

Treatwell Limited: Relatório de Transparência da DSA

Em conformidade com os artigos 15.º e 24.º da Lei dos Serviços Digitais (Regulamento (UE) 2022/2065), a Treatwell Limited publica este relatório de transparência referente ao período de referência de **1 de janeiro de 2024 - 31 de dezembro de 2024** ("Período de Relatório").

1. Introdução e Contexto

Treatwell Limited e todas as suas subsidiárias europeias ("Treatwell") opera um mercado online para reservas de serviços de cabelo e beleza, conectando profissionais de beleza independentes com consumidores em toda a Europa. Nossa plataforma permite que os usuários descubram, reservem e avaliem serviços de beleza 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A Treatwell está comprometida em manter um ambiente digital seguro. Este relatório fornece informações sobre nossas práticas de moderação de conteúdo, incluindo as ações tomadas contra conteúdo ilegal e violações de nossos padrões da comunidade durante o Período de Relatório.

2. Abordagem de Moderação de Conteúdo

A Treatwell utiliza uma combinação de medidas proativas para moderar o conteúdo gerado pelo usuário, como informações publicadas em anúncios de parceiros e avaliações de clientes.

- **Políticas:** Todo o conteúdo deve estar em conformidade com a Política de Conteúdo, as Diretrizes de Avaliação e os Termos de Negócio da Treatwell.
- **Moderação proativa:** Identificamos conteúdo potencialmente infrator por meio de auditorias regulares de conteúdo especificamente selecionado, com atenção especial a locais/espaços que estejam online há menos de 45 dias. Essas auditorias são registradas em nossos relatórios internos do Google Sheets e do Salesforce.
- **Moderação Reativa:** Usuários e terceiros podem denunciar conteúdo potencialmente ilegal ou que viole nossos termos através do nosso chat dedicado, disponível em nosso site e aplicativo e de fácil acesso para usuários e membros do público.
- **Revisão humana:** O conteúdo sinalizado é revisado por pessoal treinado para garantir a precisão e a compreensão do contexto antes que as ações finais sejam tomadas.

3. Ordens recebidas das autoridades dos Estados-Membros

A Treatwell cumpre as ordens legais das autoridades dos Estados-Membros da UE para agir contra conteúdo ilegal ou para fornecer informações específicas relacionadas ao perfil de um estabelecimento no Marketplace.

Tipo de Ordem de Estado-Membro	Número total	Estados-Membros da UE (Detalhamento)
Ordens para agir contra conteúdo ilegal	0	Alemanha Áustria Irlanda Lituânia França Itália Espanha Holanda Bélgica Portugal Grécia
Ordens para fornecer informações	0	Alemanha Áustria Irlanda Lituânia França Itália Espanha Holanda Bélgica Portugal Grécia

4. Notificações e Ações (Artigo 16)

Esta seção detalha os avisos enviados por usuários ou denunciantes confiáveis sobre conteúdo potencialmente ilegal por meio de nossos mecanismos de notificação e ação.

Tipo de conteúdo denunciado	Total de notificações	Medida tomada (remoção/restrição)
Violação de propriedade intelectual	3	3
Conteúdo difamatório ou odioso	3	3
Avaliações inautênticas/falsas	17	14
Outros (serviços não autorizados, etc.)	4	3

5. Moderação de Conteúdo por Iniciativa Própria

A Treatwell monitora proativamente a plataforma para garantir a conformidade com nossas diretrizes e proteger a confiabilidade do mercado.

Categoria da violação	Restrições de visibilidade	Suspensões de conta
Conteúdo inautêntico/spam	5	4
Atividade comercial não autorizada	100	102

Conteúdo ilegal (Segurança infantil)	0	1
---	---	---

6. Tratamento de Reclamações e Recursos

Os usuários cujo conteúdo foi removido ou cujas contas foram restrinvidas têm o direito de recorrer da decisão da Treatwell por meio de nosso sistema interno de tratamento de reclamações.

Métrica	Número
Total de recursos apresentados	0
Decisões mantidas (Sem alterações)	0
Decisões revertidas (Ação anulada)	0
Tempo médio para tomada de decisão	N / D

Resolução extrajudicial de litígios: Os usuários também são informados sobre seu direito de buscar soluções por meio de órgãos certificados de resolução extrajudicial de disputas. Durante esse período, nenhum caso foi encaminhado a esses órgãos.

7. Utilização de meios automatizados para moderação de conteúdo

Em 2024, a Treatwell não utilizava tecnologia automatizada para moderação de conteúdo. Todas as ações de moderação são realizadas manualmente por nossas equipes especializadas para garantir precisão e compreensão contextual.

8. Treinamento e Recursos

Para garantir uma moderação consistente e justa, a Treatwell investe em:

- **Equipes dedicadas:** Equipes especializadas em conteúdo e suporte ao cliente.
- **Treinamento de pessoal:** Os funcionários recebem treinamento por meio de módulos online que explicam as diretrizes. Isso é complementado pelo aprendizado inicial com os colegas e por reuniões mensais de alinhamento.
- **Garantia da Qualidade:** Os especialistas são auditados mensalmente para garantir o alinhamento com nossos padrões.
- **Recursos internos:** Planos de ação e fluxos de trabalho padronizados, sujeitos a revisão interna regular.