

RELATÓRIO DE TRANSPARÊNCIA SOBRE MODERAÇÃO DE CONTEÚDO

Período de Referência: 1º Semestre de 2026
(com consolidação de requerimentos legais até agosto de 2026)

O presente relatório é divulgado pela **Óbvio Brasil Software e Serviços S.A.** referente às moderações de conteúdo realizadas no site **www.reclameaqui.com.br**.

Panorama Geral da Plataforma

Para contextualizar a escala das nossas operações de moderação e servir como norte para a análise das informações subsequentes deste relatório, apresentamos os indicadores gerais de volume do ecossistema, considerando o período de 01/01/2026 a 30/06/2026, correspondente ao primeiro semestre de 2026:

Indicador	Volume Registrado	Descrição
Volume de Reclamações	8.219.989	Quantidade total de reclamações enviadas para a plataforma
Volume de Empresas Cadastradas	74.827	Quantidade total de empresas cadastradas na plataforma
Volume de Usuários Cadastrados	1.479.758	Quantidade total de usuários cadastrados na plataforma

1. Sumário Executivo e Compromisso Regulatório

O Reclame AQUI reafirma seu compromisso fundamental de atuar como o principal ecossistema de confiança e resolução de conflitos nas relações de consumo no Brasil. A premissa de nossa

atuação assenta-se na garantia da liberdade de expressão dos consumidores, no fomento à boa-fé e no estrito respeito aos direitos dos usuários e das marcas.

Em estrito cumprimento à legislação brasileira aplicável, notadamente a **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** e o **Marco Civil da Internet**, o Reclame AQUI, na condição de principal plataforma de reputação e reclamação do país, tem como objetivo primordial proporcionar transparência e confiabilidade ao consumidor. Para tanto, este relatório apresenta as informações relativas à moderação de conteúdo publicamente disponível.

Orientamos nossa atuação pelo respeito contínuo à liberdade de expressão, garantindo que qualquer adequação de conteúdo seja feita com cautela e sempre amparada pela legislação vigente. O objetivo é garantir que as informações relevantes e fundamentadas sobre as relações de consumo permaneçam acessíveis, fortalecendo a confiança no ecossistema e mitigando riscos sistêmicos, sempre preservando a privacidade e os direitos dos titulares de dados.

2. Metodologia de Moderação

A eficácia da moderação de conteúdo no Reclame AQUI baseia-se em um modelo híbrido que integra tecnologias avançadas de Inteligência Artificial (IA) e revisão humana curada, garantindo escalabilidade sem perda da sensibilidade analítica.

- **Moderação Automatizada (Filtros e IA):** Nossa principal linha de defesa preventiva atua diretamente no ato da publicação. Algoritmos de Processamento de Linguagem Natural (NLP) varrem os textos para identificar e mascarar, de forma automática e instantânea, dados pessoais inadvertidamente expostos (como CPF, RG, telefones e e-mails). Da mesma forma, a inteligência artificial detecta e bloqueia linguagem ofensiva, discurso de ódio ou tipificações criminais.
- **Revisão e Moderação a Pedido (Curadoria Humana):** Quando as partes envolvidas (empresas ou consumidores) identificam possíveis violações aos Termos de Uso que não foram retidas pela moderação automática, podem submeter pedidos formais de revisão. Estes casos são direcionados à nossa equipe de analistas que julgam os pedidos mediante critérios objetivos de procedência (infração comprovada) ou improcedência (manutenção do conteúdo legítimo).

Nota metodológica: Os critérios de remoção abrangem violações severas à privacidade, alegações de fraudes estruturais ou atipicidade artificial sistêmica. Críticas regulares ao atendimento ou a serviços não são passíveis de remoção arbitrária, respeitando o direito fundamental à informação.

3. Indicadores e Métricas de Moderação

Para assegurar a transparência de nossos processos, consolidamos os dados quantitativos de intervenções na plataforma durante o período auditado.

3.1. Moderação Ativa a Pedido das Partes

Durante o semestre analisado, nossa equipe técnica processou mais de 1,5 milhão de solicitações, comprovando o engajamento e a eficácia de nossos canais de governança corporativa.

Categoria	Volume / Percentual
Volume Total de Solicitações	1.532.227
Pedidos realizados por Empresas	1.262.634
Pedidos realizados por Consumidores	269.593
Taxa de Procedência (Conteúdo Moderado/Editado)	~ 67,18%
Taxa de Improcedência (Conteúdo Mantido)	~ 32,23%
Demandas Pendentes de Análise	0,59%

3.2. Mascaramento Automático por Inteligência Artificial

Nossa inteligência artificial operou preventivamente em mais de 9 milhões de ocasiões, protegendo dados de titulares e higienizando os debates na plataforma.

Ação de Mascaramento da IA	Volume Registrado	Tratamento Aplicado
Volume Total de Intervenções	9.273.825	Bloqueio e anonimização
Dados Pessoais/Sensíveis (LGPD)	7.635.962	Substituído por cinco asteriscos (*****)
Conteúdo Sensível / Ofensivo	1.637.863	Substituído por "[Editado pelo Reclame Aqui]"

3.3. Requerimentos Legais e Notificações Extrajudiciais

O departamento jurídico do Reclame AQUI analisou um total de 174 requerimentos formais (consolidados entre janeiro e agosto de 2026), com 100% de taxa de resposta dentro do SLA.

Origem do Requerimento	Total Recebido	Acolhidas (Procedentes)	Rejeitadas / Mantidas	Taxa de Atendimento
Requisições Policiais / MP	30	30	0	100%
Ofícios Administrativos (Procons)	41	0	41	100%
Notificações Extrajudiciais (Privados)	103	8	95	100%
Total Consolidado	174	38 (21,8%)	136 (78,2%)	100%

Análise de Impacto: As requisições policiais (30) corresponderam à quebra de sigilo e identificação de autoria (fornecimento de IPs e logs), essenciais à materialidade de inquéritos, sendo todas prontamente atendidas. Em contraste, 92,2% (95) das notificações privadas extrajudiciais solicitando a remoção de avaliações foram sumariamente rejeitadas com amparo técnico no Artigo 19 do MCI, que proíbe a remoção arbitrária calcada em descontentamento comercial desprovido de ordem judicial.

4. Garantia do Contraditório e Apelações

A moderação do Reclame AQUI não opera de forma unilateral. O ecossistema é desenhado para permitir o contraditório. Consumidores e empresas dispõem de fluxos sistêmicos abertos para contestar e solicitar moderação.

Decisões provenientes de disputas por descumprimento dos Termos de Uso – como atuações de homonímia conflitiva de marcas e desativações de perfis mediante fraude – são analisadas com base no contraditório, atestando a ilegitimidade ou procedência da demanda em rigorosa auditoria interna.

5. Governança e Proteção de Dados (Diretrizes ANPD)

Alinhado às diretrizes da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), o Reclame AQUI integra o modelo de *Privacy by Design* à sua operação de transparência.

O alto índice de atuação da IA em dados pessoais ou confidenciais (mais de 7,6 milhões de mascaramentos) atesta nosso zelo processual com o Artigo 18 da LGPD, impedindo o vazamento de documentos (CPFs, RGs) e dados bancários nos fóruns abertos. Requerimentos parciais de adequação LGPD (como retificações cadastrais) configuram, também, parte significativa (18,9%) das interações tratadas pelo nosso jurídico, as quais são acolhidas e saneadas sempre que devidamente comprovadas.

6. Considerações Finais

A publicação deste relatório materializa a prestação de contas do Reclame AQUI para com a sociedade brasileira. Continuaremos dedicando investimentos substanciais no aprimoramento de nossos modelos de Inteligência Artificial para minimizar falsos positivos e garantir a integridade dos dados dos usuários.

Reafirmamos o nosso papel como vetor de democratização da informação no consumo, onde o direito fundamental à liberdade de expressão jamais será cerceado de maneira irregular, assim como o direito basilar à privacidade dos nossos usuários continuará sendo nossa mais alta prioridade operacional.