

RELATÓRIO INSTITUCIONAL

ANO-BASE 2025

Relatório de Transparência

Governança, Moderação e Compromisso com a Segurança nos Ambientes Digitais

ECOSSISTEMA INTEGRADO:



OLX • **ZAP Imóveis** • **VivaReal**

Nosso Sonho Grande

SER O MELHOR LUGAR PARA FAZER BONS NEGÓCIOS



Segurança e confiança são prioridades no maior marketplace de classificados do país. Combinamos Inteligência Artificial, moderação ativa e transparência integral para garantir a melhor experiência a todos os usuários.

4 Pilares de Governança e Transparência



1. Integridade de Conteúdo

Verificação rigorosa de conformidade de anúncios e aplicação de políticas de uso.



2. Suporte & Resolução

Central de Integridade com atendimento ágil de denúncias via anúncio e chat.



3. Requisições Oficiais

Cooperação técnica com autoridades judiciais e equipes de Law Enforcement.



4. Segurança de Perfis

Bloqueio preventivo proativo contra contas que violem os Termos e Condições de Uso.



O Grupo OLX atua em estrita conformidade com as diretrizes do ECA Digital (Lei nº 15.211/2025). A companhia cumpre os requisitos de aplicabilidade da legislação vigente e, por não atingir os requisitos estabelecidos no art. 31 da mencionada Lei, está dispensada da publicação do relatório semestral específico de transparência, enquanto mantém seu compromisso contínuo com a segurança de crianças e adolescentes em suas plataformas.

Integridade de Conteúdo

743,4M

Anúncios Processados

Volume total de publicações processadas pela plataforma em 2025, incluindo novas publicações (99,1M) e atualizações (644,2M).

97%

Detecção Proativa

Dos anúncios identificados fora dos critérios de integridade, 97% foram detectados pelos mecanismos da própria plataforma: 80% antes da publicação e 17% em verificações posteriores. Apenas 3% decorreram de sinalizações de usuários.

1,11%

Incidência no Volume Total

Do total de 743,4 milhões de anúncios processados, apenas 1,11% foi identificado fora dos critérios de integridade. Esse percentual considera todas as formas de detecção, e 100% dos casos identificados tiveram a publicação impedida ou foram removidos da plataforma.



Principais Motivos de Violação

Distribuição percentual sobre o total de infrações

63,6%

Regras Editoriais

18,2%

Bloqueio por Reincidência*

11,4%

Itens Proibidos

6,8%

Comportamento Suspeito

*Bloqueio por Reincidência: medida aplicada após a identificação de condutas incompatíveis reiteradas com os Termos e Condições de Uso.

Central de Integridade

SUORTE & RESOLUÇÃO DE DENÚNCIAS

VOLUME DE ALERTAS



1,57M

Sinalizações Recebidas

Volume de sinalizações recebidas e analisadas pelos canais de Anúncios (647 mil) e Chat (923 mil) ao longo de 2025.

EFICÁCIA DE ATENDIMENTO



100%

Atuação sobre Casos Confirmados

Todas as sinalizações confirmadas como violação após análise resultaram em atuação da plataforma, totalizando cerca de 620 mil medidas adotadas em 2025.

Principais Canais de Sinalização

Central de Integridade Ativa



Canal de Anúncios

647.000 (41,2%)

Denúncias registradas diretamente no anúncio veiculado.



Canal de Chat

923.000 (58,8%)

Sinalizações de comportamentos suspeitos em conversas.

OLX

ZAP

VivaReal

Segurança da Informação

COMBATE A CONTAS FALSAS & BOTS



BLOQUEIO PREVENTIVO

129.222

Contas Bloqueadas

Bloqueios preventivos efetuados antes da publicação do primeiro anúncio.



BARREIRA ANTI-BOT

487M+

Bots Bloqueados / Mês

Acessos nocivos automatizados contidos pelas soluções de Cyber Security.

Proteção Contra Tráfego Automatizado (Bots — Amostra de Junho)

OLX

13,62B requisições

358,53M

Bloqueios por pontuação de bot no portal OLX.

ZAP

1,07B requisições

39,13M

Bloqueios de bots no ZAP Imóveis.

VivaReal

1,19B requisições

89,73M

Bloqueios por pontuação de bot no VivaReal.

OLX

ZAP

VivaReal

Cooperação com Autoridades

REQUERIMENTOS OFICIAIS & LAW ENFORCEMENT

100% do Atendimento no prazo

3.281 OFÍCIOS ATENDIDOS EM 2025



O Grupo OLX mantém uma atuação pautada pela cooperação institucional e pelo cumprimento da legislação, atendendo às solicitações formais de autoridades competentes dentro dos prazos aplicáveis.



100% de Taxa de Resposta

Todos os 3.281 ofícios legais recebidos em 2025 foram minuciosamente analisados e respondidos dentro dos prazos estabelecidos, respeitando os limites da privacidade e do Marco Civil da Internet.



Equipe de Law Enforcement

Apoio direto a investigações criminais com time especializado no combate ao crime organizado e fraudes complexas, atuando decisivamente para auxiliar autoridades a deter infratores.