



**SLEEPING
GIANTS
BRASIL**

**RESPONSABILIDADE
CORPORATIVA,
DEVIDA DILIGÊNCIA
E O COMBATE AO ÓDIO
E À DESINFORMAÇÃO**

REALIZAÇÃO:

Responsabilidade Corporativa, Due Diligence e o Combate ao Ódio e à Desinformação é uma publicação do Sleeping Giants Brasil, distribuída gratuitamente.

Sleeping Giants Brasil

Av. Guido Caloi, 1000 – Bl. 5 – 4º. Andar - Jd. São Luis - São Paulo – SP - CEP: 05.802-140

contato@sleepinggiantbrasil.com

humberto.ribeiro@sleepinggiantbrasil.com

www.sleepinggiantbrasil.com

Parceiros:

- Carvalho Siqueira Advogadas e Advogados

Direção:

- Humberto Santana Ribeiro Filho - Diretor Jurídico e de Pesquisas - Sleeping Giants Brasil
- Leonardo de Carvalho Leal - Diretor Executivo e de Comunicação - Sleeping Giants Brasil
- Mayara Stelle - Diretora Institucional e Administrativa - Sleeping Giants Brasil

Coordenação:

- Humberto Santana Ribeiro Filho

Desenvolvimento:

- Raphaela de Araújo Lima Lopes

Parcerias estratégicas:

- Carvalho Siqueira Advogadas e Advogados

Edição:

- 2022

Projeto Gráfico

- Sleeping Giants Brasil

ÍNDICE

Apresentação	04
Público	05
Conceitos	08
Direitos Humanos	11
O que são?	12
Porque?	13
Em que medida aderir?	14
Como?	16
Liberdade de Expressão	17
Concretizando a Dimensão Normativa	20
Parâmetros Normativos	22
Implementando Princípios Normativos	25
Plataformas de Pagamento e de Hospedagem de Cursos	26
Mídias Sociais	28



APRESENTAÇÃO

A Internet é um fato. Podemos discutir sob diversos ângulos acerca de seus benefícios ou prejuízos para a sociedade como um todo, mas é impossível hoje prescindir completamente dela. Todas as nossas atividades encontram-se em alguma medida e irremediavelmente ligadas à Internet, enquanto rede das redes; das nossas comunicações diárias com amigos e familiares, até serviços essenciais como prontuários médicos, processos judiciais, eleições gerais, documentos públicos, enfim uma infinidade de serviços públicos e privados que dependem da Internet para operar.

Se é verdade que hoje nos encontramos deveras dependentes da Internet, o passar dos anos não permitiu que os sistemas legais consolidassem uma regulação que fosse suficiente para impedir que houvesse ampla violação de direitos humanos e disseminação de desinformação no espaço virtual.

Nesse sentido, o envolvimento das empresas de tecnologia, bem como aquelas que contratam seus serviços é imprescindível na construção de um ambiente virtual que seja acolhedor para todos os usuários, especialmente aqueles integrantes de grupos sociais marginalizados e minoritários politicamente, bem como um local em que a troca de informações confiáveis possa se dar de modo franco e aberto.

Também a sociedade civil tem um papel fundamental nessa construção. O Sleeping Giants Brasil acredita no engajamento multisetorial como única solução para a governança da internet, pretendendo ser, desde 2020, uma plataforma para aproximar diversos atores envolvidos com o setor de tecnologia, tais como a mídia, organizações internacionais, Estado e empresas. A presente Cartilha é mais um esforço nesse sentido.

Portanto, o objetivo desta publicação é abordar as práticas que colocam em risco a salubridade do espaço virtual. Inicialmente, serão apresentados alguns conceitos chave no debate sobre direitos humanos nesses espaços, com uma exposição sobre a constituição do próprio setor. Em seguida, serão apresentados os parâmetros internacionais que podem contribuir para guiar as práticas e condutas de empresas em relação a esses comportamentos, por parte de usuários, responsáveis pela toxicidade da Internet. Finalmente, traremos algumas sugestões de boas práticas, bem como recomendações que devem ser implementadas pelas empresas do setor, bem como por aquelas que contratam seus serviços.



PÚBLICO

**A quem esta Cartilha
se direciona?**

A QUEM ESTA CARTILHA SE DIRECIONA?

Evidentemente, os esforços de formulação empregados na elaboração desta Cartilha direcionam-se à sociedade como um todo, haja vista os temas aqui tratados serem de interesse geral.

Em especial, além das empresas do setor, que serão a seguir agrupadas e mais bem descritas, o material também se direciona a toda e qualquer empresa que contrate os serviços oferecidos pelo setor de tecnologia (como anunciantes), de modo a que elas possam ter mais consciência sobre possíveis desdobramentos que podem advir da atuação virtual dessas empresas.

As empresas da pilha de tecnologia (Tech Stack) mais usuais para veículos de mídia e às quais esta Cartilha se dirige podem ser agrupadas da seguinte forma¹:

- PLATAFORMAS DE PUBLICIDADE DIGITAL:

São as plataformas que oferecem serviços de publicidade programática (ou não) distribuída de maneira automatizada. A publicidade programática vale-se da segmentação do público-alvo a partir de critérios pré-estabelecidos com inteligência de dados, através da identificação de perfis, padrões de consumo, região e interesses dos indivíduos/público-alvo. No caso, as empresas anunciantes adquirem não um espaço publicitário em determinado veículo, mas sim um perfil ideal de consumidor/público que desejam alcançar, o qual será identificado e alcançado pelas plataformas de publicidade digital no site em que estiverem.

- LOJAS DE APLICATIVO:

São as plataformas onde um usuário qualquer pode realizar o download de uma aplicação. Veículos de mídia cada vez mais têm desenvolvido plataformas próprias onde conseguem capturar melhor as características, os dados e outras informações de seus leitores. As lojas de aplicativo são responsáveis por oferecer a facilidade no download dessas aplicações.

¹ Para mais informações sobre o tema, conferir: DONOVAN, Joan. Navigating the Tech Stack: when, where and how should we moderate content. Center for International Governance Innovation, 28 out. 2019. Disponível em: <<https://www.cigionline.org/articles/navigating-tech-stack-when-where-and-how-should-we-moderate-content/>>.

- SERVIÇOS DE PAGAMENTO:

São empresas essenciais ao arranjo de pagamentos de quaisquer produtos ou serviços digitais adquiridos com cartões de crédito ou emissão de boletos bancários. Na aquisição digital de produtos ou serviços, essas empresas intermediam o pagamento, podendo estar diretamente integradas aos veículos de mídia.

- PLATAFORMAS DE CROWDFUNDING:

São plataformas que permitem a arrecadação de doações/financiamentos coletivos, intermediando o financiamento de uma causa ou bem por um usuário.

- PLATAFORMAS DE CURSOS:

São plataformas que permitem a criação e comercialização de cursos/treinamentos de qualquer natureza (técnicos, coachs, idiomas, profissionalizantes, marketing, história, política, filosofia, etc).

- BUSCADORES:

São as tradicionais ferramentas de busca. Ocupam-se de indexar sites com base em relevância para que o usuário comum da internet encontre conteúdos de seu interesse. A maior parte das empresas que administram serviços de busca também administram serviços de publicidade, permitindo que determinados veículos apareçam no topo das buscas mediante simples pagamento.

- PLATAFORMAS DE MÍDIAS SOCIAIS:

São as redes sociais *latu sensu*. Grande parte dos usuários da Internet utiliza essas plataformas para diversas finalidades: trabalho, interação com amigos e familiares, dentre outros. Servem, muitas vezes, como uma ponte entre o usuário e o sítio eletrônico de entidades, movimentos e canais de notícias.





DE FI NIN DO

Conceitos

DEFININDO CONCEITOS

O discurso de ódio e a desinformação são duas práticas deletérias para a democracia e o Estado de Direito. Não há muito desacordo em relação a isso. As dúvidas, no entanto, surgem na prática, quando empresas de tecnologia e suas contratantes precisam definir o que se entende, de fato, por discurso de ódio e desinformação, notadamente em um contexto em que nenhum instrumento internacional define de modo inequívoco essas práticas. Vejamos, então, inicialmente, o que se entende por discurso de ódio.

Segundo a enciclopédia da Universidade de Cambridge, discurso de ódio (“hate speech”) é o “discurso público que expressa ódio ou incentiva a violência contra uma pessoa ou grupo com base em algo como raça, religião, sexo ou orientação sexual”².

De acordo com os parâmetros internacionais, o discurso de ódio, para violar o direito internacional dos direitos humanos, precisa apresentar três elementos, quais sejam: 1) a apologia ao ódio; 2) o ódio deve ser uma apologia que constitua incitação, em vez de simplesmente uma incitação; e 3) a incitação deve resultar em discriminação, hostilidade ou violência. Ou seja, o agente que realiza o discurso de ódio precisa deliberadamente produzir hostilidade, violência ou discriminação³.

Há, portanto, um limiar muito delicado entre o mero exercício da liberdade de expressão e o discurso de ódio⁴. Assim, a pessoa que não está defendendo o ódio que constitua incitação ou discriminação está exercendo seu direito à liberdade de expressão, ainda que defenda uma interpretação minoritária – e mesmo ofensiva – de determinado evento histórico ou dogma religioso, ou que, compartilhando exemplos de ódio e incitação, pretende simplesmente denunciar essas práticas ou conscientizar a sociedade acerca delas⁵.

² HATE speech. In: Encyclopedia.com (Encyclopedia of Genocide and Crimes Against Humanity). Disponível em: <<https://www.encyclopedia.com/international/encyclopedias-almanacs-transcripts-and-maps/hate-speech>>.

³ UN GENERAL ASSEMBLY. Promotion and Protection of Human Rights: human rights questions, including alternative approaches for improving the effective enjoyment of human rights and fundamental freedoms. A/67/357, 07 de setembro de 2012. Disponível em: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N12/501/25/PDF/N1250125.pdf?OpenElement>>.

⁴ Um grupo de alto nível de especialistas reuniu-se em Rabat, sob os auspícios do Alto Comissariado da ONU para os Direitos Humanos, e, interpretando o artigo 20(2), do Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos, chegou a seis critérios que deveriam ser levados em conta pelos Estados na avaliação sobre a gravidade da prática que levaria à criminalização da incitação: 1) contexto; 2) a situação ou status do perpetrador; 3) intenção (negligência e descuido são insuficientes para constituir uma violação à vedação da incitação ao ódio); 4) conteúdo e forma; 5) extensão do discurso; 6) possibilidade, incluindo iminência de que o discurso produza violência física contra um grupo específico. Em: UN HUMAN RIGHTS COUNCIL. Annual Report of the United Nations High Commissioner for Human Rights and Reports of the Office of the High Commissioner and the Secretary-General. A/HRC/22/17/Add.4, 11 de janeiro de 2013. Disponível em: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G13/101/48/PDF/G1310148.pdf?OpenElement>>

⁵ UN GENERAL ASSEMBLY. Promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression. A/74/486, 9 de outubro de 2019. Disponível em: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N19/308/13/PDF/N1930813.pdf?OpenElement>>.

Em relação à desinformação, o grande desafio consiste justamente em definir uma linha que separe fato de falsidade e o dolo de causar dano. Portanto, para que se possa definir “desinformação”, é preciso distingui-la de outras práticas similares, quais sejam: misinformation e malinformation.

Misinformation é a prática da propagação de falsa informação, mas sem o dolo de causar dano,⁶ como no caso de um conteúdo falso; malinformation, a seu turno, é quando informações verdadeiras são compartilhadas com o intuito de causar dano, normalmente pela divulgação para o público de dados privados, dos quais os vazamentos e os assédios constituem exemplos mais evidentes; a desinformação (disinformation) seria a prática de propagação de informação falsa com a intenção clara de causar dano, como nas hipóteses de conteúdo manipulado, fabricado e falso contexto.⁷

Percebe-se, então, que também no tocante à desinformação, a intenção do agente propagador é muito relevante na avaliação sobre a prática em questão, sendo que os ordenamentos jurídicos também atribuem diferentes consequências legais a cada uma das condutas.

⁶ UN HUMAN RIGHTS COUNCIL. Disinformation and freedom of opinion and expression: Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Irene Khan. A/HRC/47/25, 13 de abril de 2021. Disponível em: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G21/085/64/PDF/G2108564.pdf?OpenElement>>.

⁷ WARDLE, Claire; DERAKHSHAN, Hossein. Information Disorder: toward an interdisciplinary framework for research and policymaking. Strasbourg: Council of Europe, 2017. Disponível em: <<https://edoc.coe.int/en/media/7495-information-disorder-toward-an-interdisciplinary-framework-for-research-and-policy-making.html>>.



DI REI TOS

Humanos

DIREITOS HUMANOS: O QUE SÃO?

Direitos Humanos são atributos reconhecidos à pessoa humana pelo simples fato de serem humanas. O conceito nasceu como um instrumento de proteção de todas as pessoas contra o arbítrio do Estado; são, portanto, uma forma de limitação do poder do Estado. Os direitos humanos têm como marco de nascimento a Declaração Universal dos Direitos Humanos, ainda que sua origem remonte às Revoluções Burguesas do século XVIII.

Diante dos horrores provocados pelo nazi-fascismo no mundo, a comunidade internacional se viu diante da necessidade de cristalizar garantias inerentes ao ser humano em um instrumento: a Declaração Universal de Direitos Humanos (DUDH), aprovada em 1948 e que forma, juntamente com o Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos (PIDCP) e o Pacto Internacional de Direitos Econômicos, Sociais e Culturais (PIDESC), a Carta Internacional de Direitos Humanos. Apesar de os diferentes direitos encontrarem-se previstos em diferentes instrumentos internacionais, por se tratarem de direitos humanos, eles são interdependentes e indivisíveis.

Tradicionalmente, os direitos humanos dirigem-se, portanto, aos Estados. É deles a principal responsabilidade pela sua implementação e proteção. Ademais, os direitos humanos, em geral, não são absolutos, sendo legítima a sua restrição, em um caso concreto, pelo conflito com outro direito humano (a liberdade de expressão pode ser limitada pela violação do direito à privacidade de um terceiro, por exemplo), ou mesmo pelo alcance de uma finalidade específica, como o bem comum (limitação da publicidade de produtos de tabaco, em favor do interesse de crianças e adolescentes, por exemplo).

À medida em que as empresas passaram a ter operações mais complexas, em múltiplos Estados, com impactos numerosos e amplos nas vidas de pessoas em distintas jurisdições, a comunidade internacional passou a demandar por instrumentos que permitissem que as empresas tivessem também deveres, no tocante aos direitos humanos.

Assim é que surgiram os primeiros instrumentos voluntários aos quais as empresas poderiam aderir, comprometendo-se com o respeito aos direitos humanos mais básicos, seja de seus empregados, seja das pessoas do entorno.

Importante mencionar que a ideia de direitos humanos como vinculando diretamente as empresas encontra eco em construções jurisprudenciais, no âmbito de tribunais de vários países, naquilo que se convencionou chamar eficácia horizontal dos direitos fundamentais. Isto é, a noção de que agentes privados também têm a obrigação de respeitar os direitos fundamentais (direitos humanos incluídos nas Constituições), além das leis aplicáveis, evidentemente.

DIREITOS HUMANOS: PORQUE?

Direitos humanos são, portanto, um avanço civilizacional, o que impõe a toda a sociedade sua afirmação, respeito e proteção; referem-se, ainda, à constituição e funcionamento do Estado de Direito, cujas garantias permitem que todos e todas tenham expectativas concretas em relação ao papel do Estado e estas se cumpram, o que é primordial principalmente para as empresas.

Ademais, os parâmetros empresariais em matéria de direitos humanos podem ser um remédio contra condutas de fornecedores e contratantes que atentem contra a segurança jurídica e a confiabilidade das instituições. Isto porque, sem políticas de direitos humanos, empresas podem se encontrar envolvidas em ataques contra a institucionalidade e a democracia. Em última análise, esses ataques, que corroem a confiança nas instituições e a previsibilidade, podem causar fuga de investidores, desvalorização da moeda nacional e dificuldade de geração de emprego e renda.

Além disso, a incorporação de compromissos relacionados aos direitos humanos na atuação empresarial tem um impacto positivo perante consumidores, na abertura de novos mercados, na legitimidade junto a comunidades, por exemplo. Por outro lado, escândalos relacionados a temas de direitos humanos podem gerar efeitos adversos às empresas, junto a acionistas, a comunidade do entorno e consumidores.

Ao longo dos últimos anos, há muitos exemplos de boicote e ações judiciais contra empresas, cíveis e criminais, em decorrência de escândalos de direitos humanos, que levaram a grandes prejuízos em imagem e reputação⁸.

Importante mencionar a esse respeito, os critérios ESG (ASG, na sigla em português), que significa a incorporação de parâmetros relacionados ao meio-ambiente, práticas sociais e de governança para o aporte de investimentos em empresas de capital aberto⁹. Os critérios ESG também têm tido um papel importante no monitoramento do desempenho empresarial. Isto significa que agora as empresas, para se tornarem atraentes ao mercado de capitais, precisam demonstrar compromissos éticos, em relação a melhores práticas ambientais, sociais e de governança.

⁸ A título de exemplo, a empresa de calçados, roupas e acessórios Nike passou por diversos constrangimentos públicos entre as décadas de 1990 e 2000 por suas práticas laborais, mas logrou mudar a opinião pública com seus compromissos e auditorias internas. Ver, a esse respeito: <<https://www.businessinsider.com/how-nike-solved-its-sweatshop-problem-2013-5>>.

⁹ Importante mencionar que em uma consulta feita pelo Presidente do Grupo de Trabalho da OCDE para condutas empresariais responsáveis, sobre o significado da expressão “diretamente ligado”, em relação a instituições financeiras e até que ponto os acionistas minoritários estariam incluídos nessa relação, o Alto-Comissariado para os Direitos Humanos estabeleceu que mesmo os minoritários têm responsabilidades em relação aos impactos provocados pela empresa. (OHCHR. Request from the Chair of the OECD Working Party on Responsible Business Conduct., 27 nov. 2013. Disponível em: <<https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Business/LetterOECD.pdf>>)

Trata-se, portanto, de uma preocupação que gestores empresariais precisam ter em relação à preservação do valor da marca. A adoção de parâmetros de direitos humanos em suas operações, permite que as empresas possam preservar o valor de sua marca, ativo imprescindível para o crescimento econômico, além de consistir em uma boa prática de gestão, conforme já amplamente reconhecido pelos mercados.

Ora, as empresas, para além de gerarem riqueza e serem vetores do desenvolvimento, também são agentes de transformação social e por isso precisam se portar como tais. A sociedade e os mercados esperam das empresas mais do que resultados financeiros positivos; exigem também compromisso ético e de sustentabilidade.

DIREITOS HUMANOS: EM QUE MEDIDA ADERIR?

Os Estados possuem, em relação aos direitos humanos, os deveres de proteção, respeito e implementação; em caso de descumprimento, cabe a colocação em marcha de uma institucionalidade que seja capaz de promover a devida reparação. As empresas, por sua vez, têm o dever de respeitar os direitos humanos e o fazem quando cumprem as leis aprovadas pelos Estados que os incorporam.

Porém, diante das justas expectativas dos mercados e da sociedade por mais compromisso, a comunidade internacional desenvolveu alguns instrumentos internacionais, complementares às leis nacionais, aos quais as empresas podem aderir. Isto vale especialmente para as empresas que operam internacionalmente, em cadeias de produção espalhadas pelo mundo, bem como quando elas operam em Estados com instituições enfraquecidas.

A adesão a esses padrões internacionais também contribui para a própria incorporação dos critérios ESG, muito importantes para o desempenho financeiro. Na verdade, mais do que meros instrumentos voluntários, eles são parâmetros que estabelecem as expectativas que Estados e sociedade civil podem ter em relação à atuação das empresas, considerando a dificuldade de regulação doméstica de atividades transnacionais; são, portanto, normas que consolidam deveres já existentes a partir de uma prática internacional.

São quatro os principais instrumentos desenvolvidos pela comunidade internacional e que se direcionam especialmente às empresas e sua relação com os direitos humanos. São eles: as Diretrizes para as Empresas Multinacionais, da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE)¹⁰ de 1976, atualizada em 2011; a Declaração Tripartite da OIT de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social¹¹, de 1977, mas revisada em 2006; o Pacto Global das Nações Unidas, de 2000; e os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos, de 2011¹², sendo que este último inaugura uma moldura, que respalda as normas anteriores, dando-lhes uma estrutura mais consistente. Há, ainda, os Princípios para o Investimento Responsável, de 2006, que visa promover o investimento responsável mundo afora.

Principal objeto dos Princípios Orientadores da ONU são a Carta Internacional de Direitos, juntamente com os princípios relativos às oito convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho, conforme a Declaração relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho¹³. Isto é, os Princípios Orientadores são uma moldura, para regular o adimplemento de Estados e empresas ao conteúdo normativo, oriundo da ordem internacional.

¹⁰ OCDE. Diretrizes da OCDE para as Empresas Multinacionais. Maio de 2011. Disponível em: <<https://www.gov.br/produktividade-e-comercio-exterior/pt-br/assuntos/camex/pcn/produtos/outros/diretrizes-da-ocde-edicao-completa-em-portugues-versao-final.pdf>>

¹¹ OIT. Declaração Tripartite de Princípios sobre Empresas Multinacionais e Política Social. 2012. Disponível em: <https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_emp/--emp_ent/--multi/documents/publication/wcms_211136.pdf>.

¹² CONECTAS. Empresas e Direitos Humanos : parâmetros da ONU para Proteger, Respeitar e Reparar. Relatório Final de John Ruggie - Representante Especial do Secretário Geral (tradução para o português dos Princípios Orientadores), março de 2012. Disponível em: <https://www.conectas.org/wp-content/uploads/2017/12/2012_Empresas_-Direitos_Humanos_Par%C3%A2metros_-ONU.pdf>

¹³ OIT. Declaração da OIT sobre os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, 9 de junho de 1998. Disponível em: <https://www.ilo.org/public/english/standards/declaration/declaration_portuguese.pdf>

DIREITOS HUMANOS: COMO?

Em relação à responsabilidade de empresas de tecnologia e as empresas que as contratam, alguns parâmetros existentes ajudam a nortear a atuação das empresas em relação aos seus compromissos com os direitos humanos.

Os Princípios Orientadores da ONU consolidaram o conceito de diligência devida (due diligence) em direitos humanos, que consiste em um processo contínuo, levado a cabo pela empresa, para identificar, prevenir, mitigar e prestar contas pelos impactos causados.¹⁴

Tais afetações podem ser causadas ou terem a contribuição da empresa para sua ocorrência, ou podem ter relação direta com suas operações, produtos ou serviços prestados por suas relações comerciais.

A devida diligência em matéria de direitos humanos é composta pelas seguintes fases: a identificação e avaliação das consequências negativas reais ou potenciais sobre os direitos humanos (Princípio 18); a adoção de medidas apropriadas, integrando as conclusões da fase anterior nos processos internos da companhia (Princípio 19); monitoramento da efetividade das medidas adotadas, de modo a avaliar seus resultados (Princípio 20); e comunicação às partes envolvidas, inclusive externas, sobre as respostas dadas em relação aos impactos adversos causados pela atuação empresarial, proporcionando suficiente informação acerca da solução adotada, com transparência, na medida do possível (Princípio 21).

Caso se constate que a empresa provocou ou contribuiu para ocorrência de impactos adversos nos direitos humanos de algum interessado, deve reparar ou contribuir para sua reparação por meios legítimos (Princípio 22).

¹⁴ “Princípio 17: A fim de identificar, prevenir, mitigar e reparar os impactos negativos de suas atividades sobre os direitos humanos, as empresas devem realizar auditorias (due diligence) em matéria de direitos humanos. Esse processo deve incluir uma avaliação do impacto real e potencial das atividades sobre os direitos humanos, a integração das conclusões e sua atuação a esse respeito; o acompanhamento das respostas e a comunicação de como as consequências negativas são enfrentadas. A auditoria (due diligence) em matéria de direitos humanos:

14.A Deve abranger os impactos negativos sobre os direitos humanos que tenham sido causados ou que tiveram a contribuição da empresa para sua ocorrência por meio de suas próprias atividades, ou que tenham relação direta com suas operações, produtos ou serviços prestados por suas relações comerciais;

14.B Variará de complexidade em função do tamanho da empresa, do risco de graves consequências negativas sobre os direitos humanos e da natureza e o contexto de suas operações;

14.C Deve ser um processo contínuo, tendo em vista que os riscos para os direitos humanos podem mudar no decorrer do tempo, em função da evolução das operações e do contexto operacional das empresas”.

A woman with long dark hair, wearing a white t-shirt, is smiling and holding a white rectangular sign above her head with both hands. The word "LIBERDADE" is written in large, bold, white, sans-serif capital letters across the center of the image, partially overlapping the sign and the woman's face. The background is a blurred outdoor setting with trees and a bright sky.

LIBERDADE

de expressão

DISCURSOS DE ÓDIO E DESINFORMAÇÃO

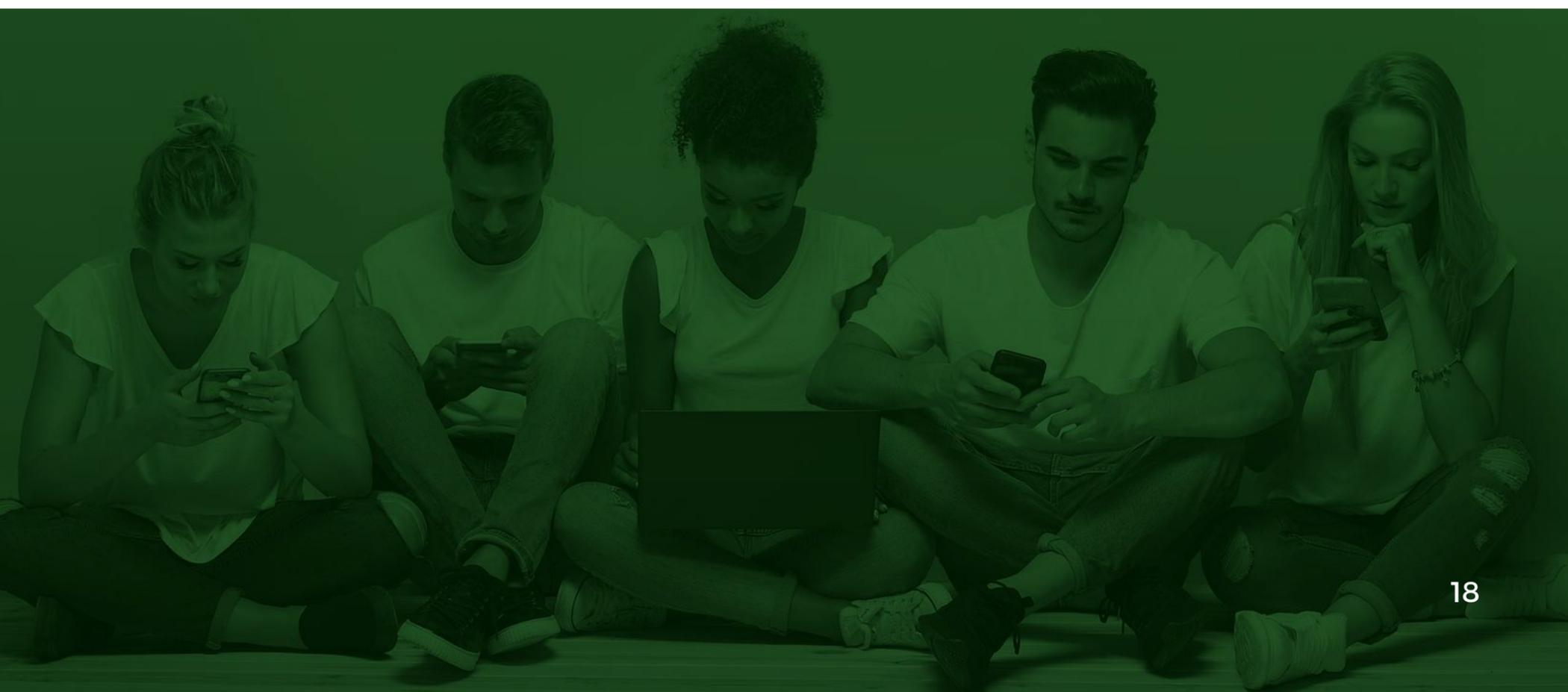
É natural que para certos setores, haja uma possibilidade maior de abuso em relação a algumas categorias específicas de direitos. No caso do setor da tecnologia, tem-se uma possibilidade maior de afetação aos direitos de liberdade de expressão, igualdade, privacidade, liberdade de pensamento, consciência e religião, dentre outros.

Portanto, sem prejuízo dos compromissos estabelecidos pelas próprias empresas em seus códigos de conduta internos, pode-se dizer que existe hoje um parâmetro geral aplicável aos agentes corporativos em relação aos direitos humanos, sendo que algumas categorias de direitos requerem mais atenção, pela natureza da atividade empresarial desempenhada.

Uma repercussão relevante em relação aos direitos humanos no ambiente da Internet diz respeito à liberdade de expressão.

Com efeito, o fluxo de informação nas sociedades atuais é imenso. Avanços tecnológicos, grupos propagadores de discurso de ódio e desinformação e a dificuldade do Estado em monitorar e responsabilizar os perpetradores tornam o ambiente da internet muito propício à desinformação dos usuários, com efeitos de médio e longo prazo relacionados à própria erosão das instituições democráticas e do Estado de Direito.

O fato também dos impactos aos direitos dos usuários se dar no ambiente virtual, envolvendo muitas vezes empresas que não têm sede no país, traz muitos questionamentos no tocante à legislação aplicada e jurisdição, que se vinculam a um território muito específico. As fronteiras da Internet não respeitam as fronteiras entre países, o que torna ainda mais relevante o papel do arcabouço existente a nível internacional, como referido anteriormente.



A liberdade de expressão é consagrada no artigo 19, da DUDH, artigo 19, do PIDCP e no artigo 13 da Convenção Americana de Direitos Humanos (CADH). O artigo 20 do PIDCP complementa as situações em que a restrição ao direito seria legítima (respeito aos direitos ou reputações de outrem; ou para proteção da segurança nacional, a ordem pública, a saúde ou a moral pública), estabelecendo que a propaganda de guerra não será admitida, bem como qualquer discurso de ódio nacional, racial ou religioso que constitua incitação à discriminação, hostilidade ou violência. Essas mesmas limitações são trazidas no próprio artigo 13, da CADH.

A outra face da liberdade de expressão e que se encontra prevista no mesmo dispositivo é a liberdade de opinião, a qual possui duas dimensões, uma interna e outra externa. Assim, se por um lado o direito de sustentar qualquer opinião, sem interferência, é um direito absoluto; por outro, há o âmbito da liberdade de informação, isto é, de formar opiniões e desenvolvê-las pelo raciocínio¹⁵.

Portanto, cruciais para saber se se está diante de uma violação à liberdade de formar uma opinião livremente são: o prévio conhecimento e o consentimento do portador do direito¹⁶.

A propagação de desinformação viola esta dimensão da liberdade de expressão, na medida em que manipula o processo de desenvolvimento de uma opinião racional, sem o prévio conhecimento ou consentimento, o que afeta, ademais, o direito à privacidade.

O direito a eleger representantes livremente, também consagrado nos instrumentos internacionais de direitos humanos (artigo 21, da DUDH; artigo 25, do PIDCP; e artigo 23, da CADH), assim como o direito mais amplo de participar de escolhas sociopolíticas e econômicas pode também ser afetado pela desinformação¹⁷.

Empresas têm uma responsabilidade para com a sociedade de atuar na limitação de discurso de ódio e propagação de desinformação, pelos impactos que ambos podem provocar no gozo da liberdade de expressão e opinião dos usuários, consagradas nos instrumentos internacionais de direitos humanos.

¹⁵ UN HUMAN RIGHTS COUNCIL Disinformation and freedom of opinion and expression: Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, Irene Khan. A/HRC/47/25, 13 de abril de 2021. Disponível em: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G21/085/64/PDF/G2108564.pdf?OpenElement>>

¹⁶ Ibidem.

¹⁷ LESHER, Molly; PAWELEC, Hanna; DESAI, Arpitha (2022). Disentangling untruths online: Creators, spreaders and how to stop them, OECD Going Digital Toolkit Notes, No. 23, Paris: OECD Publishing. Disponível em: <<https://doi.org/10.1787/84b62df1-en>>.



CON CRE TIZAN DO

a dimensão normativa

CONCRETIZANDO A DIMENSÃO NORMATIVA

A partir da exposição levada a cabo no capítulo anterior, conclui-se que as empresas se encontram vinculadas por regramentos de soft law, de modo que elas não precisam aderir aos compromissos, para que as sociedades, o mercado e os Estados tenham sobre elas expectativas em relação às condutas que elas devem ter.

Especificamente em relação ao setor de tecnologia, o longo alcance que a Internet permitiu que essas empresas chegassem traz também responsabilidades em relação à garantia dos direitos humanos no espaço público.

Nesse sentido, portanto, o exercício da devida diligência, por intermédio de mecanismos contínuos de avaliação de impacto¹⁸ é crucial, principalmente no papel dos algoritmos e sistemas de ranqueamento na propagação e amplificação da desinformação e discursos de ódio. Isto vale principalmente para a área de publicidade e marketing das empresas.

Além disso, é preciso que as empresas estabeleçam as situações que engendram cuidados maiores em relação à devida diligência. Assim, por exemplo, no caso de uma mudança de diretriz comunitária, é preciso que a empresa tente prever minimamente alguns desdobramentos, com o auxílio de consultores externos ou avaliações de usuários.

Ainda em relação à devida diligência, é preciso que as empresas tenham sistematizada a maneira como as conclusões alcançadas nesses processos sejam incorporadas à prática das corporações, seja no treinamento de pessoal, seja em mudanças nas regras das plataformas, seja na introdução de controles humanos à automação.

Outro aspecto importante é a moderação de conteúdo e a colheita de dados, cujas regras devem ser claras e de acordo com os direitos humanos, principalmente em relação à autonomia, consentimento e liberdade de expressão dos usuários.

Em se tratando de empresas transnacionais atuando em países que não são os da sua sede, é imprescindível o conhecimento sobre os contextos locais, que levam às práticas de desinformação. Além de contribuir na avaliação sobre o que seja, efetivamente, desinformação naquele contexto, também ajuda a compreender seus alvos principais, minorias e grupos vulnerabilizados.

¹⁸ O Danish Institute for Human Rights, instituição ligada ao governo dinamarquês, elaborou uma cartilha sobre os diferentes meios de garantir a devida diligência em direitos humanos, voltado especificamente às empresas do setor de tecnologia, que pode ser muito útil na concepção e implementação desses processos no âmbito das respectivas empresas: THE DANISH INSTITUTE FOR HUMAN RIGHTS. Guidance on Human Rights Impact Assessment of Digital Activities: Introduction, 2020. Disponível em: <https://media.business-humanrights.org/media/documents/A_HRIA_of_Digital_Activities_-_Introduction.pdf>.

A desinformação é, ademais, um instrumento na disputa de terras na Amazônia, território para o qual o mundo inteiro está olhando. Assim, uma atividade econômica que contribua, ainda que indiretamente, na legitimação das atividades predatórias (garimpo ilegal, extração de madeira, grilagem, dentre outros), ou com a desumanização dos povos tradicionais (indígenas, ribeirinhos e quilombolas, por exemplo), contribui de maneira considerável com a construção de um estado de opinião, que justifica a devastação desse ecossistema essencial, ao equilíbrio climático global

Essas precauções se tornam especialmente necessárias em momentos significativos nas sociedades, como as eleições, e em crises graves, como as causadas pela COVID-19. Importante mencionar, ademais, que os parâmetros que serão expostos valem tanto para as empresas que operam as tecnologias, quanto aquelas que as contratam, seja para publicidade, hospedagem de domínio, plataforma de pagamento, dentre outros serviços.

PARÂMETROS NORMATIVOS

Atento aos desafios que as novas tecnologias oferecem para os direitos humanos, a sociedade internacional tem se proposto, nos últimos anos, a sistematizar alguns parâmetros e processos de moderação de conteúdo relacionados à atuação das empresas no mundo digital.

Em termos gerais, as empresas do setor de tecnologia devem pautar a sua atuação a partir de cinco princípios:

- 1) centralidade dos direitos humanos;
- 2) legalidade;
- 3) necessidade e proporcionalidade;
- 4) não-discriminação;
- 5) participação social.

Vejam os que consiste cada um desses princípios.

Ter os direitos humanos como padrão de atuação significa que os termos de serviço das plataformas devem pautar-se por compromissos políticos de alto nível, relacionados à liberdade no desenvolvimento de opiniões, livre expressão do pensamento e acesso à informação de todo tipo, desde que consistente com os direitos humanos. As empresas devem, portanto, afastar-se da discricionariedade na aplicação das regras.

O segundo princípio, o da legalidade, estabelece que as empresas devem ter diretrizes claras e detalhadas sobre as condutas permitidas nas plataformas, de forma que os usuários possam prever com razoável certeza o que podem ou não fazer. Trata-se, portanto, de um esforço de transparência em estabelecer regras claras e detalhadas que podem ser complementadas com exemplos de casos reais ou exemplos que ilustrem as nuances de interpretação e aplicação de regras específicas.

O terceiro parâmetro diz respeito à necessidade e proporcionalidade. Isto significa que as empresas têm a incumbência de divulgar também os critérios utilizados na análise de condutas inapropriadas e proibidas por parte dos usuários. Esta responsabilidade relaciona-se sobretudo aos discursos de ódio, quando da diferenciação entre discurso de conteúdo ofensivo e incitação ao ódio, ou a probabilidade da violência em contextos virtuais. Também os elementos levados em conta para a aplicação de restrições mais leves e mais graves devem ser divulgados.

O quarto princípio que deve orientar a atuação das empresas é o da não-discriminação. Porém, não é a pressuposição de uma igualdade formal, mas justamente uma abordagem de igualdade que reconheça que alguns grupos sociais são mais suscetíveis a práticas abusivas, assédios e outras formas de censura. Portanto, a implementação das regras, por parte das plataformas, deve levar em conta seus impactos diferenciados em coletividades, tais como, LBTQIA+, mulheres, negros, indígenas, dentre outros grupos.

Finalmente, o quinto preceito relaciona-se à participação social. Trata-se de ter mecanismos para o recebimento de opiniões de usuários, bem como a criação de momentos específicos de consultas a grupos específicos. Importante destacar que a participação social é parte integrante do próprio processo de devida diligência, na medida em que permite às empresas tomar em conta desdobramentos e impactos, a partir de uma perspectiva externa, principalmente quando os participantes da consulta sejam os próprios usuários. As consultas a públicos específicos permitem também que as empresas possam chegar a melhores indicadores relacionados ao estabelecimento e implementação de suas regras, como quando tiver que avaliar, por exemplo, conteúdo de nudez.

Tais parâmetros são diretrizes gerais que se aplicam a todas as atividades das empresas. Porém, eles podem se desdobrar em ideais de comportamento mais específicos a depender da atividade considerada.

Assim, por exemplo, no âmbito da implementação das normas estabelecidas pelas plataformas, os princípios gerais adquirem nova configuração. É o caso da moderação de conteúdo automatizada. Apesar de ser o meio dominante para a realização do controle sobre o material veiculado nas redes, a interpretação dos princípios leva à conclusão da necessidade de intervenção humana, para garantir a não-discriminação, a legalidade e a proporcionalidade no uso das tecnologias.

Do mesmo modo, a garantia de notificação e o direito de apelar das decisões de aplicação de sanções graves, por parte das plataformas. Portanto, deve ser garantido ao usuário a informação sobre os motivos que levaram à imposição de sanções mais graves, pois é aí que a consistência na aplicação dos parâmetros deverá ser analisada pela empresa; daí a importância dos processos de devida diligência, para garantir que as respostas obedecerão ao mesmo padrão e quando não o fizerem, isto deverá ser explicado.

Finalmente, quando a intervenção da plataforma violar direitos humanos dos usuários ou de terceiros, é preciso que haja responsabilização empresarial e a vítima devidamente reparada, de modo proporcional ao agravo. As empresas devem ter estabelecido um programa de remediação, que pode variar por reintegração e reconhecimento, até acordos relacionados a danos reputacionais e outros.

A hand is shown writing in a spiral-bound notebook with a pen. The notebook is open, and the hand is positioned over the right page. To the left, a portion of a laptop keyboard is visible, showing keys like 'command', 'option', and various alphanumeric keys. The entire scene is overlaid with a semi-transparent green filter. The text 'IMPLEMENTANDO' is written in large, white, bold, sans-serif capital letters across the center of the image.

IMPLEMENTANDO

Os princípios normativos

IMPLEMENTANDO OS PRINCÍPIOS NORMATIVOS

Os quatro princípios mencionados anteriormente devem servir como um guia para orientar a adoção de normativas internas, bem como sua concretização e monitoramento. Algumas iniciativas da sociedade civil têm se orientado no sentido de especificar as condutas que se espera das empresas de tecnologia, bem como aquelas que contratam seus serviços.

Exemplo disso é o documento O Papel das Plataformas Digitais na Proteção da Integridade Eleitoral em 2022, bem como o Balanço 1, de setembro de 2022, ambos concebidos por um grupo de organizações e entidades e subscrito por outras cem, totalizando 115 apoios.

No documento, são delineadas algumas condutas que as empresas de mídia social devem adotar para demonstrar seus compromissos com a pauta dos direitos humanos, principalmente na propagação de discurso de ódio, desinformação e propaganda eleitoral abusiva, no período eleitoral de 2022.

Trata-se de documentos elaborados com a participação de uma pluralidade de stakeholders, oriundos da sociedade civil e que podem servir para orientar de modo mais concreto a atuação das empresas de mídias sociais. Do mesmo modo, também podem ser muito úteis também às corporações que contratam os serviços delas, no exercício da devida diligência.

Além disso, o Sleeping Giants Brasil desenvolveu o piloto do Mapa Brasileiro das Fontes de Desinformação, uma iniciativa que valida o grau de confiabilidade de publishers a partir de suas práticas jornalísticas como transparência das fontes de receita, existência de responsáveis editoriais e expedientes. Também se analisou o conteúdo desses veículos a partir de 7 tópicos de interesse:

- 1) a estabilidade democrática;
- 2) crises climática e ambiental;
- 3) saúde pública;
- 4) mulheres;
- 5) negros e negras;
- 6) LGBTQIA+;
- 7) povos originários.

Trata-se de um projeto inicial, mas que se pretende reproduzir semestralmente de forma perene, de modo a subsidiar agências de marketing, empresas anunciantes e quaisquer empresas de tecnologia com informações necessárias ao seu processo decisório, seja por manter ou interromper a publicidade ou a prestação de serviços a determinados publishers. De tal sorte, o Mapa de Fontes de Desinformação oferecerá ao mercado dados qualitativos e quantitativos que instruem o processo decisório dessas companhias de acordo com seu apetite para risco, colaborando com as estratégias de Brand Safety desses atores.

A adoção da lista como forma de proteção da reputação da marca está alinhada às melhores práticas de Governança Corporativa e Compliance. Nada obstante, a listagem desenvolvida pelo movimento em nenhuma hipótese será exaustiva, de forma que competirá sempre ao gestor da companhia a preocupação constante com a qualidade dos espaços publicitários que ocupa e dos parceiros com que mantém relações, por intermédio de processos de devida diligência instituídos.

Ademais, quanto às empresas anunciantes e agências de marketing, não apenas os publishers devem ser analisados, mas de igual forma, influenciadores e canais contratados para a realização de sua publicidade, especialmente no que concerne ao marketing de influência.

Por outro lado, uma outra estratégia para a proteção da marca poderia ser a adoção de uma lista de desejos, de sites confiáveis e com boa reputação. Tal estratégia, no entanto, não pode ignorar a necessidade de se verem incluídos veículos de mídia independentes, especialmente aqueles dedicados à realização de uma abordagem baseada em questões raciais e de gênero que desafiam a hegemonia da mídia tradicional.

PLATAFORMAS DE PAGAMENTO E DE HOSPEDAGEM DE CURSOS

Adicionalmente, ante à ausência de parâmetros mais específicos para as plataformas de pagamento e de hospedagem de cursos, recomendamos, como um desdobramento dos princípios apresentados no presente documento e das medidas anteriormente citadas, a adoção das seguintes políticas¹⁹:

1-) Incorporar em seus termos de uso de vedações à comercialização de conteúdos que violem os parâmetros internacionais de direitos humanos, tais quais discursos de ódio discriminatórios em razão de gênero, orientação sexual, identidade de gênero, etnia, cor, procedência nacional, religiosidade ou de qualquer outra característica individual, de forma alinhada às leis e padrões internacionais.

2-) Vedar a comercialização de conteúdos fraudulentos que violem os direitos difusos e coletivos, tais como a desinformação sobre a segurança do processo eleitoral, questões ambientais e climáticas;

¹⁹ Para a formulação das recomendações, algumas publicações foram consultadas. São elas: CIDH. Informe sobre Empresas y Derechos Humanos: Estándares Interamericanos. Aprobado por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, OEA/Ser.L/V/II CIDH/REDESCA/INF.1/19, 01 novembro de 2019. Disponível em: <<https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/EmpresasDDHH.pdf>>; INSTITUTO ETHOS. A Responsabilidade Social das Empresas no Processo Eleitoral, agosto de 2022. Disponível em: <<https://www.ethos.org.br/cedoc/guia-a-responsabilidade-social-das-empresas-no-processo-eleitoral-2022/>>; Manifesto da Campanha "Democracia Pede Socorro" O Papel das Plataformas Digitais na Proteção da Integridade Eleitoral em 2022. Disponível em: <<https://democraciapedesocorro.com/wp-content/uploads/2022/09/Papel-das-plataformas-na-protacao-da-integridade-eleitoral-doc-sociedade-civil-11.pdf>>;

- 3-) Vedar a comercialização de conteúdos fraudulentos que coloquem em risco a saúde pública, especialmente aqueles relacionados à automedicação, à promoção de tratamentos sem eficácia cientificamente comprovada, à segurança e eficácia de vacinas devidamente testadas e aprovadas pelas autoridades nacionais de saúde;
- 4-) Interromper os serviços de processamento de pagamentos ou a hospedagem de cursos que violem as políticas acima listadas, ou quaisquer outras que diante das circunstâncias se façam necessárias, compreendendo-se tal medida como diferenciação necessária ao compliance empresarial e não discriminatória, o que aliás seria vedado pela legislação nacional e internacional;
- 5-) Adotar garantias mínimas de devido processo, como notificar os usuários de interferências em suas atividades, oferecer a possibilidade de recurso de todas as limitações em suas contas e realizar a revisão das decisões por meio de pessoas naturais falantes do português e conhecedoras do contexto brasileiro;
- 6-) Criar um conselho de mídia independente, nos mesmos moldes realizados por empresas jornalísticas, aptos a ouvir reclamações de usuários sobre a atividade de moderação;
- 7-) Criar um repositório de casos que demonstrem a aplicação das políticas específicas da plataforma, de forma que os usuários, pesquisadores, sociedade civil e outros atores tenham condições de compreender de que forma a companhia aplica os termos de uso de seus serviços;
- 8-) Elaborar relatórios de transparência de todas as etapas de suas operações, prezando sempre pela cooperação com organizações da sociedade civil dedicadas à proteção dos direitos digitais;
- 9-) Assegurar-se que o desenvolvimento e aplicação de políticas contra o discurso de ódio seja realizado a partir de uma análise contextual que envolva os grupos afetados;
- 10-) Criar um conselho de supervisão que envolva stakeholders locais, com representatividade adequada, como organizações da sociedade civil, fact checkers; pesquisadores e grupos afetados, com o intuito de melhorar os processos de devida diligência internos.

MÍDIAS SOCIAIS

No tocante às mídias sociais, pela sua capacidade de alcançar tantos usuários e centralidade na atmosfera virtual, recomendamos, também como desdobramento dos parâmetros expostos nesta Cartilha²⁰:

- 1-) Estabelecer ferramentas de verificação e fact-checking, engajando outras partes interessadas, com representatividade adequada;
- 2-) Fornecer critérios transparentes para qualquer mudanças algorítmicas que afetem a indexação dos conteúdos;
- 3-) Engendrar um sistema de governança, com sanções claras, que sejam proporcionais e com possibilidade de recurso, de acordo com o devido processo e do qual possam participar partes interessadas com representatividade adequada;
- 4-) Organizar um banco de decisões sobre sanções a usuários/veículos, de modo que seja possível identificar o sopesamento realizado pela plataforma em casos concretos;
- 5-) Criar um sistema de moderação de conteúdo que não se baseie unicamente na avaliação feita automatizadamente, mas que haja intervenção humana também, que permita a correção do viés algorítmico, com uma quantidade razoável por usuário de falantes de português, que conheçam o contexto brasileiro;
- 6-) Atuar com total transparência, principalmente no tocante ao funcionamento dos algoritmos e implementação dos termos de uso das plataformas;
- 7-) Implementar soluções que minimizem o impacto das bolhas de filtragem, permitindo que os usuários:
 - a) customizem seu feed e escolham seus algoritmos;
 - b) possam diversificar sua exposição a diferentes pessoas e visões;
 - c) possam acessar informação privativamente;
 - d) possam alterar a terminologia usada pelas redes sociais;
- 8-) Garantir espaços de consulta significativos e representativos com partes interessadas com representatividade adequada, com o objetivo de melhorar os processos de devida diligência internos;

²⁰ Para a formulação das recomendações, algumas publicações foram consultadas. Além das já mencionadas ao longo da presente publicação, também: CASTAN CENTRE FOR HUMAN RIGHTS LAW; INTERNATIONAL BUSINESS LEADERS FORUM; OFFICE OF THE UN HIGH COMMISSIONER FOR HUMAN RIGHTS. Human Rights Translated: a Business Reference Guide, 2008. Disponível em: <https://d306pr3pise04h.cloudfront.net/docs/news_events%2F8.1%2Fhuman_rights_translated.pdf>; GLOBAL NETWORK INITIATIVE. Principles on Freedom of Expression and Privacy. Maio de 2017. Disponível em: <<https://globalnetworkinitiative.org/wp-content/uploads/2018/04/GNI-Principles-on-Freedom-of-Expression-and-Privacy.pdf>>; UN HUMAN RIGHTS COUNCIL. Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression. A/HRC/35/22, 30 de março de 2017. Disponível em: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G17/077/46/PDF/G1707746.pdf?OpenElement>>; UN HUMAN RIGHTS COUNCIL. Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression. A/HRC/38/35, 6 de abril de 2018. Disponível em: <<https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G18/096/72/PDF/G1809672.pdf?OpenElement>>.



**SLEEPING
GIANTS
BRASIL**

@slpng_giants_pt



www.sleepinggiantsbrasil.com