como o direito eleitoral e do consumidor. Além disso, é reconhecida a importância da granularidade na abordagem jurídica do tema.
- A perspectiva teórica da eficácia horizontal dos direitos fundamentais nas relações privadas, reconhecida pelo Supremo Tribunal Federal brasileiro, também é **consenso**, conduzindo à necessidade de respeitar o direito ao devido processo, estabelecido pela Constituição de 1988, também nas relações entre particulares, como ocorre na moderação de conteúdo.
- No âmbito internacional, há **consenso** quanto à obrigação do Poder Público em seguir normas de direitos humanos, enquanto o setor privado é, a princípio, recomendado.

No entanto, destaca-se a possibilidade de intensificar a vinculação por meio de pontos de pressão, como investidores e anunciantes, indicando uma interseção prática entre a área de negócios e direitos humanos.

- Sob a perspectiva sociolegal no atual cenário da sociedade da informação, destaca-se o **consenso** em relação ao Constitucionalismo Digital como uma via para explicar o reconhecimento dos direitos no ambiente digital, especialmente diante da atuação voluntária de empresas privadas para implementação de garantias procedimentais a usuários. Contudo, há um **ponto a aprofundar** nesse conceito para torná-lo mais nítido — e, conseqüentemente, mais acessível e democrático —, além de incluir recortes específicos que considerem grupos sociais vulnerabilizados, destacando-se a importância de instrumentalizá-lo para defesa de direitos dessas pessoas na vida prática, o que pode ser feito através da promoção do letramento digital e de iniciativas educativas.
- Como fundamento sociocultural, a ampliação da legitimidade e confiança na moderação de plataformas digitais é outro **consenso** identificado.
- Porém, é **consenso** a atual carência de uma norma específica que defina melhor os contornos práticos de como o devido processo deve ser aplicado à moderação de conteúdo online, incrementando a segurança jurídica. Nesse sentido, o desenho dessa norma específica deve ter como **ponto a aprofundar** a promoção de efetiva isonomia por meio de uma atenção especial para direitos de grupos marginalizados socialmente, que são atingidos por práticas danosas na moderação de conteúdo.

### 3.2.2. O que deve ser observado nessa aplicação da perspectiva técnica, histórica e/ou jurídico-normativa?

- Há **consenso** sobre o objetivo do direito ao devido processo, que visa equilibrar relações de poder desiguais, como a existente entre usuários e instituições provedoras em plataformas digitais.
- Sob uma análise acumulativa de natureza jurídica, sociológica e histórica, há **consenso** na origem do devido processo para garantir equilíbrio nas relações entre indivíduos e o Poder Público. No entanto, reconhece-se que o devido processo é um direito principiológico, sendo um conceito jurídico aberto, sujeito a atualizações conforme o contexto ao qual é aplicado.
- O **consenso** se estende à compreensão de que as plataformas digitais apresentam diversas finalidades, formatos e modelos de negócio, o que requer uma análise cuidadosa para entender o contexto específico de aplicação do devido processo. Essa compreensão é crucial para definir os contornos da implementação, destacando a importância da proporcionalidade e efetividade da norma.

- Como **ponto a aprofundar**, está a discussão sobre como deve ser o desenho regulatório assimétrico que considere essas diferenças na prática. Esse ponto de aprofundamento visa definir com maior precisão como a aplicação do devido processo à moderação de conteúdo em plataformas digitais funcionaria na prática, levando em consideração a diversidade de propósitos e modelos de negócio dessas plataformas. Essa abordagem asseguraria a adequação das normas ao contexto específico, promovendo a justiça e a equidade nas decisões de moderação.
- Um **ponto a aprofundar** é o aprimoramento conceitual sobre o que compreendemos como moderação de conteúdo na prática. Esse aprimoramento deve abordar quais práticas ou atividades estão sujeitas ao devido processo e em que extensão exatamente. Por exemplo, é crucial distinguir entre a sinalização e a remoção de conteúdo, uma vez que essas ações podem gerar garantias procedimentais distintas para os usuários afetados. Esse entendimento mais nítido sobre os limites e nuances da moderação de conteúdo é fundamental para assegurar a aplicação adequada do devido processo.
- Outro **ponto de aprofundamento** se refere à necessidade de aprimoramento conceitual sobre o entendimento do devido processo quando aplicado na moderação de conteúdo. Isso deve ser feito considerando o contexto nacional e internacional, com prioridade dada à realidade sociojurídica brasileira para normas nacionais.
- Além disso, a identificação de uma autoridade fiscalizadora adequada para as políticas de moderação de conteúdo é outro **ponto a aprofundar**. Definir sua composição e escopo de atuação são aspectos fundamentais a serem considerados no desenvolvimento de um sistema eficaz de supervisão, garantindo transparência e responsabilidade na aplicação do devido processo na moderação de conteúdo online. Como **consenso** neste ponto, tem-se que essa autoridade deve ser pública, mas fora do Poder Judiciário, com a capacidade de interpretar as políticas das plataformas digitais com base em normas jurídicas aplicáveis.

### 3.3. Recorte 2: Desafios práticos

Para esta discussão, foram consideradas as seguintes **premissas**:

- Como alerta [Douek](#), a moderação de conteúdo é “um vasto sistema de administração que inclui uma gama mais ampla de decisões e tomadores de decisão” e não se resume apenas a tomar decisões binárias sobre remover ou permitir partes específicas de conteúdo.
- Para compreender os contornos do conteúdo do direito ao devido processo quando aplicado a esse feixe normativo privado (mas com efeitos públicos), é necessário um amadurecimento do tema.

- A rápida evolução e adaptabilidade do modelo de negócio das plataformas digitais contrasta fortemente com o volume imenso de potenciais controvérsias sobre conteúdo nelas hospedado. Essa disparidade ressalta diferenças cruciais entre os processos judiciais ou administrativos tradicionais e os procedimentos de moderação de conteúdo online, exigindo uma abordagem diferenciada na aplicação do direito ao devido processo. A agilidade necessária para lidar com a escala e a variedade de conteúdos requer flexibilidade, enquanto a garantia de justiça e equidade nos processos de moderação online demanda uma adaptação dos princípios do devido processo à velocidade e à complexidade desse ambiente digital.

Assim, buscou-se responder às seguintes **perguntas orientadoras**:

- I. Quais são as diferenças que devem ser observadas na aplicação do direito ao devido processo em relações privadas, especialmente quando se trata da relação entre usuário e provedor de plataformas digitais?
- II. Quais são os principais desafios para a efetividade de iniciativas normativas em curso que trazem mecanismos para garantia de devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais, considerando experiências como o *Digital Services Act* na União Europeia e o Projeto de Lei n. 2630 no Brasil?
- III. Na pendência de norma específica, que mecanismos podem ser adotados para resguardar os direitos de usuários frente a ações arbitrárias de plataformas digitais resultantes de sua moderação de conteúdo?

Considerando o curto espaço do Jamboard (lousa digital) criado a partir da reunião na sala do Google Meet, tanto as premissas quanto as questões foram resumidas na tela junto a três exemplos iniciais, que poderiam ser contestados ou não pelas pessoas participantes:



## Recorte 2 - Desafios práticos

Premissa: O direito ao devido processo é tradicionalmente aplicado em processos do Poder Público. A sua implementação em relações privadas - em especial, no contexto dinâmico das plataformas digitais - traz desafios específicos.

### Quais são os desafios práticos?

A dinâmica, o volume e a complexidade da moderação de conteúdo

Criar essas obrigações pode gerar um incentivo à censura

As normas podem prejudicar o modelo de negócio das plataformas digitais caso não respeitem suas especificidades

### O que pode ser feito enquanto não temos uma regulação específica e explícita que obrigue o respeito ao devido processo?

Recorrer a outras fontes jurídicas, inclusive à Constituição

Desse modo, foram encontrados os seguintes resultados:

### 3.3.1. Quais são os desafios práticos?

- Em relação aos exemplos iniciais, houve **consenso** de que representam desafios práticos ao direito ao devido processo a dinâmica, o volume e a complexidade da moderação de conteúdo, bem como o fato de que normas de devido processo podem prejudicar o modelo de negócio das plataformas digitais se não respeitarem suas especificidades;
- Em relação à afirmação de que obrigações de devido processo poderiam gerar um incentivo à censura, houve **dissenso** entre as pessoas participantes, de modo que foi argumentado que: a) o que pode gerar censura são comandos legais e judiciais de remoção de conteúdo que não sejam adequadamente parametrizadas; b) a moderação de conteúdo já acontece e criar regras para ela não geraria um impacto no sentido de necessariamente aumentar a censura, sendo necessário cuidado com discursos que tratem moderação de conteúdo e censura como sinônimos; e c) a censura através da moderação de conteúdo pode partir não somente do governo, mas também da própria empresa privada, como em casos politicamente sensíveis, onde a plataforma pode optar por censurar determinados conteúdos.

- Houve **consenso** de que também são desafios práticos à implementação do direito ao devido processo: a) definir adequadamente o que significa devido processo na moderação de conteúdo (são regras nítidas, acesso à fundamentação de decisões etc?); b) falta de transparência em relação à aplicação das regras de moderação pela plataforma (ex.: *shadowbanning*); c) como operacionalizar a reparação em casos de moderação indevido (ex.: como gerar o mesmo alcance para a reparação após danos gerados pela remoção equivocada); d) entender se o devido processo na moderação de conteúdo tem efeitos no âmbito administrativo ou judicial; e) desafio semântico e de contexto sobre o conteúdo gerado em plataformas, para fins de realizar a moderação, o que pode ser agravado em casos de urgência, como em períodos eleitorais;
- Houve **consenso** de que a necessidade de explicabilidade na notificação de remoção de conteúdo, especialmente aquela realização com auxílio de moderação automatizada, como com o uso de IAs de aprendizado profundo, configura um desafio prático ao devido processo;
- Nesse sentido, apontou-se que também seria um problema em outras formas de moderação de conteúdo e que tal desafio se relaciona com a necessidade de equilibrar transparência x estratégias de *gaming the system*, que seriam aquelas em que usuários aprendem como funcionam as regras de moderação e tentam burlá-las com o objetivo de não ter seu conteúdo moderado. No entanto, foi apresentado um **ponto a aprofundar** nesse argumento, no sentido de que é preciso cuidado em relação à abordagem *gaming the system*, pois haveria uma tendência de as plataformas culpabilizarem mais os usuários por problemas na moderação de conteúdo, enquanto na verdade existem outros fatores que influenciam na sua eventual ineficiência, como a diferença nos investimentos em moderação em países do Norte e Sul Global, por exemplo.

### 3.3.2. O que pode ser feito enquanto não temos uma regulação específica e explícita que obrigue o respeito ao devido processo?

- Em relação ao exemplo inicial, houve **consenso** de que uma possibilidade para obrigar o respeito ao devido processo, enquanto ainda não há norma específica sobre ele para moderação, seria recorrer a outras fontes jurídicas, como a própria Constituição, apontando-se como exemplo a aplicação da horizontalidade de garantias fundamentais;
- Nesse sentido, houve **consenso** de que o Código de Defesa do Consumidor também poderia ser uma dessas fontes alternativas, argumentando-se que o reconhecimento da existência de relações assimétricas entre as partes envolvidas na moderação de conteúdo (plataformas x usuários) converge com a aplicação da eficácia diagonal de direitos fundamentais;
- Em relação ao Poder Judiciário, houve **consenso** de que a ausência de normas específicas sobre direito ao devido processo não lhe autorizaria a não agir diante de uma provocação. No entanto, foi apresentado um **ponto a aprofundar**, no sentido de que a falta de harmonização de jurisprudência configura um problema ao usuário, que não teria segurança jurídica sobre o possível resultado final do julgamento;
- Ainda assim, houve **consenso** de que a litigância estratégica seria uma possibilidade para construir jurisprudência favorável à aplicação de um direito ao devido processo na moderação de conteúdo;
- Diante do papel que tribunais eleitorais vêm desempenhando diante da regulação de plataformas digitais, houve **consenso** pela necessidade de harmonização também dos princípios e jurisprudência eleitorais sobre o tema;
- Outro ponto de **consenso** foi a possibilidade de diálogo entre plataformas digitais com *experts* da área, para fins de elaboração e atualização dos termos de uso, com atuação proativa das plataformas para adoção dessas normas. Entretanto, apresentou-se como **ponto a aprofundar** o fato de que diálogos como esse já ocorrem atualmente, mas ainda são muito fechados e restritos. Em razão disso, seria necessário maior publicização dessas oportunidades, com informações sobre quando ocorrem e como participar;
- Por fim, argumentou de forma **consensual** que a incidência política para o fortalecimento de elaboração de regulações para plataformas digitais poderia ser uma forma para auxiliar na aplicação e implementação de um direito ao devido processo na moderação de conteúdo.

## 3.4. Recorte 3: Oportunidades e benefícios concretos

Para esta discussão, foram consideradas as seguintes **premissas**:

- A procedimentalização do processo de tomada de decisão faz com que as pessoas aceitem com mais facilidade as escolhas na moderação de conteúdo, até mesmo as que não lhe são favoráveis, o que é precioso em um contexto de críticas intensas a tais atores e de exigências constantes de modelos regulatórios mais rígidos.
- Por outro lado, [Loo](#) aponta que custos de implementação desses procedimentos são compensados pelo ganho de confiança e legitimidade para a imagem da instituição no mercado competitivo, o que é traduzido em aumento do lucro, tendo em vista o aumento dos índices de retenção e engajamento dos consumidores nas atividades desenvolvidas em relações comerciais com mais fidúcia nos mecanismos de resolução de eventuais conflitos.

Assim, buscou-se responder às seguintes **perguntas orientadoras**:

- I. Quais práticas são efetivas e adequadas na implementação de mecanismos de devido processo durante o gerenciamento do conteúdo disponibilizado por plataformas digitais, tendo em vista iniciativas normativas estatais e privadas, além de eventuais proposições teóricas?
- II. Para além do plano normativo, que soluções de cunho tecnológico, operacional ou similar podem ser implementadas para incrementar a transparência, reduzir erros e preservar direitos no contexto da moderação de conteúdo em plataformas digitais?
- III. Que estratégias e atores podem ser mobilizados para potencializar ou difundir as estratégias identificadas a partir das perguntas anteriores?

Considerando o curto espaço do Jamboard (lousa digital) criado a partir da reunião na sala do Google Meet, tanto as premissas quanto as questões foram resumidas na tela da seguinte forma:

### Recorte 3 - Oportunidades e benefícios

Premissa: A procedimentalização da tomada de decisão pode fazer com que as pessoas aceitem com mais facilidade as escolhas de moderação. Isso também pode colaborar para uma maior confiança e legitimidade da plataforma, o que é traduzido em lucro.

**Quais são as práticas efetivas e adequadas que já existem?**

Relatório de transparência

Publicização de decisões

Órgão externo revisor de decisões

**Existem soluções, estratégias e atores que podem contribuir para novas práticas?**

Desse modo, foram encontrados os seguintes resultados:

#### 3.4.1. Quais são as práticas efetivas e adequadas que já existem?

- Em relação aos exemplos iniciais, houve **dissenso** quanto à efetividade e adequação dos relatórios de transparência. No entanto, houve **consenso** acerca dos elementos que tornam esse mecanismo não efetivo, quais sejam: os relatórios se tratam de uma prática básica, sendo importantes por permitirem uma análise de como a moderação de conteúdo está sendo realizada pelas plataformas digitais; são uma prática cara e falta uma vontade espontânea por parte das empresas em publicá-los. Ademais, foi um ponto de destaque o fato de não haver uma padronização a respeito de quais métricas, informações e formatos os relatórios devem apresentar, o que prejudica a efetividade da prática.
- Ainda sobre os relatórios de transparência, foi um **ponto a aprofundar** o argumento de que eles seriam insuficientes e opacos, visto que foi defendido por algum de que eles, intencionalmente, não apresentariam informações suficientes; no entanto, visto que não há um padrão definido, cada plataforma o faz conforme suas preferências e diretrizes, de maneira que existem relatórios mais completos que outros. Não foi possível, assim, afirmar, de maneira generalizada, que o caráter “insuficiente e opaco” se aplica à prática como um todo.

- Quanto ao segundo exemplo, houve **dissenso** quanto à efetividade e adequação da publicização de decisões de moderação de conteúdo por parte das plataformas. Assim, os argumentos acordados por todos foram: trata-se de uma prática ainda superficial, a qual poderia ser melhorada, visto a necessidade de maior fundamentação e regionalização quanto às decisões selecionadas. É preciso pensar em escala, não considerando a publicização de maneira caso a caso e, nesse sentido, deve haver uma padronização a respeito das informações a serem publicizadas, visto a importância da anonimização dos dados e cuidado diante da segurança e privacidade dos indivíduos envolvidos.
- Ademais, **pontos a aprofundar** a respeito da publicização de decisões foram: a falta de parâmetros atualmente faz com que não haja critérios definidos para a seleção das decisões que se tornarão públicas. Assim, foi colocado que seria mais importante pensar na acessibilidade da prática do que em sua publicidade; no entanto, enquanto não existirem parâmetros definidos, corre-se o risco da publicização violar os direitos dos usuários.
- Por fim, no que tange ao terceiro exemplo, os órgãos externos revisores de decisões, a prática foi considerada um **ponto a aprofundar**. Os argumentos apresentados, em concordância por parte de todos, foram: Trata-se de uma prática difícil de ser avaliada, visto que apenas temos um exemplo (o Oversight Board, da Meta). Em adição, seria um mecanismo de enforcement falho, que carece de poder vinculante e, assim, não possui capacidade para propor medidas determinantes. Também foram apontadas dúvidas em relação à sua capacidade institucional e à necessidade de serem abordadas as relevâncias contextuais das decisões, regionalizando-as.
- Além disso, um **ponto a aprofundar** a respeito dos órgãos externos foi a reflexão a respeito do seu recorte multissetorial; no sentido de que tais poderiam partir de outros agentes da Governança da Internet; mais especificamente, de “terceiros desinteressados”. Foi um argumento em **dissenso** a afirmação de que o impacto desses órgãos seria mais em âmbito reputacional do que social.

### 3.4.2. Existem soluções, estratégias e atores que podem contribuir para novas práticas?

- Em relação às respostas apresentadas a essa pergunta, a primeira foi: Relatórios de transparência mais aprofundados e complexos, a exemplo daqueles nos padrões ESG (Environmental Social Governance). Houve **dissenso**, pois discorda-se que a comparação poderia ser aplicada nesse sentido (entre relatórios de plataformas digitais e empresas que seguem os princípios ESG)
- A segunda resposta apresentada foi: Termos de uso mais claros. Considerou-se um **ponto a aprofundar**, visto que foi apontado que, a despeito da relevância da clareza, o ponto principal é a fidelidade na aplicação dos termos por parte das plataformas digitais.

- A terceira resposta apresentada foi: Consulta contínua com especialistas e comunidades para aprofundamento das políticas. Houve **consenso**, sendo pontuado que é necessário mobilização para envolver nessas consultas o público que “está na ponta”.
- Por fim, a última resposta apresentada foi: Conselhos consultivos, o qual foi um **consenso** sem demais comentários.

## 4. Considerações finais

O workshop “Caminhos do direito ao devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais” foi realizado com o objetivo de criar um ambiente de debate e diálogo com especialistas brasileiros a respeito do entendimento e aplicação do devido processo no contexto da moderação de conteúdo online. Ademais, baseado na metodologia WordCafe, pretendeu-se identificar consensos, dissensos e pontos a aprofundar a respeito das temáticas abordadas, tendo como base os estudos realizados previamente pela equipe do projeto.

Nesse sentido, buscou-se entender como os participantes compreendem as bases teóricas e normativas que fundamentam o princípio e sua aplicação (Recorte I); os desafios práticos já observados (Recorte II) e possíveis oportunidades e benefícios contemplados em sua procedimentalização (Recorte III). Visto as ricas contribuições dos participantes, foi possível atingir o objetivo pretendido. Em conclusão, serão aqui retomados os principais pontos apresentados durante as discussões, com destaque para o fato de que foram identificados, majoritariamente, consensos, alguns pontos a aprofundar e poucos dissensos.

Visto isso, observou-se consenso em relação à fundamentação do princípio do devido processo em bases jurídicas, bem como quanto à aplicação do Constitucionalismo digital como via para garantir direitos no ambiente digital. Destacou-se a necessidade de tornar ambos mais acessíveis, em termos e execução, principalmente em relação a grupos marginalizados e afetados pela moderação de conteúdo danosa.

Quanto aos desafios práticos, foram apontadas consenso em relação às dificuldades e complexidades que giram em torno da própria moderação de conteúdo online, a exemplo do volume de conteúdos, o modelo de negócios das plataformas - que garante uma relação assimétrica, - a definição ainda imatura do conceito em termos legais e a ausência de diretrizes legais quanto aos procedimentos que devem ser adotados. Discutiu-se sobre a importância de tornar os ambientes de diálogo com os representantes das plataformas mais acessíveis e a situação de insegurança jurídica do usuário visto a ausência de jurisprudência harmonizada na área.

Por fim, em relação ao último recorte, foram levantados dissensos e pontos a aprofundar em relação à efetividade das práticas existentes, quais sejam: relatórios de transparência, publicização de decisões e órgãos externos revisores de decisões. Em resumo, entende-se que tais práticas possuem aplicações positivas, mas que devem ser melhoradas pelas plataformas, sendo a existência de uma padronização um fator necessário. Nesse ponto, discutiu-se também sobre questões como o cuidado diante da anonimização de dados em relação à publicização de decisões e a ainda falta de poder vinculante apresentado pelos órgãos externos. Em relação a possíveis novas estratégias, destacou-se que medidas como termos de uso mais claros não são suficientes de maneira isolada, sendo necessário a fidelidade diante de sua aplicação.

Portanto, observou-se que existem muitos pontos ainda a serem discutidos e aprofundados em relação à aplicação do devido processo na moderação de conteúdo online. É preciso, dessa forma, continuar a instigar os espaços de debate, pesquisa e pressão política, em vista à materialização de iniciativas normativas melhor fundamentadas e que considerem a democratização e acessibilidade do ambiente digital.





INSTITUTO  
DE REFERÊNCIA  
EM INTERNET  
E SOCIEDADE