

PINHEIRONETO
A D V O G A D O S

SÃO PAULO
R. Hungria, 1.100
01455-906
São Paulo - SP
t. +55 (11) 3247 8400

RIO DE JANEIRO
R. Humaitá, 275
16º andar
22261-005
Rio de Janeiro - RJ
t. +55 (21) 2506 1600

BRASÍLIA
SAFS. Quadra 2 Bloco B
Ed. Via Office - 3º andar
70070-600
Brasília - DF
t. +55 (61) 3312 9400

PALO ALTO
228 Hamilton Avenue,
3rd floor
CA 94301 USA
t. +1 650 798 5068

TÓQUIO
1-6-2 Marunouchi,
Chiyoda-ku, 21st floor
100-0005
Tokyo - Japan
t. +81 (3) 3216 7191

Excelentíssimo Senhor Senador Doutor OMAR AZIZ, Ilustre Presidente da Comissão
Parlamentar de Inquérito da Pandemia

Ofício nº 1921/2021 – CPIPANDEMIA
Requerimento nº 1124/2021 – CPIPANDEMIA

TWITTER BRASIL REDE DE INFORMAÇÃO LTDA. (“TWITTER BRASIL”), por seus advogados, vem, respeitosamente, em resposta ao r. ofício (“Ofício”) em referência, expor o quanto segue.

Por meio do r. Ofício em referência, foi encaminhado ao TWITTER BRASIL o Requerimento nº 1124/2021-CPIPANDEMIA, de autoria do Senador HUMBERTO COSTA, por meio da qual esta empresa foi solicitada a fornecer, no prazo de 10 (dez) dias, os seguintes esclarecimentos sobre os seus serviços nos anos de 2020 e 2021:

“a) Qual o mecanismo de moderação da plataforma no que condiz com desinformação sobre a Covid-19? Indique os critérios e como foram definidos.

b) Há proibição de determinado conteúdo relacionado à Covid-19? Informe os conteúdos e/ou palavras-chaves.

c) Conteúdos que promovem tratamento precoce, remédios sem comprovação científica e medidas contrárias às defendidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS) têm alguma restrição?

d) Em se tratando de entes e agentes públicos, há políticas específicas das plataformas para coibir anúncios publicitários ou alcance de conteúdos notadamente desinformativos em se tratando da Covid-19?

Requer-se, ainda, a identificação dos perfis verificados que tiveram conteúdo relacionado ao Covid-19 removidos ou foram restringidos, informando qual foi a postagem que gerou tal punição."

Em vista disso, o TWITTER BRASIL respeitosamente passa a fazer os esclarecimentos que entende pertinentes em atenção ao r. Ofício e r. Requerimento.

I. DO COMPROMISSO DO TWITTER COM A INTEGRIDADE E CONFIABILIDADE DOS CONTEÚDOS RELACIONADOS À COVID-19

Inicialmente, o TWITTER BRASIL esclarece estar ciente da sensibilidade da situação tratada *in casu* e que reconhece a importância desta I. CPI. Nesse sentido, visando demonstrar seu completo interesse em colaborar com a presente investigação, o TWITTER BRASIL entende ser relevante mencionar, desde logo, que um dos principais objetivos das Operadoras do Twitter é justamente garantir a todos os seus usuários o acesso a informações confiáveis, relevantes e de qualidade no *Twitter* – **especialmente num cenário de crise sanitária global.**

É por esse motivo que desde o início da pandemia de COVID-19, as Operadoras do *Twitter* vêm implementando diversas medidas de fiscalização e remoção proativa de informações enganosas sobre o vírus, especialmente aquelas que colocam pessoas em risco e podem causar danos.

A implementação dessas medidas apresentou impacto positivo. Conforme informações disponibilizadas publicamente no "RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA"¹ do *Twitter*, os sistemas da plataforma identificaram e contestaram², desde julho de 2020, **quase 12 (doze milhões) de contas**; suspenderam **mais de 1.500 (mil e**

¹ https://blog.twitter.com/pt_br/topics/company/2021/atualizacoes-no-centro-de-transparencia-do-twitter

² O número de perfis desafiados é uma demonstração do grande volume de desafios *anti-spam* proativos aplicados para evitar a tentativa de manipulação da plataforma com foco nas conversas em torno da Covid-19 através de um conjunto de desafios proativos focados especificamente no tema.

quinhentas contas) e removeram **mais de 43.000 (quarenta e três mil)** conteúdos em todo o mundo.

Para tanto, foram utilizadas ferramentas baseadas em “*machine learning*”, as quais identificam proativamente conteúdo potencialmente desinformativo e que violam os termos de uso e as políticas do Twitter, independentemente de denúncias, bem como auxiliam as Operadoras do Twitter a revisar as denúncias de conteúdo com mais eficiência, revelando o conteúdo com maior probabilidade de causar danos e que deve ser revisado primeiro.³

Adicionalmente às medidas de fiscalização e remoção proativa de informações enganosas sobre o vírus, as Operadoras do Twitter adotaram diversas outras iniciativas para ajudar as pessoas a encontrarem informações confiáveis sobre COVID-19. Todas essas iniciativas estão elencadas no *link* https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/covid-19. Dentre elas, destacam-se:

- (i) Criação de uma nova guia sobre COVID-19 na aba “EXPLORAR” do *Twitter*, para facilitar o acesso dos usuários a informações mais recentes sobre COVID-19. A guia inclui páginas com curadoria destacando as últimas notícias, como anúncios de serviço público, *Tweets* de especialistas em saúde pública e jornalistas, bem como histórias sobre como as pessoas estão lidando e ajudando umas às outras⁴;
- (ii) Parceria com organizações e autoridades globais de saúde pública para verificar contas no *Twitter* que fornecem atualizações confiáveis sobre COVID-19;
- (iii) Parceria com a ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE para expansão global das pesquisas sobre COVID-19. Isso significa que, quando o usuário buscar informações sobre o vírus no *Twitter*, encontrará conteúdo confiável no topo

³ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/covid-19#automated

⁴ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/covid-19#explore

de pesquisa⁵;

(iv) Criação de uma página dedicada a COVID-19 no recurso “EVENTOS” do *Twitter*⁶, com informações confiáveis, atualizadas em tempo real e publicadas por contas de autoridades, especialistas e demais fontes confiáveis a respeito da pandemia no Brasil e no mundo. No Brasil, essa página pode ser encontrada através no *link* <https://twitter.com/i/events/1219057585707315201>; e

(v) Engajamento direto com especialistas e ONGs que trabalham para conter a ameaça, visando ampliar o conteúdo oficial sobre COVID-19 em todo o mundo.

Como se vê, o combate à desinformação relacionada à COVID-19 é de grande interesse das Operadoras do *Twitter*, que já adotam diversas medidas – as quais estão em constante aprimoramento – para coibi-la, observando-se os parâmetros legais de liberdade de expressão, liberdade de informação e privacidade.

II. ESCLARECIMENTOS SOBRE A MODERAÇÃO DE CONTEÚDO EM RELAÇÃO À COVID-19

A plataforma *Twitter* é uma aplicação de Internet – do gênero popularmente conhecido como rede social – fornecida de forma gratuita aos usuários, cuja utilização sujeita-se a regras estabelecidas, em especial, com o propósito de garantir a experiência e a segurança dos usuários, bem como prevenir a violação de direitos de terceiros.

Como condição para se cadastrar e utilizar a plataforma *Twitter*, o usuário deve concordar com os seus Termos de Serviço⁷, Política de Privacidade⁸ e Regras do *Twitter*⁹ (conjuntamente, “ACORDO DO USUÁRIO DO TWITTER”), os quais constituem o contrato de uso do serviço, criando direitos e obrigações para as partes (provedor

⁵ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/covid-19#search

⁶ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/covid-19#events

⁷ <https://twitter.com/pt/tos>

⁸ <https://twitter.com/pt/privacy>

⁹ <https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies#twitter-rules>

e usuário).

Nesse contexto, os usuários do *Twitter* são cientificados de forma clara e ostensiva, por meio do “ACORDO DO USUÁRIO DO TWITTER”, sobre as políticas de uso e acesso do usuário aos serviços do Twitter, bem como sobre as limitações quanto aos tipos de conteúdo e comportamentos permitidos na plataforma.

Os Termos de Serviço do Twitter – que, repita-se, integram o “ACORDO DO USUÁRIO DO TWITTER” – são expressos ao garantir às Operadoras da plataforma o direito de **suspender ou encerrar contas** de usuários que estejam em desacordo com as políticas da plataforma:

"(...) 4. Utilização dos Serviços

Revise as Regras do Twitter (e para o Periscope, as Diretrizes de Comunidade do Periscope em <https://pscp.tv/content>), que fazem parte do Acordo do Usuário e descrevem o que é proibido nos Serviços. Você pode utilizar os Serviços somente em conformidade com estes Termos e todas as leis, regras e regulamentos aplicáveis.

Nossos Serviços evoluem constantemente. Sendo assim, os Serviços podem ser alterados de tempos em tempos, a nosso exclusivo critério. Podemos interromper (permanente ou temporariamente) o fornecimento dos Serviços ou quaisquer recursos nos Serviços para você ou usuários em geral. Também podemos manter o direito de criar limites de uso e armazenamento, a nosso exclusivo critério e a qualquer momento. **Nós também podemos remover ou recusar a distribuição de qualquer Conteúdo nos Serviços, (...) suspender ou encerrar contas de usuários e recuperar nomes de usuários sem responsabilidade perante você.** (sem ênfase no original)

.....
“Cessação destes Termos

Você poderá cessar seu acordo legal com o Twitter a qualquer momento desativando suas contas e descontinuando o uso dos Serviços. Consulte <https://support.twitter.com/articles/15358-how-to-deactivate-your-account> (e para o Periscope, <https://help.pscp.tv/customer/portal/articles/2460220>) para obter instruções sobre como desativar sua conta e a Política de Privacidade para mais informações sobre o que acontece com suas informações.

Poderemos suspender ou encerrar sua conta ou parar de fornecer a você toda ou qualquer parte dos Serviços a qualquer momento e por qualquer motivo, inclusive – sem limitação – se tivermos motivo para acreditar que: (i) você violou estes Termos ou as Regras do Twitter ou as Diretrizes de Comunidade do Periscope; (ii) você representa um risco ou possível risco jurídico para nós; (iii) sua conta deva ser removida devido a conduta ilegal; (iv) sua conta deva ser removida devido a inatividade prolongada; ou (v) o fornecimento dos nossos Serviços a você não é mais viável

comercialmente.

Nós realizaremos esforços razoáveis para notificá-lo por e-mail pelo endereço associado à sua conta ou na próxima ocasião em que você tentar acessar sua conta, dependendo das circunstâncias. Em todas as hipóteses acima, terminará a vigência dos Termos, inclusive, sem limitação, sua licença de uso dos Serviços, com exceção das seguintes cláusulas, que permanecerão em vigor: II, III, V, e VI. (...)" (sem ênfase no original)

No que importa ao presente caso, visando justamente evitar o uso dos serviços do *Twitter* para o compartilhamento de informações falsas ou enganosas relacionadas à COVID-19 – especialmente informações passíveis de causar danos offline e colocar pessoas em risco –, as Operadoras do Twitter elaboraram a “POLÍTICA DE INFORMAÇÕES ENGANOSAS SOBRE A COVID-19” (Doc. nº 1).¹⁰

A “POLÍTICA DE INFORMAÇÕES ENGANOSAS SOBRE A COVID-19” elenca as condutas que não podem ser adotadas por usuários da plataforma no que se refere à COVID-19, **vedando expressamente o compartilhamento de conteúdo que seja comprovadamente falso ou enganoso e que possa causar risco significativo de danos**, incluindo conteúdo que induza as pessoas ao erro quanto **(i)** à natureza do vírus da COVID-19; **(ii)** eficácia e/ou segurança de medidas preventivas, tratamentos ou outras precauções para mitigar ou tratar a doença; **(iii)** regulamentos oficiais, restrições ou isenções relativas a orientações de saúde; ou **(iv)** prevalência do vírus ou risco de infecção ou morte associados à COVID-19.

Todos os conteúdos relacionados à COVID-19 que não podem ser compartilhados no *Twitter* estão detalhadamente discriminados na “POLÍTICA DE INFORMAÇÕES ENGANOSAS SOBRE A COVID-19”, conforme se verifica abaixo:

“POLÍTICA DE INFORMAÇÕES ENGANOSAS SOBRE A COVID-19

Você não pode usar os serviços do Twitter para compartilhar informações falsas ou enganosas sobre a COVID-19 que possam causar danos.

(...)

O que viola essa política?

(...)

Esta política aborda quatro categorias de comportamentos e conteúdos enganosos:

¹⁰<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/medical-misinformation-policy>

1. Informações falsas ou enganosas sobre a natureza do vírus. Nós identificaremos ou removeremos informações falsas ou enganosas sobre:

- Transmissão do vírus, como alegações falsas sobre transmissão assintomática, ou informações falsas sobre a forma de transmissão em ambientes fechados;
- Suscetibilidade ao vírus, por exemplo, alegações de que grupos ou pessoas específicos estão mais ou menos propensos à infecção ou ao desenvolvimento de sintomas adversos, conforme nacionalidade ou religião;
- Sintomas comumente associados ao vírus, como instruções errôneas sobre autodiagnóstico;
- A pandemia ou as vacinas de COVID-19 que invocam uma conspiração deliberada por forças do mal e/ou poderosas.

2. Informações falsas ou enganosas sobre a eficácia e/ou segurança de medidas de prevenção, tratamentos ou outras precauções para mitigar ou tratar a doença. Nós identificaremos ou removeremos informações falsas ou enganosas sobre:

- A segurança ou eficácia de tratamentos ou medidas de prevenção que não sejam aprovadas pelas autoridades sanitárias ou que sejam aprovadas por tais autoridades sanitárias, mas cuja administração não seja segura em casa;
- A venda ou facilitação de medicamentos ou remédios que precisam de prescrição ou consulta a médicos;
- Efeitos ou impactos adversos do recebimento de vacinas, quando essas alegações já tiverem sido amplamente desmascaradas;
- Vacinas e programas de vacinação que sugerem que as vacinas de COVID-19 fazem parte de uma tentativa deliberada de causar danos ou controlar populações.

3. Informações falsas ou enganosas sobre regulamentações oficiais, restrições ou isenções relacionadas a orientações de saúde. Nós identificaremos ou removeremos informações falsas ou enganosas sobre:

- Equipamentos de proteção individual (EPI), como alegações sobre a eficácia e a segurança de máscaras faciais para reduzir a transmissão viral;
- Medidas de prevenção, como lavagem das mãos, métodos adequados de higiene ou saúde ou distanciamento social;
- Orientações ou ordens nacionais ou locais relativas a toque de recolher, lockdown, restrições de viagem, protocolos para quarentena, inoculações, incluindo isenções de tais orientações ou ordens;
- Como as vacinas são desenvolvidas, testadas e aprovadas pelas agências de saúde oficiais, além de informações sobre recomendações do governo.

4. Informações falsas ou enganosas sobre a prevalência do vírus, risco de infecção ou morte. Nós identificaremos ou removeremos informações falsas ou enganosas sobre:

- A prevalência do vírus ou da doença, como informações relativas a resultados de teste, hospitalizações ou taxa de mortalidade;
- A capacidade de o sistema de saúde pública lidar com a crise; por exemplo,

informações falsas sobre a disponibilidade de EPI, respiradores ou médicos, ou sobre a capacidade hospitalar;

- Descobertas de pesquisa (como deturpação ou conclusões infundadas sobre dados estatísticos) usadas para promover uma narrativa específica que diminui o significado da doença. (...)” (sem ênfase no original)

Os critérios utilizados para remoção ativa de conteúdos desinformativos relacionados à COVID-19 estão detalhados abaixo: ¹¹

“(…) Ao avaliar se devemos ou não remover a desinformação mais prejudicial em nossa plataforma, consideramos três critérios:

1. O conteúdo apresenta uma alegação de fato em relação ao COVID-19?

Para que um Tweet seja qualificado como uma afirmação enganosa, deve ser uma afirmação de fato (não uma opinião), expressa de forma definitiva e destinada a influenciar o comportamento de outras pessoas. Alguns exemplos incluem informações sobre:

- a origem, natureza e características do vírus;
- medidas preventivas, tratamentos / curas e outras precauções;
- a prevalência da propagação viral ou o estado atual da crise;
- avisos oficiais de saúde, restrições, regulamentos e anúncios de serviço público;
- como as comunidades vulneráveis são afetadas / respondendo à pandemia.

2. A alegação é comprovadamente falsa ou enganosa?

De acordo com esta política, consideramos as alegações falsas ou enganosas se (1) forem confirmadas como falsas por especialistas no assunto, como autoridades de saúde pública; ou (2) incluem informações que são compartilhadas de uma forma que pode confundir ou enganar as pessoas. Alguns dos fatores que consideramos incluem:

- Se o conteúdo do Tweet, incluindo mídia, foi significativamente alterado, manipulado, adulterado ou fabricado;
- Se as reivindicações são apresentadas de forma inadequada ou fora do contexto;
- Se as afirmações compartilhadas em um tweet são amplamente aceitas pelos especialistas como imprecisas ou falsas.

3. A crença nessas informações, conforme apresentadas, causaria danos?

Não poderemos tomar medidas de execução em todos os tweets que contenham informações incompletas ou contestadas sobre o COVID-19. Nosso foco na política COVID-19 é restrito para lidar com as reivindicações que podem impactar negativamente um indivíduo, grupo ou comunidade. Estamos mais preocupados com

¹¹ https://blog.twitter.com/en_us/topics/company/2020/covid-19#misleadinginformationupdate

informações enganosas que:

- Pode aumentar a probabilidade de exposição ao vírus;
- Pode ter efeitos adversos na capacidade do sistema de saúde pública de lidar com a crise;
- Pode levar à discriminação e à evasão de comunidades e / ou locais de negócios com base em sua afiliação percebida com grupos protegidos.”

Por outro lado, não representam violação à “POLÍTICA DE INFORMAÇÕES ENGANOSAS SOBRE A COVID-19” (i) meros comentários, opiniões e/ou sátira fortes, desde que não contenham afirmações falsas ou enganosas sobre o fato; (ii) contradiscursos¹²; (iii) contas para anedotas pessoais ou em primeira pessoa; e (iv) debate público sobre o avanço da ciência e da pesquisa sobre COVID-19, inclusive sobre pesquisas relacionadas à COVID-19, como eficácia de tratamentos e medidas de mitigação, desde que as alegações não representem erroneamente os achados de pesquisa.

A publicação de conteúdo ou a prática de atos vedados pela “POLÍTICA DE INFORMAÇÕES ENGANOSAS SOBRE A COVID-19” pode resultar, a depender da gravidade, do tipo da violação e do histórico de violações anteriores cometidas pela conta, na (i) exclusão do *Tweet*; (ii) marcação do *Tweet* ou, ainda, (iii) bloqueio da conta e suspensão permanente do usuário, nos termos previstos pelo ACORDO DO USUÁRIO DO TWITTER. Confira-se abaixo:

“O que acontecerá se você violar esta política?”

As consequências da violação de nossa política de informações enganosas sobre a COVID-19 dependem da gravidade, do tipo da violação e do histórico de violações anteriores cometidas pela conta. Nos casos em que uma conta violar repetidamente esta política, usaremos um sistema de contagem de transgressões para determinar se é caso de aplicar outras medidas corretivas. Acreditamos que esse sistema ajuda também a reduzir a disseminação de informações potencialmente prejudiciais e enganosas no Twitter, especialmente para violações graves das nossas regras. As providências tomadas podem incluir:

Exclusão do *Tweet*

Para violações graves desta política, inclusive (1) informações enganosas relacionadas à natureza ou ao tratamento do vírus da COVID-19 e (2) à pandemia ou às vacinas da COVID-19 que mencionem uma conspiração proposital por forças mal-

¹² As Operadoras do Twitter permitem respostas diretas a informações enganosas que busquem minar o impacto ao corrigir a gravação, ampliar informações críveis e informar a comunidade sobre a prevalência e a dinâmica das informações enganosas.

intencionadas e/ou poderosas, exigiremos a remoção do conteúdo. Você também ficará impedido temporariamente de acessar sua conta e de Tweetar. **A exclusão de Tweet acontece quando acumulam-se 2 transgressões.**

Marcação

Nas circunstâncias em que não removermos conteúdo que viola esta política, poderemos fornecer contexto adicional aos Tweets que compartilham o conteúdo no local onde são exibidos no Twitter. Desse modo, poderemos:

- Aplicar um rótulo e/ou uma mensagem de aviso ao Tweet
- Exibir um aviso para as pessoas antes de elas compartilharem ou curtirem o Tweet
- Reduzir a visibilidade do Tweet no Twitter e/ou impedir que ele seja recomendado
- Desativar curtidas, respostas e Retweets, e/ou
- Fornecer um link para mais explicações ou esclarecimentos, como em uma página de destino selecionada ou políticas do Twitter cabíveis

Na maioria dos casos, tomaremos todas as providências acima em relação aos Tweets que marcarmos. Priorizamos a produção de Moments do Twitter nos casos em que o conteúdo enganoso no Twitter está ganhando atenção significativa e causou confusão pública sobre nossos serviços. Caso se determine que os Tweets marcados são prejudiciais, eles acumularão 1 transgressão.

Bloqueio da conta e suspensão permanente

Se determinarmos que uma conta é dedicada ao envio de Tweets ou promoção de uma narrativa errônea em particular (ou de uma série de narrativas) sobre a COVID-19, isso constituiria base para suspensão.

Se você acredita que o bloqueio ou a suspensão da sua conta foi um erro, envie uma contestação. Para violações graves ou reincidentes desta política, as contas serão permanentemente suspensas.

As violações repetidas desta política são aplicadas com base no número de transgressões que uma conta acumula para violações desta política:

- 1 transgressão: nenhuma ação no nível de conta
- 2 transgressões: bloqueio de conta por 12 horas
- 3 transgressões: bloqueio de conta por 12 horas
- 4 transgressões: bloqueio de conta por 7 dias
- 5 ou mais transgressões: suspensão permanente

Se você acredita que o bloqueio ou a suspensão da sua conta foi um erro, envie uma contestação. (...)” (sem ênfase no original)

O TWITTER BRASIL ressalta que as motivações das Operadoras do Twitter foram claras e específicas desde o início da pandemia do COVID-19, isto é, proteger a saúde da conversa pública e permitir o acesso a informações precisas e confiáveis sobre a doença, evitando, assim, a disseminação de informações inverídicas.

Para tanto, exatamente porque o *Twitter* não possui capacitação técnica para realizar qualquer juízo de valor sobre informações de saúde pública, as equipes do Twitter realizam suas análises em estreita coordenação com parceiros de confiança, incluindo autoridades de saúde pública e de governos, com base em todas as recomendações da **ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE** e da comunidade científica mundial.

III. ESCLARECIMENTOS SOBRE ANÚNCIO PUBLICITÁRIOS E AS EXCEÇÕES DEVIDO AO INTERESSE PÚBLICO NO TWITTER: *item “d”*

Primeiramente, é importante destacar que o *Twitter* proíbe globalmente a veiculação de anúncios pagos de conteúdo político. Essa decisão foi tomada com base na crença de que o alcance da mensagem política deve ser conquistado, não comprado.¹³

As Operadoras do Twitter definem como conteúdo político aquele que menciona um candidato, partido político, funcionário do governo eleito ou indicado, eleição, referendo, votação, legislação, regulamento, diretiva ou resultado judicial. Anúncios que contêm referências a conteúdo político, incluindo apelos por votos, solicitações de apoio financeiro e mensagens a favor ou contra qualquer um dos tipos de conteúdo político listados acima também são proibidos no *Twitter*.

No mais, as Operadoras do Twitter também não permitem anúncios de nenhum tipo veiculados por candidatos, partidos políticos ou funcionários do governo eleitos ou indicados.

Nesse contexto, como demonstrado no item anterior, as Operadoras do Twitter removem, **via de regra**, os *Tweets* que violam as regras da plataforma, tal como expressamente previsto no contrato estabelecido entre as partes. **Excepcionalmente**, as Operadoras podem manter disponíveis *Tweets* que violam o contrato de uso e que normalmente seriam removidos, desde que constatado que sejam de **interesse público**, isto é, que contribuam diretamente para a compreensão

¹³ <https://business.twitter.com/pt/help/ads-policies/ads-content-policies/political-content.html>

ou discussão de um assunto de preocupação pública.¹⁴

Atualmente, as Operadoras do Twitter limitam exceções à regra geral de remoção de conteúdo no caso de **Tweets de contas que representam um atual ou possível membro de um órgão legislativo ou governamental, estadual, nacional ou supranacional**, exatamente em razão do interesse público e da importância dos indivíduos saberem e poderem discutir suas ações e declarações. Além disso, para que os *Tweets* estejam dentro do escopo do interesse público, devem preencher os seguintes requisitos:

Quando é de interesse público manter o acesso a um Tweet?

Nós decidimos se um Tweet que normalmente violaria as Regras do Twitter é de interesse público usando os critérios e o processo abaixo:

Critérios para exceções

1. O Tweet viola uma ou mais [Regras do Twitter](#);
2. O Tweet foi publicado por uma conta verificada;
3. A conta tem mais de 100.000 seguidores; e
4. A conta representa um atual ou possível membro de um órgão legislativo ou governamental local, estadual, nacional ou supranacional:
 1. Pessoas atualmente eleitas ou indicadas para um cargo de liderança em um órgão legislativo ou governamental OU
 2. Candidatos ou indicados a cargos políticos.

Uma vez configurada a “exceção devido ao interesse público”, o *Tweet* **(i)** fica oculto por um aviso que contextualiza a violação da regra, mas que permite às pessoas clicarem para ver seu conteúdo; **(ii)** tem seu engajamento (através de curtidas, *retweets* e respostas) limitado; **(iii)** tem a contagem de seu engajamento (número de curtidas e respostas, por exemplo) oculto¹⁵; **(iv)** não pode ser recomendado algoritmicamente pelo *Twitter*. **Essas ações têm o objetivo de limitar o alcance do Tweet, mas ainda assim, permitir ao público visualizar e discutir o**

¹⁴<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/public-interest>

¹⁵<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/enforcement-options>

seu conteúdo.

Vale notar, nesse sentido, que a “exceção devido ao interesse público” não significa que os representantes públicos qualificados podem postar o que quiserem no *Twitter*, mesmo que isso viole as regras da plataforma. Isso porque, ao decidir se um *Tweet* deve ou não ser removido ou ocultado por um aviso, as Operadoras do Twitter **sopesam o risco e a gravidade** dos danos eventualmente gerados aos valores de interesse público inerentes ao *Tweet*. Confira-se:

“(…) Ao decidir se um *Tweet* deve ser removido ou ocultado por um aviso, nós avaliamos o possível risco e a gravidade dos danos aos valores de interesse público do *Tweet*. Quando o risco de dano é maior e/ou mais grave, dificilmente fazemos uma exceção.

É mais provável que o aviso seja aplicado a um *Tweet* que viola as regras se:

- O *Tweet* for direcionado a outras instituições ou representantes públicos eleitos ou do governo como parte de um debate público ou convocação de protesto;
- Houver uma questão maior ligada ao *Tweet* que seja relevante à função pública do autor ou do destinatário;
- O *Tweet* agregar um contexto significativo a problemas ou eventos geopolíticos atuais; ou
- Houver um valor documental ou de responsabilização significativo na preservação do conteúdo como um registro público.

É mais provável que o *Tweet* seja removido sem a aplicação do aviso se:

- O *Tweet* incluir uma call-to-action que possa causar danos a um grupo ou indivíduo específico;
- O *Tweet* compartilhar informações ou incluir um comportamento que possa interferir diretamente no exercício dos direitos fundamentais de um indivíduo. (…)” (sem ênfase no original)¹⁶

IV. DA REQUISIÇÃO PARA IDENTIFICAÇÃO DE PERFIS VERIFICADOS QUE TIVERAM CONTEÚDO RELACIONADO AO COVID-19 REMOVIDOS OU RESTRINGIDOS

Em relação à requisição desta I. CPI para “*identificação dos perfis verificados que tiveram conteúdo relacionado ao COVID-19 removidos ou restringidos*”, é importante ponderar que, quando as Operadoras do Twitter concluem que um

¹⁶<https://help.twitter.com/pt/rules-and-policies/public-interest>

determinado conteúdo viola o ACORDO DO USUÁRIO DO TWITTER, elas exigem que o titular da conta o remova para que possa voltar a utilizar a conta normalmente.

As Operadoras do Twitter enviam ao usuário uma notificação identificando o *Tweet* irregular e quais políticas foram violadas. O autor do conteúdo precisa, então, passar pelo processo de remoção do *Tweet* ou recorrer à análise do *Twitter* se acreditar que houve algum equívoco.

Do momento em que as Operadoras do Twitter tomam uma medida corretiva até a remoção do *Tweet* pelo respectivo usuário, o *Tweet* fica impedido de ser visto publicamente e há a substituição do conteúdo original por um aviso informando que o *Tweet* não está mais disponível porque violou as Regras do Twitter. Além disso, esse aviso permanece disponível por 14 (quatorze) dias após a remoção do *Tweet*. Em outras palavras, não são as Operadoras que removem os *Tweets* violadores, mas sim os próprios usuários, caso contrário as funcionalidades originárias da plataforma não são restabelecidas.¹⁷

Por outro lado, em algumas situações excepcionais, quando a violação for cometida por uma conta com mais de 100.000 (cem mil) seguidores e pertencer a um atual ou possível membro de um órgão legislativo ou governamental local, estadual, nacional ou supranacional, conforme indicado no item anterior, as Operadoras do Twitter podem determinar que é de interesse público que um *Tweet* que violaria as nossas regras permaneça acessível. E quando essa determinação é realizada, o *Tweet* é ocultado e rotulado com um aviso que explica a exceção e permite que os demais usuários do *Twitter* vejam o *Tweet* se assim ainda quiserem.¹⁸

Além disso, uma opção denominada "Saiba mais", com acesso a um *hyperlink*, é disponibilizada no próprio *Tweet*, com acesso a detalhes sobre a medida

¹⁷ Contas verificadas que as Operadoras do Twitter exigiram a remoção do conteúdo pelos próprios usuários em razão de violações às políticas de COVID-19: @BrazilianReport, @AlineSleutjes, @AiltonBenedito, @gnribeiro, @CoronelTadeu, @ladyfontenelle, @OsmarTerra, @TercioTomaz, @rsallesmma e @FlavioBolsonaro. Em razão da remoção dos *Tweets* pelos próprios usuários, as Operadoras do Twitter, via de regra, não mantêm cópia do conteúdo do respectivo *Tweet* armazenada, exceto por um curto período de tempo, após o qual ficam indisponíveis.

¹⁸ *Tweets* de contas verificadas que as Operadoras do Twitter identificaram informações potencialmente prejudiciais relacionadas à COVID-19, mas que, no entanto, aplicaram a exceção devido ao interesse público: <https://twitter.com/minsaude/status/1349159477111476225>, <https://twitter.com/airbolsonaro/status/1350149912009334784>, <https://twitter.com/carlosjordy/status/1346125371746504704>, <https://twitter.com/BolsonaroSP/status/1381677782456012803>, <https://twitter.com/CarlaZambelli38/status/1348744011138428934>, <https://twitter.com/OsmarTerra/status/1246474430676643842>, <https://twitter.com/onxllorenzoni/status/1352590167220088835>, <https://twitter.com/danielPMERJ/status/1356568819188301826>, e <https://twitter.com/danielPMERJ/status/1345720652876165125>. (Doc. nº 2)

corretiva e abordagens de desenvolvimento e aplicação de políticas da plataforma.
Confira-se:

Este Tweet violou as Regras do Twitter sobre a publicação de informações enganosas e potencialmente prejudiciais relacionadas à COVID-19. No entanto, o Twitter determinou que pode ser do interesse público que esse Tweet continue acessível. [Saiba mais](#) **Ver**

Por fim, importante ressaltar que a exceção devido ao interesse público não significa que os representantes públicos qualificados podem *Tweetar* o que quiserem. Ao decidir se um *Tweet* deve ser removido ou ocultado por um aviso, as Operadoras do Twitter avaliam o possível risco e a gravidade dos danos aos valores de interesse público do *Tweet*. Quando o risco de dano é maior e/ou mais grave, dificilmente a exceção é feita.

IV. CONCLUSÃO

São estes os esclarecimentos que o TWITTER BRASIL considera pertinentes em resposta ao r. Requerimento nº 1124/2021-CPIPANDEMIA e que demonstram que as Operadoras do Twitter têm trabalhado em diversas frentes para proporcionar uma conversa pública saudável e, principalmente, para manter as pessoas que utilizam a plataforma seguras e informadas.

Termos em que,
pede deferimento.

São Paulo, 28 de julho de 2021.


André Zonaro Giacchetta
OAB/SP nº 147.702


Barbara Amanda Vilela
OAB/SP nº 390.489