

Caixa de Ferramentas de Devido Processo

Guia de boas práticas para análise de moderação de conteúdo online



iris

INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE

Caixa de Ferramentas de Devido Processo

Guia de boas práticas para análise de moderação de conteúdo online

AUTORIA

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

Revisão interna

Ana Bárbara Gomes

PROJETO GRÁFICO, CAPA, DIAGRAMAÇÃO, EDIÇÃO DE IMAGEM E FINALIZAÇÃO

Felipe Duarte
Imagens: Freepik

PRODUÇÃO EDITORIAL

IRIS - Instituto de Referência em Internet e Sociedade

COMO REFERENCIAR EM ABNT

SILVA, Fernanda dos Santos Rodrigues; GERTRUDES, Júlia Maria Caldeira; SILVA, Rafaela Ferreira Gonçalves da. **Caixa de Ferramentas: Guia de Boas Práticas para Análise de Moderação de Conteúdo**. Belo Horizonte: Instituto de Referência em Internet e Sociedade, 2024. Disponível em: <<https://bit.ly/467wqzh>>. 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

Júlia Caldeira | Pesquisadora

Júlia Tereza Koole | Estagiária de pesquisa

Luisa Melo | Estagiária de pesquisa

Luiza Correa de Magalhães Dutra | Pesquisadora

Paulo Rená da Silva Santarém | Pesquisador

Rafaela Ferreira | Pesquisadora

Thais Moreira | Analista de comunicação

Wilson Guilherme | Pesquisadore

irisbh.com.br

Sumário

Sobre o IRIS	5
O que é esta caixa de ferramentas?	6
A caixa de ferramentas	9
Etapa 1: Análise da utilidade desta ferramenta para o caso que você pretende analisar	9
Etapa 2: Identificação de direitos e obrigações previstos expressamente nas leis e normas da jurisdição do caso	10
Etapa 3: Categorização das obrigações de devido processo sobre conteúdo moderado estabelecidas na norma específica	12
Etapa 4: Análise do caso concreto de moderação de conteúdo online	17
Etapa 5: Análise da garantia do devido processo	19
Etapa 6: Resultado	23





Sobre o IRIS

O Instituto de Referência em Internet e Sociedade (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 identificar 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: (1) situar o que entendemos como devido processo na moderação de conteúdo em plataformas digitais; (2) e, a partir disso, analisar países nos diferentes continentes, a fim de verificar se há e como está o debate em torno de regras que podem ser consideradas como fundamentais para um direito ao devido processo na moderação de conteúdo online. O segundo momento foi a publicação de um [policy paper](#), que visou aprofundar a análise iniciada no Guia, com o estudo de cada uma das regulações selecionadas e apresentação de recomendações para stakeholders.



O que é esta caixa de ferramentas?

A **remoção ou suspensão de contas ou postagens** são alguns dos mecanismos utilizados por plataformas digitais para controlar o conteúdo que circula em seus espaços, o que chamamos de **“moderação de conteúdo”**. **É sobre isso que esta ferramenta pretende tratar¹.**

Tais práticas impactam diretamente no exercício do direito à liberdade de expressão, exigindo que o procedimento para tomada de decisão seja mais transparente e legítimo, diante da diferença de poder entre usuários e empresas que controlam plataformas digitais. Assim, diferentes leis e normas ao redor do mundo têm previsto regras que apontam na construção de um direito ao devido processo na moderação de conteúdo online.²

Seja por meio da garantia de canais de denúncia, de fundamentação das escolhas da plataforma, de prazos para recurso ou de notificação ao usuário sobre decisões de moderação, entre diversos outros exemplos possíveis, **esses instrumentos têm sido considerados em regulações que visam assegurar à pessoa usuária a chance de reagir de forma adequada e fundamentada quando têm seu conteúdo moderado**. No entanto, são poucos países que já possuem essas obrigações expressamente previstas em lei, de modo que é preciso lançar mão de uma interpretação que permita a proteção desse direito a partir de garantias implícitas que estão sendo construídas em um contexto de sociedade da informação.³

Dessa forma, o objetivo desta caixa de ferramentas é oferecer diretrizes para que indivíduos e tomadores de decisão possam analisar casos concretos de conteúdo removido (temporária ou definitivamente) e identificar se essência do direito ao devido processo na moderação de conteúdo — definido conforme as melhores práticas internacionais — foi respeitado.

1 Apesar do recorte realizado pelo trabalho, a moderação de conteúdo envolve ações diversas, para os fins de intervenção e curadoria, a exemplo da recomendação de perfis e postagens, rotulagem ou do ranqueamento de conteúdos, da segmentação de públicos, dentre outros.

Saiba mais no livro [Governança da moderação de conteúdo online: percepções sobre o papel dos atores e regimes](#), publicado pelo Instituto de Referência em Internet e Sociedade em 2023.

2 Saiba mais no relatório de pesquisa [Regulação de plataformas e devido processo na moderação de conteúdo: perspectivas em 5 continentes](#), publicado pelo Instituto de Referência em Internet e Sociedade em 2024.

3 Saiba mais nos [Documentos da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação](#), publicados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil.

O documento está dividido em fases, cuja metodologia e objetivos estão organizados da seguinte forma:

ETAPA 1

Análise da utilidade desta ferramenta para o caso que você pretende analisar;

ETAPA 2

Identificação de leis ou outras normas aplicáveis;

ETAPA 3

Categorização das obrigações de devido processo sobre conteúdo moderado estabelecidas em tais normas específicas;

ETAPA 4


Análise do caso concreto de moderação de conteúdo online;

ETAPA 5

Análise da garantia do devido processo na moderação de conteúdo online;

ETAPA 6

Resultado.



Essa caixa de ferramentas foi desenvolvida pela equipe de pesquisadores do IRIS para auxílio na identificação da aplicação do devido processo legal na moderação de conteúdo digital. Todo e qualquer resultado deve ser interpretado como um ponto de partida às devidas análises jurídicas, devendo ser entendido, em hipótese alguma, como parecer ou posicionamento do Instituto.



O objetivo desta caixa de ferramentas é te ajudar a observar, de forma autônoma, em que medida a atuação de uma plataforma digital em um caso concreto de conteúdo removido ou suspenso observou boas práticas internacionais relacionadas à proteção de um direito ao devido processo. Assim, esperamos **educar** a sociedade civil e tomadores de decisão acerca das melhores práticas existentes em relação ao tema e promover o respeito a direitos humanos no ambiente digital.

Além disso, **seus resultados não devem ser considerados como absolutos**, visto que cada caso apresenta especificidades que podem não ter sido contempladas pela análise da caixa de ferramentas. Apesar disso, espera-se que este recurso seja útil para educar e compor o acervo de fontes de consulta e reflexão sobre o tema.,



Ainda, é importante destacar que a moderação de conteúdo é uma **prerrogativa das plataformas digitais**, que possuem liberdade para exercê-la, sendo assegurada, inclusive, pelo próprio Marco Civil da Internet. É importante que elas realizem esse procedimento, a fim de que o ambiente virtual seja seguro e livre de conteúdo nocivo para os usuários interagirem. Assim, cada plataforma adota as regras de moderação de conteúdo conforme suas políticas internas, de forma que é recomendado verificá-las para compor essa análise do devido processo. **A intenção dessa ferramenta é apenas fornecer insumos para verificar se as práticas de moderação de conteúdo, que são legítimas, estejam de acordo com boas práticas internacionais de devido processo.**

A caixa de ferramentas

COMO USAR: escolha um caso concreto de conteúdo removido e, conforme as instruções, analise se o devido processo foi respeitado durante esse processo de moderação de conteúdo.

Etapa 1

Análise da utilidade desta ferramenta para o caso que você pretende analisar

O seu caso é aplicável a esta caixa de ferramentas?

NÃO

Então, este recurso não te ajudará para seu caso específico. Ainda assim, recomendamos sua leitura caso queira se informar mais sobre o tema.

SIM

Avance para a etapa seguinte.



Aplicação a um caso hipotético

No País da Imaginação, um usuário ao publicar um texto em uma rede social, apesar de respeitar as regras da plataforma, recebe uma notificação informando que seu post foi removido por violar as políticas de uso da comunidade, especificamente por “disseminação de discurso de ódio”, com base no art. X, II da política.

Você postou algo ou criou um perfil e esse conteúdo não pode ser encontrado na plataforma?

Esta ferramenta serve para analisar apenas casos de remoção de conteúdo, apesar de existirem outras formas de moderação de conteúdo. Existem outras formas de moderação de conteúdo, que não trabalharemos aqui, apesar de serem muito importantes: **remoção, indisponibilização, restrição, sinalização e ranqueamento.**

Quer saber mais sobre práticas de intervenção no conteúdo? [Clique aqui.](#)

Etapa 2

Identificação de direitos e obrigações previstos expressamente nas leis e normas da jurisdição do caso

Nesta etapa, a intenção é que você reflita sobre a existência de normas que garantam ou possibilitem a defesa de um direito ao devido processo na moderação de conteúdo. A presença ou ausência delas nos auxiliará a escolher qual o melhor caminho para analisar o seu caso concreto. Assim, siga os passos abaixo e veja a aplicação a um **caso hipotético na próxima página** se necessário.

A(s) jurisdição(ões) envolvidas possuem legislação específica sobre devido processo na moderação de conteúdo?

NÃO

Aplicar os parâmetros gerais

> Ir para fase de Análise do Caso Concreto - 4

SIM

Levantar as exigências legais sobre DPMC para serem analisadas ao caso concreto

> Ir para fase de Categorização das obrigações - 3)

Onde posso buscar pelo princípio do devido processo para analisar meu caso concreto?

- Constituição
- Legislação
Ex. Lei de proteção de dados, lei eleitoral, Código Civil etc.
- Jurisprudência nacional ou internacional
- Resoluções de tribunais ou entidades reguladoras
- Termos de Uso ou Políticas da Plataforma
- Resoluções de demais autoridades
- Cartas de princípios
(Ex: Princípios de Manila)
- Cartas de princípios
(Ex: Princípios de Manila)
- Códigos de conduta e Melhores Práticas
- Diretrizes de pesquisas especializadas
(Ex. Constitucionalismo Digital)

Cuidado: Outras fontes são possíveis, mas observe o grau de obrigações (tecnicamente, da normatividade) que tais fontes podem gerar de acordo com o Direito.

Saiba mais sobre os fundamentos jurídicos do devido processo na moderação de conteúdo [aqui](#).



Aplicação a um caso hipotético

No País da Imaginação, existem normas que afetam a moderação de conteúdo:

1. A Constituição assegura a liberdade de expressão e a democracia;
2. A Lei de Comunicações Digitais obriga as plataformas digitais a criarem um sistema interno para reavaliar decisões de remoção de postagens;
3. Existe uma Resolução da Autoridade Reguladora de Plataformas Digitais que elabora um protocolo de moderação de conteúdo para discurso de ódio, trazendo definições e princípios específicos, inclusive fixando o tempo para remoção de conteúdo para tais casos em até 48 horas com garantia de recurso.

Etapa 3

Categorização das obrigações de devido processo sobre conteúdo moderado estabelecidas na norma específica

Nesta etapa, o objetivo é que você conheça diferentes categorias de obrigações relacionadas a um direito ao devido processo na moderação de conteúdo. Para cada categoria, são apresentados exemplos de como elas podem ser identificadas na norma específica, caso existente.

COMO FAZER: Marque o checklist e preencha os balões abaixo conforme identifique a presença ou não desses elementos. Se você tiver identificado algum elemento que não está descrito nas categorias, sinta-se à vontade para adicionar mais na categoria “Outros”, ao final. Observe uma categoria por vez e reflita conosco:

CHECK	CATEGORIA	EXEMPLO	INCIDÊNCIA NA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA
	Princípios gerais para moderação	As plataformas devem observar a liberdade de expressão, a defesa da democracia, a proibição da discriminação ilícita ou abusiva etc.	Legislação ou norma: ----- Há previsão: () sim () não Resumo da obrigação: -----
	Recursos à decisão	Determinação de criação de espaço para apresentar reclamações sobre conteúdo indevido e/ou recursos contra decisões de moderação de conteúdo realizadas pela própria plataforma	Legislação ou norma: ----- Há previsão: () sim () não Resumo da obrigação: -----
	Prazos procedimentais	Prazos nítidos e específicos para apresentação de recurso pelo usuário de resposta pela plataforma	Legislação ou norma: ----- Há previsão: () sim () não Resumo da obrigação: -----

CHECK	CATEGORIA	EXEMPLO	INCIDÊNCIA NA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA
	Notificação ao usuário	A plataforma deve notificar os usuários com fundamentação adequada, contendo as razões para intervenção em seu conteúdo e indicação de quais cláusulas das regras da comunidade foram violados; natureza da medida adotada; informações sobre os critérios utilizados no caso de decisão de moderação de conteúdo automatizada; dentre outros.	Legislação ou norma: _____ Há previsão: () sim () não Resumo da obrigação: _____
	Fundamentação de decisão	A plataforma deve responder os pedidos de revisão de decisões de moderação de modo objetivo e fundamentado, indicando, pelo menos, a base normativa da decisão.	Legislação ou norma: _____ Há previsão: () sim () não Resumo da obrigação: _____
	Design e acessibilidade	Obrigação de que a plataforma tenha um ponto de contato para comunicações diretas com design acessível (fácil de encontrar em seu ambiente virtual e fácil de compreender as instruções de acesso).	Legislação ou norma: _____ Há previsão: () sim () não Resumo da obrigação: _____
	Outra(s)? _____	Obrigação de publicar decisões de moderação de conteúdo quando envolverem decisões sobre conteúdos de autoridades públicas.	Legislação ou norma: _____ Há previsão: () sim () não Resumo da obrigação: _____

Após terminar: Ir para fase de Análise do Caso Concreto - 3

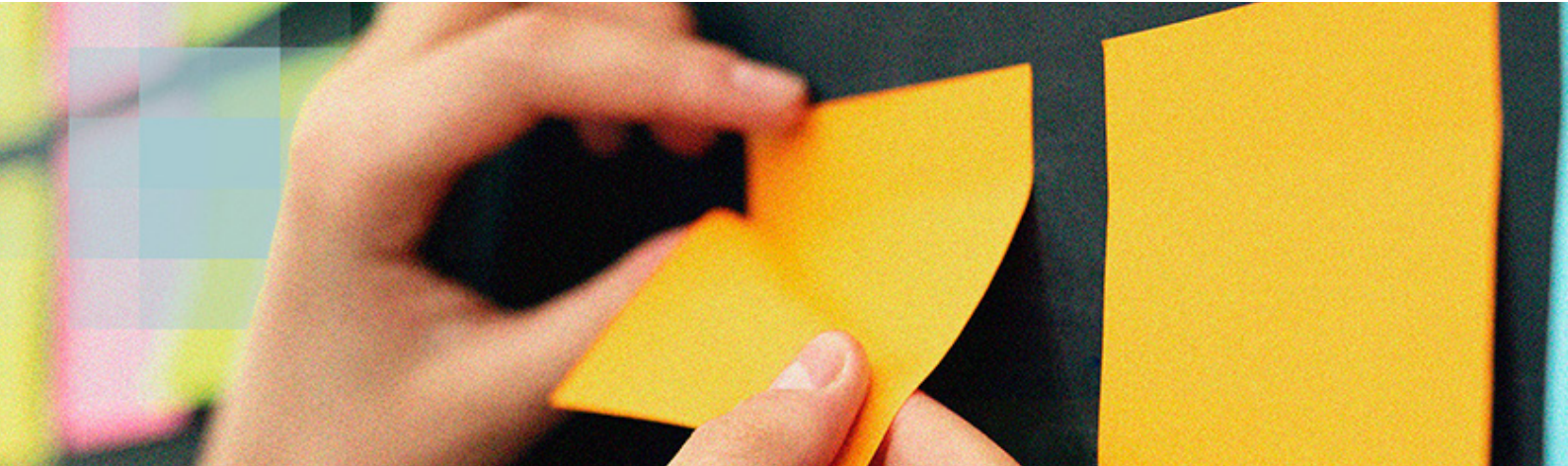


Aplicação a um caso hipotético

Ao tentar entrar em contato com o suporte da plataforma para contestar a remoção de seu post, descobre que **não há um canal direto de comunicação com a equipe de moderação de conteúdo**. Em vez disso, é direcionado para um **formulário de apelação genérico**, onde pode fornecer detalhes sobre sua situação, sendo esse o único mecanismo aplicado à situação.

Neste caso, as obrigações encontradas nas normas específicas citadas (Lei de Comunicações Digitais e Resolução da Autoridade Reguladora) foram: i) **Recurso à decisão** e ii) **Existência de prazo procedimental**.

CHECK	CATEGORIA	EXEMPLO	INCIDÊNCIA NA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA
X	Princípios gerais para moderação	As plataformas devem observar a liberdade de expressão, a defesa da democracia, a proibição da discriminação ilícita ou abusiva etc.	<p>Legislação ou norma: Constituição</p> <p>Resumo da obrigação: Garantia da liberdade de expressão.</p>
X	Recursos à decisão	Determinação de criação de espaço para apresentar reclamações sobre conteúdo indevido e/ou recursos contra decisões de moderação de conteúdo realizadas pela própria plataforma	<p>Legislação ou norma: Lei de Comunicações Digitais</p> <p>Resumo da obrigação: Criação de um sistema interno para reavaliar decisões de remoção de postagens pela plataforma.</p> <p>Legislação ou norma: Resolução n. X da Autoridade Reguladora de Plataformas Digitais</p> <p>Resumo da obrigação: Garantia de recurso para decisões que removeram conteúdo por discurso de ódio.</p>



CHECK	CATEGORIA	EXEMPLO	INCIDÊNCIA NA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA
X	Prazos procedimentais	Prazos nítidos e específicos para apresentação de recurso pelo usuário de resposta pela plataforma	<p>Legislação ou norma: Resolução n. X da Autoridade Reguladora de Plataformas Digitais</p> <p>Resumo da obrigação: Prazo de até 48 horas tempo para remoção de conteúdo identificado como discurso de ódio.</p>
	Notificação ao usuário	A plataforma deve notificar os usuários com fundamentação adequada, contendo as razões para intervenção em seu conteúdo e indicação de quais cláusulas das regras da comunidades foram violados; natureza da medida adotada; informações sobre os critérios utilizados no caso de decisão de moderação de conteúdo automatizada; dentre outros.	<p>Legislação ou norma: _____</p> <p>Há previsão: () sim () não</p> <p>Resumo da obrigação: _____</p>
	Fundamentação de decisão	A plataforma deve responder os pedidos de revisão de decisões de moderação de modo objetivo e fundamentado, indicando, pelo menos, a base normativa da decisão.	<p>Legislação ou norma: _____</p> <p>Há previsão: () sim () não</p> <p>Resumo da obrigação: _____</p>

CHECK	CATEGORIA	EXEMPLO	INCIDÊNCIA NA LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA
	Design e acessibilidade	Obrigação de que a plataforma tenha um ponto de contato para comunicações diretas com design acessível (fácil de encontrar em seu ambiente virtual e fácil de compreender as instruções de acesso).	<p>Legislação ou norma: -----</p> <p>Há previsão: () sim () não</p> <p>Resumo da obrigação: -----</p>
X	Outra(s)? Normas específicas para discurso de ódio	Obrigação de publicar decisões de moderação de conteúdo quando envolverem decisões sobre conteúdos de autoridades públicas.	<p>Legislação ou norma: Resolução n. X da Autoridade Reguladora de Plataformas Digitais</p> <p>Resumo da obrigação: Protocolo e diretrizes específicas para discurso de ódio, dentre as quais as relevantes são: definição de discurso de ódio e prazo específico (registrado acima).</p>



Etapa 4

Análise do caso concreto de moderação de conteúdo online

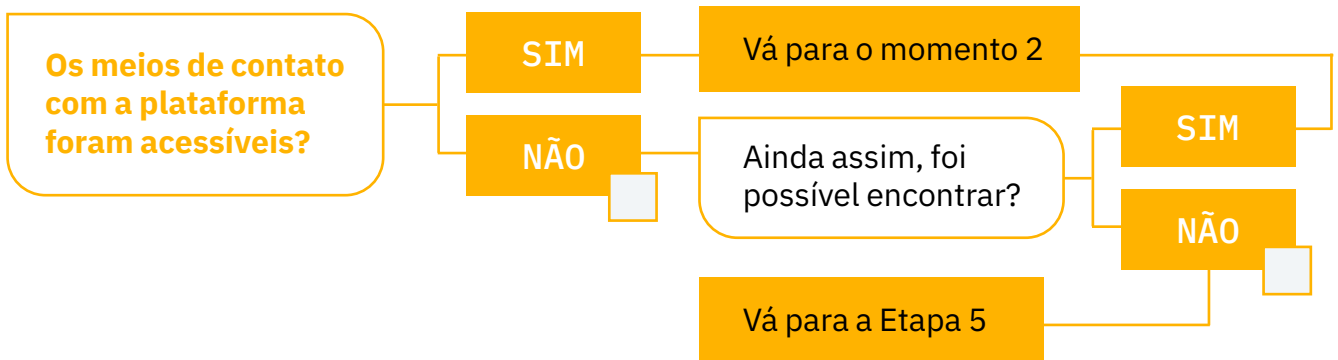
Nesta etapa, o objetivo é analisar o caso específico de conteúdo removido. Para isso, você deve avançar conforme as etapas que foram alcançadas no seu contato com a moderação de conteúdo da plataforma.

COMO FAZER: Marque na caixa de seleção até onde conseguiu avançar.

Além disso, você pode observar a visão geral de como essa prática de moderação deveria acontecer para ser transparente, desde a garantia de um acesso fácil a recursos para solicitar a revisão da decisão até uma resposta devidamente fundamentada pela plataforma.

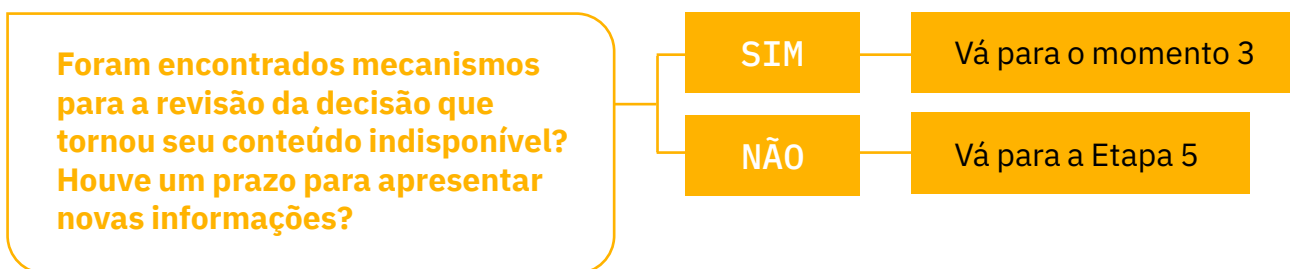
Momento 1

Acesso a meios para mais informações ou contestação



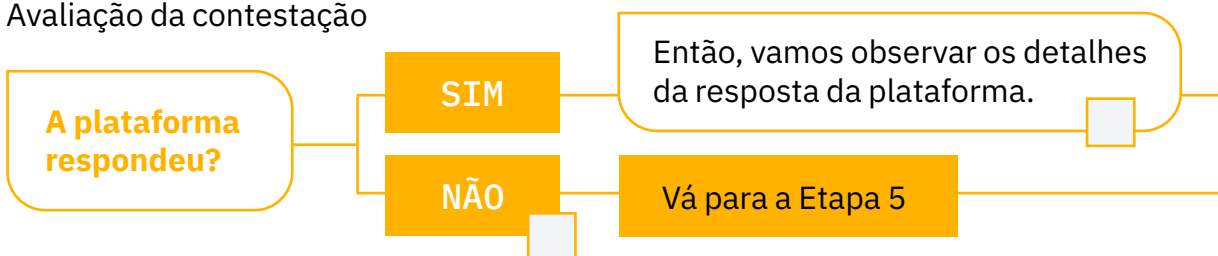
Momento 2

Contestação de decisão de moderação



Momento 3

Avaliação da contestação



As práticas de moderação de conteúdo têm repercussões que não se finalizam aqui. Esta caixa de ferramentas avaliará até este ponto do sistema interno de gerenciamento do conteúdo em plataformas digitais, mas existem outros pontos interessantes, como a possibilidade criação de comitês independentes de supervisão de decisões, auditorias externas independentes e mecanismos de resolução de conflitos extrajudiciais, como aplicação de mediação e conciliação em determinados casos.

De qualquer forma, é sempre possível acessar o Poder Judiciário para garantir direitos que não foram respeitados. Na moderação de conteúdo, não seria diferente.

Esta caixa de ferramentas pode te dar insumos para avançar para as próximas vias e discussões sobre práticas de moderação de conteúdo com maior fundamento.

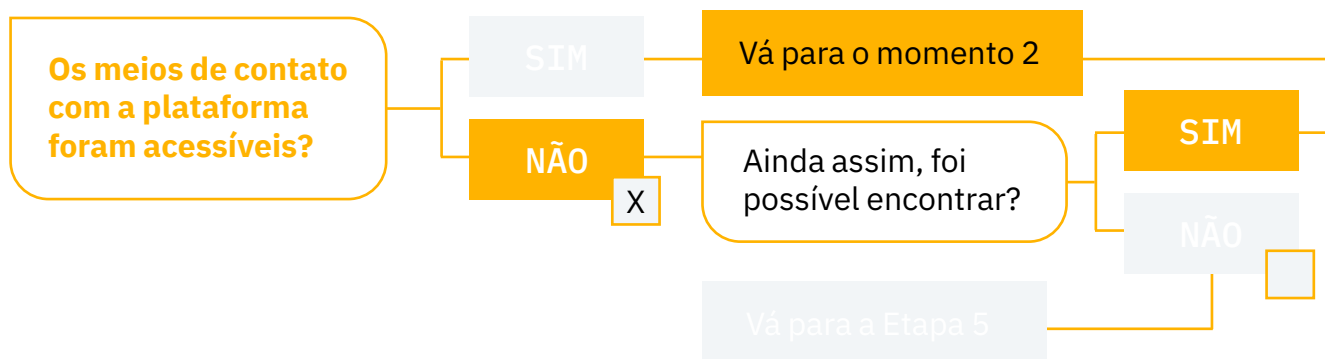


Aplicação a um caso hipotético

O usuário preenche o formulário e aguarda uma resposta. Passam-se dias, e ele **não recebe nenhum retorno da plataforma.**

Momento 1

Acesso a meios para mais informações ou contestação



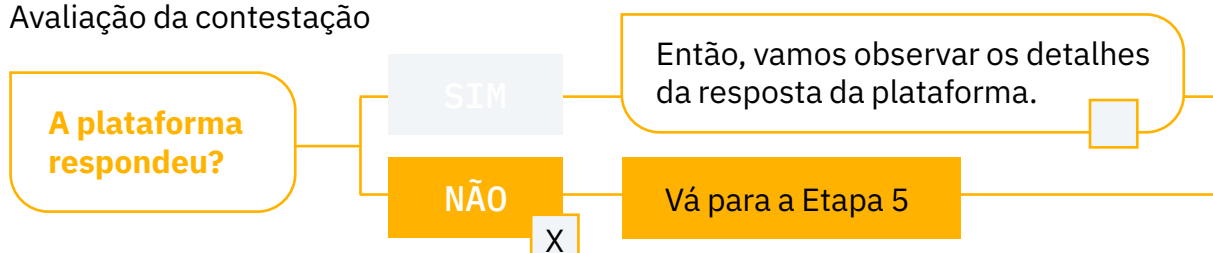
Momento 2

Contestação de decisão de moderação



Momento 3

Avaliação da contestação



Etapa 5

Análise da garantia do devido processo

Nesta etapa, o objetivo é observar, a partir dos passos que você conseguiu avançar na fase anterior, se o devido processo foi respeitado em diferentes aspectos, de acordo com as melhores práticas internacionais.

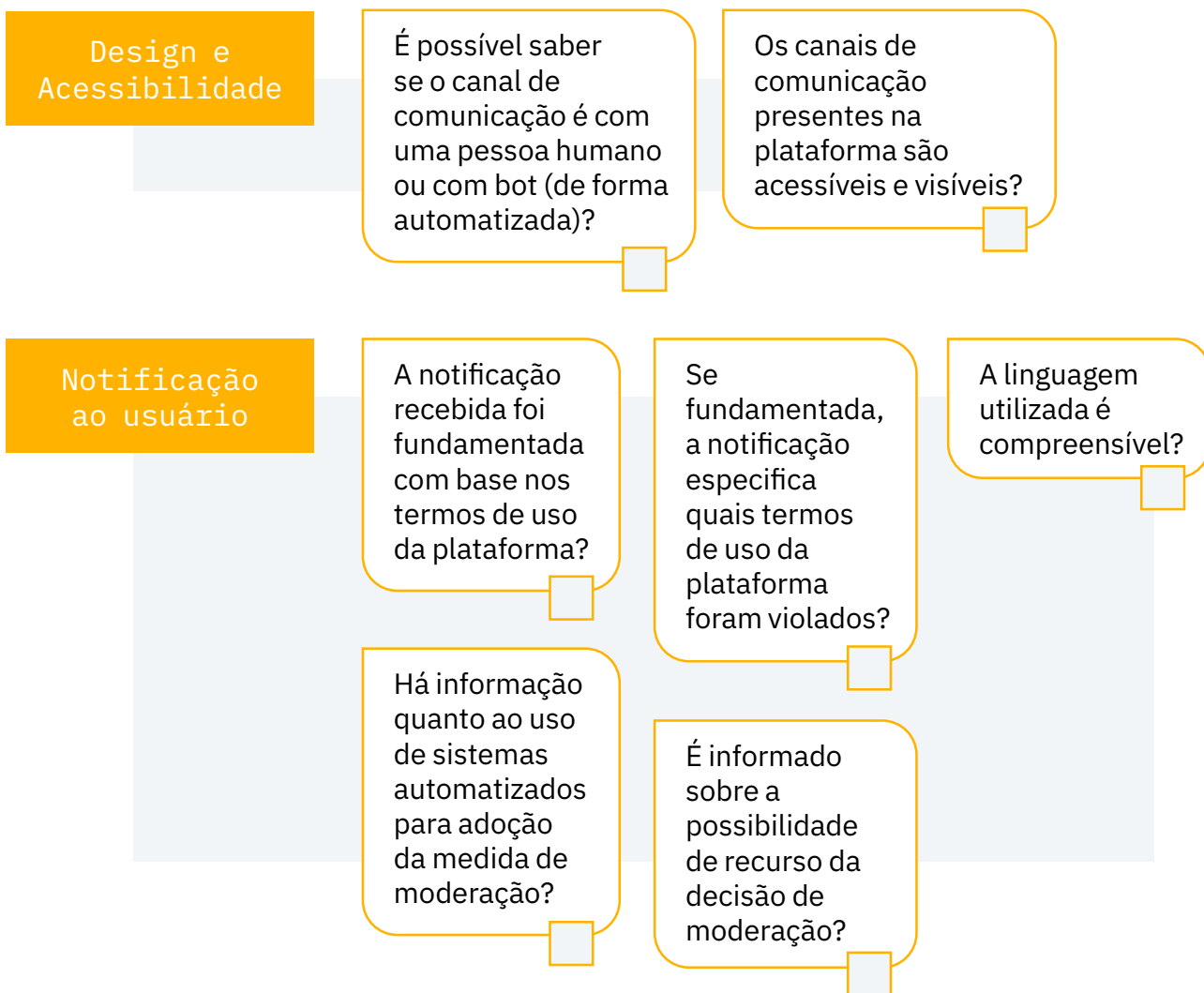
COMO FAZER:

1. Observe até qual momento você conseguiu avançar na etapa anterior e reflita conosco sobre garantias do devido processo que deveriam ter sido respeitadas durante a moderação

de conteúdo. Para isso, responda às perguntas. **Para isso, adicione sua resposta na caixa de seleção.**

2. Até qual casa você conseguiu avançar? Caso não tenha chegado ao final, note que você necessariamente não teve acesso à possibilidade de outras garantias relevantes de devido processo que, a princípio, deveriam ser respeitadas.

Momento 1



Princípios gerais da moderação

O conteúdo foi removido com base em algum critério estabelecido no termo de uso da plataforma?

A plataforma disponibiliza termo de uso no idioma do usuário afetado?

O conteúdo foi removido com base em algum critério legalmente estabelecido?

A lei ou norma específica dispõe de outras obrigações nesta categoria?

Momento 2

Recursos à decisão

No envio do recurso, é possível detalhar a situação ocorrida, apresentando os fatos de forma completa e por escrito?

A decisão é recebida e acompanhada apenas por sistemas automatizados?

É possível optar por uma revisão humana da decisão de moderação?

É possível acompanhar os procedimentos adotados depois do envio do recurso?

Há especificação sobre como o recurso será processado a partir do seu envio?

Prazos procedimentais

As informações sobre os prazos adotados pela plataforma são disponibilizadas de forma acessível?

Os prazos são respeitados pela plataforma?

Há informação sobre como reclamar em caso de descumprimento dos prazos?

Momento 3

Fundamentação de decisão

A fundamentação apresentada para as decisões de moderação de conteúdo é detalhada e compreensível?

Ela se baseia em termos/políticas publicados previamente pela plataforma?



Aplicação a um caso hipotético

Relembrando, o usuário, ao ter seu conteúdo removido, recebeu uma notificação informando que seu post foi removido por violar as políticas de uso da comunidade, especificamente por “disseminação de **discurso de ódio**, com base no art. X, II da política.”

Na plataforma, não há um canal direto de comunicação com a equipe de moderação de conteúdo. O usuário foi direcionado para um **formulário de apelação genérico**, onde pode fornecer detalhes sobre sua situação, mas não houve resposta por parte da plataforma. Apesar da plataforma ser obrigada a criar um sistema interno para reavaliar decisões de remoção de postagens pela plataforma, não existe esse recurso disponível na plataforma.

Momento 1

Design e Acessibilidade

É possível saber se o canal de comunicação é com uma pessoa humano ou com bot (de forma automatizada)?

Não

Os canais de comunicação presentes na plataforma são acessíveis e visíveis?

Não

Notificação ao usuário

A notificação recebida foi fundamentada com base nos termos de uso da plataforma?

Sim

Se fundamentada, a notificação especifica quais termos de uso da plataforma foram violados?

Sim

A linguagem utilizada é compreensível?

Sim

Há informação quanto ao uso de sistemas automatizados para adoção da medida de moderação?

Não

É informado sobre a possibilidade de recurso da decisão de moderação?

Não

Princípios gerais da moderação

O conteúdo foi removido com base em algum critério estabelecido no termo de uso da plataforma?

Sim

A plataforma disponibiliza termo de uso no idioma do usuário afetado?

Sim

O conteúdo foi removido com base em algum critério legalmente estabelecido?

Sim

A lei ou norma específica dispõe de outras obrigações nesta categoria?

Não

Momento 2

Recursos à decisão

Não há canal para envio de recurso disponível na plataforma

No envio do recurso, é possível detalhar a situação ocorrida, apresentando os fatos de forma completa e por escrito?

A decisão é recebida e acompanhada apenas por sistemas automatizados?

É possível optar por uma revisão humana da decisão de moderação?

É possível acompanhar os procedimentos adotados depois do envio do recurso?

Há especificação sobre como o recurso será processado a partir do seu envio?

Prazos procedimentais

As informações sobre os prazos adotados pela plataforma são disponibilizadas de forma acessível?

Não

Os prazos são respeitados pela plataforma?

Sim (para remoção do conteúdo)

Há informação sobre como reclamar em caso de descumprimento dos prazos?

Não

Momento 3

Fundamentação de decisão

Como não foi possível alcançar o recurso, não há como avaliarmos a fundamentação da decisão.

A fundamentação apresentada para as decisões de moderação de conteúdo é detalhada e compreensível?

Ela se baseia em termos/políticas publicados previamente pela plataforma?

Etapa 6

Resultado

Nesta etapa, o objetivo é refletir sobre as suas respostas nas etapas anteriores para concluir se e como o princípio do devido processo está sendo aplicado no seu caso.

1. Você identificou regulações específicas?

Caso você tenha identificado que existem leis ou normas específicas que garantam expressamente algum aspecto de devido processo durante as práticas de moderação de conteúdo, observe que elas oferecerão uma proteção ainda mais robusta para o caso analisado e terão preferência para a análise a seguir. [Relembre aqui](#)

2. O que posso concluir sobre o grau de aplicação do devido processo a este caso?

Cuidado: Caso o problema ainda esteja sob análise pelos mecanismos internos da plataformas, as respostas aqui não poderão ser conclusivas.

A partir disso, chegamos à três possíveis situações:

Qual afirmação melhor se aplica ao caso analisado?

- A plataforma não apresentou meios para tratar o caso, ou apresentou, mas foram ineficientes.
- As obrigações e os mecanismos não foram identificados na plataforma.
- O problema não foi analisado pela plataforma ou foi, mas sem informações que chegaram ao usuário.

INSUFICIENTE

- A plataforma apresentou meios para tratar o caso, mas não muito acessíveis.
- As obrigações e os mecanismos foram aplicados de maneira incompleta.
- O problema foi analisado pela plataforma, com poucas informações.

FRACA

- A plataforma apresentou meios eficientes e acessíveis para tratar o caso.
- As obrigações e os mecanismos foram aplicados.
- O problema foi analisado pela plataforma e o usuário recebeu informações relevantes a respeito.

FORTE

3. Existem aspectos a melhorar? Quais?

Observe as suas respostas na etapa 4 e saiba especificamente em quais aspectos a plataforma digital poderia melhorar para garantir o devido processo neste caso. [Relembre aqui](#)



INSTITUTO
DE REFERÊNCIA
EM INTERNET
E SOCIEDADE