

Diretrizes da Comunidade, Denúncias e Recursos

Versão 1.0 — edição de 30/09/2026. Aplicação a partir da disponibilização oficial, observadas as regras de informação e aceite.

1. Participação e liberdade de expressão

O KeepmeApp acolhe opiniões, crítica, humor e debate dentro dos limites legais e destas regras. Discordância, impopularidade ou denúncia em massa não bastam, isoladamente, para caracterizar infração. Consideramos contexto, finalidade, audiência, risco e direitos envolvidos.

As regras valem para posts, comentários, perfis, mensagens, nomes, imagens, transmissões, campanhas e demais recursos disponibilizados. Aplicam-se também a tentativas de contornar uma decisão por outra conta.

2. Conteúdos e práticas proibidos

Proteção sexual e infantil. São proibidos exploração e abuso sexual de menores, aliciamento, extorsão, sexualização, oferta ou solicitação de material de abuso, inclusive sintético ou manipulado. Também são proibidos imagens íntimas sem consentimento, ameaças de divulgação e representação sexual enganosa de pessoas. Consentimento para produzir uma imagem não equivale a consentimento para divulgá-la.

Violência e risco grave. São proibidos ameaça crível, incentivo à violência, terrorismo, recrutamento para atividades violentas, incentivo a suicídio ou automutilação e desafios que exponham pessoas a perigo. Conteúdo de prevenção, apoio, educação ou notícia deve ser avaliado em contexto e com proteção à audiência.

Ódio, discriminação e assédio. Não admitimos ataques ilícitos por raça, cor, etnia, religião, origem, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, deficiência ou condição protegida, nem perseguição, intimidação sistemática, humilhação coordenada e assédio sexual.

Privacidade e identidade. Não publique dados de contato, localização, documentos ou informações íntimas de terceiros de forma ilícita. Não se passe por outra pessoa, marca ou autoridade. Paródias e perfis de comentário devem ser claramente identificados e não podem enganar sobre a identidade real.

Fraudes e delitos digitais. São proibidos golpes, phishing, roubo de credenciais, distribuição de malware, invasão, extorsão, negociação ilícita de dados e instruções operacionais voltadas a vitimar pessoas. Relatos educativos ou pesquisa responsável serão avaliados pelo contexto, sem autorização para atacar o serviço.

Integridade da participação. Não manipule Ups, audiência, denúncias, avaliações, Tempo ou operações financeiras com bots, contas falsas, remuneração oculta ou coordenação fraudulenta. Não anuncie ganhos garantidos nem venda acesso indevido a contas.

Direitos intelectuais e ofertas. Não publique obras, marcas ou imagens sem direito de uso, ressalvadas exceções legais. Não ofereça bens ilícitos ou serviços proibidos. Publicidade deve seguir a [Política de Publicidade](#).

Conteúdo sexual adulto e categorias sensíveis. Não são permitidos pornografia, oferta de serviços sexuais e exibição sexual explícita destinada à excitação. Contextos educativos, científicos, artísticos ou jornalísticos legítimos serão avaliados com cuidado, sem exposição inadequada de menores. Apostas e outras ofertas impróprias à experiência protegida não podem ser promovidas. Nenhuma decisão comercial autoriza conteúdo ilegal.

3. Como denunciar

Use o recurso de denúncia do conteúdo, quando disponível, ou o formulário público Denúncias e segurança na Central Jurídica. Pessoas sem conta podem utilizar **[[PREENCHER: CONTATO_DENUNCIAS]]**.

Informe, na medida do possível: link ou identificador do conteúdo e perfil; descrição objetiva; data aproximada; motivo; existência de risco imediato; e contato para resposta quando necessário. Para direitos próprios, informe sua relação com o caso ou representação. Não envie senhas ou documentos desnecessários.

Para notificações formais que exijam identificação, ela será solicitada. A identidade do denunciante não é divulgada automaticamente ao denunciado, mas sigilo absoluto não pode ser prometido diante de obrigação legal válida.

Não baixe nem redistribua material de abuso sexual infantil. Use identificadores para que a equipe o localize com segurança. Em risco imediato, procure as autoridades competentes; uma denúncia no aplicativo não substitui socorro.

4. Direitos autorais, imagem e intimidade

Pedidos de remoção por direitos autorais devem indicar a obra ou direito, o conteúdo apontado, a titularidade ou representação e como contatar o solicitante. A avaliação considerará também limitações legais, como usos permitidos, sem presumir que toda referência a uma obra seja ilícita.

Para exposição íntima não autorizada, informe os elementos necessários para localizar o material e verificar sua legitimidade, sem reenviar o conteúdo íntimo por canais inseguros. Adotaremos as medidas exigíveis com diligência e preservação da vítima. Não exigimos ordem judicial em todos os casos de retirada.

Pedidos envolvendo crianças e adolescentes terão tratamento reforçado. O procedimento especial do art. 29 do ECA Digital observará seus legitimados, requisitos e exceções, inclusive o tratamento legal de conteúdo jornalístico ou submetido a controle editorial. Essas exceções não legitimam crimes ou afastam outros deveres aplicáveis.

5. Como decidimos

Podemos utilizar sinais automáticos e análise humana. Avaliaremos gravidade, clareza da infração, probabilidade e urgência do dano, vulnerabilidade das pessoas, histórico pertinente, contexto e alcance. Os critérios não serão usados para discriminação ilícita.

Uma medida pode envolver aviso, restrição de alcance ou funcionalidade, retirada de publicidade, interrupção de monetização, remoção, suspensão temporária ou encerramento. Violações graves podem justificar medida imediata, sem advertência prévia. Conteúdo legítimo não deve ser removido apenas para satisfazer volume de denúncias.

As decisões observarão o regime legal e judicial aplicável. A possibilidade de atuação por notificação extrajudicial e os deveres de proteção não se confundem com uma regra universal de responsabilidade automática por qualquer reclamação.

6. Informação e recurso

Quando permitido, a comunicação da decisão indicará o objeto, a regra e os fundamentos, o alcance e a duração da medida, o uso de automatização e a forma de recurso. Informações podem ser limitadas para preservar vítima, investigação ou sigilo legal, com justificação no limite possível.

Canal de recurso: [\[PREENCHER: CONTATO_RECursos\]](#), também acessível pela comunicação da decisão. **Prazo de apresentação:** seis meses contados da comunicação da medida, sem prejuízo de análise posterior de ilegalidade ou erro demonstrado. **Prazo de resposta:** até 15 dias corridos do recebimento, com prioridade imediata para riscos graves; eventual impossibilidade excepcional será comunicada e justificada antes do vencimento, com nova previsão e respeito aos prazos legais. Esses prazos não reduzem direitos legais nem impedem providência urgente. O canal permanece acessível sem login.

O recurso pode apontar erro de identificação, contexto ausente, direito de uso ou medida desproporcional. Haverá reavaliação adequada, com intervenção humana quando exigida, e resposta fundamentada. Se constatado erro, corrigiremos a medida e seus efeitos controláveis, inclusive consequências econômicas indevidas. Não prometemos recriar audiência que já passou.

Quem apresentou uma denúncia também pode contestar seu resultado ou a insuficiência da providência pelo mesmo canal. Não exigimos citação de artigos de lei ou contratação de advogado para apresentar recurso. A resposta preservará dados de terceiros, vítimas e informações legalmente sigilosas.

No âmbito europeu, quando o art. 20 do DSA for aplicável, o prazo de acesso ao procedimento interno respeitará seu mínimo de seis meses e as salvaguardas pertinentes. Outros meios de solução e autoridades competentes permanecem acessíveis. Não condicionamos acesso ao Judiciário ao esgotamento de recursos internos.

7. Preservação e autoridades

Preservaremos evidências específicas quando necessário e legítimo, com acesso restrito, prazo, finalidade e integridade. Retirar da circulação não exige destruir material que deva ser preservado para apuração.

Pedidos de autoridades serão verificados quanto a autenticidade, competência, fundamento, escopo e requisitos de sigilo. Registros e comunicações privadas não serão entregues por mera solicitação informal sem base adequada. Comunicaremos situações às autoridades quando a lei exigir, especialmente violações graves contra menores, conforme os procedimentos aplicáveis.

8. Abuso do canal e transparência

Não use denúncias para ameaçar, perseguir ou silenciar crítica legítima. Uma denúncia de boa-fé que não se confirme não constitui abuso. Fraude demonstrada no uso do canal pode gerar medidas proporcionais e contestáveis.

Publicaremos as informações de transparência exigíveis segundo porte, público e legislação, preservando vítimas e dados pessoais. Versões das regras estarão disponíveis na Central Jurídica.