

Diretrizes para a governança das plataformas digitais

Salvaguardar a liberdade de expressão e o acesso à informação com uma abordagem multissetorial



Publicado em 2023 pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, 7, place de Fontenoy, 75352 Paris 07 SP, França

© UNESCO 2023

ISBN 978-92-3-700026-7



Esta publicação está disponível em acesso livre ao abrigo da licença Attribution-ShareAlike 3.0 IGO (CC-BY-SA 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/igo/>). Ao utilizar o conteúdo da presente publicação, os usuários aceitam os termos de uso do Repositório UNESCO de acesso livre (<https://www.unesco.org/pt/open-access/cc-sa>).

Título original: *Guidelines for the Governance of Digital Platforms: Safeguarding freedom of expression and access to information through a multistakeholder approach.*

Publicado em 2023 pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.

As indicações de nomes e a apresentação do material ao longo deste livro não implicam a manifestação de qualquer opinião por parte da UNESCO a respeito da condição jurídica de qualquer país, território, cidade, região ou de suas autoridades, tampouco da delimitação de suas fronteiras ou limites.

As idéias e opiniões expressas nesta publicação são dos autores e não refletem obrigatoriamente as da UNESCO nem comprometem a Organização.

Desenho da capa, diagramação e projeto gráfico: Luiza Maximo

Ilustrações: Plastic Horse/Grand Matter

Tradução: TRADUCTEO

Impresso por UNESCO

Impresso em Paris, França

B R E V E R E S U M O

Diretrizes para uma Internet de Confiança

Salvaguardar a liberdade de expressão e o direito à informação ao mesmo tempo em que se lida com a desinformação, o discurso de ódio e as teorias da conspiração exige uma abordagem multissetorial.

É por esta razão que a UNESCO, a agência líder das Nações Unidas para a promoção e proteção da liberdade de expressão e de informação, está lançando as Diretrizes para a governança das plataformas digitais.

Estas Diretrizes descrevem um conjunto de deveres, obrigações e funções para os Estados, plataformas digitais, organizações intergovernamentais, sociedade civil, mídia, academia, comunidade técnica e outras partes interessadas para possibilitar um ambiente propício em que a liberdade de expressão e informação estejam no centro dos processos de governança das plataformas digitais.

As Diretrizes foram produzidas por meio de uma consulta multissetorial que reuniu mais de 10.000 comentários provenientes de atores de 134 países. Essas consultas em escala global promoveram a participação inclusiva, garantindo que uma diversidade de vozes fosse ouvida, inclusive as de grupos em situação de marginalização e vulnerabilidade.

Portanto, cultivar uma Internet de Confiança é uma responsabilidade compartilhada entre todas as partes interessadas. Ela exige que todos nós sustentemos um ambiente favorável à liberdade de expressão e ao direito à informação.

10.000

COMENTÁRIOS DE

134 PAÍSES

Diretrizes para a governança das plataformas digitais

Salvaguardar a liberdade de expressão e o acesso à informação com uma abordagem multissetorial

6 **Prefácio**

9 **O objetivo das Diretrizes**

13 **Introdução**

19 Ambiente propício

28 O sistema de governança

40 Princípio 1. As plataformas efetuam devidas diligências em matéria de direitos humanos

43 Princípio 2. As plataformas aderem às normas internacionais em matéria de direitos humanos, incluindo na conceção da plataforma, na moderação de conteúdos e na curadoria de conteúdos

48 Princípio 3. As plataformas são transparentes

53 Princípio 4. As plataformas disponibilizam informações e ferramentas aos usuários

55 Princípio 5. As plataformas são responsáveis perante as partes interessadas relevantes

57 Disposições específicas do contexto

62 **Conclusão**

64 **Apêndice**

Prefácio da Diretora-Geral da UNESCO, Audrey Azoulay:

Preservando a liberdade de expressão e o acesso à informação: princípios para uma abordagem multissetorial para a governança das plataformas digitais

Setembro de 2023

Em 2023, 60% da população mundial, ou seja, 4,75 bilhões de pessoas, utilizam as plataformas de redes sociais para se expressarem, informarem e afirmarem.

O espaço digital, um local de liberdade e um novo fórum de expressão e debate, entrelaça as nossas relações sociais, identidades e vidas.

Estas plataformas tornaram-se palcos para os defensores da igualdade e da liberdade, dando voz a quem não tem voz, oferecendo um refúgio para diversas formas de expressão.

Não obstante, estas mesmas redes sociais, cujo nome é tão promissor, tornam-se demasiadas vezes bolhas de isolamento, casulos de desinformação, que por vezes fomentam teorias da conspiração e violência extrema.

Enquanto espaços virtuais de interação social, estão dependentes de algoritmos concebidos para monopolizar a nossa atenção, favorecendo inadvertidamente a desinformação e o discurso de ódio ao dar prioridade aos cliques em detrimento da certeza, da probabilidade em detrimento de provas.

No entanto, se já não formos capazes de distinguir a ficção da realidade, a falsidade da verdade, os alicerces das nossas sociedades desmoronam-se, a democracia, o diálogo e o debate (todos indispensáveis para enfrentar os grandes desafios contemporâneos) tornam-se impossíveis.

Perante a natureza global destas questões, temos de desenvolver respostas uniformes em todo o mundo, para evitar a fragmentação das regulamentações ou abordagens que comprometam os direitos humanos.

É este o desafio global que a UNESCO deve enfrentar, uma vez que se encontra no cerne do nosso mandato.

Desde que a nossa Organização foi criada, tem trabalhado para promover «o conhecimento e o entendimento mútuos entre os povos», notavelmente por meio do «livre fluxo de ideias, através da palavra e da imagem», tal como sublinhado na nossa Constituição.

Este compromisso levou a UNESCO a publicar diretrizes para a regulamentação da radiodifusão em 2005. Recentemente, a nossa Recomendação sobre a Ética da Inteligência Artificial, adotada em 2021 pelos nossos 193 Estados-Membros, criou um quadro humanista para a evolução desta tecnologia.

Permanecendo fiel aos seus valores e à sua história, a UNESCO trabalhou para desenvolver as diretrizes inovadoras apresentadas nesta publicação. Estas procuram combater a desinformação e o discurso de ódio, promovendo simultaneamente a transparência e a liberdade de expressão nas plataformas.

Estes esforços foram liderados pela Declaração Windhoek +30 de 2021, cujos princípios foram adotados por todos os Estados-Membros da UNESCO. A Declaração definiu três pilares de ação: defender a transparência das plataformas, garantir a viabilidade dos meios de comunicação social e promover o pensamento crítico entre os utilizadores.

Este esforço, que se traduz nas presentes diretrizes, é o resultado de consultas exaustivas, enriquecidas por mais de 10 000 comentários, o que o torna uma das consultas mais abrangentes realizadas pelas Nações Unidas. Por si só, a conferência Por uma Internet Confiável, organizada pela UNESCO em fevereiro de 2023, reuniu mais de 4000 partes interessadas de 134 países.

Estas diretrizes propõem medidas justas, claras e partilhadas: moderadores online em todas as línguas, incluindo as indígenas; uma maior transparência das plataformas e do seu financiamento, com uma melhor avaliação dos riscos; a criação de entidades reguladoras independentes; a promoção do pensamento crítico; o apoio à igualdade de género; e, acima de tudo, a salvaguarda e o reforço da liberdade de expressão, da diversidade cultural e de outros direitos humanos.

Para além das realidades atuais das plataformas digitais, este texto também aborda os desafios futuros, em particular os colocados pela inteligência artificial generativa.

A UNESCO está empenhada em ajudar os Estados-Membros, a sociedade civil e os principais intervenientes digitais a adotarem este texto, para que as operações das plataformas estejam totalmente alinhadas com os nossos valores e as normas internacionais em matéria de direitos humanos.

Vamos manter-nos focados no nosso objetivo: combater o discurso de ódio e a desinformação, preservando simultaneamente a liberdade de expressão. Não se trata de uma contradição: ao reforçarmos o acesso a informação livre e confiável, reforçamos também a liberdade de pensamento e de expressão.

Nas palavras de Hannah Arendt, «A liberdade de opinião é uma farsa, a menos que a informação fatorial seja garantida e os próprios fatos não estejam em disputa.»

Diretrizes para a governança das plataformas digitais

Salvaguardar a liberdade de expressão e o acesso à informação com uma abordagem multissetorial

Outubro de 2023

O objetivo das Diretrizes

1. Com base em princípios, convenções e declarações relevantes, a UNESCO desenvolveu o presente documento, através de consultas multilaterais e de um diálogo global: *Diretrizes para Salvaguardar a Liberdade de Expressão e o Acesso à Informação na Governança das Plataformas Digitais: Uma Abordagem Multissetorial* (as Diretrizes).¹
2. O objetivo das Diretrizes é salvaguardar o direito à liberdade de expressão, incluindo o acesso à informação, bem como outros direitos humanos na governança das plataformas digitais, ao mesmo tempo em que lidamos com conteúdos que podem ser permissivamente restringidos de acordo com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos. Por extensão, uma governança das plataformas digitais baseada nos direitos humanos promoveria ainda mais a diversidade cultural, a expressão cultural e os conteúdos culturais diversificados.² As Diretrizes traçam um sistema de governança que respeita os direitos humanos e promovem a redução dos riscos e processos baseados em sistemas para a moderação e curadoria de conteúdos. Estas Diretrizes colocam em evidência princípios gerais que devem ser seguidos em todos os sistemas de governança que tenham impacto na liberdade de

1. A versão original deste documento está redigida em inglês.

2. Convenção sobre a Proteção e Promoção da Diversidade das Expressões Culturais da UNESCO de 2005, artigos 1.º e 4.º. De acordo com a convenção, «conteúdo cultural» refere-se ao caráter simbólico, dimensão artística e valores culturais que têm por origem ou expressam identidades culturais. Além disso, as «expressões culturais» são aquelas expressões que resultam da criatividade de indivíduos, grupos e sociedades e que possuem conteúdo cultural.

expressão e no acesso à informação em plataformas digitais, independentemente da disposição regulamentar específica e do foco temático, desde que essas disposições estejam alinhadas com as disposições estabelecidas nas presentes Diretrizes.

3. As Diretrizes reconhecem que a aplicação de regras e regulamentos em todos os sistemas de governança deve respeitar as normas internacionais em matéria de direitos humanos, incluindo o n.º 3 do artigo 19.º do *Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos* (PIDCP),³ que estabelece que qualquer restrição à liberdade de expressão deve estar prevista na lei, ter um objetivo legítimo, tal como definido na disposição, e ser necessária e proporcional; bem como o artigo 20.º do PIDCP e outras normas internacionais, em particular as interpretações autorizadas das disposições destes tratados pelo Comité dos Direitos Humanos das Nações Unidas, pelos tribunais internacionais e regionais de direitos humanos e pelo Plano de Ação de Rabat sobre a proibição da apologia do ódio nacional, racial ou religioso que constitua um incitamento à discriminação, à hostilidade ou à violência.⁴
4. As Diretrizes visam proteger e promover os padrões de direitos humanos e permitir a existência de uma pluralidade de plataformas, incluindo as descentralizadas, e um ecossistema que tenha uma diversidade de padrões de conteúdo e sistemas de moderação.
5. As Diretrizes podem constituir um recurso para uma série de partes interessadas: para os decisores políticos na identificação de objetivos legítimos, princípios de direitos humanos e processos inclusivos e participativos que possam ser considerados na elaboração de políticas; para os órgãos regulatórios e outros órgãos de governança que lidam com a implementação e avaliação de políticas, códigos de conduta ou regulamentação; para as plataformas digitais nas suas políticas e práticas; e para outras partes interessadas, como a sociedade civil, nos seus esforços de defesa e responsabilização. Os meios de comunicação social também podem beneficiar destas Diretrizes nos seus esforços contínuos para responsabilizar os atores de grande influência.
6. As Diretrizes foram concebidas com o intuito de informar tanto os processos de governança específicos da gestão de conteúdos em plataformas digitais,

3. *Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos* (PIDCP). 1966. <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/international-covenant-civil-and-political-rights>.

4. As Diretrizes devem ser consultadas em harmonia com todos os instrumentos internacionais fundamentais em matéria de direitos humanos. Estes estão indicados em: <https://www.ohchr.org/en/core-international-human-rights-instruments-and-their-monitoring-bodies>.

como os processos de governança que já estão a ser implementados noutras áreas que podem ter impacto no exercício da liberdade de expressão e no acesso à informação e na diversidade de conteúdos culturais e que devem ser considerados atendendo às mudanças no ambiente digital (tais como eleições, proteção de dados e regulamentação em matéria de concorrência). Em função da questão e do contexto jurisdicional, esses processos de governança podem assumir a forma de uma combinação de pilares complementares, autorregulação, correção e regulamentação estatutária, estruturados em conformidade com as normas internacionais em matéria de direitos humanos (ver a seção «O sistema de governança» abaixo). Tais processos de governança devem ser conduzidos de uma forma aberta, transparente, multissetorial, proporcional e com base em evidências. Para o efeito, as presentes Diretrizes devem ser apresentadas sob a forma de um documento vivo, sujeito a revisões e atualizações periódicas, nomeadamente para considerar as lições aprendidas com a sua implementação, bem como as alterações e impactos tecnológicos subsequentes.

7. As presentes Diretrizes foram concebidas para contribuir, de forma prática, para os esforços mais amplos de concretização de um modelo de governança digital centrado no ser humano. São igualmente parte integrante do conjunto mais vasto de medidas necessárias para alcançar o desenvolvimento sustentável. Estas medidas irão:
 - a. Incentivar e contribuir para o desenvolvimento de redes mundiais multilaterais e de espaços comuns para debater e partilhar boas práticas sobre a governança das plataformas digitais, reunindo diferentes pontos de vista e um leque alargado de perspectivas.
 - b. Servir de instrumento para todas as partes interessadas relevantes promovam uma regulamentação que respeite os direitos humanos e responsabilizem os governos e as plataformas digitais.
 - c. Promover abordagens políticas baseadas em evidências e nos direitos humanos.
 - d. Incentivar a maior convergência possível a nível mundial nas políticas de governança das plataformas para evitar a fragmentação da Internet.
8. As Diretrizes visam **contribuir para e ser informadas pelos processos em curso a nível da ONU**, tais como a implementação das propostas contidas na «Nossa Agenda Comum.» Tal inclui o desenvolvimento do Pacto Digital

Global,⁵ a preparação da Cúpula do Futuro da ONU, que terá lugar em setembro de 2024, e a criação de um Código de Conduta que promova a integridade da informação nas plataformas digitais.⁶ As Diretrizes também integrarão os debates sobre a próxima revisão dos 20 anos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (CMSI) e do Fórum sobre a Governança da Internet (FGI). O presente texto beneficiou e pretende contribuir para iniciativas conduzidas por outras organizações governamentais internacionais, incluindo as de âmbito regional.

5. Ver o documento Resumo de Políticas Nossa Agenda Comum 5, publicado pelo Secretário-Geral da ONU, com referências cruzadas ao processo que conduziu às presentes Diretrizes: https://digitallibrary.un.org/record/4011891/files/%5EEOSG_2023_5%5E--EOSG_2023_5-EN.pdf.

6. Ver o documento Resumo de Políticas Nossa Agenda Comum 8, publicado pelo Secretário-Geral da ONU, com referências cruzadas ao processo que conduziu a estas Diretrizes: <https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/our-common-agenda-policy-brief-information-integrity-en.pdf>.



Introdução

9. A UNESCO foi criada em novembro de 1945 com a missão de «contribuir para a paz e a segurança, promovendo colaboração entre as nações através da educação, da ciência e da cultura, para fortalecer o respeito universal pela justiça, pelo estado de direito, e pelos direitos humanos e liberdades fundamentais, que são afirmados para os povos do mundo.»⁷
10. O mandato global da UNESCO, que inclui a promoção do «livre fluxo de ideias através da palavra e da imagem», tem orientado o trabalho da Organização há quase 80 anos, enquanto laboratório de ideias, câmara de compensação, definição de normas, catalisador e motor da cooperação internacional e criador de capacidades. Esta história também moldou o mandato da Organização no sistema das Nações Unidas para proteger e promover a liberdade de expressão, o acesso à informação e a segurança dos jornalistas, tanto offline como online.
11. O trabalho e o compromisso contínuos da UNESCO visam garantir que a governança das plataformas digitais protege e promove a liberdade de expressão, o acesso à informação e a conteúdos culturais diversificados, bem como outros direitos humanos para todos, incluindo grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização.⁸

7. *Constituição da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura*, artigo 1 <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000147273>.

8. «Grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização» refere-se a crianças e adolescentes; pessoas com deficiência; migrantes, refugiados e requerentes de asilo; pessoas LGBTI; e pessoas idosas.

12. Este esforço é inspirado nas décadas de trabalho da UNESCO no domínio da regulamentação da radiodifusão, uma vez que qualquer intervenção governamental relacionada com questões de conteúdo, independentemente da fonte do conteúdo, deve sempre incluir a salvaguarda da diversidade e da liberdade de expressão, bem como o acesso à informação como objetivo final. As Diretrizes contribuem igualmente para a implementação da Estratégia de Médio Prazo da Organização para 2022–2029 (41 C/4).⁹
13. Em 2015, a Conferência Geral da UNESCO aprovou os princípios DAAM de Universalidade da Internet, que destacam a importância dos Direitos **Humanos**, da **Abertura**, da **Acessibilidade** e **Multissetorialidade** no desenvolvimento, crescimento e evolução da Internet.¹⁰ Os referidos princípios reconhecem a necessidade fundamental de garantir que os espaços online continuem a desenvolver-se e a ser utilizados de forma a alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.
14. Uma abordagem multissetorial para o desenvolvimento e a aplicação de princípios, normas, regras, procedimentos de tomada de decisões e programas partilhados que moldam a evolução e a utilização da Internet tem estado subjacente à estratégia global adotada pelo sistema das Nações Unidas, incluindo a UNESCO, desde a Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (2003 e 2005), e foi reafirmada pela Assembleia Geral das Nações Unidas durante o processo de revisão de 10 anos em 2015:

Reafirmamos, além disso, o valor e os princípios da cooperação e do envolvimento de várias partes interessadas que caracterizaram o processo da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação desde a sua criação, reconhecendo que a participação efetiva, a parceria e a cooperação dos Governos, do setor privado, da sociedade civil, das organizações internacionais, das comunidades técnicas e académicas e de todas as outras partes interessadas relevantes, no âmbito das suas respetivas funções e responsabilidades, especialmente com uma representação equilibrada dos países em desenvolvimento, tem sido e continua a ser fundamental para o desenvolvimento da sociedade da informação.¹¹

9. O Objetivo Estratégico 3 da Estratégia de Médio Prazo consiste em construir sociedades inclusivas, justas e pacíficas, nomeadamente através da promoção da liberdade de expressão. O Objetivo Estratégico 4 consiste em promover um ambiente tecnológico ao serviço da humanidade através do desenvolvimento e divulgação de conhecimentos, competências e de normas éticas. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378083>.

10. UNESCO. «Indicadores de Universalidade da Internet.» <https://www.unesco.org/en/internet-universality-indicators>.

11. Assembleia Geral das Nações Unidas. 2015. «Documento final da reunião de alto nível da Assembleia Geral sobre a revisão global da implementação dos resultados da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação.» 70/125. https://unctad.org/system/files/official-document/ares70d125_en.pdf

- 15.** A 41.^a Conferência Geral da UNESCO aprovou os princípios da *Declaração de Windhoek+30* em novembro de 2021, na sequência de um processo multissetorial que teve início na celebração global do Dia Mundial da Liberdade de Imprensa, em maio do mesmo ano.¹² A Declaração afirmava que a informação é um bem público e estabeleceu, entre os objetivos definidos, três passos para garantir a informação como um recurso partilhado por toda a humanidade: a transparência das plataformas digitais, os cidadãos habilitados através da alfabetização midiática e informacional e a viabilidade dos meios de comunicação social. Ao promover a visão da informação como um bem público, a UNESCO reconhece que este direito universal é tanto um meio, como um fim para a realização das ambições humanas coletivas, incluindo a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. A informação permite que os cidadãos exerçam os seus direitos fundamentais, apoia a igualdade de género e permite a participação e a confiança na governança democrática e no desenvolvimento sustentável, sem deixar ninguém de fora.
- 16.** O foco das Diretrizes nos desafios relacionados com a liberdade de expressão e o acesso à informação e a diversos conteúdos culturais no ambiente digital complementa o trabalho da Organização nas áreas da educação, das ciências e da cultura. Isto inclui, mas não se limita à Recomendação da UNESCO sobre a Ética da Inteligência Artificial,¹³ que apela a políticas internacionais e nacionais e a quadros regulamentares para assegurar que as tecnologias emergentes beneficiam a humanidade como um todo, e a *Convenção de 2005 sobre a Proteção e Promoção da Diversidade das Expressões Culturais*¹⁴ e as suas Diretrizes sobre a Implementação da Convenção no Ambiente Digital. As referidas Diretrizes promovem «o respeito pelas liberdades fundamentais de expressão, informação e comunicação, e pela privacidade e outros direitos humanos como pré-requisitos para a criação, distribuição e acesso a diversas expressões culturais [incluindo] a liberdade artística como corolário da liberdade de expressão, os direitos sociais e económicos dos autores e artistas que trabalham no ambiente digital e a conectividade de todos os parceiros com parceiros da sua escolha.»¹⁵ O foco destas Diretrizes é também um complemento

12. UNESCO. 2021. *Declaração Windhoek+30: A informação como um bem público*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000378158>.

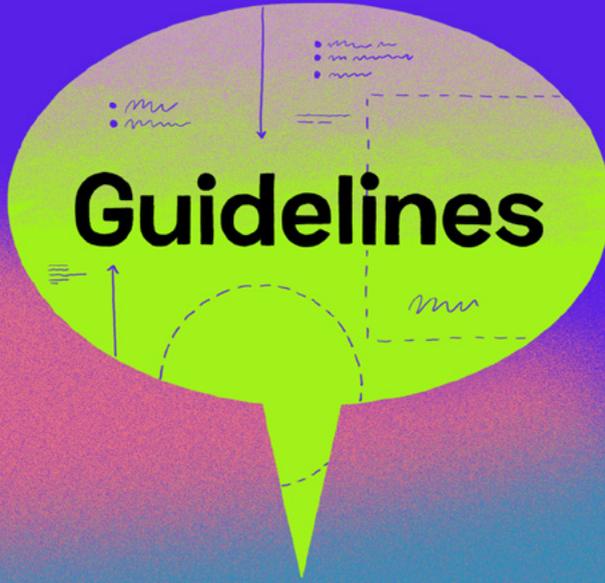
13. UNESCO. 2021. «Recomendação sobre a Ética da Inteligência Artificial.» <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000380455>.

14. UNESCO. 2005. *2005 Convenção sobre a Convenção sobre a Proteção e Promoção da Diversidade das Expressões Culturais*. <https://en.unesco.org/creativity/convention>.

15. UNESCO. 2017. «Diretrizes sobre a Implementação da Convenção no Ambiente Digital.» <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000370521.page=92>.

da Declaração MONDIACULT de 2022, que apela a uma «regulamentação substancial do setor digital, nomeadamente das principais plataformas», em prol da diversidade cultural online e do acesso justo a conteúdos para todos.¹⁶

16. UNESCO. 2022. «Conferência Mundial da UNESCO sobre Políticas Culturais e Desenvolvimento Sustentável - MONDIACULT 2022 – Declaração Final.» https://www.unesco.org/sites/default/files/medias/fichiers/2022/10/6.MON-DIACULT_EN_DRAFT%20FINAL%20DECLARATION_FINAL_1.pdf



Estrutura das Diretrizes

- 17.** As Diretrizes começam por descrever o ambiente propício necessário para salvaguardar a liberdade de expressão, o acesso à informação e outros direitos humanos, assegurando simultaneamente um ambiente aberto, seguro e protegido para os usuários e não usuários das plataformas digitais. A este respeito, as Diretrizes descrevem as responsabilidades das diferentes partes interessadas. Entre elas:
- a.** Os deveres dos Estados de respeitar, proteger e fazer cumprir os direitos humanos.
 - b.** As responsabilidades das plataformas digitais no respeito pelos direitos humanos.
 - c.** O papel das organizações intergovernamentais.
 - d.** O papel da sociedade civil, dos meios de comunicação social, do meio acadêmico, da comunidade técnica e de outras partes interessadas na promoção dos direitos humanos.
- 18.** As Diretrizes estabelecem então os princípios básicos para o sistema de governança das plataformas digitais com uma abordagem multissetorial e baseada nos direitos humanos. Esta seção estabelece disposições complementares de autorregulação, corregulação e regulamentação estatutária, bem como critérios que podem ser utilizados para definir o âmbito das empresas abrangidas pela regulamentação estatutária.

- 19.** As Diretrizes identificam ainda a alfabetização midiática e informacional, bem como o respeito pela diversidade cultural, como uma responsabilidade comum de todas as partes interessadas envolvidas na governança das plataformas digitais.
- 20.** Por último, descrevem as áreas em que as plataformas digitais devem dispor de sistemas e processos para avaliar os riscos; para selecionar e moderar os conteúdos com base nas normas internacionais em matéria de direitos humanos e no respeito pela diversidade cultural, tal como definida pela Convenção UNESCO 2005; para habilitar os usuários através da alfabetização midiática e informacional; e para prestar contas através de mecanismos de denúncia e reparação, a fim de salvaguardar a liberdade de expressão, o acesso à informação, bem como outros direitos humanos.
- 21.** É importante salientar que os diferentes domínios abrangidos pelas presentes diretrizes (identificados nos pontos 17–21 acima) devem ser considerados como um todo. A salvaguarda da liberdade de expressão e do acesso à informação e a conteúdos culturais diversificados exige a consideração de todos os elementos anteriormente descritos.



Ambiente propício

22. Todas as partes interessadas partilham a responsabilidade de manter um ambiente propício à liberdade de expressão, ao acesso à informação e a outros direitos humanos, garantindo simultaneamente um ambiente aberto, seguro e protegido para os usuários e não usuários das plataformas digitais.¹⁷
23. A criação de um ambiente propício não é apenas uma questão de engenharia. Trata-se igualmente de um esforço que exige o empenho da sociedade como um todo e que, por conseguinte, requer soluções para toda a sociedade. Todas as partes interessadas relevantes em cada sistema de governança devem tomar medidas para permitir o exercício do direito à liberdade de expressão aos grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, às mulheres e meninas e às comunidades indígenas, bem como aos jornalistas, artistas, defensores dos direitos humanos e do meio ambiente. Todos os membros da sociedade desempenham um papel importante para tornar a Internet segura, para desafiar comportamentos violentos ou perigosos, para respeitar os direitos dos outros em trocas online, para respeitar a diversidade dos conteúdos culturais e para estar consciente dos preconceitos inerentes às sociedades.

17. As palavras «seguro» e «segurança» contidas nas presentes Diretrizes são compreendidas como as condições em que os indivíduos podem confiar que os seus direitos humanos, incluindo o direito à liberdade de expressão e ao acesso à informação, estão protegidos.

- 24.** As crianças dispõem de um estatuto especial, dada a sua fase de desenvolvimento especial, a sua voz política limitada ou inexistente e ao fato de que as experiências negativas na infância podem ter consequências ao longo da vida ou transgeracionais.¹⁸ Por conseguinte, apesar de a proteção da liberdade de expressão e do acesso à informação se aplicar a todos os indivíduos, os governos e as plataformas digitais devem também reconhecer as suas responsabilidades específicas para com as crianças¹⁹ no âmbito dos sistemas de governança. Todas as partes interessadas devem manter os mais elevados padrões éticos e profissionais no que diz respeito ao envolvimento das crianças no ambiente digital, incluindo a proteção e promoção da liberdade de expressão das crianças e o acesso à informação.
- 25.** Todas as partes interessadas envolvidas na governança das plataformas digitais devem promover e, quando aplicável, financiar respostas colaborativas, envolvendo organizações da sociedade civil, redes de jornalistas e investigadores, para obterem um conhecimento mais detalhado sobre os conteúdos que podem ser restringidos de acordo com a legislação e as normas internacionais de direitos humanos e as respostas para proteger e apoiar mulheres e meninas, grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, jornalistas, artistas, defensores dos direitos humanos, comunidades indígenas e defensores do meio ambiente.

Os deveres dos Estados de respeitar, proteger e fazer cumprir os direitos humanos

- 26.** Os Estados devem respeitar e promover os direitos humanos, incluindo o direito à liberdade de expressão e o direito de acesso à informação. As restrições à liberdade de expressão só são permitidas nas condições estabelecidas no n.º 3 do artigo 19 e no artigo 20 do PIDCP. Os Estados têm obrigações positivas de proteger os direitos humanos contra interferências injustificadas de intervenientes privados, incluindo plataformas digitais, uma vez que têm a responsabilidade de criar um ambiente regulatório que promova o respeito dos direitos humanos pelas plataformas e de fornecer diretrizes às plataformas digitais sobre as suas responsabilidades.

18. Ver Comité dos Direitos da Criança da ONU (2013), «Comentário geral n.º 16 (2013) sobre as obrigações dos Estados relativas ao impacto do setor empresarial sobre os direitos das crianças,» par. 4. Ver também «Comentário geral n.º 25 (2021) sobre os direitos das crianças em relação ao ambiente digital.» <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>.

19. Para a maioria dos efeitos, considera-se que crianças são geralmente pessoas com idade inferior a 18 anos.

- 27.** Além do mais, os Estados têm a obrigação de ser totalmente transparentes e responsáveis quanto aos requisitos que impõe às plataformas digitais, garantindo a segurança jurídica e a previsibilidade jurídica, que são condições prévias essenciais a um Estado de direito.
- 28.** Especificamente, os Estados devem:
- a.** Promover o acesso universal e significativo à Internet e garantir a neutralidade na Internet.²⁰
 - b.** Garantir que todas as crianças tenham acesso igualitário e efetivo ao ambiente digital de formas que sejam relevantes para elas, e tomar todas as medidas necessárias para superar a exclusão digital.²¹
 - c.** Direcionar recursos e acelerar os esforços para acabar com a exclusão digital, preencher as lacunas de dados, remover outras barreiras enfrentadas por grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização e cumprir o direito de todas as mulheres e meninas ao acesso à informação.
 - d.** Reforçar o espaço cívico e promover meios de comunicação social livres, independentes e pluralistas, e apoiar a investigação independente sobre o discurso online, a moderação e a curadoria de conteúdos e a responsabilização das plataformas.
 - e.** Garantir uma forte proteção dos jornalistas (incluindo as mulheres jornalistas), dos defensores dos direitos humanos e dos denunciantes, e considerar o apoio a mecanismos transparentes de autorregulação dos meios de comunicação social que promovam e protejam os mais elevados padrões de profissionalismo.
 - f.** Garantir uma forte proteção dos artistas, reconhecendo a importância das suas obras para a renovação da produção cultural e a promoção da diversidade cultural, e considerar que se encontram no cerne do tecido cultural da sociedade.
 - g.** Garantir os direitos dos usuários das plataformas digitais à liberdade de expressão, ao acesso à informação, à igualdade e à não discriminação, bem como proteger os direitos dos usuários em matéria de privacidade, proteção de dados, associação e participação pública.

20. Na «Declaração Conjunta sobre a Liberdade de Expressão e a Internet», os mandatos internacionais especiais sobre a liberdade de expressão indicaram: «A efetivação do direito à liberdade de expressão impõe aos Estados a obrigação de promover o acesso universal à Internet.» Adotado em 1 de junho 2011, par. 6(a). <http://www.law-democracy.org/wp-content/uploads/2010/07/11.06.Joint-Declaration.Internet.pdf>.

21. Ver «Comentário geral n.º 25 (2021) sobre os direitos das crianças em relação ao ambiente digital.» <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>.

- h.** Adotar leis, baseadas nas normas internacionais em matéria de direitos humanos, e assegurar a sua aplicação efetiva para proibir, investigar e reprimir a violência online baseada no gênero.²²
- i.** Garantir que quaisquer restrições impostas às plataformas sigam de forma coerente o elevado limiar estabelecido para as restrições à liberdade de expressão, com base na aplicação do n.º 3 do artigo 19 e do artigo 20 do PIDCP, respeitando os princípios de legalidade, objetivo legítimo, necessidade e proporcionalidade
- j.** Desencorajar fortemente (inclusive através de medidas como códigos de conduta profissionais) os funcionários públicos de divulgarem desinformação, incluindo desinformação sobre o gênero;²³ desinformação; e intimidação ou ameaça aos meios de comunicação social. Além disso, proibir expressões que constituam apologia do ódio nacional, baseado no gênero, racial ou religioso, que constituam incitamento à discriminação, hostilidade ou violência, tal como proibido pelo direito internacional em matéria de direitos humanos, em conformidade com a Estratégia e Plano de Ação das Nações Unidas contra Discurso de Ódio.
- k.** Ser transparente e divulgar todas as informações sobre o tipo, o número e a base jurídica dos pedidos que fazem às plataformas digitais para retirar, remover e bloquear conteúdos. Os Estados devem ser capazes de demonstrar como isso está em conformidade com os artigos 19, n.º 3, e 20 do PIDCP.
- l.** Promover a alfabetização midiática e informacional para reforçar o empenho positivo nas plataformas e desenvolver competências de segurança online, nomeadamente nos espaços digitais, com o objetivo de capacitar os usuários, em particular os grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização. Tal deve incluir a promoção de conhecimentos sobre os direitos à liberdade de expressão, à privacidade, à igualdade, ao acesso à justiça e aos meios de reclamação e reparação, bem como o recurso a especialistas em alfabetização midiática e informacional, bibliotecas, acadêmicos, organizações da sociedade civil e instituições de acesso à informação.

22. Ver «A/76/258: Justiça de gênero e liberdade de expressão - Relatório da Relatora Especial sobre a promoção e proteção da liberdade de opinião e de expressão.» «Todas as medidas legais para restringir o discurso de ódio baseado no gênero ou a desinformação sobre o gênero devem cumprir o teste de três partes de legalidade, necessidade e proporcionalidade e objetivos legítimos, conforme estabelecido no Artigo 19 (3) do Pacto. A criminalização deve ser evitada, exceto nos casos mais graves de defesa que constituam incitamento.» <https://www.ohchr.org/en/documents/thematic-reports/a76258-gender-justice-and-freedom-expression-report-special-rapporteur>.

23. Idem, par. 21: «A desinformação sobre o gênero também está a aumentar. Embora seja um subsetor da violência baseada no gênero, tem algumas características distintas, utilizando “narrativas falsas ou enganosas baseadas no gênero e no sexo contra as mulheres, muitas vezes com algum grau de coordenação, destinadas a dissuadir as mulheres de participar na esfera pública. Combina três características que definem a desinformação online: falsidade, intenção maligna e coordenação”.»

- m.** Garantir que qualquer autoridade reguladora que se ocupa da gestão de conteúdos de plataformas digitais, independentemente da temática, seja estruturada de forma independente, protegida de interesses políticos e económicos, e disponha de sistemas de revisão externa (ver pontos 68–73 das presentes Diretrizes). Esses sistemas de controle podem incluir o escrutínio legislativo e judicial, bem como a exigência de transparência e de consulta de múltiplas partes interessadas, a elaboração de relatórios anuais e a realização periódica de auditorias externas. Tal implicaria também a definição de regras claras sobre a competência e a autoridade do poder judicial.
- n.** Garantir que as autoridades reguladoras dispõem de recursos suficientes e da capacidade de efetuar avaliações em conformidade com os objetivos das presentes Diretrizes.
- o.** Reconhecer que qualquer sistema de governança deve basear-se na experiência de especialistas em direitos humanos, académicos e organizações da sociedade civil, bem como nas boas práticas reconhecidas de outros sistemas de governança.
- p.** Incentivar a cooperação internacional, incluindo a cooperação triangular e Sul-Sul, entre as autoridades reguladoras e os intervenientes judiciais, promovendo a partilha de boas práticas e conhecimentos.

29. Os Estados devem abster-se de:

- a.** Impor medidas que impeçam ou perturbem o acesso geral à divulgação de informações, online e offline, incluindo o corte do acesso à Internet.
- b.** Impor uma obrigação geral de monitorização ou uma obrigação geral para as plataformas digitais tomarem medidas proativas em relação a conteúdos considerados ilegais numa jurisdição específica ou a conteúdos que possam ser restringidos de forma admissível de acordo com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos. As plataformas digitais não devem ser consideradas responsáveis quando agem de boa fé e com a devida diligência, realizam investigações voluntárias ou tomam outras medidas destinadas a detectar, identificar e remover ou bloquear o acesso a conteúdos proibidos nos termos do artigo 20.º do PIDCP ou que tenham sido restringidos nos termos do n.º 3 do artigo 19 do PIDCP.
- c.** Sujeitar o pessoal das plataformas digitais a sanções penais por uma alegada ou potencial violação dos regulamentos em relação ao seu trabalho de moderação e curadoria de conteúdo.

As responsabilidades das plataformas digitais no respeito pelos direitos humanos

- 30.** As plataformas digitais devem cumprir cinco princípios fundamentais:
- a. As plataformas exercem a devida diligência** em matéria de direitos humanos, avaliando o seu impacto nos direitos humanos, incluindo as dimensões cultural e de género, avaliando os riscos e definindo as medidas de atenuação.
 - b. As plataformas aderem às normas internacionais em matéria de direitos humanos, incluindo na conceção da plataforma, na moderação de conteúdos e na curadoria de conteúdos.** As plataformas devem seguir as normas internacionais pertinentes em matéria de direitos humanos, incluindo os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos. A conceção deve garantir a não discriminação e a igualdade de tratamento e a prevenção de danos; as políticas e práticas de moderação e curadoria de conteúdos devem estar em conformidade com as normas em matéria de direitos humanos, quer essas práticas sejam aplicadas por meios automatizados ou humanos, com conhecimento das línguas locais e do contexto linguístico, bem como com o respeito pela diversidade cultural, e com a proteção e o apoio adequados aos moderadores humanos.
 - c. As plataformas são transparentes** e abertas quanto ao seu modo de funcionamento, com políticas compreensíveis e auditáveis, bem como com métricas concebidas por várias partes interessadas para avaliar o desempenho. Isto inclui a transparência sobre as ferramentas, os sistemas e os processos utilizados para moderar e selecionar conteúdos nas suas plataformas, incluindo no que respeita às decisões algorítmicas e aos resultados que produzem.
 - d. As plataformas tornam a informação acessível** para que os usuários compreendam os diferentes produtos, serviços e ferramentas fornecidos e tomem decisões informadas sobre os conteúdos que partilham e consomem. As plataformas fornecem informações e permitem que os usuários realizem ações no seu próprio idioma e têm em conta a idade e as deficiências dos usuários.
 - e. As plataformas são responsáveis perante as partes interessadas relevantes,** incluindo os usuários, o público e os intervenientes no sistema de governança, na aplicação dos seus termos de serviço e políticas de conteúdos. Oferecem aos usuários a possibilidade de procurar uma solução adequada e atempada para as decisões relacionadas com conteúdos, incluindo os usuários cujo conteúdo foi retirado ou submetido a moderação e os usuários que apresentaram queixas sobre conteúdos.
- 31.** As plataformas devem aplicar estes princípios em todas as jurisdições onde

operam, assegurando os recursos e as capacidades necessárias para servir os usuários de forma atempada e eficaz.

32. Para cumprir estes princípios, existem domínios específicos em que as plataformas digitais têm a responsabilidade de denunciar ou atuar perante os intervenientes no sistema de governança, em conformidade com as normas internacionais em matéria de direitos humanos. Estes domínios encontram-se descritos nos pontos 85 a 129 das presentes Diretrizes.

O papel das organizações intergovernamentais

33. As organizações intergovernamentais, em conformidade com os respetivos mandatos, devem apoiar as partes interessadas relevantes para garantir que a aplicação das presentes diretrizes está em plena conformidade com o direito e as normas internacionais em matéria de direitos humanos. Este apoio deve incluir a prestação de assistência técnica, a monitorização e a comunicação de violações dos direitos humanos, o desenvolvimento de normas relevantes, a facilitação do diálogo entre as várias partes interessadas e a criação de redes.
34. As organizações intergovernamentais e as agências reguladoras nacionais podem criar modalidades de colaboração para desenvolver e partilhar boas práticas. Essa colaboração pode incluir a partilha de conhecimentos emergentes e de tendências regulatórias, bem como o apoio ou a apresentação de sugestões às entidades regulatórias nacionais para aperfeiçoar as normas e os métodos institucionais destinados a salvaguardar a liberdade de expressão e o acesso à informação. Tais modalidades devem contribuir para a redução dos riscos de fragmentação da Internet e fornecer ferramentas que permitam uma avaliação prévia dos impactos da regulamentação no funcionamento da Internet como um todo.

O papel da sociedade civil e de outras partes interessadas

35. Todas as partes interessadas envolvidas nos serviços de uma plataforma digital como usuários, responsáveis políticos, vigilantes ou por qualquer outro meio desempenham um papel fundamental no apoio à liberdade de expressão, ao acesso à informação e a outros direitos humanos. Para o efeito, o processo de desenvolvimento, aplicação e avaliação da regulamentação com impacto nos conteúdos das plataformas digitais deve adotar uma abordagem multissetorial. Um conjunto abrangente de partes interessadas também deve ser envolvido

na supervisão, incluindo aqueles que representam grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, bem como jornalistas, artistas, defensores dos direitos humanos e defensores do meio ambiente.

- 36.** A sociedade civil desempenha um papel fundamental na compreensão da natureza dos conteúdos e comportamentos prejudiciais online e no combate aos mesmos, em especial os que são dirigidos a todos os grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, mulheres e meninas, jornalistas, artistas, defensores dos direitos humanos e defensores do ambiente. A sociedade civil desempenha igualmente um papel significativo na monitorização e comunicação de informações sobre leis, políticas e medidas reguladoras governamentais com impacto nos direitos humanos. São fundamentais para colmatar o fosso entre o ecossistema de governança digital e as pessoas em geral.
- 37.** Os investigadores independentes têm um papel a desempenhar na identificação de padrões de comportamento abusivo e nos casos em que as possíveis causas profundas podem ser abordadas; os investigadores devem também ser capazes de fazer um controle independente do funcionamento do sistema de governança. As instituições e os investigadores independentes podem apoiar a devida diligência em matéria de direitos humanos, incluindo avaliações de género, auditorias, investigações e outros tipos de relatórios sobre as práticas e atividades das plataformas. Os investigadores devem ser capazes de recolher e analisar dados desagregados com base no género e noutros fatores de interseção relevantes (como raça, etnia, idade, estatuto socioeconómico, deficiência, etc.). Isto ajuda a identificar disparidades, preconceitos e impactos diferenciados das plataformas digitais em diferentes grupos em situações vulneráveis e marginalizadas.
- 38.** Os meios de comunicação social, as organizações de verificação de fatos e os profissionais destas instituições são partes interessadas importantes e desempenham um papel na promoção da liberdade de expressão, acesso à informação e a outros direitos humanos, ao mesmo tempo que desempenham a sua função de vigilância. Por conseguinte, é necessário incluir os meios de comunicação social e os seus profissionais no processo de regulamentação, reconhecendo o seu papel como participantes ativos na contribuição positiva para o ecossistema de informação digital. Uma relação construtiva entre as plataformas digitais e as fontes de notícias credíveis reforçará o papel das plataformas digitais na prestação de informações de interesse público.

39. Os educadores e os encarregados de educação têm um papel fundamental a desempenhar para ajudar os jovens e os alunos de todas as idades a compreenderem o ambiente digital mais amplo, inclusive a procurarem e compreenderem informações credíveis e a interagirem respeitosamente com os outros online. Também existe um papel a desempenhar na aprendizagem ao longo da vida, uma vez que a tecnologia está a mudar a um ritmo acelerado.
40. Os engenheiros, os cientistas de dados e a comunidade técnica envolvidos na construção de serviços e produtos de plataforma têm um papel a desempenhar na compreensão dos direitos humanos, dos riscos e dos impactos éticos dos produtos e serviços que estão a conceber e a desenvolver²⁴.
41. Todas estas partes interessadas deverão desempenhar um papel ativo nas consultas sobre o desenvolvimento e o funcionamento do sistema de governança. Deve promover-se a colaboração e o diálogo entre as partes interessadas. Deverão ser realizadas discussões e deliberações construtivas para trocar ideias, conhecimentos e perspectivas. A criação de grupos de trabalho, forças-tarefa ou comités consultivos oferece oportunidades de participação ativa na elaboração de propostas regulatórias.

24. Ver relatório do ACNUDH sobre a relação entre a definição de normas técnicas e os direitos humanos, A/HRC/53/42



O sistema de governança

42. O ecossistema de governança digital é constituído por um conjunto de várias partes interessadas, organismos e disposições regulatórias em todo o mundo. Embora alguns sistemas de governança existentes, como no caso das eleições ou da proteção de dados, devam ser interpretados e considerados de acordo com as mudanças e os desafios que a era digital implica, estão também a ser criados novos sistemas de governança em vários contextos para regulamentar diretamente as plataformas digitais. Em todo o caso, estes mecanismos de regulamentação podem ter implicações profundas na liberdade de expressão e no acesso à informação e a conteúdos culturais diversificados online.
43. As presentes Diretrizes destacam os princípios abrangentes que podem ser aplicados, conforme pertinente, a diversos processos que dizem respeito à governança de conteúdos em plataformas digitais, independentemente da forma ou do domínio. As referidas Diretrizes revelam que um sistema de governança abrangente pode efetivamente tirar partido de várias disposições regulatórias complementares para enfrentar os desafios com que se deparam as diferentes partes interessadas no ecossistema digital.
44. As Diretrizes preconizam uma abordagem multissetorial para a governança das plataformas digitais. Esta abordagem poderá incorporar aspetos como: identificar todas as partes interessadas relevantes (incluindo as plataformas que se encontram no seu âmbito de aplicação), incentivar a participação

inclusiva, assegurar uma representação equilibrada, garantir a transparência e a responsabilização, promover a tomada de decisões e o diálogo em colaboração, facilitar um processo iterativo, coordenar os esforços de implementação entre as partes interessadas e realizar avaliações e revisões periódicas.

45. Dependendo do contexto, os mecanismos de responsabilização e conformidade para a governança das plataformas digitais podem incluir a complementaridade e a convergência no âmbito de diferentes disposições regulatórias, tais como:
- a. Estruturas e mecanismos de autorregulação, em que as regras podem ser supervisionadas e aplicadas por intervenientes não estatais, como organismos de todo o setor ou conselhos de redes sociais.
 - b. Estruturas e mecanismos de correção em que, em determinados casos, os códigos de conduta podem ser dotados de força jurídica e servir de regulamentação.
 - c. Quadros regulatórios estatutários em que um ou mais reguladores independentes tomam as decisões finais sobre a definição de regras para as plataformas.
46. Tendo em conta a complexidade deste ambiente, as presentes Diretrizes foram concebidas para serem aplicadas a uma grande variedade de formas de governança. É importante notar que, em alguns domínios, poderão ser necessários quadros regulatórios estatutários para resolver áreas inadequadas para mecanismos de autorregulação e correção. Estes quadros devem garantir sempre a independência das autoridades reguladoras oficiais e, em conformidade com o objetivo das Diretrizes, devem salvaguardar sempre os direitos humanos.

Princípios dos sistemas de governança

47. Em primeiro lugar, a **transparência** deve ser um princípio transversal comum. Em todos os sistemas de governança, as plataformas digitais devem ser transparentes quanto aos termos, sistemas e processos que utilizam para moderar e selecionar conteúdos nas suas plataformas, bem como quanto a qualquer diligência devida em matéria de direitos humanos, em conformidade com as disposições das presentes diretrizes e dos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos. Deverão ser capazes de explicar de que forma os seus sistemas e processos cumprem os seus termos de serviço e a sua aplicação efetiva, e se estes estão em conformidade com as normas internacionais em matéria de direitos humanos.

48. Os sistemas e procedimentos de governança externos às plataformas também devem ser transparentes. Qualquer medida regulamentar externa deve ser proposta, aberta e amplamente debatida e, finalmente, executada sob supervisão pública, com uma definição clara e transparente do mandato e das responsabilidades pelas decisões.
49. Em segundo lugar, um princípio regulamentar comum é que os **controles e equilíbrios** entre os diferentes interesses devem ser formalmente institucionalizados. Os sistemas de governança devem aplicar sempre uma abordagem multissetorial em todas as formas de regulamentação e suas combinações. Isto significa prever uma participação ampla e inclusiva de todas as partes interessadas que possam representar da melhor forma interesses e valores divergentes, incluindo diversas perspectivas de gênero e intersetoriais. A participação das várias partes interessadas deve ser significativa em termos de representação e de criação, aplicação, acompanhamento e revisão dos processos de governança (regras, princípios e políticas). As campanhas de sensibilização do público, a divulgação orientada, o respeito pela diversidade cultural e a utilização de linguagem e formatos inclusivos nos processos de governança podem facilitar a participação eficaz.
50. Em terceiro lugar, os processos de governança devem ser **transparentes e acessíveis** a todas as partes interessadas, em especial aos grupos afetados por uma estrutura ou tipo de regulamentação propostos. As consultas públicas, as audiências públicas e as plataformas online devem ser utilizadas para proporcionar oportunidades de participação e *feedback* do público. As preocupações dos grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, bem como das mulheres e meninas, devem ser devidamente representadas no processo de tomada de decisões.
51. O sistema de governança deve garantir que as plataformas digitais se envolvem ativamente com as crianças, protegem a sua liberdade de expressão e outros direitos, aplicam salvaguardas adequadas e dão a devida atenção às suas opiniões no desenvolvimento de produtos e serviços.
52. Os sistemas de governança deverão igualmente promover o diálogo com os meios de comunicação social, nomeadamente para o investimento em meios de comunicação social independentes, e apoiar o ecossistema dos meios de comunicação social, disponibilizando dados e apoiando medidas destinadas a reforçar a sustentabilidade, a diversidade e a pluralidade dos meios de comunicação social.

53. Em quarto lugar, a inclusão de **conhecimentos especializados diversificados** deve ser uma característica comum de todas as disposições regulamentares. O sistema de governança exige que as partes interessadas tenham a capacidade necessária, através de formação e de instrumentos regulatórios, para compreender os quadros dos direitos humanos e ter em conta os desenvolvimentos tecnológicos. Deverão ter as capacidades e os conhecimentos técnicos necessários para tomar decisões informadas e aplicar as presentes Diretrizes. Todos os sistemas de governança deverão ser incentivados a informar o público e a avaliar os riscos e oportunidades associados às novas tecnologias emergentes.
54. As partes interessadas nos sistemas de governança deverão partilhar competências e conhecimentos regulamentares entre jurisdições. Os sistemas de governança nacionais, regionais e mundiais deverão ser capazes de cooperar e partilhar práticas a fim de atingir o objetivo de salvaguardar a liberdade de expressão, o acesso à informação e a outros direitos humanos, abordando simultaneamente conteúdos que possam ser objeto de restrições permissivas de acordo com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos.
55. Em quinto lugar, o sistema de governança deverá garantir que as plataformas digitais estão empenhadas em **proteger e promover a diversidade cultural e a diversidade das expressões culturais** na criação, produção, distribuição, difusão, acesso e fruição de bens e serviços culturais online, nomeadamente garantindo a sua descoberta e representação justas.

Responsabilidade e cumprimento

56. As disposições regulatórias devem ser eficazes e sustentáveis, tendo em conta os recursos locais disponíveis e as principais prioridades que requerem atenção (por exemplo, se devem ser abordadas principalmente questões relacionadas com eleições, saúde pública, publicidade ou proteção de dados, etc.). É necessário um controle independente de todas as formas de regulamentação. O processo de desenvolvimento da regulamentação deve ser aberto, transparente e baseado em evidências.
57. As plataformas digitais consideradas não conformes com as suas próprias políticas ou que não cumpram os seus deveres de salvaguardar a liberdade de expressão e o acesso à informação, ao mesmo tempo que lidam com conteúdos que podem ser objeto de restrições permissivas de acordo com

a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos, em conformidade com os cinco princípios descritos nos pontos 85 a 129, devem ser responsabilizadas perante os organismos competentes no âmbito do sistema de governança e sujeitas a medidas de execução proporcionadas com as necessárias salvaguardas processuais.

- 58. Os sistemas de autorregulação** podem ser complementares e convergir com outras formas de regulamentação. Deverão incluir auditorias periódicas obrigatórias independentes que avaliem a conformidade das plataformas digitais com os códigos, políticas ou normas de autorregulação. Tais auditorias não deverão ser diretamente financiadas pela indústria ou por plataformas digitais individuais, embora a imposição de taxas a estas entidades possa ajudar a cobrir os custos de tais exercícios. Também não devem ser efetuadas auditorias por qualquer pessoa ou entidade que tenha ou pareça ter um conflito de interesses. Os termos e os resultados da auditoria deverão estar disponíveis para comentário público.
- 59. As estruturas de correção** devem fornecer um quadro jurídico que proporcione o ambiente para a liberdade de expressão, o acesso à informação e a outros direitos humanos. Na correção, o papel regulador deve ser partilhado entre a indústria e outras partes interessadas, e o governo ou as autoridades ou organismos regulatórios oficiais independentes. O papel das autoridades públicas competentes inclui o reconhecimento do sistema de correção, a auditoria dos processos e o financiamento do sistema (eventualmente através de taxas cobradas às plataformas). A correção deve prever a possibilidade de sanções impostas pelo Estado, como multas, caso os objetivos acordados não sejam cumpridos.
- 60. A regulamentação estatutária** das plataformas digitais que aborda questões que possam afetar a liberdade de expressão só deve ser considerada quando houver independência na tomada de decisões das autoridades reguladoras envolvidas na sua aplicação. Essa regulamentação deverá focar-se nos sistemas e processos de moderação e curadoria de conteúdos, em vez de determinar a legalidade de conteúdos individuais, e deverá ter uma base legal (ou seja, ser suficientemente definida), prosseguir um objetivo legítimo nos termos do n.º 3 do artigo 19 do PIDCP.

- 61.** A abordagem multissetorial da regulamentação estatutária deve refletir-se num acordo através do qual:
- a.** As autoridades estatais competentes, incluindo as autoridades reguladoras oficiais independentes, definem o objetivo legítimo da regulamentação através de processos legislativos participativos e inclusivos.
 - b.** As plataformas digitais informam publicamente as autoridades reguladoras oficiais.
 - c.** As organizações da sociedade civil, os artistas, os investigadores independentes e outras instituições relevantes participam na elaboração da regulamentação, contribuem para a supervisão e asseguram os controles e equilíbrios necessários através do recurso à participação e ao controle institucionalizados.
- 62.** Todas as decisões específicas sobre a legalidade de determinados conteúdos devem ser objeto de um processo adequado e estar sujeitas a revisão por um órgão judicial imparcial e independente.
- 63.** Em todos os casos, as avaliações relativas ao conteúdo devem seguir o teste em três partes sobre as restrições legítimas à liberdade de expressão, tal como estabelecido no 3º parágrafo do artigo 19º do PIDCP,²⁵ e a proibição da apologia do ódio que constitua um incitamento à discriminação, à hostilidade ou à violência, tal como estabelecido no parágrafo 2º do artigo 20º do PIDCP, incluindo, se for caso disso, o teste do limiar de seis pontos para definir esse tipo de conteúdo, descrito no Plano de Ação de Rabat.²⁶
- 64.** Todas as intervenções regulatórias devem basear-se em provas, ser proporcionais e incluir salvaguardas processuais, nomeadamente ao garantir o acesso da plataforma a todos os fatos e considerações com base nos quais a decisão é tomada. Este processo deve envolver múltiplos grupos de partes interessadas, tendo em conta uma visão mais alargada da sustentabilidade, eficácia e impacto da intervenção. O apelo a um processo baseado em evidências não pode ser uma desculpa para atrasar as medidas regulatórias necessárias para proteger os direitos humanos.
- 65.** Todas as partes interessadas relevantes, incluindo as plataformas, devem ter a oportunidade de fazer observações e/ou recorrer de uma decisão de não

25. UNESCO. 2021. «Os limites legítimos à liberdade de expressão: o Teste em Três Partes.» <https://www.youtube.com/watch?v=L2QG1nrApog>.

26. UNESCO. 2021. «O Plano de Ação de Rabat sobre a proibição do incitamento ao ódio.» <https://www.unesco.org/archives/multimedia/document-5554-eng-3>.

conformidade. O sistema regulatório deve ser obrigado a publicar e a consultar medidas de aplicação e a seguir um processo adequado antes de dar instruções a uma plataforma para aplicar medidas específicas.

Definição das plataformas digitais abrangidas pelo âmbito de aplicação da regulamentação

- 66.** Ao definir as plataformas digitais que devem ser abrangidas pelo âmbito de aplicação da regulamentação, as autoridades reguladoras devem identificar as plataformas que têm presença, dimensão e quota de mercado relevantes numa jurisdição específica. Estas devem ser determinadas através de uma avaliação independente do risco que representam para os direitos humanos, incluindo de grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, bem como para as instituições democráticas.²⁷ A definição do âmbito de aplicação deve proteger o direito à privacidade e não deverá resultar no enfraquecimento da proteção da encriptação ou de outras tecnologias de proteção da privacidade.
- 67.** Em função das realidades regionais e jurisdicionais, os seguintes critérios poderão ser considerados para identificar as empresas abrangidas:
- a. Dimensão e alcance,** com foco nas plataformas com maior probabilidade de ter um impacto numa parte significativa da população e/ou em grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização.
 - b. Quota de mercado,** tendo em conta a influência considerável das plataformas dominantes em todo o ecossistema de informação. A aplicação das Diretrizes deve evitar penalizar as empresas em fase de arranque e os novos intervenientes, assegurando simultaneamente que as plataformas digitais com maior impacto potencial sejam abrangidas de forma proporcional. Embora se espere que todas as plataformas sigam os princípios gerais, as obrigações específicas de comunicação de informações previstas nos pontos 85 a 129 das presentes Diretrizes podem ser aplicadas sobretudo às plataformas de maior dimensão que tenham maior capacidade de as cumprir.
 - c. Funcionalidade e características,** tendo em conta as diferenças relevantes que os diferentes serviços apresentam em termos de visibilidade, influência e direcionalidade dos conteúdos. O risco pode ser determinado pela base de usuários da plataforma, pelas formas de propriedade, pelo modelo de negócio,

27. Um guia complementar para identificar o risco sistémico das plataformas pode ser desenvolvido para acompanhar a operacionalização das presentes Diretrizes.

pela funcionalidade e pelas características, tais como a publicação em tempo real, o potencial de se tornar viral, o volume, a velocidade de distribuição, a verossimilhança e a medida em que os conteúdos podem ser publicados sem um processo de moderação de conteúdos.²⁸



Caraterísticas das autoridades reguladoras independentes

68. Na regulamentação estatutária, as autoridades reguladoras oficiais, embora façam parte do aparelho executivo do Estado, devem ser totalmente independentes do governo e responder, em primeiro lugar, perante os órgãos legislativos pelo cumprimento dos seus mandatos.²⁹ Isto aplica-se aos organismos reguladores existentes que têm um interesse legítimo nos conteúdos das plataformas (como os organismos de gestão eleitoral, as autoridades publicitárias, as entidades de proteção das crianças, as comissões de dados e privacidade, os organismos de concorrência, etc.), bem como a quaisquer novas instâncias reguladoras específicas ou de coordenação que possam ser definidas.
69. No que se refere a todos os órgãos estatutários envolvidos na regulamentação de plataformas, quer individual ou coletivamente, a revisão periódica³⁰ deve ser realizada por um órgão independente que responda diretamente à legislatura. As intervenções estatutárias deverão igualmente ser objeto de revisão em tribunal, caso se considere que as autoridades tenham abusado dos seus poderes, agido de forma injusta, preconceituosa ou desproporcionada.

28. «As regulamentações baseadas no risco assentam na avaliação, por parte do legislador/normalizador, dos riscos relevantes para o seu mandato e do nível adequado de intervenção exigido em função do nível de risco. Se um interveniente realizar uma atividade de baixo risco, o regulamento será simplificado em conformidade, prevendo requisitos de conformidade mais baixos.» https://www3.weforum.org/docs/WEF_Pathways_to_the_Regulation_of_Crypto_Assets_2023.pdf.

29. O Banco Mundial afirmou que a principal característica do modelo de regulamentação independente é a independência na tomada de decisões. Um documento de orientação sobre a regulamentação da radiodifusão encomendado pela UNESCO (Salomon, Eve. *Guia da regulamentação da radiodifusão*. 2006) também destacou que «uma autoridade independente (ou seja, uma autoridade cujos poderes e responsabilidades estejam definidos num instrumento de direito público e que tenha poderes para gerir os seus próprios recursos, e cujos membros sejam nomeados de forma independente e protegidos por lei contra demissões injustificadas) encontra-se numa situação mais favorável para agir imparcialmente no interesse público e evitar influências indevidas de interesses políticos ou industriais.» Para obter as referências completas, consultar o apêndice das presentes diretrizes.

30. A revisão deve dar especial ênfase à forma como as decisões do sistema regulamentar podem afetar o exercício dos direitos humanos.

- 70.** As autoridades reguladoras oficiais devem ser independentes e livres de pressões económicas, políticas ou outras. O seu poder e mandato deverão ser definidos por lei. Devem também respeitar os direitos humanos internacionais e promover as normas de igualdade entre homens e mulheres.
- 71.** As instituições reguladoras oficiais devem dispor de financiamento e de competências suficientes para desempenharem as suas responsabilidades de forma eficaz. As fontes de financiamento também devem ser claras, transparentes e acessíveis a todos, e não devem estar sujeitas à discricção governamental.
- 72.** Os governantes ou membros das instituições regulatórias oficiais que trabalham com a questão dos conteúdos nas plataformas deverão:
- a.** Ser designados através de um processo participativo, transparente, não discriminatório e independente, baseado no mérito.
 - b.** Prestar contas a um organismo independente (que pode ser o poder legislativo, o poder judicial, um conselho externo ou um ou mais conselhos independentes).
 - c.** Incluir conhecimentos especializados relevantes no domínio do direito internacional dos direitos humanos e do ecossistema digital.
 - d.** Apresentar um relatório público anual a um organismo independente, de preferência ao poder legislativo, e ser responsabilizado perante este, nomeadamente informando o organismo sobre o seu parecer fundamentado.
 - e.** Tornar públicos quaisquer possíveis conflitos de interesses e declarar quaisquer ofertas ou incentivos.
 - f.** Após o termo do mandato, durante um período razoável, não ser contratado nem prestar serviços remunerados às pessoas que tenham estado sujeitas à sua regulamentação, a fim de evitar o risco conhecido como «tráfico de influências.»
- 73.** As autoridades regulatórias oficiais devem poder solicitar que as plataformas digitais apresentem relatórios periódicos sobre a aplicação das suas condições de serviço e tomar medidas corretivas contra as plataformas digitais que não cumpram as suas próprias políticas ou que não cumpram as suas responsabilidades de salvaguardar a liberdade de expressão e o acesso à informação e a conteúdos culturais diversificados. Deverão ser capazes de estabelecer um processo de reclamações e emitir recomendações públicas,

que podem ser vinculativas ou não vinculativas, e ter poderes para emitir diretivas transparentes e adequadas às plataformas para a promoção e o respeito dos direitos humanos, com base nas normas internacionais de direitos humanos.



Alfabetização midiática e informacional ³¹

74. A alfabetização midiática e informacional abrange uma vasta gama de competências que permitem aos usuários ter um pensamento crítico sobre a informação com que interagem online. A alfabetização midiática e informacional deve ser abordada especificamente através do sistema de governança para garantir que todas as partes interessadas, incluindo as plataformas digitais, desempenham o seu papel de forma eficaz.
75. A alfabetização midiática e informacional será alcançada de forma mais eficaz quando as partes interessadas do sistema de governança partilharem uma visão comum e trabalharem em conjunto para a concretizar através da partilha de conhecimentos e recursos. Os programas de alfabetização midiática e informacional devem ser adaptados à disponibilidade das tecnologias mediáticas e da informação existentes e emergentes, para que os cidadãos possam beneficiar plenamente da sua utilização para participarem ativamente nas suas sociedades.
76. Os programas de alfabetização midiática e informacional devem privilegiar a capacitação dos usuários e garantir que possuem as competências e os conhecimentos que lhes permitirão interagir com os conteúdos de forma crítica e eficaz em todas as formas dos diversos meios de comunicação social e com todos os fornecedores de informação, incluindo escolas, universidades, instituições de investigação, bibliotecas, arquivos, museus, empresas de comunicação social, editoras, entidades estatísticas, etc. Quando os programas de alfabetização midiática e informacional apenas enfatizam as competências de proteção ou segurança digital, poderão resultar em restrições excessivas à utilização das plataformas digitais. No entanto, devem dar prioridade a medidas específicas que os usuários podem adotar, com base nas boas práticas publicadas pela UNESCO e por outros organismos internacionais, para identificar

31. Ver a seção da UNESCO «Alfabetização midiática e informacional: diretrizes para a formulação de políticas e estratégias.» <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000246421>.

conteúdos que possam ser restringidos de forma permissível de acordo com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos.

- 77.** Os programas de alfabetização midiática e informacional devem promover a diversidade cultural, a inclusão social e a cidadania global e procurar reduzir o «fosso de participação» entre as pessoas que participam na criação e na utilização crítica dos conteúdos mediáticos e da informação e os que não participam. Os programas de alfabetização midiática e informacional devem também promover a igualdade entre os sexos e o empoderamento das mulheres, bem como proporcionar oportunidades de participação a grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização.
- 78.** Os governos devem sempre considerar a promoção da alfabetização midiática e informacional, incluindo competências de segurança online, para usuários, especialmente para todos os grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, bem como para as mulheres e meninas. Isto permite que os usuários interajam de forma crítica com os conteúdos e as tecnologias, naveguem numa paisagem mediática e de informação em rápida evolução marcada pela transformação digital, promovam os direitos humanos e criem resiliência face a desafios relacionados.
- 79.** Os governos devem divulgar informações e organizar campanhas de sensibilização sobre os direitos das crianças no ambiente digital, nomeadamente o seu direito à liberdade de expressão, com especial destaque para aqueles cujas ações têm um impacto direto ou indireto nas crianças. Deverão facultar programas educativos para crianças, pais e encarregados de educação, público em geral e decisores políticos, com o objetivo de aprofundar os seus conhecimentos sobre os direitos das crianças em relação às oportunidades e riscos associados aos produtos e serviços digitais. Tais programas devem incluir informações sobre o modo como as crianças podem beneficiar dos produtos e serviços digitais e desenvolver a sua alfabetização midiática e informacional, incluindo as competências digitais.
- 80.** As plataformas devem definir uma estratégia clara e acessível ao público para capacitar os usuários e promover um ambiente online favorável que salvguarde a liberdade de expressão e o acesso à informação através da alfabetização midiática e informacional, incluindo a educação para a segurança online. A plataforma digital deve prestar especial atenção à forma como pode melhorar a literacia digital de todos os usuários, em especial dos grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, tendo em conta este aspeto nas equipes de desenvolvimento de produtos.

- 81.** As plataformas digitais devem atribuir recursos adequados para melhorar a alfabetização midiática e informacional de todos os usuários, incluindo a literacia digital sobre os produtos e serviços da própria plataforma, bem como os processos relevantes para os seus usuários. Isto deve incidir sobretudo na melhoria da compreensão, por parte dos usuários, da forma como uma determinada plataforma apresenta, seleciona, recomenda e/ou sinaliza conteúdos (também relacionada com os passos descritos nos princípios 3 e 4, abaixo) e nos passos específicos que os usuários podem dar para identificarem por si conteúdos que possam ser restringidos de acordo com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos.
- 82.** As plataformas devem formar as suas equipas de desenvolvimento de produtos em alfabetização midiática e informacional, incluindo a segurança online, numa perspectiva de capacitação dos usuários e com base em normas internacionais, e criar mecanismos de acompanhamento e avaliação internos e independentes.
- 83.** Tanto os governos como as plataformas digitais devem implementar programas de alfabetização midiática e informacional em estreita colaboração com organizações e diversos especialistas independentes das plataformas, incluindo, entre outros: autoridades públicas responsáveis pela alfabetização midiática e informacional, universidades, organizações da sociedade civil que trabalham com grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, investigadores, bibliotecários, professores, educadores especializados, jornalistas, artistas e profissionais da cultura. Deverão ser tomadas medidas específicas para os usuários e não usuários e para o público de grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, tal como descrito nas muitas ferramentas da UNESCO disponíveis sobre alfabetização midiática e informacional.
- 84.** Os governos e as plataformas digitais devem colaborar e garantir que os usuários compreendem os seus direitos online e offline, incluindo o papel da alfabetização midiática e informacional no exercício e proteção dos direitos à liberdade de expressão e ao acesso à informação.



Princípio 1. As plataformas efetuam devidas diligências em matéria de direitos humanos

Salvaguardas em matéria de direitos humanos e avaliações de risco

- 85.** Em qualquer tipo de disposição regulamentar, as plataformas digitais deverão ser capazes de demonstrar os sistemas ou processos que estabeleceram para assegurar a devida diligência em matéria de direitos humanos, incluindo avaliações do impacto sobre os direitos humanos e o género,³² bem como medidas de atenuação dos riscos.³³ Estes sistemas devem ser revistos periodicamente e a revisão deve ser tornada pública.

32. Ver a «Declaração de Irene Khan, Relatora Especial sobre a promoção e proteção da liberdade de opinião e de expressão», de 18 de outubro de 2021. Em conformidade com os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, «as empresas de redes sociais devem realizar avaliações regulares dos direitos humanos e do impacto de género para identificar e atenuar os riscos sistémicos que afetam as mulheres e as pessoas não conformes com o género. Deverão tornar as plataformas seguras e inclusivas em termos de género, e em conformidade com as normas internacionais em matéria de direitos humanos, adotar políticas e ferramentas de segurança eficazes, garantir uma transparência significativa, incluindo dos algoritmos, e apresentar soluções adequadas.» <https://www.ohchr.org/en/statements/2022/02/statement-irene-khan-special-rapporteur-promotion-and-protection-freedom-opinion>.

33. As avaliações de impacto sobre os direitos humanos deverão incluir todos os direitos humanos que possam ser afetados pelas políticas das empresas. Isto inclui os direitos civis e políticos, como a liberdade de expressão, o acesso à informação e a privacidade, bem como os direitos económicos, sociais e culturais, o direito a viver sem violência e o direito a participar na vida pública, entre outros.

- 86.** Em conformidade com as normas internacionais em matéria de direitos humanos, incluindo os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, as plataformas devem realizar avaliações de risco periódicas para identificar e abordar quaisquer impactos reais ou potenciais das suas atividades sobre os direitos humanos. Ao implementarem processos de avaliação dos riscos em matéria de direitos humanos, as plataformas digitais devem ter em conta o impacto de qualquer produto ou serviço no comportamento dos usuários, para além do objetivo de angariação ou envolvimento de usuários.
- 87.** As avaliações de risco devem ser uma âncora para a tomada de decisões nas plataformas digitais, informando a abordagem da conceção e do funcionamento dos seus serviços, bem como as medidas de atenuação que adotam para enfrentar o risco residual e para salvaguardar os direitos humanos, a não discriminação e a igualdade de tratamento. Além disso, as responsabilidades pela gestão dos riscos devem estar devidamente especificadas e ser assumidas pelos níveis mais elevados e as atividades de gestão dos riscos devem ser regularmente comunicadas aos responsáveis pela tomada de decisões sénior.
- 88.** Deverão ser realizadas avaliações dos direitos humanos e dos riscos no mínimo:
- a.** Antes de quaisquer alterações significativas na conceção, decisões políticas importantes (incluindo as relacionadas com o sistema de publicidade, se aplicável), alterações nas operações, ou novas atividades ou relações/parcerias.
 - b.** Regularmente, para proteger os direitos de todos os grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, bem como de mulheres e meninas, jornalistas, artistas, defensores dos direitos humanos e defensores do ambiente.³⁴
 - c.** Anteceder os processos eleitorais para proteger a sua integridade.³⁵
 - d.** Em resposta a emergências, crises, conflitos ou alterações significativas no ambiente operacional.³⁶
- 89.** Durante o processo de devida diligência em matéria de direitos humanos, as plataformas devem assegurar um envolvimento significativo com uma variedade de partes interessadas para identificar riscos específicos para grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização. É fundamental que as plataformas digitais estejam receptivas a intervenções de especialistas e independentes sobre a forma como estas avaliações são estruturadas.

34. Ver disposições específicas do contexto, parágrafo 126.

35. Ver disposições específicas do contexto, parágrafo 127–37.

36. Ver disposições específicas do contexto, parágrafo 138–40.

90. Logo de início, as plataformas devem criar espaços para ouvir, envolver e implicar os usuários, incluindo aqueles que sofreram assédio ou abuso, os seus representantes e os usuários de grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, bem como mulheres e meninas, jornalistas, artistas, para informar as políticas e os processos das plataformas. Isto poderá incluir formas de identificar e contrariar conteúdos que possam ser objeto de restrições permissivas de acordo com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos, bem como oportunidades e soluções para lidar com os riscos avaliados.



Princípio 2. As plataformas aderem às normas internacionais em matéria de direitos humanos, incluindo na concepção da plataforma, na moderação de conteúdos e na curadoria de conteúdos

- 91.** As plataformas digitais devem garantir que as considerações relativas aos direitos humanos e ao processo equitativo sejam integradas em todas as fases do processo de concepção, bem como nas políticas e práticas de moderação e curadoria de conteúdos.

Processos de concepção

- 92.** A concepção de novos produtos, bem como as políticas de moderação e curadoria de conteúdos das plataformas digitais, devem estar em conformidade com a responsabilidade das empresas de respeitar os direitos humanos, tal como estabelecido nos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos e noutras normas internacionais estabelecidas em matéria de direitos humanos.

- 93.** As plataformas digitais devem garantir a não discriminação e a igualdade de tratamento nos seus processos de conceção, bem como nas suas políticas, práticas e sistemas de moderação e curadoria de conteúdos. Isto inclui a abordagem de preconceitos, estereótipos e algoritmos discriminatórios ou práticas de moderação de conteúdos que afetam mulheres e meninas, bem como grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, incluindo comunidades indígenas. As plataformas digitais deverão garantir que todos os usuários, independentemente da sua origem ou capacidades, possam participar plenamente e utilizar os seus serviços.

Políticas e práticas de moderação e curadoria de conteúdos

- 94.** Os sistemas de moderação e curadoria de conteúdos, incluindo as componentes automatizadas e não automatizadas, devem ser confiáveis e eficazes e a uma escala adequada ao volume de conteúdos a moderar, em todas as jurisdições onde a plataforma opera. Isto inclui a procura da precisão e da não discriminação nos métodos de deteção. A moderação e a curadoria de conteúdos devem ser aplicadas em conformidade com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos, nomeadamente para não infringir a liberdade de expressão e a diversidade cultural.
- 95.** As decisões de moderação de conteúdos em todas as regiões e línguas devem, de forma transparente, ter em conta o contexto, a grande variedade de nuances linguísticas que afetam o significado e as particularidades linguísticas e culturais dos conteúdos.
- 96.** As plataformas que operam em ambientes multilíngues devem garantir que a moderação humana e automatizada de conteúdos esteja disponível em todas as línguas principais faladas nesse ambiente (no mínimo), a uma escala adequada ao volume de conteúdos.
- 97.** As plataformas digitais devem garantir que sejam tomadas medidas rápidas e decisivas para remover materiais conhecidos de abuso sexual de crianças ou de transmissão em direto de atos de terror, respeitando os direitos de todos os indivíduos, incluindo os grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização. As plataformas devem, no entanto, garantir que esses conteúdos, que podem ser fundamentais para a investigação e repressão do crime, não sejam apagados, mas sim preservados e salvaguardados de forma segura para serem utilizados

pelos serviços responsáveis pela aplicação da lei e pelos investigadores, conforme necessário.

- 98.** Tal como acima referido, é de responsabilidade do Estado garantir o direito à liberdade de expressão e assegurar que quaisquer restrições de conteúdo sejam coerentes com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos, em particular com os artigos 19, n.º 3, e 20 do PIDCP. As plataformas digitais devem poder demonstrar que todas as medidas tomadas na moderação e curadoria de conteúdos foram conduzidas de acordo com os seus termos de serviço e normas comunitárias e devem informar com exatidão o sistema de governança ou o sistema judicial independente, quando aplicável, sobre o desempenho em relação às suas responsabilidades e/ou planos.
- 99.** Ao considerar medidas para restringir os conteúdos, as plataformas devem ter em conta as condições relativas às restrições legítimas à liberdade de expressão, tal como estabelecido no 3º parágrafo do artigo 19 do PIDCP, e a proibição da apologia do ódio que constitua um incitamento à discriminação, à hostilidade ou à violência, tal como estabelecido no parágrafo 2º do artigo 20 do PIDCP, incluindo o teste do limiar de seis pontos para definir esse tipo de conteúdo, descrito no Plano de Ação de Rabat.
- 100.** Quando as plataformas digitais identificarem conteúdos que possam ser objeto de restrições autorizadas de acordo com o direito e as normas internacionais em matéria de direitos humanos, devem tomar medidas como: fornecer informações alternativas confiáveis; indicar aos usuários preocupações quanto à origem dos conteúdos; limitar ou eliminar a amplificação algorítmica de tais conteúdos, prestando a devida atenção aos conteúdos que reflitam preconceitos de género ou violência com base no género; desmonetizar os conteúdos das receitas de publicidade; ou remover/retirar os conteúdos.³⁷

Moderação de conteúdo humano

- 101.** Os moderadores de conteúdo humano, quer sejam diretamente contratados pelas plataformas, quer sejam contratados como prestadores de serviços externos através de funções subcontratadas, devem ter formação adequada, ser fluentes na(s) língua(s) utilizada(s) nas plataformas e estar familiarizados com

37. As medidas aplicadas devem ser sempre proporcionais ao objetivo legítimo que pretendem proteger. A remoção e a retirada de conteúdos e a suspensão ou o bloqueio de contas devem ser o último recurso possível e devem ser utilizados como meios extremos nos casos mais complexos.

os contextos linguísticos e culturais locais, bem como ser avaliados, controlados e apoiados psicologicamente. As plataformas devem ainda criar programas de apoio aos moderadores de conteúdos, com financiamento e pessoal adequados, para minimizar os danos que lhes são causados pela exposição recorrente a conteúdos violentos ou perturbadores durante o trabalho. O número de moderadores humanos contratados deverá ser adequado à complexidade e ao volume de conteúdos com que devem lidar.

- 102.** As plataformas também deverão ser explícitas quanto ao fato de estabelecerem parcerias com prestadores de serviços de moderação de conteúdos terceiros, organizações externas ou especialistas para as ajudarem a tomar decisões, em particular em países ou regiões onde a própria plataforma tem pouco conhecimento local. Para o efeito, as plataformas deverão sempre seguir as devidas diligências e abster-se de revelar os parceiros em situações em que exista um risco para a sua segurança.

Utilização de sistemas automatizados para moderação e curadoria de conteúdos

- 103.** Quando adequado, as plataformas digitais devem realizar auditorias externas periódicas, com medidas de acompanhamento vinculativas, das ferramentas automatizadas e humanas utilizadas para a moderação e a curadoria de conteúdos e dos mecanismos de recomendação, a fim de verificar a sua precisão e exatidão, bem como possíveis preconceitos ou discriminações em diferentes tipos de conteúdos, línguas, culturas e contextos; devem também analisar a sua capacidade linguística e a sua utilização consistente em todas as jurisdições. Tal como descrito no parágrafo 87, deverão também realizar avaliações independentes regulares dos impactos dos seus sistemas de publicidade nos direitos humanos, na diversidade cultural e na igualdade de género. Os resultados destas avaliações devem ser tornados públicos.³⁸

- 104.** As plataformas digitais devem dispor de sistemas e processos para identificar e tomar as medidas necessárias, em conformidade com as disposições das presentes Diretrizes, sempre que qualquer aspecto da conceção dos serviços da plataforma possa resultar na amplificação de conteúdos suscetíveis de serem restringidos de forma permissível de acordo com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos.

38. Uma opção é que as auditorias e avaliações independentes sejam realizadas em conformidade com as normas mundiais e, idealmente, verificadas por um organismo independente, para que possam utilizar os mesmos relatórios independentemente da disposição regulamentar.

- 105.** As plataformas devem igualmente assegurar que os sistemas de curadoria e de recomendação, incluindo ferramentas humanas e automatizadas, não amplifiquem conteúdos que possam ser objeto de restrições autorizadas de acordo com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos.
- 106.** As plataformas devem igualmente assegurar que os conteúdos suscetíveis de serem restringidos de forma permissível de acordo com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos não sejam amplificados por mecanismos automatizados de curadoria ou de recomendação simplesmente devido às limitações linguísticas desses mecanismos.
- 107.** As plataformas digitais devem ser capazes de explicar ao sistema de governança a utilização e o impacto dos sistemas automatizados, incluindo a medida em que tais ferramentas afetam a recolha de dados, a publicidade direcionada e a divulgação, classificação e/ou remoção de conteúdos, incluindo conteúdos artísticos e relacionados com eleições.
- 108.** As plataformas digitais devem dar aos usuários opções para ajustar os sistemas de curadoria e moderação de conteúdos. Os usuários devem ser capazes de controlar o conteúdo que veem e devem poder compreender facilmente como podem aceder a diversas fontes e pontos de vista sobre os temas mais populares. As plataformas podem também ser obrigadas a dar aos usuários opções para gerir a recolha de dados pessoais e a medida em que os recomendadores de conteúdos dão resposta a preferências explícitas ou inferidas.
- 109.** As plataformas digitais não deverão utilizar dados pessoais obtidos diretamente de crianças ou obtidos indiretamente ou inferidos sobre crianças a partir de outras fontes para traçar perfis.

Aviso

- 110.** As plataformas digitais deverão notificar os usuários quando o seu conteúdo for removido e a razão subjacente. Deste modo, os usuários poderão compreender por que razão os seus conteúdos foram removidos, qual o método utilizado (através de meios automatizados ou após análise humana) e em que termos as regras da plataforma foram aplicadas. As plataformas digitais devem também dispor de processos que permitam aos usuários recorrer dessas decisões (ver parágrafos 125–28). Esta disposição pode variar em função da dimensão da empresa e do grau de eficácia dos procedimentos de recurso dos usuários contra as medidas tomadas.



Princípio 3. As plataformas são transparentes

- 111.** As plataformas digitais deverão informar regularmente o público e o sistema de governança sobre a forma como cumprem os princípios da transparência e da explicabilidade e sobre o seu desempenho relativamente aos seus termos de serviço e normas comunitárias. Tal inclui as suas respostas aos pedidos de informação ou de remoção de conteúdos por parte do governo.³⁹ A implementação desta disposição pode ter de variar na prática em função da dimensão da empresa, para limitar os encargos para as empresas mais pequenas e as empresas em fase de arranque.
- 112.** A transparência deve ser significativa, a informação fornecida deve ser tão clara e concisa quanto possível, e tão detalhada e complexa quanto necessário. A transparência consiste apenas na disponibilização de textos legais ou de um conjunto de dados, mas sim o fornecimento às partes interessadas das informações de que necessitam para tomarem decisões informadas.
- 113.** As normas de transparência apresentadas nas presentes Diretrizes podem ser consideradas como um mínimo que deve ser cumprido por todas as empresas no âmbito de qualquer sistema de governança.

39. As orientações sobre transparência para as plataformas digitais podem ser encontradas nos 26 princípios de alto nível estabelecidos pela UNESCO em *Deixar o sol entrar: transparência e responsabilização na era digital*. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231_por.

Transparência significativa

- 114.** A eficácia dos mecanismos de transparência das plataformas digitais deve ser avaliada de forma independente em relação às normas internacionais, através de avaliações qualitativas e quantitativas empíricas, para determinar se a informação fornecida para uma transparência significativa cumpriu o seu objetivo. Os relatórios devem ser disponibilizados ao público com regularidade.
- 115.** As plataformas digitais devem publicar informações que descrevam a forma como garantem que as considerações relativas aos direitos humanos e ao processo equitativo são integradas em todas as fases das políticas e práticas de moderação e curadoria de conteúdos. Esta informação disponível ao público deverá incluir:

A transparência em relação aos termos de serviço das plataformas digitais

- a.** Quaisquer medidas utilizadas para a moderação e a curadoria de conteúdos, estabelecidas nos termos de serviço das plataformas, incluindo, por exemplo, listas de conteúdos ou usuários proibidos.
- b.** Quaisquer informações sobre os processos utilizados para fazer cumprir as suas condições de serviço e para sancionar os usuários, bem como as exigências/ pedidos governamentais de remoção, restrição ou promoção de conteúdos.
- c.** As informações sobre as razões subjacentes às restrições impostas em relação à utilização das suas condições de serviço devem estar publicamente disponíveis num formato facilmente acessível nas suas condições de serviço.
- d.** Informações sobre os tipos de conteúdos que são considerados proibidos ou contra os quais a plataforma digital atuará de acordo com seus termos de serviço, e as medidas tomadas, incluindo as circunstâncias em que a plataforma digital suspenderá a conta de um usuário, quer permanente quer temporariamente.

Transparência em relação à aplicação das políticas e práticas de moderação e curadoria de conteúdos

- e.** A forma como o conteúdo é moderado e selecionado, incluindo através de meios automatizados e de revisão humana, bem como o conteúdo que está a ser

removido ou bloqueado de acordo com os termos de serviço ou de acordo com exigências/pedidos governamentais. Isto deve incluir informações quantitativas e qualitativas sobre os resultados efetivos, os resultados e os impactos que estes sistemas produzem.

- f.** Qualquer alteração nas políticas de moderação e curadoria de conteúdos deve ser comunicada periodicamente aos usuários em formatos acessíveis.
- g.** Qualquer utilização de meios automatizados para efeitos de moderação e curadoria de conteúdos, incluindo uma especificação do papel dos meios automatizados no processo de revisão, e quaisquer indicadores dos benefícios e limitações dos meios automatizados no cumprimento desses objetivos.
- h.** Quaisquer salvaguardas aplicadas em relação à moderação e à curadoria de conteúdos que sejam postas em prática para proteger a liberdade de expressão e o acesso à informação e a conteúdos culturais diversificados, incluindo em resposta a pedidos do governo, especialmente em relação a questões de interesse público, incluindo conteúdos jornalísticos, artísticos e culturais e direitos de propriedade intelectual.
- i.** Informações sobre o número de moderadores humanos contratados ou subcontratados e a natureza da sua especialização na(s) língua(s) e contexto locais, bem como se são funcionários internos ou contratados.
- j.** A forma como os dados pessoais são recolhidos, utilizados, divulgados, armazenados e partilhados e o tratamento que é feito dos dados pessoais dos usuários, incluindo os dados pessoais e sensíveis que são utilizados para tomar decisões algorítmicas para efeitos de moderação e curadoria de conteúdos. Isto inclui também a forma como os dados pessoais são partilhados com outras entidades e quais os dados pessoais que a plataforma obtém indiretamente, por exemplo, através da definição de perfis de usuários ou da interoperabilidade com outras partes do ecossistema digital.

A transparência em relação aos mecanismos de reclamações dos usuários

- k.** Informações relevantes para recursos sobre a remoção, o bloqueio ou a recusa de bloqueio de conteúdos e a forma como os usuários podem aceder ao processo de reclamações. Estas informações deverão incluir dados quantitativos e qualitativos

sobre os recursos recebidos, tratados, aceites e rejeitados, e sobre os resultados desses recursos, bem como informações sobre as reclamações recebidas de funcionários do Estado e as medidas tomadas.

Transparência nas práticas publicitárias das plataformas digitais

- l.** Para as plataformas digitais que utilizam a publicidade como parte do seu modelo de negócio, as informações sobre anúncios políticos e de interesse público, incluindo o autor e os que pagam os anúncios, devem ser conservadas numa biblioteca online acessível ao público.
- m.** Práticas de publicidade e recolha de dados e resultados da avaliação do impacto dos sistemas de publicidade nos direitos humanos e no género.
- n.** Informações que permitam aos indivíduos compreender a razão pela qual lhes é mostrada determinada publicidade.
- o.** Os conteúdos gerados exclusivamente por máquinas devem ser identificados como tal.

Acesso aos dados para fins de investigação

- 116.** As plataformas digitais devem facultar aos investigadores autorizados o acesso a dados não pessoais e a dados pseudónimos que sejam necessários para compreender o impacto das plataformas digitais. Estes dados devem ser disponibilizados mediante pedido e de forma contínua através de meios automatizados, como interfaces de programação de aplicações (API), ou outras soluções técnicas abertas e acessíveis que permitam a análise dos referidos dados.
- 117.** As plataformas digitais deverão facultar o acesso a dados não pessoais a jornalistas e grupos de defesa quando houver um interesse público e o acesso for proporcional e necessário num determinado contexto. Deverão existir salvaguardas adicionais para proteger a privacidade dos usuários e os dados pessoais, tais como garantir a anonimização dos conjuntos de dados através de diferentes medidas, incluindo a retirada de identificação e a amostragem antes da partilha, bem como as informações exclusivas das empresas, os segredos comerciais e o respeito da confidencialidade comercial.

118. As plataformas deverão criar interfaces fiáveis para o acesso aos dados e fornecer dados desagregados com base no género e noutros fatores de interseção relevantes (como raça, etnia, idade, estatuto socioeconómico, deficiência, etc.). O sistema de governança deverá determinar o que é útil, proporcional e razoável para fins de investigação.



Princípio 4. As plataformas disponibilizam informações e ferramentas aos usuários

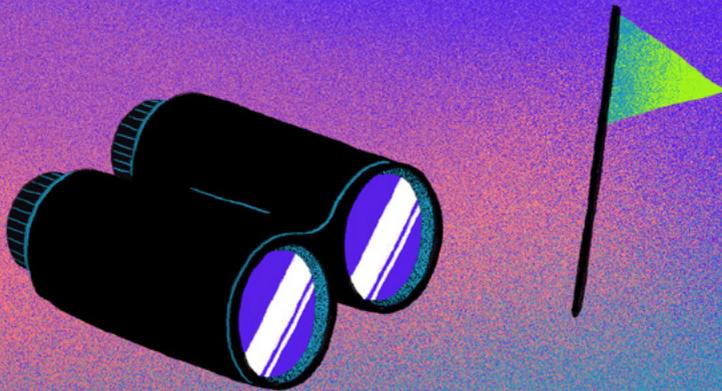
Língua e acessibilidade

- 119.** Os termos de serviço das plataformas devem estar disponíveis na íntegra nas línguas oficiais e principais de todos os países em que operam, garantir que podem responder aos usuários na sua própria língua e tratar as suas reclamações em pé de igualdade, bem como ter a capacidade de moderar e selecionar conteúdos na língua do utilizador. Os sistemas de tradução automática podem ser utilizados para proporcionar uma maior acessibilidade linguística, mas a sua exatidão deve ser controlada devido às suas limitações técnicas.
- 120.** As plataformas deverão garantir que os relatórios, avisos e processos de recurso estão disponíveis na língua em que o usuário interage com o serviço.
- 121.** Quando as plataformas digitais são suscetíveis de ser acedidas por crianças, deverão proporcionar a todas as crianças um acesso igual e eficaz à informação e garantir a proteção da sua liberdade de expressão e privacidade.⁴⁰ As condições

40. ACNUDH. 2021. «Comentário geral n.º 25 (2021) sobre os direitos das crianças em relação ao ambiente digital.» <https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>.

de serviço e as normas comunitárias devem ser disponibilizadas numa linguagem adequada à idade das crianças e, se necessário, devem ser criadas tendo em conta o ponto de vista de um grupo diversificado de crianças; deve ser dada especial atenção às necessidades das crianças com deficiência, a fim de garantir que beneficiam de níveis iguais de acesso à informação, tal como referido na seção anterior.

122. Os direitos das pessoas com deficiência devem ser sempre considerados, com especial atenção para as formas como podem interagir com a plataforma e apresentar reclamações. As plataformas deverão implementar os ajustes necessários para tornar as informações relacionadas com os seus termos de serviço, relatórios, avisos e recursos acessíveis.



Princípio 5. As plataformas são responsáveis perante as partes interessadas relevantes

Comunicação dos usuários

- 123.** As plataformas deverão criar mecanismos de denúncia para usuários e não usuários, ou para terceiros que representem os seus interesses, para que possam denunciar potenciais violações das suas políticas. Deverão existir mecanismos de reclamações eficazes e acessíveis para os membros de grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização. As plataformas digitais devem também dispor de meios para compreender as condições contextuais locais quando respondem às reclamações dos usuários, assegurando uma conceção de sistema culturalmente sensível. Deverão ser criados mecanismos especiais de denúncia para crianças, concebidos para uma utilização rápida e fácil.
- 124.** O sistema de denúncia dos usuários deverá priorizar as preocupações relativas a conteúdos que representam uma ameaça para os usuários, assegurando uma resposta rápida, e, se necessário, fornecer um canal de agravamento específico ou um meio para apresentar a denúncia. Isto é particularmente importante quando se trata de violações dos direitos humanos, incluindo a violência e o assédio com base no género.

125. As empresas devem esforçar-se por evitar a utilização indevida do sistema de denúncias através de um comportamento não autêntico coordenado.

Recurso e reparação do utilizador

126. Deverão existir mecanismos eficazes de recurso dos usuários, tanto na plataforma como a nível externo, para permitir que os usuários (e não usuários, se afetados por um conteúdo específico) expressem as suas preocupações e obtenham uma reparação adequada. Estes mecanismos devem incluir um canal de comunicação de reclamações claro, facilmente acessível, preferido, confiável⁴¹ e compreensível, na sua língua local, sendo os usuários notificados do resultado do seu recurso.

127. O mecanismo de recurso deve seguir os sete princípios delineados nos Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos para mecanismos de reclamações eficazes: legitimidade, acessibilidade, previsibilidade, equidade, transparência, compatibilidade com os direitos e aprendizagem contínua.

128. As plataformas digitais deverão notificar os usuários e explicar os processos de recurso quando os seus conteúdos forem removidos, expressamente identificados, restringidos em termos de comentários ou de partilha ou de associação publicitária, ou quando lhes forem impostos limites especiais em termos de amplificação ou recomendação (por oposição à amplificação e recomendação «orgânicas/algorítmicas»), bem como as razões para tal. Isto permitiria aos usuários compreender as razões pelas quais foi tomada essa medida sobre o seu conteúdo, o método utilizado (meios automatizados ou revisão humana) e sob quais regras da plataforma a medida foi tomada. As plataformas deverão igualmente permitir que os usuários recorram de tais decisões e procurem obter reparação adequada.

129. As empresas deverão esforçar-se por garantir que os sistemas de recurso e reparação não são utilizados de forma abusiva por comportamentos não autênticos coordenados.

41. Garantir a segurança dos utilizadores e a conformidade com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos.



Disposições específicas do contexto

Proteção dos direitos de todos os indivíduos em situações de vulnerabilidade e marginalização, das mulheres e meninas e dos profissionais que possam estar em risco devido ao seu exercício da liberdade de expressão e acesso à informação, como jornalistas, artistas, defensores dos direitos humanos e defensores do meio ambiente

130. As plataformas digitais deverão criar mecanismos de proteção especiais suficientes para mulheres e meninas, usuários de grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização e jornalistas, artistas, defensores dos direitos humanos e defensores do meio ambiente. Para o efeito, as plataformas digitais deverão:

- a.** Realizar avaliações regulares do impacto sobre os direitos humanos e o gênero, incluindo sobre as suas políticas, sistemas de moderação e abordagens algorítmicas, com vista a identificar riscos sistêmicos para grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, mulheres e meninas, e jornalistas, artistas, defensores dos direitos humanos e defensores do meio ambiente, e ajustar as políticas e práticas para mitigar esses riscos.
- b.** Utilizar tecnologias de proteção da privacidade para fornecer a investigadores externos acesso aos dados internos das plataformas, a fim de ajudar a identificar a amplificação algorítmica da violência de gênero online ou outras tendências de violência decorrentes de tecnologias emergentes.

- c.** Criar equipes de engenharia dedicadas e inclusivas, com formação específica para desenvolver soluções algorítmicas de moderação e curadoria de conteúdos.
- d.** Desenvolver e colocar em funcionamento mecanismos estruturados e inclusivos de feedback da comunidade para combater os preconceitos de gênero, culturais e outros nas novas tecnologias.
- e.** Avaliar o impacto nos direitos humanos dos seus sistemas e processos para o tratamento de editores de notícias independentes e de conteúdos jornalísticos que se encontram nos seus serviços.
- f.** Garantir a igualdade de tratamento das organizações de notícias independentes nas plataformas digitais.
- g.** Definir procedimentos de proteção contra a eventual utilização abusiva das regras de comunicação e dos mecanismos de moderação, especialmente a utilização abusiva e de má fé destinada a censurar grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, mulheres e meninas, jornalistas, artistas, defensores dos direitos humanos e defensores do meio ambiente.

Medidas específicas para a integridade eleitoral ⁴²

- 131.** As plataformas digitais deverão reconhecer o seu papel no apoio às instituições democráticas através da preservação da integridade eleitoral. Deverão definir um processo específico de avaliação de riscos para a integridade do ciclo eleitoral na preparação e durante os principais eventos eleitorais nacionais, eleições regionais significativas ou referendos constitucionais (por exemplo, para a legislatura ou para o chefe de Estado num sistema presidencial).
- 132.** Estas avaliações deverão ser transparentes, em conformidade com a diligência devida em matéria de direitos humanos, e realizadas com o contributo de todas as partes interessadas eleitorais relevantes. As avaliações devem ser realizadas antes dos atos eleitorais, de modo a implementar medidas concretas para mitigar os riscos identificados. As avaliações devem incluir uma abordagem de gênero, dado o aumento da violência online contra mulheres eleitoras, candidatas, ativistas, representantes eleitos e funcionários da gestão eleitoral.

42. Para mais informações, consultar o documento da UNESCO «Eleições na era digital: Um guia para os profissionais do setor eleitoral» (2022) [<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000382102>], e na «Declaração conjunta sobre a liberdade de expressão na era digital da Relatora Especial das Nações Unidas sobre a Liberdade de Opinião e de Expressão, do Representante da Organização para a Segurança e a Cooperação na Europa (OSCE) sobre a Liberdade dos Meios de Comunicação Social e do Relator Especial da Organização dos Estados Americanos (OEA) Relatora Especial sobre a Liberdade de Expressão» (2020) https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Opinion/JointDeclarationDigitalAge_30April2020_EN.pdf.

- 133.** As plataformas digitais deverão fazer um esforço razoável para garantir que os usuários têm acesso a informações e ideias de todos os tipos, de acordo com a legislação internacional em matéria de direitos humanos. Em particular, deverão garantir que as ferramentas automatizadas não impedem o acesso a conteúdos relacionados com as eleições e a diversos pontos de vista.
- 134.** Como parte da avaliação, as plataformas digitais deverão verificar se os seus produtos, políticas ou práticas em matéria de publicidade política limitam arbitrariamente a capacidade dos candidatos ou partidos de divulgarem as suas mensagens.
- 135.** As plataformas digitais deverão fazer um esforço razoável para tratar os conteúdos suscetíveis de serem restringidos de forma permissível de acordo com o direito e as normas internacionais em matéria de direitos humanos durante o ciclo eleitoral. A promoção de uma verificação independente dos fatos, os arquivos de anúncios, os alertas públicos e outras medidas devem ser tidos em consideração. Poderá ser necessário o envolvimento de instituições regulatórias oficiais independentes relevantes, de acordo com as circunstâncias particulares de cada jurisdição.
- 136.** As plataformas digitais deverão, se necessário, ser transparentes quanto à utilização e ao impacto prático de quaisquer ferramentas automatizadas que utilizem, embora não necessariamente quanto à codificação específica através da qual essas ferramentas funcionam, nomeadamente na medida em que essas ferramentas afetam a recolha de dados, a publicidade direcionada e a partilha, classificação e/ou remoção de conteúdos, especialmente conteúdos relacionados com as eleições.
- 137.** As plataformas digitais deverão igualmente colaborar com todas as partes interessadas relevantes e com o seu sistema de governança antes e durante as eleições, a fim de estabelecer um meio de comunicação caso o administrador ou os usuários/eleitores manifestem preocupações. Poderá ser necessário o contato com as instituições regulatórias oficiais relevantes, de acordo com as circunstâncias específicas de cada jurisdição.
- 138.** As plataformas digitais que aceitam publicidade destinada a afetar o ciclo eleitoral deverão identificar de forma clara esses conteúdos como anúncios. Os termos de serviço das plataformas digitais deverão ser claros quanto à responsabilidade da plataforma digital de transparência relativamente ao montante do financiamento, à entidade que fornece os fundos e à entidade anunciada, e aplicar regras iguais de moderação e curadoria de conteúdos de forma consistente a esses anúncios.

- 139.** As plataformas digitais devem monitorizar a monetização das publicações dos partidos políticos e dos indivíduos que representam os partidos.
- 140.** As plataformas deverão divulgar ao público informações sobre os dados demográficos específicos visados por essa publicidade/promoções.
- 141.** As plataformas deverão reter estes anúncios e todas as informações relevantes sobre o financiamento numa biblioteca online acessível ao público e atualizada com regularidade.

Medidas específicas em situações de emergência, conflito armado e crise

- 142.** Como salvaguarda dos direitos humanos, as plataformas digitais deverão efetuar as devidas diligências em matéria de direitos humanos para enfrentar crises, situações de conflito armado e outras emergências, incluindo emergências de saúde pública. A devida diligência deverá analisar o impacto sobre os direitos humanos das operações, produtos, serviços e sistemas de publicidade das empresas na dinâmica das crises e dos conflitos.
- 143.** Durante os conflitos armados e as crises, as plataformas deverão:
- a.** Assegurar que a moderação de conteúdos em contextos de conflito inclua uma análise humana sólida, incorporando conhecimentos especializados nas línguas e contextos locais e regionais relevantes.
 - b.** Promover a verificação dos fatos.
 - c.** Estabelecer canais para um envolvimento significativo e direto com as partes interessadas relevantes, incluindo as que operam em zonas afetadas por conflitos e de risco elevado.
 - d.** Desenvolver a cooperação com parceiros de confiança, organizações de comunicação social independentes, bem como outros intervenientes confiáveis.
 - e.** Estabelecer sistemas de alerta precoce e sistemas de escalonamento claros para situações de emergência para ajudar a detectar danos iminentes à segurança física dos indivíduos.
 - f.** Implementar políticas para limitar e monitorizar a monetização de conteúdos prejudiciais associados a conflitos armados.
 - g.** Preservar todas as potenciais provas de violações dos direitos humanos ou crimes de guerra, concedendo acesso a este material arquivado aos mecanismos de responsabilização nacionais ou internacionais adequados.

144. As avaliações de risco podem exigir que as plataformas digitais disponham de processos para os casos em que são apresentados muitos pedidos de ação simultâneos pelos usuários, como acontece por vezes no contexto de agitação social ou de violações em massa dos direitos humanos. O sistema de governança deverá reconhecer as orientações existentes das agências e especialistas das Nações Unidas para a realização de um dever de diligência «reforçado» em matéria de direitos humanos em tais cenários.



Conclusão

145. As plataformas digitais capacitaram os indivíduos e as sociedades com excelentes oportunidades de comunicação, envolvimento e aprendizagem. As plataformas digitais apresentam um elevado potencial para os grupos em situações de vulnerabilidade e marginalização, democratizando os espaços de comunicação e as oportunidades para que diversas vozes se relacionem entre si, sejam ouvidas e vistas. Contudo, o potencial destas plataformas tem vindo a ser gradualmente corroído nos últimos anos devido à ausência de previsão na abordagem dos principais riscos.

146. O objetivo das Diretrizes é salvaguardar a liberdade de expressão, o acesso à informação e a conteúdos culturais diversificados, bem como outros direitos humanos na governança das plataformas digitais, ao mesmo tempo em que lida com conteúdos que podem ser permissivamente restringidos de acordo com a legislação e as normas internacionais em matéria de direitos humanos. Por extensão, uma governança das plataformas digitais assente nos direitos humanos promoveria ainda mais a diversidade cultural, a expressão cultural e os conteúdos culturais diversificados.⁴³ As Diretrizes traçam um sistema de governança que respeita os direitos humanos e promovem a redução dos riscos

43. Convenção sobre a Proteção e Promoção da Diversidade das Expressões Culturais da UNESCO de 2005, artigos 1.º e 4.º. De acordo com a convenção, «conteúdo cultural» refere-se ao carácter simbólico, dimensão artística e valores culturais que têm por origem ou expressam identidades culturais. Além disso, as «expressões culturais» são aquelas expressões que resultam da criatividade de indivíduos, grupos e sociedades e que possuem conteúdo cultural.

e processos baseados em sistemas para a moderação e curadoria de conteúdos. Estas Diretrizes colocam em evidência princípios gerais que devem ser seguidos em todos os sistemas de governança que tenham impacto na liberdade de expressão e no acesso à informação em plataformas digitais, independentemente da disposição regulamentar específica e do foco temático, desde que essas disposições estejam alinhadas com as disposições estabelecidas nas presentes Diretrizes.

147. As Diretrizes foram elaboradas através de um processo de consulta com várias partes interessadas que teve início em setembro de 2022. As presentes Diretrizes são o resultado de um extenso processo de consulta em que a UNESCO acolheu, através de três consultas abertas,⁴⁴ mais de 1540 submissões com mais de 10 000 comentários. Este processo envolveu diferentes grupos de partes interessadas de 134 países. Este processo representa um dos exercícios de consulta mais amplos e abertos alguma vez realizados pela UNESCO.

148. Serão desenvolvidos mais debates sobre a forma de operacionalizar as Diretrizes e utilizá-las como uma ferramenta de defesa, com o objetivo de proteger a liberdade de expressão, o acesso à informação e todos os outros direitos humanos no ambiente digital.

44. As três consultas abertas tiveram lugar entre dezembro de 2022 e janeiro de 2023; entre fevereiro e março de 2023; e entre abril e junho de 2023.

Apêndice

Recursos

Nações Unidas

Princípios orientadores sobre empresas e direitos humanos. (2011)

https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/publications/guidingprinciplesbusinesshr_en.pdf

O Plano de Ação de Rabat sobre a proibição da apologia do ódio nacional, racial ou religioso que constitua um incitamento à discriminação, à hostilidade ou à violência. (2012)

<https://www.ohchr.org/en/documents/outcome-documents/rabat-plan-action>

Relatora Especial da ONU sobre a liberdade de opinião e de expressão: «Uma abordagem dos direitos humanos à moderação de conteúdos online.» (2018)

https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Expression/Factsheet_2.pdf

Comité dos Direitos da Criança da ONU: «Comentário geral n.º 25 (2021) sobre os direitos das crianças em relação ao ambiente digital.» (2021)

<https://www.ohchr.org/en/documents/general-comments-and-recommendations/general-comment-no-25-2021-childrens-rights-relation>

Relatório do Secretário-Geral da ONU: «Combater a desinformação para a promoção e proteção dos direitos humanos e das liberdades fundamentais.» (2022)

<https://www.ohchr.org/sites/default/files/2022-03/NV-disinformation.pdf>

Relatora Especial da ONU sobre a promoção e a proteção do direito à liberdade de opinião e de expressão: «A/77/288: Desinformação e liberdade de opinião e expressão durante os conflitos armados.» (2022)

<https://www.ohchr.org/en/documents/thematic-reports/a77288-disinformation-and-freedom-opinion-and-expression-during-armed>

Resumo de Políticas Nossa Agenda Comum do Secretário-Geral 8 Integridade da informação nas plataformas digitais

<https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/our-common-agenda-policy-brief-information-integrity-en.pdf>

Resumo de Políticas Nossa Agenda Comum 5 do Secretário-Geral: Um Pacto Digital Global

<https://indonesia.un.org/sites/default/files/2023-07/our-common-agenda-policy-brief-gobal-digi-compact-en.pdf>

UNESCO

Puddephatt, A. 2021. «Deixar o sol entrar: transparência e responsabilização na era digital.» Paris: UNESCO. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000377231_por

UNESCO. 2021. «Os limites legítimos para a liberdade de expressão: O Teste em Três Partes» [vídeo] <https://www.youtube.com/watch?v=L2QG1nrApog>

Referências sobre terminologia

Conteúdos que incitam ou retratam a violência baseada no gênero

- Conselho dos Direitos Humanos da ONU. 2018. «Relatório da Relatora Especial sobre a violência contra as mulheres, as suas causas e consequências, sobre a violência online contra as mulheres e meninas na perspectiva dos direitos humanos.»

<https://daccess-ods.un.org/access.nsf/Get?OpenAgent&DS=A/HRC/38/47&Lang=E>

- ACNUDH. 2021. «Declaração de Irene Khan, Relatora Especial sobre a promoção e proteção da liberdade de opinião e de expressão.»

<https://www.ohchr.org/en/statements/2022/02/statement-irene-khan-special-rapporteur-promotion-and-protection-freedom-opinion>

Diversidade cultural

«Diversidade cultural» refere-se à multiplicidade de formas pelas quais as culturas dos grupos e sociedades encontram sua expressão. Tais expressões são transmitidas entre e dentro dos grupos e sociedades. A diversidade cultural se manifesta não apenas nas variadas formas pelas quais se expressa, se enriquece e se transmite o patrimônio cultural da humanidade mediante a variedade das expressões culturais, mas também através dos diversos modos de criação, produção, difusão, distribuição e fruição das expressões culturais, quaisquer que sejam os meios e tecnologias empregados.

- UNESCO. 2005. *A Convenção sobre a Proteção e Promoção da Diversidade das Expressões Culturais de 2005*. Paris: UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000149742>

Desinformação e má informação

- «A desinformação e a liberdade de opinião e de expressão.» Relatório da Relatora Especial sobre a Promoção e Proteção do Direito à Liberdade de Opinião e de Expressão, Irene Khan. <https://digitallibrary.un.org/record/3925306?ln=en> \

Discurso de Ódio

- NU. 2019. «Estratégia e Plano de Ação das Nações Unidas contra Discurso de Ódio.» <https://www.un.org/en/genocideprevention/hate-speech-strategy.shtml>

Entidade reguladora independente

Uma entidade reguladora independente detém poderes e responsabilidades definidos num instrumento de direito público e está habilitada a gerir os seus próprios recursos; os seus membros são nomeados de forma independente e estão protegidos por lei contra a demissão injustificada. Neste caso, as decisões da entidade reguladora são feitas sem a aprovação prévia de qualquer outra entidade governamental e nenhuma outra entidade, para além de um tribunal ou de um painel de recurso previamente estabelecido, pode anular as decisões da entidade reguladora. Os elementos básicos institucionais para a independência da tomada de decisões são a independência organizacional (separada dos ministérios e departamentos existentes), a independência financeira (uma fonte de financiamento reservada, segura e adequada) e a independência de gestão (autonomia sobre a administração interna e proteção contra o despedimento sem justa causa).

- Salomon, Eve. 2016. *Guia da regulamentação da radiodifusão*. Paris: UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000144292>
- Brown, A., J. Stern, B. Tenenbaum, e D. Gencer. 2006. *Handbook for Evaluating Infrastructure Regulatory Systems*. Washington, DC: Grupo do Banco Mundial. <http://elibrary.worldbank.org/doi/book/10.1596/978-0-8213-6579-3>

Entidade reguladora

Organismo que supervisiona, controla e responsabiliza um interveniente privado.

Diretrizes para a governança das plataformas digitais

Salvaguardar a liberdade de expressão e o acesso à informação com uma abordagem multissetorial

Elaboradas por meio de extensas consultas multissetoriais, estas Diretrizes têm como objetivo proteger o direito à liberdade de expressão e ao acesso à informação no contexto da governança de plataformas digitais. Elas apresentam uma abordagem multissetorial que descreve as principais responsabilidades para os Estados e plataformas digitais para cumprirem suas obrigações de direitos humanos e definem papéis para organizações intergovernamentais, sociedade civil, mídia, academia, comunidade técnica e outros atores interessados.

<https://www.unesco.org/en/internet-trust/guidelines>
internetconference@unesco.org



unesco

Organização
das Nações Unidas
para a Educação,
a Ciência e a Cultura



9 789237 000267