



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
INSTITUTO UFC VIRTUAL  
CURSO DE SISTEMA E MÍDIAS DIGITAIS**

**DIEGO DAVID LEMOS DE SOUSA**

**REDES SOCIAIS VIRTUAIS E O IMPULSIONAMENTO DO DISCURSO DE ÓDIO**

**FORTALEZA**

**2023**

DIEGO DAVID LEMOS DE SOUSA

REDES SOCIAIS VIRTUAIS E O IMPULSIONAMENTO DO DISCURSO DE ÓDIO

Monografia apresentada ao Curso de Sistemas e Mídias Digitais da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Sistemas e Mídias Digitais.

Orientador: Prof. Dr. Henrique Barbosa Silva

FORTALEZA

2023

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas  
Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

S696r Sousa, Diego David Lemos de.  
Redes sociais virtuais e o impulsionamento do discurso de ódio / Diego David Lemos de Sousa. – 2023.  
85 f. : il. color.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Instituto UFC Virtual,  
Curso de Sistemas e Mídias Digitais, Fortaleza, 2023.  
Orientação: Prof. Dr. Henrique Barbosa Silva.

1. Discurso de ódio. 2. Mídias Digitais. 3. Redes Sociais Virtuais. I. Título.

CDD 302.23

---

DIEGO DAVID LEMOS DE SOUSA

REDES SOCIAIS VIRTUAIS E O IMPULSIONAMENTO DO DISCURSO DE ÓDIO

Monografia apresentada ao Curso de Sistemas e Mídias Digitais da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Sistemas e Mídias Digitais.

Aprovada em: 18/07/2023.

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Henrique Barbosa Silva (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof. Dr. Carlos Eduardo Brito Novais  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Prof.Me. Wellington Wagner Ferreira Sarmiento  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

Aos meus pais, Deisiane e Luiz Fernando.

## **AGRADECIMENTOS**

À Universidade Federal do Ceará, pelo ensino de qualidade ofertado.

Ao Prof. Dr. Henrique Barbosa Silva, pela excelente orientação e atenção como coordenador do curso.

Ao Prof. Me. Ismael Pordeus Bezerra Furtado, pela confiança e conselhos.

Aos professores participantes da banca examinadora Prof. Carlos Eduardo Brito Novais e prof. Me. Wellington Wagner Ferreira Sarmento, pelo tempo, pelas valiosas colaborações e sugestões.

Aos professores das disciplinas que cursei nesta instituição.

Aos colegas entrevistados, pelo tempo concedido nas entrevistas.

Aos colegas da turma da graduação, (João Bosco, Samara Lou, Antônio Sapucaia) pelas reflexões, críticas e sugestões recebidas.

A todos que direta ou indiretamente me incentivaram e me motivaram a nunca desistir desta caminhada.

“A Utopia e a ignorância competirão numa corrida até o momento final” (Buckminster Fuller).

## RESUMO

Este trabalho permitiu analisar a prática de discursos de ódio nas redes sociais virtuais, a partir da realização de pesquisa qualitativa semiestruturada sobre essa temática com alunos do Curso de Sistemas e Mídias Digitais da Universidade Federal do Ceará, com o objetivo de entender como este fenômeno contemporâneo pode influenciar, afetar e alterar a interação desses indivíduos nas suas relações dentro das redes virtuais. Por meio de pesquisa com alunos do curso de diferentes semestres, buscou-se saber qual o grau de contato com discursos de ódio nas Redes Sociais Virtuais; com os dados obtidos por meio da pesquisa, buscou-se ainda verificar quais seriam os temas que levam à chegar a essa consequência, e saber qual o cunho dessas ofensas. O trabalho também contou com pesquisa bibliográfica sobre a prática de discursos de ódio nas redes sociais virtuais, que está cada vez mais em evidência e que abrange um grande leque de temáticas que afetam na maioria das vezes, as diferentes minorias pelo mundo afora. Este trabalho considerou a percepção dos alunos do Curso de Sistemas e Mídias Digitais da Universidade Federal do Ceará, para investigar se os seus espaços de fala estão sendo suprimidos por outros indivíduos também participantes de suas interações nas redes. Diante das dificuldades impostas pela Covid-19 e os obstáculos para a realização de encontro presencial com público foco desta pesquisa, optou-se pela utilização da ferramenta Google Forms para a elaboração do questionário com perguntas relacionadas ao tema aqui tratado e disponibilizados na lista de emails dos alunos do Curso de Sistemas e Mídias Digitais. As entrevistas foram realizadas de forma virtual, por meio da ferramenta *Google Forms*. Apesar do pesquisador não ter um contato presencial com os entrevistados no momento em que eram investigados, houve um contato prévio para o envio do convite e acesso ao *link* da pesquisa. Por meio de recortes extraídos das respostas obtidas, constatou-se: a) que o fenômeno do discurso de ódio está sim presente e é notado por uma grande maioria dos respondentes da pesquisa; b) sim, os grupos considerados como minorias estão entre os principais alvos dos chamados *Haters* (pessoas que propagam ameaças e xingamentos nas redes); e c) o receio destes em interagirem nas redes sociais virtuais pelo medo de sofrerem novos ataques. Com a pesquisa foi concluído que o grupo de alunos que se consideram pertencentes ao segmento LGBT são os que mais sofrem ofensas proferidas no discurso de ódio.

**Palavras-chave:** Discurso de ódio. Mídias Digitais. Redes Sociais Virtuais.

## *ABSTRACT*

This work makes it possible to analyze the practice of hate speech in Social Media, based on semi-structured qualitative research on this topic with students of the Course on Systems and Digital Media at the Federal University of Ceará, with the aim of understanding how this contemporary phenomenon can influence, affect and alter the interaction of those individuals in their relationships within Social Media. Through research with course students from different semesters, we sought to find out the degree of contact with hate speech in Social Media; with the data obtained through the research, it was also sought to verify which would be the themes that lead to this consequence, and to know the nature of these offenses. The work also includes bibliographical research on the practice of hate speech in Social Media, which is increasingly in evidence and covers a wide range of themes that occurred, most of the time, with different minorities around the world. This work considered the perception of students of the Course of Systems and Digital Media at the Federal University of Ceará, to investigate whether their speech spaces are being suppressed by other individuals who are also participants in their comfort in networks. In view of the difficulties imposed by Covid-19 and the obstacles to holding a face-to-face meeting with the public that is the focus of this research, it was decided to use the Google Forms tool to prepare questions with questions related to the topic addressed here and published on the email list. of the students of the Systems and Digital Media Course. The interviews were conducted virtually, using the Google Forms tool. Although the researcher did not have face-to-face contact with those assisted at the time they were being investigated, there was prior contact to send the invitation and access the research link. Through clippings extracted from external responses, it was found: a) that the phenomenon of hate speech is indeed present and is noted by a large majority of respondents in the survey; b) yes, groups recognized as minorities are among the main targets of so-called Haters (people who spread threats and curses on networks); and c) their feeling of interacting in virtual social networks for fear of suffering new attacks. With the research it was concluded that the group of students who consider themselves to belong to the LGBT segment are the ones who suffer the most offenses uttered in hate speech.

**Keywords:** Hate speech. Digital Media. Social Media.

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Faixa etária das pessoas entrevistadas	52
Gráfico 02 – Raça/Etnia das pessoas entrevistadas	53
Gráfico 03 – Identidade de Gênero das pessoas entrevistadas	54
Gráfico 04 – Orientação sexual das pessoas entrevistadas	55
Gráfico 05 – Religião das pessoas entrevistadas	55
Gráfico 06 – Renda familiar das pessoas entrevistadas	56
Gráfico 07 – Local em que cursaram o Ensino Médio das pessoas entrevistadas	56
Gráfico 08 – Pessoas entrevistadas sobre possuírem alguma deficiência	57
Gráfico 09 – Semestre no curso das pessoas entrevistadas	58
Gráfico 10 – Alunas/os que cursaram a disciplina Cibercultura	58
Gráfico 11 – Acesso à internet das pessoas entrevistadas	59
Gráfico 12 – Perfis em Redes Sociais	59
Gráfico 13 – Tempo de acesso às redes sociais das pessoas entrevistadas	60
Gráfico 14 – Comentários em redes sociais das pessoas entrevistadas	60
Gráfico 15 – Coação das pessoas entrevistadas	61
Gráfico 16 – Envolvimento em discussão das pessoas entrevistadas	61
Gráfico 17 – Receio de ataque das pessoas entrevistadas	64
Gráfico 18 – Temas discutidos que motivaram os ataques	65
Gráfico 19 – Quantidade de ataques às pessoas entrevistadas	65
Gráfico 20 – Tipo de violência sofrida pelas pessoas entrevistadas	66

## LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Respostas Abertas sobre Coação das pessoas entrevistadas	62
Quadro 02 – Respostas Abertas sobre como as pessoas entrevistadas entendem a violência e como a conceituam	63
Quadro 03 – Respostas Abertas sobre como as pessoas reagiram quando se depararam com a violência em suas vidas	63

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

COVID-19	SARS-CoV-2
SMD	Sistemas e Mídias Digitais
UFC	Universidade Federal de Ceará
TCC	Trabalho de Conclusão de Curso
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>13</b>
1.1 Justificativa.....	19
1.2 Pergunta Geradora (Problema).....	20
1.3 Objetivo Geral.....	20
1.4 Objetivos Específicos.....	20
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO.....</b>	<b>21</b>
2.1 A Cibercultura.....	21
2.2 O Discurso de Ódio.....	23
2.3 Redes Sociais Virtuais.....	25
2.4 A Interação.....	27
<b>3. PARA ENTENDER O ÓDIO: A METODOLOGIA DA PESQUISA.....</b>	<b>29</b>
3.1 Planejamento da pesquisa.....	29
3.2 Classificação da Pesquisa.....	30
3.3 As Etapas da Pesquisa.....	31
<b>4. DISCURSO DE ÓDIO: DAS RAÍZES ÀS CONSEQUÊNCIAS.....</b>	<b>36</b>
4.1 O discurso de ódio como ferramenta de discriminação e preconceito.....	37
4.2 Liberdade de Expressão vs. Discursos de Ódio.....	43
<b>5. O ÓDIO PODE SER SENTIDO: RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
5.1 - Perfil sócio econômico e demográfico.....	51
5.2 - Perfil Acadêmico.....	56
5.3 - Percepção da Prática do Discurso do Ódio nas Redes Sociais Virtuais.....	59
<b>6. CONCLUSÃO.....</b>	<b>66</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>70</b>
<b>APÊNDICE - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DO SMD.....</b>	<b>76</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Falar de um tema que nos afeta desde a infância nem sempre é fácil. Contudo, faz-se necessário para que vozes sejam ouvidas, dados sejam considerados e pessoas não sejam violentadas no decorrer da vida. E foi assim que decidi abordar o tema que vem a seguir, muito imbricado com minha história de vida enquanto homem preto, enquanto pertencente a uma comunidade que sofre com as violências causadas pelo racismo e por outras tantas formas de violações de direitos empreendidas nas relações cotidianas ou virtuais.

Percebendo como esse tema perpassa a minha vida e a dos que me cercam, decidi por entender como o discurso de ódio interfere na vida das pessoas afetadas pelas suas violências e consequências danosas; e, porquê não, pela minha própria vida, já que, por empatia e solidariedade, é preciso perceber que o mundo que nos rodeia é violento e necessita, cada vez mais, de estudos e visões que abordem estas questões para que não se repitam e não se reproduzam.

Assim, o discurso de ódio está relacionado aos mais variados aspectos e tem se tornado um grande transtorno na atualidade. Segundo a *Safernet Brasil* (Associação Civil de direito privado que atua com foco na promoção e defesa dos direitos humanos na internet no Brasil) e que recebe denúncias de crimes praticados na *internet*, apenas no primeiro semestre de 2022, esse tipo de crime aumentou 650%. Com a grande popularização das redes sociais e *smartphones*, esse fenômeno violento tem se reverberado de forma mais nítida e comum nos espaços de sociabilidade digital.

Com a maior facilidade de acesso à *Internet* por grande parte da população, esse fenômeno violento tem se configurado como uma prática, por vezes, reiterada nos últimos anos. Segundo dados do Safernet (2023), entre 2018 e 2022, houve um aumento em 67,7% das denúncias recebidas dos mais variados tipos de crimes de discursos de ódio. Contudo, não se deve desconsiderar o lado positivo e benéfico da *Internet*, como a viabilização de diversos serviços *on-line*, proporcionando rapidez e comodidade para usuários que têm o seu dia a dia cada vez mais corrido e tempo bem escasso devido ao trabalho e aos estudos. O acesso ampliado à Internet também tem proporcionado maior agilidade ao cotidiano das pessoas. Através de aplicativos bancários, por exemplo, é possível realizar diversas operações financeiras em questão de segundos, ao invés de gastar preciosos minutos em filas de bancos.

São inúmeros os benefícios proporcionados por essa facilidade da vida contemporânea, visto que há quase que uma conexão ininterrupta das pessoas por meio dos

*smartphones*, devendo-se considerar que vários processos burocráticos da atualidade podem ser resolvidos, em sua grande maioria, com apenas alguns toques no *smartphone* por meio do uso de aplicativos, para as mais variadas funções, tudo acontecendo de forma rápida e instantânea. Segundo a pesquisa TIC Domicílios, realizada em 2021, cerca de 85% dos indivíduos com mais de dez anos de idade acessaram a internet pelo telefone celular, representando aproximadamente 142 milhões de pessoas (CGI, 2022).

Segundo Henry (2012, p.17 *apud* VIEIRA, 2020, p. 14), “na barbárie, há uma ideologia construída e sistematizada, e os que a realizam estão convictos de sua importância e da sua necessidade de realização, aplicação e utilização”. As pessoas de uma comunidade ou de uma instituição estão ligadas por vínculos libidinais. Os grupos e as comunidades são regidas por leis que regulam suas ações para que a convivência seja possível. Dessa forma, são regulados os aspectos narcisistas de indivíduos e as ações altruístas são o resultado da regulação através de restrições. Desse modo, ações de barbárie tendem a estar presentes nos espaços de troca, sejam estes orgânicos ou digitais. Contudo, possivelmente em razão da falta de identificação direta ou de outras situações ameaçadoras para os agressores é de se esperar que, em contatos digitais, essas “agressões” se tornem mais frequentes.

Santaella afirma que:

Já está se tornando lugar-comum afirmar que as novas tecnologias da informação e comunicação estão mudando não apenas as formas do entretenimento e do lazer, mas, potencialmente, todas as esferas da sociedade: o trabalho (robótica e tecnologias para escritórios), gerenciamento político, atividades militares e policiais (a guerra eletrônica), consumo (transferência de fundos eletrônicos), comunicação e educação (aprendizagem a distância). Enfim, praticamente toda a cultura está mudando ou se adaptando a novos jeitos de se relacionar, de se conectar e de existir (SANTAELLA, 2003, p.23).

As redes sociais virtuais devem considerar a segurança oferecida aos usuários no que se refere à proteção dos seus dados, bem como a inviolabilidade de direitos inerentes ao ser humano. Nenhuma tecnologia pode cogitar em relativizar direitos como: liberdade de expressão e pensamento, bem como liberdade de poder ser o que quiser e ser respeitado por isso, seja no ambiente físico, virtual ou digital.

De acordo com a Constituição Federal, no artigo 5º, "caput" e inciso X, são assegurados de maneira bastante expressa a inviolabilidade, a privacidade, a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem. Tais direitos e garantias são lembrados, ainda, na Lei 12.965/14, que ficou também conhecida como o Marco Civil da Internet (BRASIL, 2014).

No entanto, ainda persiste a equivocada convicção de que a legislação relativa à liberdade de expressão possa proporcionar alguma forma de amparo em relação às suas

transgressões, insultos e agressões a outros usuários nas redes sociais virtuais. Contudo, o debate pela melhor ideia ou discurso nas redes sociais virtuais passa a ser bem complicado graças às agressões que acontecem em cada postagem, o que reduz o nível das discussões e só aumenta a questão do preconceito e discriminação contra determinados grupos socialmente vulneráveis como é o caso do povo preto, das pessoas LGBTQs e das mulheres, apenas para citar algumas populações que cotidianamente são perseguidas, seja na vida real ou no mundo digital. Os dados provenientes da Central Nacional de Denúncias da Safernet, que recebe notificações de 10 diferentes tipos de crimes contra os direitos humanos cometidos através da internet, revelam um aumento no número de denúncias relacionadas a racismo, lgbtfobia, xenofobia, neonazismo, misoginia, apologia a crimes contra a vida e intolerância religiosa durante o primeiro semestre de 2022 em comparação ao mesmo período no ano anterior (SAFERNET, 2023).

#### Segundo Balem:

Um dos mais emblemáticos exemplos da sociedade em rede na qual estamos inseridos é o choque entre a liberdade de expressão e informação *versus* a dignidade humana e o princípio democrático, enquanto valores indispensáveis ao Estado Democrático de Direito (BALEM, 2017, p. 2).

Isso é, a convergência entre a sociedade em rede, a liberdade de expressão e informação, a dignidade humana e o princípio democrático como princípios fundamentais do Estado Democrático de Direito. Essa interação é bastante emblemática e traz consigo importantes desafios e dilemas em contextos atuais da sociedade.

A sociedade em rede se refere à atual era da informação e comunicação, na qual a tecnologia digital e as redes sociais virtuais têm um papel central na interconexão das pessoas. Nesse contexto, a liberdade de expressão e informação ganharam uma dimensão ampliada, permitindo que indivíduos e grupos possam se expressar e compartilhar informações de maneira rápida e abrangente. Essa democratização da comunicação traz vantagens, como o empoderamento dos cidadãos para participar ativamente no debate público e a disseminação de informações relevantes.

No entanto, o crescimento da liberdade de expressão e informação também trouxe desafios significativos como o conflito entre a garantia dessas liberdades, o respeito à dignidade humana e ao princípio democrático. Em um cenário, podem ocorrer violações dos direitos humanos, como disseminação de discurso de ódio, informações falsas (fake news) e invasões de privacidade, o que pode ameaçar a estabilidade social.

Em suma, é uma questão bastante relevante e complexa da sociedade contemporânea trazendo um desafio que requer esforços coletivos de várias esferas da sociedade para garantir a construção de um Estado Democrático de Direito justo e resiliente.

Segundo Santaella:

A cultura virtual não brotou diretamente da cultura de massas, mas foi sendo semeada por processos de produção, distribuição e consumo comunicacionais a que ela chama de "cultura das mídias". Afirmo ainda que, embora a grande maioria dos autores esteja vendo a cibercultura na continuidade da cultura de massas, o reconhecimento da fase transitória entre elas, a saber, o reconhecimento da cultura das mídias, é substancial para se compreender a própria cibercultura (SANTAELLA, 2003, p. 24)

A relação entre a cultura virtual e a cultura de massas, não surgiu diretamente da cultura de massas, mas foi gradualmente se formando por meio de processos de produção, distribuição e consumo de mídia, que Santaella denomina como "cultura das mídias". Essa perspectiva sugere que a cultura virtual é influenciada pela interseção de diferentes meios de comunicação e formas de interação, que moldaram sua evolução.

E que, apesar da maioria dos estudiosos identificarem a cibercultura como uma continuação da cultura de massas, é importante reconhecer a fase de transição entre elas, que é caracterizada pela "cultura das mídias". Esse reconhecimento é considerado essencial para uma compreensão mais aprofundada da própria cibercultura.

A noção de "cultura das mídias" parece apontar para uma fase intermediária entre a cultura de massas e a cibercultura, onde os processos comunicacionais estão em transformação e contribuem para a formação da cultura virtual. Essa abordagem sugere que a cibercultura não é um rompimento abrupto com a cultura de massas, mas sim uma evolução complexa influenciada por múltiplos fatores.

De acordo com Lévy (1999, *apud* Marçal, Lincoln e Junqueira, 2017) “A cibercultura expressa a maneira de o computador se distanciar de uma condição meramente instrumental, aproximando-se e alimentando um terreno cultural, em que as trocas comunicacionais acontecem no espaço cibernético”. Ainda acrescenta: “como prática social emergente pelo uso dos computadores e outros dispositivos ligados à Internet, destacando-se a colaboração e a aprendizagem em rede”.

Assim, considerando as sementeiras das mídias e as audiências de programas televisivos pré-internet, onde as ofertas de jornalismo sensacionalista e voltado a casos escabrosos e violentos, tem grande repercussão, a influência das culturas das mídias sobre uma grande parte da população é de se esperar que se construa um espaço sombrio, agressivo e violento onde discursos de ódio possam proliferar em abundância.

Com a explosão de novos meios de comunicação no ambiente digital, distribuídos pela malha excludente da sociedade global e se reproduzindo em milhares de pólos virtuais dificilmente localizáveis e responsabilizáveis (ética ou juridicamente), torna-se trabalhosa a tarefa da verificação isenta de fatos [...] (GIACOIA JUNIOR, 2017).

Contudo, tal fato não pode ser negligenciado posto que a *Internet* não é um ambiente sem regras, onde se possa cometer crimes como os discursos de ódio, que podem e devem ser punidos naquilo que prevê a legislação penal atual.

Segundo seu Plano Pedagógico do curso de Sistemas e Mídias Digitais, já em sua apresentação diz que o curso tem a finalidade de formar bacharéis com conhecimentos especializados em duas grandes áreas principais: Sistemas Multimídia e Mídias Digitais.

O projeto do curso estrutura-se a partir das áreas do saber que sustentam a formação multidisciplinar dos futuros bacharéis e dos fundamentos pedagógicos que irão permitir a formação dos alunos em linha com práticas de ensino-aprendizagem inovadoras (com base também no aporte tecnológico digital e nas competências da equipe de professores da UFC Virtual, atuais e a serem contratados) e as demandas postas pela sociedade contemporânea (UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, 2015, p7.).

O curso conta com a disciplina de Introdução à Cibercultura que apresenta e discute com seus discentes a importância da cultura digital, levando-os a fazerem uma reflexão sobre a cibercultura que tenta fazer essa mediação entre o usuário e o mundo digital de modo que o mesmo possa lidar com o mundo digital de forma crítica.

Assim, aliando a problemática apresentada, no que concerne a prática dos discursos de ódio nas redes sociais virtuais, a alguns dos objetivos atinentes ao Curso, tem-se como norte a seguir a questão que aborda quais os elementos mais comuns que provocam o discurso de ódio nas redes sociais virtuais, tomando como recorte alunos do SMD.

Os objetivos delineados para este estudo são os seguintes: em primeiro lugar, investigar a extensão do envolvimento de alunos matriculados no curso de Sistemas e Mídias Digitais com discursos de ódio nas Redes Sociais Virtuais; em segundo lugar, realizar uma análise detalhada dos dados coletados por meio da pesquisa junto aos alunos; posteriormente, delinear os temas específicos que culminam nessa manifestação de discursos de ódio; e, por último, identificar com precisão a natureza das ofensas, categorizando-as em termos de teor racista, LGBTfóbico, religioso, e outras.

A pesquisa tem uma abordagem qualitativa com alunos/as do SMD durante o segundo semestre de 2022, e se deu por meio de formulário compartilhado (com a ferramenta

*Google Forms*) pelos diversos canais de comunicação do curso (lista de correio eletrônico do curso, *Telegram* e *Facebook*), com uma amostra de 50 alunos. A amostra será extraída do conjunto que representa o produto, a população ou a totalidade do universo de alunos do curso de semestres aleatórios da pesquisa.

A coleta de dados de pesquisa se deu por meio de questionário elaborado com perguntas relacionadas aos aspectos da experiência com a disciplina do curso e o contato com os discursos de ódio nas redes sociais virtuais. Os dados coletados estão expostos em gráficos para melhor representação dos resultados obtidos da amostra do universo de alunos do curso de Sistemas e Mídias Digitais com o objetivo de explicar os dados coletados e também facilitar o entendimento desses dados após a análise das respostas da amostra de estudantes.

Além da aplicação de questionários para obtenção dos dados, é importante ressaltar que este trabalho ainda constará de pesquisa bibliográfica a fim de se buscar embasamento teórico para o que se pretende apresentar em termos de dados e reflexão acerca dos resultados obtidos.

Deve-se entender que a pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituindo-se, principalmente, de livros e artigos científicos. De acordo com Gil (2002), a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente.

A pesquisa em curso está fundamentada em uma pesquisa qualitativa, conforme Turato (2005), as pesquisas que utilizam o método qualitativo devem trabalhar com valores, crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões. Não tem qualquer utilidade na mensuração de fenômenos em grandes grupos, sendo basicamente úteis para quem busca entender o contexto onde algum fenômeno ocorre.

Em vez da medição, seu objetivo é conseguir um entendimento mais profundo e, se necessário, subjetivo do objeto de estudo, tendo por base medidas numéricas e análises estatísticas.

De acordo com Minayo (2006), a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares, com o universo dos significados, dos valores, das atitudes, onde esse conjunto de fenômenos humanos é compreendido como parte da realidade social, pois nós, humanos, nos diferenciamos não só pelo modo de agir, mas também por pensar sobre o que fazemos e por conseguir interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e compartilhada com os outros.

O presente trabalho conta com 6 (seis) capítulos, que apresentam o tema estudado em um formato estruturado de acordo com o modelo acadêmico esperado para um texto desta

natureza. Além da introdução, o trabalho conta com mais três capítulos, que versam detalhadamente sobre o tema aqui estudado, são eles: Capítulo 2 - Fundamentação teórica, com uma apresentação dos principais conceitos e teorias acerca da Cibercultura, do Discurso de Ódio, Redes Sociais Virtuais e Interações; Capítulo 3 - Para Entender o Ódio: A Metodologia da Pesquisa. A fim de se explicar como se construiu e se conduziu a pesquisa, o Capítulo 3 aborda com mais detalhes sobre a metodologia escolhida para aplicação do trabalho, abordando e fundamentando teoricamente a arte de pesquisar e, por meio dessa, responder às problemáticas apresentadas; e o Capítulo 4, que está subdividido em dois subtópicos: O discurso de ódio como ferramenta de discriminação e preconceito nas redes sociais virtuais; Marcadores e potencializadores do ódio. No Capítulo 4 aborda-se todas as questões em volta dos conceitos que permeiam o discurso de ódio, sua origem, a forma como se manifesta, as principais características apresentadas, bem como o entendimento de como tais práticas virtuais reverberam incidem na vida das pessoas de forma real.

Tendo apresentado conceitos e formas de pesquisar para entender a aplicação da teoria na prática, temos o Capítulo 5 - O Ódio Pode Ser Sentido: Resultados, que aborda os resultados obtidos por meio da aplicação dos questionários, considerando, para isso, o estudo analítico e crítico acerca do material coletado para que assim se tenha um panorama do tema abordado, bem como as implicações que o motivo da sua existência incide sobre a vida das pessoas entrevistadas e, porque não, na vida de outras tantas pessoas que cotidianamente são atingidas por essa violência chamada discurso de ódio. As conclusões são apresentadas no Capítulo 6.

Dessa forma, este trabalho analisou relatos de discursos de ódio sofridos por alunos do curso de Sistemas e Mídias Digitais nas redes sociais virtuais durante o semestre de 2022.2, relacionando-os e colocando-os como tema para uma pesquisa semiestruturada com alunos do Curso de Sistemas e Mídias Digitais (SMD), acerca de como esse fenômeno contemporâneo influenciou ou não a interação desses indivíduos em suas relações nessas mesmas redes virtuais, e como as consequências dessa prática nociva incidem na vida dessas pessoas, independente dos espaços de sociabilidade em que é percebida e/ou vivenciada. Os participantes da pesquisa são alunos do curso de Sistemas e Mídias Digitais de diferentes semestres.

## **1.1 Justificativa**

A disseminação do Discurso de Ódio nas Redes Sociais Virtuais é um problema relevante no cenário atual. A facilidade de acesso à internet e o crescimento das plataformas

digitais possibilitaram maior interação entre usuários, mas também ampliaram manifestações prejudiciais de menosprezo e discriminação. O ambiente virtual, inicialmente propício ao compartilhamento de conhecimento, frequentemente abriga comportamentos negativos, como a utilização do discurso de ódio para reforçar preconceitos e humilhar. Nesse contexto, a investigação do contato dos alunos do curso de Sistemas e Mídias Digitais com esses discursos é relevante, dada a natureza tecnológica desse campo. A análise dos temas e padrões subjacentes aos discursos de ódio é essencial para compreender os fatores que os alimentam e elaborar estratégias de prevenção. A pesquisa proposta busca contribuir para a conscientização, o debate acadêmico e a promoção de ambientes online mais inclusivos e respeitosos.

## **1.2 Pergunta Geradora (Problema)**

O discurso de ódio está inibindo as relações de interação dos alunos do SMD nas redes sociais virtuais em que interagem?

## **1.3 Objetivo Geral**

Investigar, por meio de pesquisa com alunos do curso de Sistemas e Mídias Digitais, o grau de contato com discursos de ódio por meio das Redes Sociais Virtuais; analisar os dados obtidos por meio de pesquisa com alunos; especificar quais os temas que fazem chegar a essa consequência; identificar qual o cunho das ofensas (racista, LGBTfóbica, religiosa, *etc*).

## **1.4 Objetivos Específicos**

- a) Verificar quais são as causas de tais abusos que ocorrem nas redes sociais virtuais;
- b) Especificar quais grupos são mais afetados por essa agressão;
- c) Investigar se os seus espaços de fala estão sendo suprimidos diante de tais invertidas; por outros indivíduos também participantes de suas interações nas redes.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO

A fundamentação teórica que conecta as áreas aqui apresentadas são bastante complexas e amplamente estudadas por pesquisadores e especialistas dos mais diversos campos de estudos. Para que se possa melhor entender este trabalho, se faz necessário conceituar e definir alguns termos e temas que englobam o universo aqui abordado como: A Cibercultura, O Discurso de ódio, Redes Sociais Virtuais e A Interação. Tudo com o propósito de melhor familiarizar o leitor à medida que o mesmo possa continuar nos capítulos seguintes.

### 2.1 A Cibercultura

Ao tentar definir o agrupamento de pessoas no ciberespaço que acabam por transportar sua cultura e costumes para o meio digital que começava a borbulhar nas redes, parece que Lévy previa que mais tarde seriam as redes sociais virtuais nas suas pluralidades de manifestações dos indivíduos que dela fazem uso, como abaixo por ele citado:

Pode parecer estranho falar de "movimento social" quando se trata de um fenômeno habitualmente considerado como "técnico". Eis, portanto, a tese que vou tentar sustentar: a emergência do ciberespaço é fruto de um verdadeiro movimento social, com seu grupo líder (a juventude metropolitana escolarizada), suas palavras de ordem (interconexão, criação de comunidades virtuais, inteligência coletiva) e suas aspirações coerentes (LÉVY, 1999, p. 122).

Segundo Lévy (1999), o conceito de movimento social está associado ao surgimento e à evolução do ciberespaço. O autor argumenta que o ciberespaço não deve ser compreendido apenas como um fenômeno técnico, mas também como resultado de um movimento social, liderado por uma determinada comunidade com suas demandas específicas.

Lévy destaca que o ciberespaço é moldado por um grupo líder que tem aspirações e objetivos coerentes, representados por palavras de ordem como interconexão, criação de comunidades virtuais e inteligência coletiva. Seria o reflexo do desejo de conectar pessoas e conhecimentos de modo colaborativo, gerando um espaço virtual compartilhado transcendendo barreiras físicas e geográficas.

Ele aponta que a criação e a evolução do ciberespaço não são simplesmente resultados dos avanços tecnológicos, mas sim de uma mobilização social em torno de ideias, valores e práticas relacionadas à tecnologia da informação e comunicação.

Em suma, Lévy provoca uma importante reflexão sobre a condição do ciberespaço

e sua relação com o movimento social. Ele nos convida a refletir que o ciberespaço não apenas como uma ferramenta técnica, mas como uma construção social dinâmica, alavancada por aspirações coletivas e interações humanas que moldam sua evolução e impacto na sociedade.

Mesmo que a cibercultura nos remete sempre a ideia do ambiente virtual venha a ou de que seja algo intangível, vale lembrar de que ele é formado todos nós que somos sujeito do mundo real e portanto, sujeitos que compõe e moldam este ambiente conforme sugerido Santaella:

A cibercultura, tanto quanto quaisquer outros tipos de cultura, são criaturas humanas. Não há uma separação entre uma forma de cultura e o ser humano. Nós somos essas culturas. Elas moldam nossa sensibilidade e nossa mente, muito especialmente as tecnologias digitais, computacionais, que são tecnologias da inteligência, conforme foi muito bem desenvolvido por Lévy e De Kerckhove (SANTAELLA, 2003, p. 30).

Santaella (2003) destaca a interdependência característica entre cibercultura e ser humano, ela argumenta que a cibercultura, assim como qualquer outra forma de cultura, é uma construção humana e não pode ser separada do próprio ser humano.

A autora enfatiza que as tecnologias digitais e computacionais desempenham um papel crucial na cibercultura, e essas são consideradas como tecnologias da inteligência. Essas tecnologias moldam nossa sensibilidade e mente, afetando nossas percepções, comportamentos e formas de interação com o mundo.

Há então, a importância de reconhecer que as tecnologias digitais e a cibercultura não são apenas objetos externos ou ferramentas neutras, mas parte integrante da vida humana e das dinâmicas culturais.

Em suma, Santaella (2003) nos convida a considerar a cibercultura como um fenômeno profundamente entrelaçado com nossa humanidade e a reconhecer a influência mútua entre ser humano e tecnologia na construção das culturas contemporâneas.

O acesso cada vez mais massivo desse tipo de mídia faz com a interação cordial nas redes sociais virtuais se torne um senso comum, já que alguns indivíduos parecem desconhecer os limites dentro do ambiente virtual como Santaella chega à nos alertar que: "...[ ] a explosão cada vez mais impressionante das redes e a emergência indisfarçável da cibercultura ou cultura do virtual permitiram-me chegar a uma noção mais clara do sentido que, no início ainda obscuro, desejava imprimir para a expressão "cultura das mídias"”. (SANTAELLA, 2003, p. 24).

Santaella (2003) ainda acrescenta uma dimensão teórica à discussão, ao

mencionar a emergência da cibercultura e a cultura do virtual. Isso sugere que a rápida expansão das redes sociais e da cultura digital pode ter impactos profundos na forma como as pessoas interagem e se comportam no ambiente online. A ideia de "cultura das mídias" implica que as mídias digitais não apenas transmitem informações, mas também moldam a cultura e as normas sociais associadas a elas.

O fato é que o avanço tecnológico e o fácil acesso a este meio tem também transformado o comportamento da sociedade em que vivemos, sendo modificada e nos modificando como é possível notar nesta afirmação da autora: “Considerando-se que as mídias são conformadoras de novos ambientes sociais, pode-se estudar sociedades cuja cultura se molda pela oralidade, então pela escrita, mais tarde pela explosão das imagens na revolução industrial-eletrônica etc”. (SANTAELLA, 2003, p. 25).

A autora destaca que as mídias desempenham um papel central na modelagem das culturas e sociedades, e essa influência pode ser observada em diferentes momentos e meios de comunicação.

Ao mencionar a evolução das sociedades moldadas pelas mídias, Santaella aponta para a transição da oralidade para a escrita como um marco crucial na história da comunicação. Essa transição transformou a forma como o conhecimento era transmitido e armazenado, alterando a dinâmica das sociedades e suas estruturas culturais.

Santaella (2003) sugere que as mídias desempenham um papel ativo na formação da cultura e da sociedade, ao moldar as formas de comunicação e interação. Esse ponto de vista destaca a relevância das mídias na construção da identidade coletiva, e também ressalta que a influência das mídias não é estática, mas sim evolui ao longo do tempo, adaptando-se às mudanças tecnológicas e sociais.

## **2.2 O Discurso de Ódio**

Como muitos dos fenômenos mundiais ligados às tecnologias nascem em outros países e às vezes com maior frequência nos Estados Unidos, o discurso de ódio surge de termo importado, como Moura aqui define:

O discurso de ódio, originário do termo em inglês hate speech, pode ser definido como o conjunto de palavras que tende a insultar, intimidar ou assediar pessoas em virtude de sua raça, cor, etnicidade, nacionalidade, sexo ou religião ou que tem capacidade de instigar a violência, ódio ou discriminação contra tais pessoas. (MOURA, 2016, p. 10).

Tem sido observado nos últimos anos que os espaços de interação digitais

conhecidos como redes sociais virtuais têm se transformado em verdadeiras arenas para a agressão de forma gratuita simplesmente pelo não comum acordo de ideias e tem resultado em diversos episódios de discurso de ódio, tornando esse "convívio" desagradável para alguns segmentos de usuários, Moura afirma que:

O ódio mostra-se em geral como uma questão factual e sua intensidade como movimento transformador na sociedade dependerá de como ele é divulgado. O discurso do ódio constitui forma especial de propagação do mal e o meio informacional tem papel de importância no atual contexto histórico (MOURA, 2016, p. 16).

A relação entre o ódio, a sua disseminação através dos meios de comunicação e o seu impacto transformador na sociedade. Ela chama a atenção para a responsabilidade dos meios de comunicação na forma como lidam com o discurso do ódio e destaca a importância de se entender o papel desses meios na disseminação de ideias e valores na sociedade contemporânea.

Por muitas vezes o discurso de ódio nas redes sociais virtuais pode evoluir para violência física e tomar proporções ainda mais desastrosas no mundo real, como afirma o autor neste trecho:

Quando as ideias adotadas atendem um interesse individual e este é utilizado para promover a diferenciação, nasce aí o preconceito. Quando o preconceito é compartilhado por um grupo e dirigido a outro grupo, a periculosidade pode atingir dimensões mais preocupantes, como violência física ou conflitos armados. Os preconceitos são inúmeros, porém os mais comuns são o preconceito nacional e o preconceito de classe. (MOURA, 2016, p. 54).

Da mesma forma que as redes aproximaram as pessoas distantes do nosso convívio, também possibilitaram a aproximação dos antagonistas, antes separados em seus agrupamentos ideológicos e vivendo na obscuridade, e agora, se revelando, ganhando mais adeptos e partindo para embate no contexto da violência virtual onde não há de certa forma o altruísmo com o usuário com se interage, buscando a destruição do outro que se julga como inferior e sem importância, tornando essa violência como algo banal:

[...] o mal banal coloca a questão a partir de um contexto de relações em que as relações mesmas parecem impossíveis, em que qualquer nível de alteridade é jogado fora: a natureza, o cosmos, a sociedade, a cultura, a pessoa concreta. O modo como um nazista tratava o "outro" – como judeu, cigano ou negro – era praticamente uma antirrelação. O que o nazismo tentou nesse sentido foi eliminar o outro de uma relação. Assim como fazemos há séculos com os povos nativos do Brasil, como os pobres, com os marcados como "excluídos" em geral. Partilhar coletivamente esta potência do banal como oportunidade do mal é parte da banalidade. O mal banal neste caso, muito mais do que radical, é uma questão de oportunidade. Se o mal

radical é o mal perverso enquanto mal apavorante e mal relativamente à coisa que importa, o mal banal refere-se àquilo que já não importa, à vida dos outros que são marcados como minorias, por exemplo. Arendt provoca-nos ao mostrar que o mal está mais próximo e é mais simples, ao alcance da mão – do corpo e da alma – do mais ordinário dos homens (TIBURI, 2014, p.48 apud MOURA, 2016 p. 15).

O conceito de "mal banal" está ligado a situações históricas, como o nazismo, e a exclusão social. O mal banal surge quando relações impessoais desumanizam, tornando a crueldade norma, visto no Holocausto e marginalização atual. A autora compara isso à exclusão de minorias contemporâneas. A "banalidade" indica que o mal torna-se invisível na rotina, perpetuado por ações simples. Não é só de pessoas extremamente más, mas de indivíduos comuns que seguem normas prejudiciais. A ideia de Hannah Arendt reforça que o mal banal não é exclusivo dos cruéis, mas surge em interações diárias e estruturas sociais. Em síntese, a citação reflete sobre o mal banal como desumanização e exclusão, enraizados em relações sociais e históricas complexas, normalizando crueldade e indiferença na sociedade.

### 2.3 Redes Sociais Virtuais

Para estudar diversos fenômenos associados à estrutura das redes sociais virtuais, podemos usar a análise de redes sociais virtuais na perspectiva sociocêntrica de Silva, Fialho e Saragoça que afirmam:

A análise de redes olha para a realidade social como uma estrutura de relações que envolvem entidades interdependentes (grupos, indivíduos, organizações, etc.). O foco central de análise é a relação, a qual pode assumir a vários níveis: amizade, aconselhamento, comunicação, influência, autoridade, variando consoante as situações e/ou entidades sociais que estão no objetivo da investigação. O agregado destas relações é a rede social. O sistema social é concebido por redes de redes, isto é, a realidade social é programada ao nível de redes que se encontram conectadas umas com as outras (SILVA, FIALHO e SARAGOÇA, 2013, p. 92).

A perspectiva sociocêntrica pode apresentar critérios realistas (ex. uma determinada organização) e simultaneamente nominalista (introduzido pelo investigador). (SILVA, FIALHO e SARAGOÇA, 2013, p. 92). Principalmente *on-line*, partindo do pressuposto de como o uso pode ser benéfico ou não, assim como a forma como essa interação se dá naquilo que se refere à interveniência desta comunicação no mundo real.

Desse modo, essa abordagem é interessante, por exemplo, para analisar comportamentos de uma grande quantidade de atores sobre um evento ou tópico, bem como a influência desses atores nos processos de comunicação sobre esse tópico (RECUERO, 2017).

Ainda segundo Recuero (2017), “podem ser feitos estudos a partir das estruturas

das redes sociais virtuais, nos quais o problema de pesquisa foque um conjunto de dados passível de ser coletado e mapeado com os recursos disponíveis”. A autora esclarece que as estruturas das redes sociais virtuais são constituídas e constituintes de interações e decisões dos atores sociais, ou seja, dos indivíduos. O mapeamento consiste na identificação dos dados gerados por essas interações e decisões que poderão auxiliar o pesquisador a compreender e explicar o fenômeno que ele deseja estudar.

Reforçando essa ideia de comunicação, liberdade e conexão na *internet*, Lévy (1999) diz que “a rede é um espaço livre de comunicação interativa e comunitária, um instrumento mundial de inteligência coletiva”. Essa comunicação interativa se dá através de informações organizadas de alguma forma no espaço virtual, possuindo elementos que compõem sua estrutura e nela incidem todos os aspectos que compõem a dimensão complexa do ser humano, como, por exemplo, sua percepção de mundo, seus preconceitos e anseios perante a sociedade”.

Assim, é preciso entender que uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas conexões (interações ou laços sociais) (RECUERO, 2009, p. 23). “A rede é antes de tudo um instrumento de comunicação entre indivíduos, um lugar virtual no qual as comunidades ajudam seus membros a aprender o que querem saber” (LÉVY, 1999, p. 250).

Entretanto, recentemente, tem sido notado que as plataformas digitais de interação estão evoluindo em direção a espaços onde a agressão acontece sem motivo aparente, muitas vezes devido à falta de concordância em ideias. Esse fenômeno tem levado a vários incidentes de disseminação de discurso de ódio, resultando em uma experiência desagradável de "convívio" para certos grupos de usuários.

O discurso do ódio promovido em redes sociais é ao mesmo tempo utilizado para afirmar diferenças, mas também identidade. Quem promove este discurso intolerante afirma diferença para promover auto valorização de sua identidade ou do grupo identitário ao qual alega pertencer. O rebaixamento das identidades utiliza-se de critérios desclassificatórios das diferenças culturais e tem no discurso do ódio a sua linguagem instrumental (MOURA, 2016, p. 106).

O discurso do ódio em redes sociais virtuais é uma ferramenta complexa que desempenha papéis ambíguos na construção das identidades individuais e grupais. Ela sublinha a necessidade de se compreender as motivações subjacentes a esse tipo de discurso e suas consequências na sociedade contemporânea, onde as redes sociais virtuais têm um papel significativo na formação das opiniões e identidades das pessoas.

As redes sociais virtuais constituem uma das estratégias subjacentes utilizadas pela sociedade para o compartilhamento da informação e do conhecimento, mediante as relações entre atores que as integram.

## 2.4 A Interação

De acordo com Starobinski (2002) “A primeira ocorrência do termo “interação”, de acordo com os estudos em linguística histórica de Starobinski (2002), remonta a 1832, com a ideia de “agir reciprocamente”. Interagir nos traz sempre a ideia de emitir e ter a resposta”. (apud LIMA 2022 p.15):

As ideias de ação recíproca e de mediação também se mantêm em algumas abordagens teóricas da filosofia, da física e da psicologia, que se referem ao fenômeno da interação a partir de uma perspectiva de troca entre um e outro elemento. O filósofo Descartes, por exemplo, explicava o conceito de interação em termos mecanicistas, considerando corpo e mente como uma “interação mútua” (LIMA, 2022, p. 15).

A presença das ideias de ação recíproca e mediação em diferentes áreas do conhecimento, como filosofia, física e psicologia, quando se trata do fenômeno da interação entre elementos, mesmo em campos distintos, há abordagens que reconhecem a importância da troca e da interdependência entre elementos para compreender como os fenômenos ocorrem. Isso sugere uma visão ampla do mundo, onde as partes estão entrelaçadas e influenciam-se mutuamente.

À "interação mútua" entre corpo e mente aponta para a consideração de que esses elementos não são independentes, mas estão conectados e afetam-se reciprocamente. A abordagem mecanicista mencionada sugere que Descartes via essa interação de maneira semelhante a um sistema de engrenagens, onde diferentes partes se relacionam de maneira causal.

No contexto atual, podemos interpretar como um lembrete de que a interação e a interdependência são conceitos que transcenderam disciplinas e têm relevância em diversos campos do conhecimento. Além disso, ela enfatiza como as ideias de interação têm evoluído ao longo do tempo, influenciadas por diferentes paradigmas filosóficos e científicos.

Da Silveira (2020) aborda a natureza da mensagem midiática e levanta uma questão importante sobre a verdadeira natureza da comunicação entre emissor e receptor.

A mensagem midiática não pede a participação cognitiva e intelectual do receptor,

ela apenas transmite a partícula de informação em sua menor expressão de valor. Essa concepção é questionada por muitos teóricos, pois ao contentar-se apenas em transmitir eficientemente partículas de informação para grande número de receptores, não se instaura verdadeiramente uma comunicação de acordo com a concepção que compreende esta como uma interação entre emissor e receptor (DA SILVEIRA, 2020 p. 45).

O autor sugere que a mensagem midiática, muitas vezes, não exige que o receptor participe ativamente com sua cognição e intelecto. Em vez disso, ela é projetada para transmitir informações de maneira rápida e eficiente, buscando alcançar um grande número de pessoas. Essa abordagem pode ser vista como uma simplificação da informação, transformando-a em "partículas" de baixo valor, com o objetivo de capturar a atenção do público em um mundo cada vez mais saturado de conteúdo midiático.

A verdadeira comunicação, segundo essa visão, envolve uma interação significativa entre o emissor e o receptor. Isso significa que a comunicação não se trata apenas de transmitir informações de maneira eficiente, mas também de envolver o receptor de forma cognitiva e intelectual. A interação genuína entre emissor e receptor requer um diálogo mais profundo, onde as ideias são compartilhadas, interpretadas e debatidas, em vez de simplesmente transmitidas de maneira unilateral.

O autor nos lembra da importância de não apenas transmitir informações, mas também de criar oportunidades para um verdadeiro engajamento e compreensão mútua na comunicação midiática. Isso é particularmente relevante em um ambiente em que a tecnologia e os meios de comunicação desempenham um papel tão central em nossas vidas diárias.

A relevância das ideias de ação recíproca e mediação como princípios fundamentais em diferentes campos do conhecimento. A ação recíproca refere-se à influência mútua de elementos ou agentes, enquanto a mediação refere-se ao papel intermediário que algo desempenha na relação entre esses elementos.

A ideia de interação é abordada a partir de uma perspectiva de troca entre os elementos envolvidos. Isso implica que a influência não é unilateral, mas envolve uma troca de efeitos e influências.

Esses conceitos não são restritos a uma única disciplina, mas têm aplicações amplas. A interação está presente em diversas esferas da vida, desde a física das partículas subatômicas até as complexidades da mente humana.

No geral, a relevância das ideias de ação recíproca e mediação em várias disciplinas e como elas contribuem para a compreensão das interações entre elementos diferentes. Ela também evidencia a evolução dessas ideias ao longo do tempo.

### **3. PARA ENTENDER O ÓDIO: A METODOLOGIA DA PESQUISA**

O ato de pesquisar é, primordialmente, um ato de querer compreender e entender o mundo que nos rodeia e toda a sua complexidade; é também buscar respostas para os questionamentos que fazemos durante a vida, dos problemas que estão à nossa frente e é, também, um ato pela busca da verdade, embora não absoluta, uma verdade baseada em fatos e evidências que, por vezes, aproxima-nos e nos distancia daquilo ou daquele que se pretende a extração do que é mais verdadeiro ou, pelo menos, verossímil.

#### **3.1 Planejamento da pesquisa**

Tão logo decidiu-se estudar e pesquisar mais a fundo sobre o discurso de ódio e todas as suas complexidades imbricadas no contexto social em que a humanidade está inserida, tinha-se uma prévia noção de que esse tema seria muito sensível e com um matiz diverso de pensamentos e abordagens que sustentam as teses apresentadas aqui, mas que também relativiza posições outrora adotadas por alguns autores ou especialistas no assunto.

Construir/produzir conhecimento não se dá de forma desordenada, ao acaso. São necessários planejamento e sistematização das etapas que levam a sustentar/validar esse conhecimento. A partir disso, é possível definir pesquisa de acordo com Gil (2002, p. 17), para ele “é um processo racional e sistemático [...] desenvolvido mediante o concurso dos conhecimentos disponíveis e a utilização cuidadosa de métodos, técnicas ou procedimentos científicos”.

Em muitos casos, o pesquisador não pode ter contato direto com o objeto estudado, limitando-se a analisar suas representações, descrevendo as impressões que lhe são causadas. Se for possível ter contato direto, quando muito, percebe uma parte do todo, não alcançando uma visão integral do objeto ou sujeito do estudo. Muitas vezes, entre esse e o pesquisador se interpõe diversos equipamentos e métodos científicos, que tem a finalidade de ampliar a capacidade de seus sentidos e dar precisão às suas medições. Pela própria natureza, esses equipamentos e métodos não estão livres de introduzir interferências. Superadas essas limitações físicas, surgem outros desafios ainda mais complexos ensejados pela busca da

verdade e do desejo de decifrar os segredos dos fenômenos: querer entender e explicar a realidade sentida; avançar do conhecimento sensível para o racional.

Assim, no intuito de compreender parte da realidade sobre o tema aqui proposto, concordamos com Ferreira (2011) quando ele diz:

Só há uma maneira de alguém expandir o seu conhecimento científico além do que domina em determinado momento: pela pesquisa. Pode ser pelo estudo de trabalhos realizados por outros pesquisadores e publicados, ou pela condução, em primeira mão, de experimentos em laboratórios, realização de levantamentos ou avaliação de dados disponíveis, mas não analisados. Normalmente, há uma combinação das duas abordagens: revisão bibliográfica seguida por experimentos, levantamentos ou análise crítico-avaliativa das informações constantes de livros e artigos científicos editados. O importante é perceber essa estreita e contínua ligação entre a atividade de pesquisa e o relato por escrito do que foi observado, a qual se manifesta pelo emprego dos mesmos princípios que definem o espírito científico (FERREIRA, 2011, p.28).

Foi assim que percorremos os caminhos para encontrar os porquês dos questionamentos feitos aqui neste estudo; o percurso metodológico para esse fim foi a escolha de autores que embasaram teoricamente aquilo que pensamos e podemos sentir no ato de pesquisar, na perspectiva de encontrar proximidade com as respostas que foram aparecendo, tão logo nos debruçamos sobre a essência do que é pesquisar, sobre as possibilidades que nos são apresentadas, sobre os resultados, nem sempre aqueles que esperamos; mas é, sobretudo, trilhar passos para apresentar aquilo que nos fez estudar e aprofundar o assunto aqui abordado.

### **3.2 Classificação da Pesquisa**

A pesquisa qualitativa é amplamente empregada para compreender a complexidade dos fenômenos sociais e humanos, explorando perspectivas internas e nuances que não seriam facilmente capturadas por abordagens quantitativas.

No que se refere às pesquisas qualitativas, Ferreira estabelece que:

[...] são conduzidas sob a forma de experimentos, observações estruturadas ou levantamentos (*surveys*). Na condução da pesquisa qualitativa, o autor busca a compreensão dos fenômenos após o levantamento e análise da perspectiva interior dos participantes do estudo. Para tanto, depende do estabelecimento de uma efetiva interação simbólica com os participantes da pesquisa, por meio de uma observação participante, sendo essencialmente naturalista (FERREIRA, 2011, p. 61).

Ou seja, tão logo as informações se façam pertinentes, busca-se alcançar a compreensão do significado dos fenômenos, baseando-se em forte fundamentação teórica. A

pesquisa qualitativa é a mais adequada, em especial, quando se deseja estudar e compreender um número reduzido de sujeitos. As amostras das pesquisas qualitativas são, geralmente, pequenas em virtude da forte interação exigida entre o pesquisador e os participantes.

Marconi e Lakatos (2010), por sua vez, explicam que a abordagem qualitativa se trata de uma pesquisa que tem como premissa, analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano e ainda fornecendo análises mais detalhadas sobre as investigações, atitudes e tendências de comportamento. Assim, o que percebemos é que a ênfase da pesquisa qualitativa é nos processos e nos significados.

Nessa mesma seara, Minayo nos apresenta que o método qualitativo de pesquisa é aquele que se ocupa do nível subjetivo e relacional da realidade social e é tratado por meio da história, do universo, dos significados, dos motivos, das crenças, dos valores e das atitudes dos atores sociais (MINAYO, 2013). Para a autora, o que a pesquisa qualitativa procura insistentemente é compreender e interpretar da forma mais fiel possível a lógica interna dos sujeitos que estuda e dar conhecimento de sua “verdade” (MINAYO, 2012b).

Os estudos aqui utilizados, denominados qualitativos, focam em pesquisar e observar determinados cenários do mundo. Consistem em compreender o contexto e os processos que fazem parte da realidade escolhida pelo pesquisador. Acrescente-se a isso o fato de que a pesquisa qualitativa é também descritiva, considera o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental nesse processo (GODOY, 1995).

### **3.3 As Etapas da Pesquisa**

O percurso metodológico utilizado nesta pesquisa foi muito significativo e desafiador, pois se propôs avaliar e entender como os discursos de ódio nas Redes Sociais Virtuais afetam suas interações procurando entender qual o tema que mais os afetam. Em decorrência da pandemia por COVID19, permitiu o aumento dessas formas de interação e foi utilizada “como ferramenta de busca de informações, de natureza acadêmica, para a produção de textos científicos, ou mesmo para realização de estudos etnográficos, de comunidades presentes nas redes sociais” (FERRO, 2015, p. 5).

Como explica Souza (2020):

No período da pandemia, novas relações afetivas e profissionais foram criadas e ressignificadas, muitas pessoas passaram a trabalhar remotamente; famílias passaram a conviver cotidianamente com vários conflitos; pessoas ficaram afastadas de entes

queridos para se proteger e proteger o outro; muitos continuaram nas suas atividades por serem essenciais, por não terem outra opção para se manter ou mesmo por não acreditarem que o vírus é real. Enfim, é uma nova realidade que se apresenta. (SOUZA, 2020, p. 111).

Nesse contexto, é importante citar os enormes desafios enfrentados por alunos e professores, seja no ensinar e no avaliar, deixando de início muitas questões a serem respondidas nesse momento de diversas incertezas como as aqui realizadas por Souza (2020):

“Mas, e a escola? Quais os impactos da pandemia na educação? E os professores e professoras, que, como quaisquer outros cidadãos, passam por todas estas dificuldades, como estão vivenciando esta nova realidade? Quais os impactos e desafios da quarentena para escolas, estudantes e professores?” (SOUZA, 2020, p. 2).

Para tanto, na escolha de técnicas adequadas para se extrair os resultados que se quer ou se espera do sujeito ou objeto que está em estudo, é importante que aquelas sejam objetivas e tenham transparentes a finalidade para a qual foram criadas a fim de que se estabeleça uma conexão real entre aquele que fala e aquele que escuta. Não uma escuta parcial, mas sim uma escuta qualitativa, na perspectiva de se aproximar do que se estuda e apresentar resultados coerentes frente ao que fora proposto.

A entrevista seria a técnica, sendo o roteiro aquele instrumento para realizar certa atividade. Conforme Godoy (1995), “esta abordagem necessita que o investigador tenha contato direto e prolongado com o ambiente e a situação estudada”.

No trabalho intensivo de campo, as informações são coletadas por meio de anotações, entrevistas, gravações (de áudio ou vídeo) e, sobretudo, muitas leituras. É essencial saber escolher o espaço de pesquisa, critérios, estratégias para escolha do grupo/sujeitos de pesquisa. Definição de métodos, técnicas e instrumentos para a construção de dados e os mecanismos para a entrada de campo. A observação participante também traz contribuições relevantes. As etapas do trabalho e os procedimentos para a análise da investigação são partes fundamentais desse longo caminho.

O pesquisador deve se perguntar: “Quais indivíduos sociais têm uma vinculação mais significativa para o problema a ser investigado? ”. Conforme Minayo (2006), “a boa seleção dos sujeitos ou casos incluídos no estudo é o que possibilita abranger a totalidade do problema em questão em suas múltiplas dimensões”. “Deve-se assegurar, no entanto, a precisão com que o investigador captou o ponto de vista dos participantes, testando-o junto aos próprios informantes ou confrontando sua percepção com a de outros pesquisadores”. (GODOY, 1995, p.63).

Nesse sentido, entende-se que as entrevistas são instrumentos importantes de

coleta de informações que devem e tem que ser amplamente utilizadas. Haja vista que os métodos e as técnicas compreendem a metodologia que possui o instrumental necessário ao estudo. Ou seja, os informantes trarão narrativas, pontos de vista e vivências diferentes que acrescentam maior diversidade à pesquisa quando questionados pelo pesquisador.

Oliveira (2015, p. 56), afirma que:

Para entrevistar, é necessário, então, convencer o entrevistado a revelar, a tornar público o que está na esfera do privado (particular). Isso pode gerar resistências, ainda mais quando a proposta é trazer à tona antigas recordações e, com elas, emoções adormecidas ou, antes, ignoradas. Diante disso, a entrevista acontece também no nível da sensibilidade, em um jogo de bloqueios e desbloqueios no qual a empatia entre entrevistado e entrevistador é a primeira ponte a ser construída.

Então, tem-se aqui uma pesquisa que se embasa em revisão bibliográfica e que se utiliza de questionário pré-estabelecidos e semi estruturados para responder aos questionamentos que motivaram este estudo.

O recurso utilizado para a apuração de informações foi a entrevista por meio de formulário virtual, que, segundo (Ribeiro, 2008 p.141 *apud* Britto Júnior e Feres Júnior, 2011, p. 239), é:

A técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, que permitam conhecer sobre atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, o que significa que se pode ir além das descrições das ações, incorporando novas fontes para a interpretação dos resultados pelos próprios entrevistadores.

É de grande importância a técnica apropriada para obter informações mais aprofundadas sobre um objeto de estudo. Quando o objetivo é compreender atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, a escolha da entrevista se mostra relevante. Ao utilizar essa abordagem, é possível explorar além das simples descrições de ações, permitindo uma análise mais profunda e a incorporação de diferentes perspectivas na interpretação dos resultados. Isso enfatiza como a entrevista pode ser uma ferramenta valiosa para pesquisadores que buscam insights mais ricos e nuances em suas investigações.

Ao incorporar a subjetividade, não apenas coleta informações, mas cria uma experiência comunicativa entre o entrevistador e o entrevistado. Ela é aplicável em diversas áreas, demonstrando sua versatilidade:

A entrevista, através de sua subjetividade, permite ao entrevistado e ao entrevistador vivenciarem uma experiência comunicativa de interação com diferentes formas de aplicação em áreas como jornalismo, psicologia, administração, ciências sociais e história, a entrevista vai além de uma forma eficaz de se obter informações através de questionários, especialmente se a intenção for vivenciá-la não somente como uma técnica, mas também, como uma prática humana. As perguntas e respostas ganham, então, um status dialógico, tornando-se uma experiência comunicativa e quebrando isolamentos sociais. (MEDINA, 2001, *apud* OLIVEIRA, 2015, p. 55).

Cabe aqui dizer a forma como obtivemos e como tratamos os dados coletados, visto que o ato de fazer pesquisa surge da necessidade de buscar respostas a indagações determinadas, como aponta Gil (2002, p. 17): “a pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema”. Esse processo tem como resultado a construção de um saber/conhecimento através do confronto de dados, informações coletadas e conhecimentos teóricos acumulados a respeito do que é estudado.

Dessa forma, considerando o cenário de isolamento social imposto pela pandemia de COVID-19 para a realização das entrevistas de forma presencial, optou-se por realizá-las com questionário de forma virtual, por meio da ferramenta Google Forms. Os sujeitos da pesquisa foram estudantes egressos do curso Sistemas e Mídias Digitais (SMD) da Universidade Federal do Ceará - UFC.

Para a coleta das informações, realizada durante o segundo semestre de 2022, foi utilizado um questionário constituído de uma série ordenada de perguntas objetivas de múltipla escolha e também com questões abertas em que a pessoa entrevistada registrava por escrito o sentimento frente aos questionamentos feitos acerca do tema em estudo. As perguntas encontradas no questionário foram estabelecidas para atender ao objetivo da pesquisa.

Importante considerar que, por conta do difícil acesso às pessoas entrevistadas, seja de forma presencial ou virtual, houve uma demora significativa no recebimento das respostas o que ocasionou a demora na conclusão da presente pesquisa, contudo, tal fato não a invalida e muito menos a depreciação.

Antes de disponibilizar o questionário da pesquisa, as atenções voltaram-se para a sua elaboração, considerando, para isso, aspectos que imprimissem um retrato dos sujeitos em estudo, bem como a temática abordada, não deixando de considerar também, para efeitos de interpretação dos dados obtidos, aspectos que se interseccionam e, conforme se verá no capítulo dos resultados, poderão justificar, explicar ou ratificar o tema aqui proposto.

Assim, as perguntas versaram sobre questões relativas à constituição identitária dos sujeitos naquilo que se refere a caracteres definidores de sexo, orientação sexual, identidade de gênero, raça, cor e etnia. Perguntas sobre faixa etária, renda, domicílio e se o participante era portador de alguma deficiência foram aplicadas. Aspectos acadêmicos também foram abordados naquilo que se refere ao tempo de curso na universidade, bem como

sobre a conclusão de algumas disciplinas essenciais para entender o objeto de estudo aqui proposto.

De forma subjetiva e mais atinentes ao tema aqui proposto, as pessoas entrevistadas foram questionadas sobre como se dá a relação delas com a *internet*, bem como a forma com que lidam com os diversos perigos e violências que a rede mundial de computadores oferece aos seus usuários.

Buscou-se então, alunos regularmente matriculados no Curso de Sistemas e Mídias Digitais, onde esperava-se que pelo menos 50 questionários fossem respondidos. No entanto, apenas 29 alunos responderam ao questionário. Apesar da insistência do pesquisador em disparar emails na lista de alunos do curso.

O questionário foi composto por 30 perguntas (Sendo 09 Questões Socioeconômicas, 05 Questões de temática Acadêmicas e 16 Com questões relacionadas à vivência com as Redes Sociais Virtuais), ficando disponível para envio de respostas entre os dias 15 de outubro de 2022 e 15 de novembro de 2022.

O modelo de questionário utilizado neste trabalho consiste em um formulário para captura de dados de uma pesquisa, em página própria, com funções específicas para o envio de respostas da pesquisa “Discurso de ódio nas Redes Sociais Virtuais”, valendo-se, para isso, da estrutura de armazenamento de dados já em uso. A página Web a comportar o formulário foi desenvolvida seguindo os padrões de utilização do Google Forms, em termos de usabilidade, navegação e adaptação a diferentes dispositivos e tamanhos de tela. Dessa maneira, os participantes da pesquisa poderiam responder direto de seus *smartphones*, computadores ou onde lhes fosse mais confortável, sem prejuízo da utilização. As questões da pesquisa foram revisadas e o formato dos dados de entrada verificados, certificando-se de que eram compatíveis com o formato almejado (textual, numérico, opção única em lista, múltipla escolha). Os campos foram ordenados seguindo o padrão do formulário Google.

No Capítulo 5 - O Ódio Pode ser Sentido: Resultados, os dados coletados serão expostos em formato de gráficos para melhor representação e compreensão dos resultados obtidos da amostra do universo de alunos do curso de Sistemas e Mídias Digitais.

#### 4. DISCURSO DE ÓDIO: DAS RAÍZES ÀS CONSEQUÊNCIAS

A forma como as pessoas interagem por meio das redes sociais virtuais têm sido consideravelmente ampliadas. A facilidade de acesso permite que se rompam as barreiras físicas impostas para o contato e a comunicação humana. Graças às tecnologias digitais e os avanços nas infraestruturas é possível adentrar em espaços virtuais, que possibilitam novos ambientes de comunicação e interação social, além de abrir novos mercados de informação e conhecimento.

Deve-se ressaltar que essa revolução na comunicação digital proporcionou um enorme crescimento da interação entre as pessoas, favoreceu uma maior aproximação entre elas, assim como tem permitido novas relações interpessoais baseadas nas características de cada participante da rede social virtual, sejam culturais ou sociais, que podem ser determinantes para um comportamento de cooperação ou antagonismo nessa interação no mundo virtual.

Essa ebulição de interações multiplicou o trânsito de ideias, facilitando o desenvolvimento de variadas formas de comunicação; ou seja, a facilidade de acesso e de expressão de pensamentos facilitam o surgimento de vários grupos, compostos por colaboração entre pessoas com afinidades ideológicas, políticas, partidárias, religiosas, profissionais, socioculturais, *etc.* Esses grupos atuam na *internet* numa disputa por espaço e por voz, defendendo suas convicções e buscando conseguir impor mudanças, além da promoção de democracia, diversidade e equidade.

Dado esse fato de intensa comunicação e permuta de pensamentos, o estudo de comportamentos nas redes sociais virtuais na *Internet* investiga como as estruturas sociais surgem, de que tipo são, como são compostas através da comunicação mediada pelo computador e como essas interações mediadas são capazes de gerar fluxos de informações e trocas sociais que impactam essas estruturas. “Para estudar essas redes, no entanto, é preciso também estudar seus elementos e processos dinâmicos.” (RECUERO, 2009).

Ainda segundo Recuero (2017), podem ser feitos estudos a partir das estruturas das redes sociais virtuais, nos quais o problema de pesquisa foque um conjunto de dados passível de ser coletado e mapeado com os recursos disponíveis. A autora esclarece que as estruturas das redes sociais virtuais são constituídas e constituintes de interações e decisões dos atores sociais, ou seja, dos indivíduos. O mapeamento consiste na identificação dos dados gerados por essas interações e decisões que poderão auxiliar o pesquisador a compreender e explicar o fenômeno que ele deseja estudar.

Reforçando essa ideia de comunicação, liberdade e conexão na *internet*, Lévy (1999) diz que a rede é um espaço livre de comunicação interativa e comunitária, um instrumento mundial de inteligência coletiva. Essa comunicação interativa se dá através de informações organizadas de alguma forma no espaço virtual, possuindo elementos que compõem sua estrutura e nela incidem todos os aspectos que compõem a dimensão complexa do ser humano, como, por exemplo, sua percepção de mundo, seus preconceitos e anseios perante a sociedade.

Assim, é preciso entender que “uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas conexões (interações ou laços sociais)” (RECUERO, 2009, p. 23). “A rede é antes de tudo um instrumento de comunicação entre indivíduos, um lugar virtual no qual as comunidades ajudam seus membros a aprender o que querem saber” (LÉVY, 1999, p. 250).

Embora a *internet* e as redes sociais virtuais tenham permitido uma maior e mais presente interação entre seus usuários, cabe-se destacar que essa comunicação virtual nem sempre se dá de forma saudável e de maneira a se estabelecer uma comunicação não violenta, visto que, ao expressar opiniões e pontos de vista, vê-se a reiterada prática de discursos que ferem a integridade e a moral de algumas pessoas, principalmente aquelas pertencentes a grupos minoritários e vulneráveis socialmente; ou seja, a presença de pensamentos e práticas de ódio tornou-se comum nas redes de interação, ferindo direitos e causando consequências na vida real o que, por si só, já se considera preocupante naquilo que se refere a uma dinâmica de interação baseada no respeito, na empatia e na percepção de mundo além das bolhas em que estamos inseridos.

#### **4.1 O discurso de ódio como ferramenta de discriminação e preconceito**

Segundo (BRANDÃO, 2020, p. 63) “A *internet* vem contribuindo, substancialmente, nos comportamentos dos sujeitos que compõem aquela que hoje conhecemos como sociedade da informação<sup>1</sup> desencadeando significativas alterações na produção da economia, da cultura e nos modos de interação social”. Esse indicativo reflete na vida contemporânea, na qual as mudanças, desde a modernidade até a contemporaneidade, anunciam transformações no comportamento, o qual foi transferido da vida real para o mundo

---

<sup>1</sup> CASTELLS, Manuel. A Sociedade da Informação é um conceito utilizado para descrever uma sociedade e uma economia que faz o melhor uso possível das Tecnologias da Informação e Comunicação no sentido de lidar com a informação, e que torna esta como elemento central de toda a atividade humana. In: A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra, 2001.

virtual, seja na forma como as pessoas se interconectam ou de maneira que se perceba um certo grau de similitude entre suas representações e suas práticas, possibilitando que haja uma transposição de ações e omissões, presentes na vida cotidiana, para o convívio no meio cibernético, não deixando de considerar, para isso, as questões relativas e inerentes ao ser humano como, por exemplo, a forma como vê e existe no mundo, seja ele qual for.

O advento das Redes Sociais Digitais<sup>2</sup> possibilitou a transposição de inúmeras formas de interações interpessoais decorrentes da vida *offline* para a vida *on-line*. Indivíduos reelaboram constantemente suas formas de se relacionar com o tempo e o espaço, criando novas maneiras de socialização em rede. A interação permitida pelo uso de dispositivos e as potencialidades das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) têm contribuído para repensar as dinâmicas sociais, de modo que, “[...] pensar a tecnologia, nesta era do pós-digital, significa implicá-la nas táticas e estratégias do poder.” (SANTAELLA, 2016, p. 11).

Assim, deve-se considerar que a rede é um espaço de socialização como qualquer outro, mediado por ações de indivíduos que fazem parte dela; dessa forma, a violação dos direitos humanos<sup>3</sup> também ocorre nesse espaço, contudo, agora com características sofisticadas por meio das tecnologias. Ou seja, embora encontre-se em um ambiente virtual, em que não há uma interação presente e física entre os participantes, é perceptível que o *modus operandi* de um mundo para outro se repete, devendo-se considerar para isso os diversos tipos de violência cometidos por e nesse meio, atentando-se para o fato de que, embora tenha-se a impressão de que determinadas condutas não serão criminalizadas ou seus autores permanecerão no anonimato, há de se ressaltar que nem sempre passarão impunes quando do cometimento de alguma ação considerada crime na legislação nacional, cuja especificidade, no que tange aos crimes cibernéticos, ainda sejam sutis e de difícil aplicação.

Ressalte-se que crimes que já eram executados na vida *offline* foram transferidos para a vida *on-line*: discursos de ódio e discriminatórios relacionados ao gênero, sexualidade, classe social, posicionamento político e religioso, cor e etnia são uma realidade na rede; esses

---

<sup>2</sup> JUSBRASIL. "São redes formadas por indivíduos que têm algum grau de relacionamento. Recuero (2009) define as redes sociais digitais como 'agrupamentos complexos instituídos por interações sociais apoiadas em tecnologias digitais de comunicação'. Segundo Gabardo, as redes sociais também podem representar 'relações que não são obrigatoriamente comunicacionais, como, por exemplo, relações comerciais e diplomáticas entre países ou, ainda, relações comerciais entre empresas'. (JUSBRASIL, 2022)". Disponível em: <https://vieiravictor.jusbrasil.com.br/artigos/1108676292/mas-afinal-o-que-sao-redes-sociais-digitais>. Acesso em: 17 out. 2022.

<sup>3</sup> GELEADES. "Qualquer tipo de violência contra uma pessoa, desde violência física, psicológica e crimes contra a vida até agressões que violam a honra, o direito à liberdade civil e política e violações gerais podem ser consideradas violação de direitos humanos." Disponível em: [https://www.geledes.org.br/saiba-como-realizar-denuncia-de-violacao-de-direitos-humanos/?gclid=CjwKCAjw2OiaBhBSEiwAh2ZSP9pp6SzKBr5mr1VRX1NPgMIITwFksT4MNUuHF2EDWVLF2GsxCodigoRoCxcOAvD\\_BwE](https://www.geledes.org.br/saiba-como-realizar-denuncia-de-violacao-de-direitos-humanos/?gclid=CjwKCAjw2OiaBhBSEiwAh2ZSP9pp6SzKBr5mr1VRX1NPgMIITwFksT4MNUuHF2EDWVLF2GsxCodigoRoCxcOAvD_BwE). Acesso em: 15 out. 2022.

são caracterizados por “[...] qualquer expressão que desvalorize, menospreze, desqualifique e inferiorize os indivíduos. Trata-se de uma situação de desrespeito social, uma vez que reduz o ser humano à condição de objeto”. (SILVEIRA e PRETTO, 2008, p. 80).

Isso foi propiciado pelas inúmeras maneiras de disseminação de informações entre sujeitos de lugares e culturas diferentes, formando, assim, uma “cultura participativa”. (JENKINS, 2009, p. 30). Contudo, mesmo a rede *online* sendo fomentadora no que tange a projeção de conhecimento dos indivíduos, também é um ambiente “[...] fértil para a ampliação de aspectos conflituosos de realidade palpável e do relacionamento social, como o ódio e todas suas manifestações”. (MOURA, 2016, p. 8).

Ou seja, as novas maneiras de se relacionar não criaram o ódio e suas manifestações violentas, mas transpôs de um ambiente para outro uma realidade já existente, contudo, permeada de outras configurações e outros arranjos mais sofisticados visto que, embora uma determinada pessoa não seja preconceituosa na vida real, ela pode manifestar esse sentimento, de forma anônima ou camuflada, nas redes sociais virtuais ou em outros ambientes digitais de interação digital comunitária.

Importante considerar que conceituar e definir os limites em que estão inseridos o discurso de ódio não é fácil pois, nem sempre, a intenção de agir dessa forma está nítida: o agressor pode se utilizar de diversos subterfúgios para praticar essa violência, sendo ela objetiva ou subliminar, visto que, para o praticante do discurso de ódio, essa ação pode não lhe parecer um crime, apenas o livre exercício da liberdade de expressão; contudo, existe uma linha tênue muito sensível entre o discurso de ódio e esse direito constitucional.

Aqui, importa-se destacar a diferença entre discurso de ódio e liberdade de expressão, como assim relata Oliveira (2021):

O discurso de ódio ocorre quando um indivíduo se utiliza de seu direito à liberdade de expressão para inferiorizar e discriminar outra pessoa baseado em suas características como sexo, etnia, orientação sexual, política, religiosas ou para invocar regimes autoritários e antidemocráticos. A exteriorização de pensamentos contra o próprio regime democrático, atacando instituições, assume uma das formas do discurso de ódio. Nesses casos, é necessário analisar até que ponto a liberdade de expressão deve ser assegurada ou é utilizada de forma desviante e abusiva, redundando no descumprimento de outros preceitos constitucionais ou mesmo na prática de crimes.

O conflito entre liberdade de expressão e discursos de ódio levanta a questão dos limites desse direito. De acordo com Reis (2017), "a liberdade de expressão não deve servir como um manto para esconder a disseminação de preconceitos e ódio". A autora ressalta que a dignidade humana e a igualdade são valores que também merecem proteção.

Alguns tipos de discursos de ódio que algumas vezes querem se disfarçar de liberdade de expressão mesmo com as observâncias da lei. É o caso, por exemplo, da associação direta entre árabes e terrorismo; homossexualidade e Hiv; pessoas negras e pobreza/criminalidade; ele, em si mesmo, representa um dano àquele grupo, uma vez que destrói sua dignidade e o afasta da comunidade, permitindo que ideias errôneas e desconexas com a realidade sejam atreladas e associadas diretamente com aquele grupo vítima de discurso de ódio ou de estereótipos que deturpam sua imagem.

Deve-se considerar que, diferente dos crimes contra a honra<sup>4</sup>, que atinge diretamente um indivíduo em específico, o discurso de ódio se concretiza com uma violência que afronta todo um grupo de pessoas, incidindo diretamente na reputação, na dignidade e na inclusão dos sujeitos pertencente àquele grupo na sociedade, impedindo, inclusive, que tenham acesso a direitos básicos inerentes a qualquer pessoa.

Balem (2017) tensiona a preocupação com a autonomia na liberdade de expressão<sup>5</sup> a qual não se centra apenas na figura do “falante”, alcançando também, com a mesma intensidade, a pessoa do “ouvinte”. De fato, embora seja importante o acesso do indivíduo a temáticas diversas, para que cada um possa desenvolver livremente a sua personalidade e convicções, não há como defender a liberdade de expressão como direito absoluto e a consequente postura totalmente absenteísta do Estado, cabendo a esse criar meios de verificação e punibilidade rigorosas para o não cometimento das inúmeras formas de violência digital nas redes.

A autora segue frisando que:

[...] a partir da premissa que todos os indivíduos possuem a igual capacidade de avaliar e processar a informação que recebe é desconsiderar a imensa desigualdade que permeia a sociedade brasileira, deixando desprotegidos cidadãos que – não

---

<sup>4</sup> CONJUR. "Crimes contra a honra" cuida o Código Penal daqueles delitos que ofendem bens imateriais da pessoa humana, no caso, a honra pessoal. São eles: calúnia (CP, artigo 138), difamação (CP, artigo 139) e injúria (CP, artigo 140). A calúnia tutela a honra objetiva do indivíduo, ou seja, a sua reputação. O verbo caluniar significa imputar falsamente fato definido como crime. O agente atribui a alguém a responsabilidade pela prática de crime que não ocorreu ou de que sabe ser o imputado inocente. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2022-mai-12/controversias-juridicas-crimes-honra-via-direct#:~:text=S%C3%A3o%20eles%3A%20cal%C3%BAnia%20>. Acesso em: 19 set. 2022.

<sup>5</sup> TJDF. "A liberdade de expressão está ligada ao direito de manifestação do pensamento, possibilidade do indivíduo emitir suas opiniões e ideias ou expressar atividades intelectuais, artísticas, científicas e de comunicação, sem interferência ou eventual retaliação do governo. O artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos define esse direito como a liberdade de emitir opiniões, ter acesso e transmitir informações e ideias, por qualquer meio de comunicação." Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/edicao-semanal/liberdade-de-imprensa-x-liberdade-de-expressao#:~:text=A%20liberdade%20de%20express%C3%A3o%20est%C3%A1,ou%20eventual%20retalia%C3%A7%C3%A3o%20do%20governo>. Acesso em: 16 set. 2022.

obstante suas limitações em analisar criticamente a fonte da notícia recebida – possuem a mesma capacidade de replicar tal informação (BALEM, 2017, p. 5).

Contudo, deve-se salientar que, embora não se defenda a possibilidade do Estado proibir a divulgação de informações e pensamentos que, *a priori*, considere perigosas, não sendo legítimo que ele se substitua aos próprios indivíduos para decidir o que podem ou não ouvir, ressalta-se a importância da auto responsabilidade individual no contexto de informações cujo teor possa ferir algum direito constitucional, cuja maior incidência em sociedades politicamente polarizada, acabam por desaguar nos discursos de ódio.

O discurso de ódio está relacionado, por conseguinte, com a difusão de formas concretas de expressão e de comunicação, dirigidas a grupos definidos por sua raça, religião, orientação sexual, deficiência, etnia, nacionalidade, idade, gênero, filiação política ou outras características pessoais, funcionais ou sociais. Tais práticas encontraram, na seara digital, ambiente propício para se propagar e se disseminar de forma rápida e direta contra seus usuários, ferindo diretamente um direito constitucional em detrimento de outro, ou seja, utilizam-se da liberdade de expressão para praticar crimes por meio de discursos de ódio.

Nessa perspectiva, Rodrigues frisa que:

Um cenário propício para as trocas sociais inerentes a uma sociedade plural não é aquele em que pessoas ofendem-se livremente umas às outras pelas razões mais baixas, usando o direito de liberdade de expressão como escudo, mas na verdade pressupõe a predisposição de cada participante do debate em ouvir e refletir sobre os argumentos apresentados pelos outros, e até, eventualmente, de rever o próprio posicionamento (RODRIGUES, 2019, p. 42).

Ainda que as ideias depreciativas veiculadas nos discursos de ódio não encontrem respaldo explícito no sentimento coletivo, a sua difusão tende a reforçar alguns estereótipos negativos, geralmente já arraigados culturalmente, culminando na valorização negativa da participação daquele segmento vitimizado, mesmo que de forma subconsciente.

“Após uma manifestação de ódio, a vítima tende a assumir dois comportamentos: responder com semelhante violência – contribuindo para a perpetuação de uma atmosfera beligerante, ou retirar-se da discussão, invariavelmente, amedrontada ou humilhada, promovendo o efeito “silenciador”” (MEYER-PFLUG, 2009). Quando não ambos.

Nenhum desses sentimentos, por óbvio, acrescenta algo no pretendido fortalecimento democrático calcado na liberdade de expressão, visto que em nada de benefício é trazido para quem viola e para quem é violado, visto que num ambiente em que o Estado Democrático de Direito vigora, tão logo se vê quebrado aquilo que se espera dos cidadãos que o compõem, qual seja o respeito a quem fala e não discriminação com quem existe e é, seja de

que forma for.

Portanto, deve-se compreender quais são os desafios de se entender quando a liberdade de expressão acaba por ultrapassar os seus limites.

A liberdade de expressão é um direito fundamental que garante a livre manifestação de ideias e opiniões em uma sociedade democrática. No entanto, esse direito pode enfrentar desafios quando ultrapassa seus limites e é utilizado para disseminar discursos de ódio, desinformação e cyberbullying. Os desafios de se entender quando a liberdade de expressão excede seus limites e as implicações disso na sociedade contemporânea.

A liberdade de expressão é um direito consagrado em diversas legislações e tratados internacionais. Segundo Silva (2010), a liberdade de expressão é "um dos fundamentos da democracia" e permite o livre exercício da cidadania ao possibilitar o debate público, a busca por informações e a crítica construtiva.

O discurso de ódio é um dos principais desafios enfrentados na delimitação dos limites da liberdade de expressão. De acordo com Bonavides (2018), "o discurso de ódio é uma expressão que ultrapassa o respeito à dignidade humana, propagando preconceito e incitando a violência contra grupos minoritários". A dificuldade em definir o limite entre a crítica legítima e o discurso de ódio coloca em questão a necessidade de regulamentações e ações para coibir tal prática.

O ambiente virtual também é palco para o cyberbullying e o assédio online, que podem causar danos psicológicos e emocionais às vítimas. De acordo com Manssur (2019), "o anonimato e a impunidade na internet podem encorajar a prática do cyberbullying". O desafio é criar mecanismos efetivos de proteção e responsabilização para coibir esse comportamento prejudicial.

A ultrapassagem dos limites da liberdade de expressão pode levar a sérias consequências sociais. Rebelo (2016), a propagação de discursos de ódio e desinformação pode criar um clima de divisão e polarização, enfraquecendo o diálogo democrático e comprometendo a coesão social. Além disso, o cyberbullying e o assédio online podem resultar em isolamento social e em problemas de saúde mental para as vítimas.

A compreensão dos limites da liberdade de expressão é um desafio complexo que demanda constante debate e reflexão. É preciso encontrar um equilíbrio entre a proteção da liberdade de expressão e a prevenção dos abusos que podem prejudicar a convivência democrática e o bem-estar social. Medidas que promovam a conscientização sobre o uso responsável da liberdade de expressão, além de mecanismos de regulação para coibir práticas prejudiciais, são fundamentais para enfrentar esses desafios e assegurar uma sociedade plural,

respeitosa e informada.

Contudo, há danos graves e injustificados decorrentes do exercício abusivo da liberdade de expressão que podem e devem ser evitados pelas normas em uso e as que ainda estão por vir, como as que podem e devem regular as “*fake news*”<sup>6</sup> e os discursos de ódio.

As restrições dos direitos, liberdades e garantias, entre eles o direito à informação e à liberdade de expressão devem limitar-se ao necessário para salvaguardar outros direitos ou interesses constitucionalmente protegidos, como a dignidade da pessoa humana, a democracia e a transparência, intrínsecos ao Estado Democrático de Direito e à promoção e defesa dos Direitos Humanos, cuja gravidade da incidência dos discursos de ódio fere profundamente.

Finalmente, a liberdade de expressão, direito de informação e vedação da censura devem prevalecer quando o intuito for nobre, em prol de interesses afeitos a toda uma coletividade, como conscientizar a população sobre temas de relevância mundial, na construção de valores globais ou denunciar abusos, publicizar escândalos políticos e combater fraudes. Entretanto, deve sempre sucumbir quando o único (ou principal) intuito for difamar, injuriar ou prejudicar alguém apenas com esse fim, sem que tal externalização represente um acréscimo relevante de conhecimento ou civilidade.

## 4.2 Liberdade de Expressão vs. Discursos de Ódio

Como visto, a liberdade de expressão se configura como um Direito Constitucional e, portanto, deve ser respeitado; contudo, quando esse direito fere um outro como a honra, a memória, a identidade, dentre outros componentes da subjetividade humana, faz-se necessário que esses direitos sejam ponderados a ponto de se estabelecer não quem violou mais ou quem tem mais direito à proteção, mas sim de se limitar o arbítrio das razões no que tange à violações extremas que culminam com discursos de ódio que fere e agride diversos grupos marginalizados e vulneráveis socialmente, ou seja, a proteção da liberdade de expressão está diretamente associada à garantia da dignidade da pessoa humana e da democracia. Ocorre que as relações sociais, o ambiente democrático e o contexto multicultural impõem contornos ao direito de expressão conhece restrições a fim de que

---

<sup>6</sup> TJPR. "Com a popularização e acesso facilitado aos meios de comunicação, o conceito de fake news ganhou forma. Empregado às notícias fraudulentas que circulam nas mídias sociais e na Internet, o conceito é aplicado principalmente aos portais de comunicação online, como redes sociais, sites e blogs, que são plataformas de fácil acesso e, portanto, mais propícias à propagação de notícias falsas, visto que qualquer cidadão tem autonomia para publicar." Disponível em: [https://www.tjpr.jus.br/noticias-2-vice/-/asset\\_publisher/sTrhoYRKnI0e/content/o-perigo-das-fake-news/14797?inheritRedirect=false](https://www.tjpr.jus.br/noticias-2-vice/-/asset_publisher/sTrhoYRKnI0e/content/o-perigo-das-fake-news/14797?inheritRedirect=false). Acesso em: 12 set. 2022.

possam ser exercidos com liberdade, contudo, com responsabilidade, cuidado e empatia.

As hostilidades nas redes sociais virtuais tem sido potencializada com a generalização do acesso à *internet* que permite às pessoas assumir uma posição ativa na relação comunicacional ao saírem da posição de receptores da informação e passarem à posição de criadoras de conteúdos, os quais podem ser divulgados de maneira instantânea, sobretudo nas mídias sociais como *Facebook, Twitter e Instagram*, com acentuada velocidade de propagação e uma aparente possibilidade de anonimato.

A presente abordagem ocupa-se da possibilidade de limitação à liberdade de expressão em razão da exteriorização de conteúdos discriminatórios ou discursos de ódio.

Com isso, os discursos discriminatórios (*hate speech*) ganharam sua versão cibernética e, nesse contexto, a reflexão prática a respeito dos limites do direito de expressão em razão da veiculação de mensagens altamente preconceituosas que atingem as pessoas e grupos vulneráveis também precisam ser feitas tendo como base as redes sociais virtuais.

Segundo Silva *et al* (2011), o “discurso de ódio” caracteriza-se pelo conteúdo segregacionista, fundado na dicotomia da superioridade do emissor e na inferioridade do atingido (a discriminação), e pela externalidade, ou seja, existirá apenas quando for dado a conhecer a outrem que não o próprio emissor.

Salientando a discriminação preconceituosa BRUGGER (2007, p. 118) afirma que: “[...]o discurso do ódio refere-se a palavras que tendem a insultar, intimidar ou assediar pessoas em virtude de sua raça, cor, etnicidade, nacionalidade, sexo ou religião, ou que têm a capacidade de instigar violência, ódio ou discriminação contra tais pessoas”.

Em outras palavras, o discurso do ódio consiste na divulgação de mensagens que difundem e estimulam o racismo<sup>7</sup>, a xenofobia<sup>8</sup>, a LGBTIfobia<sup>9</sup> e outras formas de ódio

<sup>7</sup> PUC-SP. "O racismo é uma forma de discriminação que leva em conta a raça como fundamento de práticas que culminam em desvantagens ou privilégios para indivíduos, a depender do grupo racial ao qual pertençam. Embora relacionado, o racismo, difere do preconceito racial e da discriminação racial." Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/92/edicao-1/racismo>. Acesso em: 20 out. 2022.

<sup>8</sup> Brasil Escola. "É o sentimento de aversão, desconfiança, medo, antipatia, rejeição em relação ao estrangeiro, ao que vem de outro país, ao que vem de fora. O sentimento de xenofobia se manifesta em atitudes discriminatórias e, muitas vezes, violentas, tanto verbais como físicas e psicológicas contra migrantes. Abordagens xenófobas também podem ser encontradas em políticas adotadas por países que buscam restringir fluxos migratórios." Disponível em: <https://brasilecola.uol.com.br/sociologia/xenofobia.htm>. Acesso em: 20 out. 2022.

<sup>9</sup> MPPR (Ministério Público do Estado do Paraná). "A LGBTIfobia pode ser definida como a rejeição, o medo, o preconceito, a discriminação, a aversão ou o ódio, de conteúdo individual ou coletivo, contra aquelas (es) que, supostamente, sentem desejo ou têm práticas sexuais com indivíduos do mesmo sexo biológico. Atuando, ainda, como uma forma específica de sexismo, o comportamento LGBTIfóbico, hostiliza e rejeita todas (os) aquelas (es) que não se conformam com o papel de gênero predeterminado socioculturalmente para o seu sexo biológico. Trata-se, portanto, de uma construção social que consiste numa permanente promoção de apenas uma forma de sexualidade (heterossexual) e de uma única forma de identidade de gênero (Cisgênero) em detrimento de outras formas de desejo, como o desejo homoafetivo e de outras construções identitárias de gênero, como a trans."

baseadas na intolerância e que confrontam os limites éticos de convivência com o objetivo de justificar a privação de direitos.

Esses princípios são importantes porque a divergência de opiniões é inevitável em sociedades pluralistas. Junte-se isso ao fato de que no Brasil o sistema de informação foi construído de forma totalmente assimétrica entre os sistemas privado, público e estatal e inúmeros grupos ficaram excluídos da esfera comunicativa e eles agora, com as redes sociais, conseguem um canal para escoarem os seus conteúdos contribuindo para aumentar o dissenso, assim como estimular a denúncia dessas violações.

Ainda, é preciso superar a percepção de que a liberdade de expressão é apenas uma liberdade negativa, ou seja, que existe liberdade apenas quando não há uma interferência externa, identificada, sobretudo, com atuação do Estado, que impeça o sujeito de fazer o que quiser. Há que compreender que o Estado, ao contrário de ser inimigo da liberdade de expressão, pode exercer um papel positivo para aqueles grupos que, sem a garantia do Estado, não conseguem se expressar no espaço público porque há um “efeito silenciador” promovido pelo discurso dos grupos dominantes. Se o consenso é praticamente impossível de ser atingido em sociedades multiculturais, a coexistência pacífica é um valor que deve nortear a vida cotidiana. Se o direito de expressão é restringível diante de discursos discriminatórios, importa muito traçar parâmetros que norteiam a aplicação de normas e instrumentos que impeçam o cometimento de crimes baseados no discurso de ódio.

Importa frisar que não existe uma hierarquia pré definida de direitos fundamentais<sup>10</sup>, nenhum deles é absoluto e todos convivem em concordância prática, ou seja, nas situações de tensão e conflito concreto, os direitos fundamentais em jogo devem ser manejados com o melhor rendimento em relação ao menor sacrifício possível, numa lógica de proporcionalidade; reside aqui, então, a dicotomia entre a liberdade de expressão e a prática dos discursos de ódio nas redes sociais virtuais.

Portanto, o direito de expressão não goza de uma preferência incondicionada, sendo suscetível de restrição em razão da concorrência negativa de outros direitos

---

Disponível em: <https://direito.mppr.mp.br/arquivos/File/1705SUSCombateLGBTfobia.pdf>. Acesso em: 20 out. 2022.

<sup>10</sup> BRASIL. "Os direitos fundamentais, então, são direitos protetivos, que garantem o mínimo necessário para que um indivíduo exista de forma digna dentro de uma sociedade administrada pelo Poder Estatal. Os direitos fundamentais são baseados no princípio da dignidade da pessoa humana, buscando estabelecer formas de fazer com que cada indivíduo tenha seus direitos assegurados pelo Estado que administra a sociedade onde esse mesmo vive, dando ao mesmo autonomia e proteção." Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Artigo 5º. Disponível em: <https://www.gov.br/defesa/pt-br/aceso-a-informacao/governanca-e-gestao/governanca-do-setor-de-defesa/legislacao-basica-1/arquivos/2022/constituicao-da-republica-federativa-do-brasil.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

fundamentais e bens constitucionais, como ocorre quando há divulgação de discursos discriminatórios. Ao se vê desafiado por um problema que afeta a liberdade de expressão, deve-se atentar-se para o fato de que não se deve poupar esforços na aplicação concreta do direito, pois não existe autorização jurídica para afastar o trabalho delicado de concordância prática dos direitos envolvidos.

Diante da necessidade de fixação de parâmetros para enquadrar um discurso como sendo do ódio, a Artigo 19, tendo como norte os “Princípios de Camden sobre a Liberdade de Expressão e Igualdade<sup>11</sup>” supracitados, recomenda a verificação dos seguintes critérios:

- i. severidade: a ofensa deve ser “a mais severa e profunda forma de opróbrio”.
- ii. intenção: deve haver a intenção de incitar o ódio.
- iii. conteúdo ou forma do discurso: devem ser consideradas a forma, estilo e natureza dos argumentos empregados.
- iv. extensão do discurso: o discurso deve ser dirigido ao público em geral ou a um número de indivíduos em um espaço público.
- v. probabilidade de ocorrência de dano: o crime de incitação não necessita que o dano ocorra de fato, entretanto é necessária a averiguação de algum nível de risco de que algum dano resulte de tal incitação.
- vi. iminência: o tempo entre o discurso e a ação (discriminação, hostilidade ou violência) não pode ser demasiado longo de forma que não seja razoável imputar ao emissor do discurso a responsabilidade pelo eventual resultado.
- v. contexto: o contexto em que é proferido o discurso é de suma importância para verificar se as declarações têm potencial de incitar ódio e gerar alguma ação.

No fundamento desses critérios, está a premissa de que as expressões de ódio não contribuem para o debate e precisam ser reprimidas, mas que isso não pode acarretar a supressão de discursos moralmente reprováveis ou dissonantes porque tal comportamento comprometeria o cerne da liberdade de expressão. Portanto, não é legítima a restrição a manifestações pelo simples fato de rejeitarem opiniões majoritárias ou divergirem dos posicionamentos oficiais adotados pelo governo.

Relevante salientar que o estabelecimento de parâmetros para que haja restrições deve estar muito bem justificado, haja vista uma evidência histórica: as limitações à liberdade de expressão revelam-se muito mais nocivas para a humanidade do que aptas à criação de uma sociedade mais justa e solidária. Quanto às vítimas, aponta Sarmiento (2006) que importa considerar “o grau de dor psíquica, angústia, medo ou vergonha que as manifestações de ódio, intolerância e desprezo motivadas por preconceito possam provocar nos seus alvos”.

No Brasil, a Lei nº 7.716/1989 (com as alterações promovidas pela Lei nº

---

<sup>11</sup> ACNUR - Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados. ARTIGO 19. Princípios de Camden: princípios sobre a liberdade de expressão e igualdade. Londres, 2008-2009. Disponível em: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4b5827292#:~:text=Os%20Princ%C3%ADpios%20de%20Camden%20representam%20reconhecidos%20pela%20comunidade%20das%20na%C3%A7%C3%B5es>. Acesso em: 02 set. 2022.

12.735/2012 e pela Lei no 12.288/2010) prevê como crime a prática de discriminação por critério de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional, permitindo que o juiz determine a cessação das transmissões radiofônicas, televisivas, eletrônicas ou da publicação por qualquer meio, bem como a interdição das respectivas mensagens ou páginas de informação na rede mundial de computadores (art. 20, § 3o, II e III).

Em suma, os episódios narrados revelam o conflito entre o direito de expressão e outros direitos fundamentais (ligados à imagem, à honra, ao sentimento religioso e de igualdade racial e sexual) de pessoas e grupos vulneráveis, à medida que a liberdade de expressão produz mensagens de discriminação e de opressão.

Como parâmetro para a solução dos problemas surgidos com a incidência da prática de discursos de ódio, tem-se a convicção de que o combate às mensagens preconceituosas e discriminatórias deve passar em primeiro lugar pela construção de políticas públicas que assegurem a todos os grupos, principalmente aqueles que padecem de uma discriminação histórica, o acesso aos meios de comunicação para fazerem ecoar as suas ideias e convicções na esfera de discussão pública; por outro lado, permitir restrições mais intensas para as expressões que tenham forte conteúdo preconceituoso e que incitem à violência em face de grupos e indivíduos em prol da proteção da dignidade da pessoa humana e da igualdade.

O âmbito de proteção da liberdade de expressão não abarca manifestações voltadas a atingir a dignidade da pessoa humana e à construção de um ambiente de tolerância conforme os objetivos da República Brasileira positivados no Art. 3o da CF/88.

Nenhum espaço, seja o das manifestações artísticas, seja o da ironia, seja o da religião (ou convicção filosófica ou ideológica), seja o da política, está absolutamente protegido de limites e precisa reconhecer restrições necessárias para respeitar outros direitos. Todavia, haverá um peso em favor da liberdade de expressão para que se autorize a restrição e a discriminação deverá ocorrer de um modo muito forte e relevante sendo mais largos os limites, quanto mais genérica e imprecisa for a mensagem.

Diversos, como mencionado acima, devem ser os aspectos ponderados para definir os limites da liberdade de expressão em face de um discurso de ódio. A começar, obviamente, pela severidade da ofensa e pelo grau de generalidade das imputações, mas a levar em conta também o autor (por exemplo, se ele fala a partir de uma posição de destaque social, como um agente político, servidor público ou artista), o contexto (por exemplo, uma entrevista, uma palestra ou uma música), a situação da vítima (por exemplo, sua vulnerabilidade social ou se ela é afetada individualmente ou enquanto membro de

determinado grupo), a forma de divulgação (por exemplo, uma charge, uma opinião ou uma notícia inseridas em um blog ou rede social) e a probabilidade de que o discurso possa, de fato, ensejar o ódio e suscitar algum nível de risco de que algum dano resulte de tal incitação.

A valoração de mensagens sob a argumentação de que seja discurso de ódio não pode ser banalizada e alargada sob a perspectiva “do politicamente correto” e, assim, somente as manifestações explícitas e que tenham aptidão para ocasionar atitudes e práticas discriminatórias estão fora do âmbito de proteção do direito de expressão. A interdição do debate nestes casos, na prática, precisa vir acompanhada da construção de políticas voltadas à inclusão das vozes historicamente excluídas e soterradas na esfera pública de discussão para que consigam sair da resignação, descortinar e enfrentar o desrespeito e o preconceito.

O comportamento dos usuários e suas interações com os ambientes virtuais apontam para a necessidade de uma revisão teórica que dialogue com as outras formas de conceber o espaço, que agora também é virtual, além de fazer relação com a sensação de anonimato presente nesses novos arranjos sociais.

De acordo com Ostrower (1978), “o comportamento de cada ser humano se molda pelos padrões culturais, do grupo em que ele, indivíduo, nasce e cresce”. Vinculado a esses padrões coletivos, ele se desenvolverá enquanto indivíduo com seu modo pessoal de agir, seus sonhos, aspirações e realizações. Honneth (2009), por sua vez, destaca que os indivíduos e os grupos sociais somente podem formar a sua identidade quando forem reconhecidos de forma intersubjetiva e que esse reconhecimento ocorre em diferentes dimensões da vida: no âmbito privado das relações afetivas, nas relações jurídicas e na esfera da solidariedade social. Essas três formas explicam a origem das tensões sociais e as movimentações morais dos conflitos.

Na *internet*, também há uma lacuna para que informações não confiáveis cheguem até o público, seja de maneira planejada ou não – muitas vezes até com a segunda intenção de incitar a violência e o ódio. Eco (2015) reforça que o imediatismo com que as informações ganham o mundo, deixa a mídia tradicional para trás e ajuda a disseminar informações não verdadeiras nos meios disponíveis. Segundo ele, a “Internet pode ter tomado o lugar do mau jornalismo”, pois é o local onde as pessoas não sabem diferenciar uma fonte credenciada de uma disparatada.

Após constatar a frequência com que os comentários de ódio chegam até as páginas de Facebook, é necessário identificar também quais temas poderão gerar polêmica e, por consequência, acabar por atingir a imagem de alguém, algum grupo ou até mesmo uma marca.

Ou seja, existem temas que são sensíveis no mundo *off-line*, tornam-se assim

ainda mais quando tratados na *web*. Nesse sentido, Castells (2013) aponta que “embora os movimentos tenham em geral sua base no espaço urbano, mediante ocupações e manifestações de rua, sua existência continua com espaço livre na internet”. Também nesse sentido, Wolton (2010, p. 34) afirma que “a *internet* dá voz aos usuários que, por sua vez, mobilizam-se e reivindicam sempre que necessário”. O autor ainda declara que “a internet está adaptada à globalização caso não tenha de ser a única ferramenta das lutas pela emancipação”. Além disso, a repressão, a desinformação e a manipulação podem ser acentuadas caso os poderes autoritários e ditatoriais sirvam-se da internet para romper o Estado Democrático de Direito e, por conseguinte, as liberdades constitucionalmente instituídas (WOLTON, 2010). Malini e Antoun (2013) tratam também, de forma discreta, a respeito do discurso de ódio na internet, identificando-os como usuários que perpassam os limites da liberdade de expressão.

É bastante desafiador o equilíbrio entre a liberdade de expressão e o combate ao discurso de ódio na sociedade contemporânea. Enquanto se busca uma convivência social saudável e livre de discriminação. A educação deve ser uma ferramenta preventiva como sugere Pereira (2016) que é a educação o meio de prevenir o discurso de ódio. Ao promover a conscientização desde cedo sobre a importância do respeito à diversidade, é possível criar uma base para a coexistência pacífica. A educação midiática, conforme analisado por Lima (2013), também desempenha um papel crucial, ensinando o discernimento entre informações construtivas e prejudiciais.

Um outro ponto a ser discutido seria a regulação responsável, como sugere Santos (2017) que enfatiza a necessidade de regulação cuidadosa das plataformas online, com a finalidade de combater o discurso de ódio nas redes sociais virtuais. A criação de políticas claras e a implementação de medidas para denunciar e remover conteúdo ofensivo podem minimizar os danos e reforçar a responsabilidade das plataformas.

Conciliar liberdade de expressão e combate ao discurso de ódio exige uma abordagem multifacetada. Por meio da educação, regulação e conscientização, é possível reduzir os efeitos prejudiciais do discurso de ódio, promovendo uma sociedade mais inclusiva e respeitosa. Ao adotar uma abordagem holística, podemos aspirar a uma coexistência saudável que valorize tanto a liberdade de expressão quanto a dignidade humana.

## 5. O ÓDIO PODE SER SENTIDO: RESULTADOS

Concluída a fase de planejamento, coleta e consolidação dos dados, passamos para a análise e discussão dos resultados da pesquisa.

As questões abordadas no formulário aplicado aos alunos foco desta pesquisa procuraram traçar um perfil dos alunos entrevistados no que tange aos seguintes aspectos:

- a) questões socioeconômicas (idade, raça, etnia, gênero, orientação sexual, religião, renda familiar, forma como cursou o Ensino Médio e se possui alguma deficiência);
- b) questões acadêmicas: semestre em que se encontra, se já havia cursado a disciplina “Cibercultura”, se usa *smarthphone* durante a aula, atividades paralelas à graduação, formas de acesso à *internet*, utilização de redes sociais virtuais, tempo gasto nelas, tipo de página/perfil que acompanha, posicionamentos ideológicos nesses espaços virtuais, bem como a reação, positiva ou negativa, frente a esse comentário;
- c) questões inerentes e resultantes dessa manifestação de pensamento nas redes sociais virtuais.

Para analisar as informações coletadas, optou-se pela criação de uma nova página na qual fosse possível processar os dados mais atualizados e dispô-los de maneira gráfica, possibilitando o acesso aos resultados obtidos, ao *corpus* da pesquisa, bem como permitindo o cruzamento de dados de modo a estabelecer um parâmetro de incidência sobre determinadas identidades mais expostas ao discurso de ódio e suas consequências.

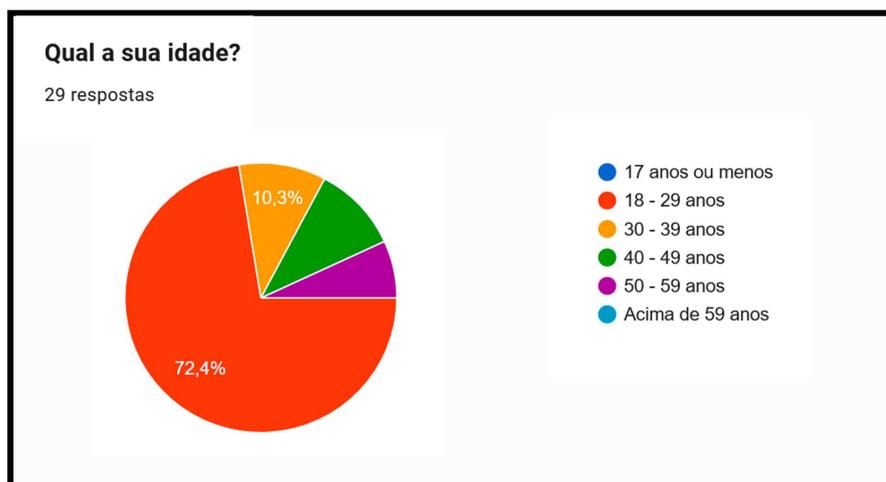
Importante destacar que tínhamos a intenção de ter um *corpus* que totalizasse cinquenta pessoas entrevistadas, contudo, por motivos alheios, não identificados e nem mensurados, somente 29 pessoas responderam ao questionário proposto; contudo, isso não invalida a pesquisa, considerando, portanto, que ela não se resume às quantidades de pessoas entrevistadas, mas também do que se foi falado e respondido, ou seja, buscou-se a primazia da subjetividade qualitativa na pesquisa, ressaltando aspectos mais humanos e condizentes com o tema e que demonstram a incidência e os reflexos da temática em estudo na vida das pessoas que se dispuseram a contribuir conosco.

Passamos então para a apresentação, análise e discussão dos resultados alcançados, agrupados nas 3 (três) seções a seguir:

## 5.1 - Perfil sócio econômico e demográfico

A faixa etária das pessoas que responderam, conforme **Gráfico 01**, é concentrada entre 18 e 29 anos, ou seja, jovens, conforme denominação da Organização Mundial da Saúde (OMS) e da Organização das Nações Unidas (ONU)<sup>12</sup>.

**Gráfico 01** – Faixa etária das pessoas entrevistadas

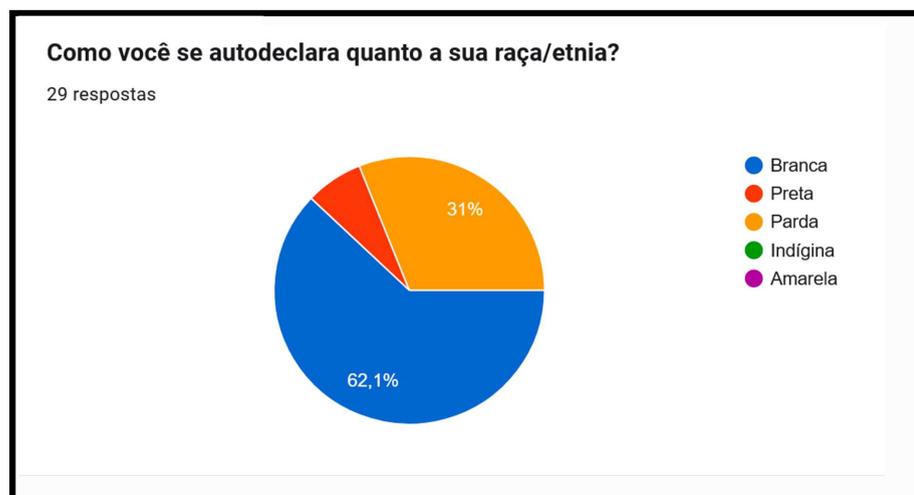


**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

No que se refere à raça/etnia autodeclarada, o **Gráfico 02** nos mostra que a maioria se considera branco, enquanto uma pequena parcela se considera pardo e apenas duas pessoas se consideram negras; esse dado nos intrigou visto que, no Brasil, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)<sup>13</sup>, mais de 50% da população brasileira é preta ou parda. Embora tenhamos esse dado como preocupante, não é esse o foco deste estudo. Vejamos o **Gráfico 02** que demonstra a distribuição por raça/etnia das pessoas que responderam ao questionário:

<sup>12</sup> UNFPA - FUNDO DE POPULAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. Direitos sexuais e reprodutivos de jovens: marco legal e políticas públicas no Brasil. Disponível em: [http://www.unfpa.org.br/Arquivos/direitos\\_pop\\_jovem.pdf](http://www.unfpa.org.br/Arquivos/direitos_pop_jovem.pdf). Acesso em: 23 nov. 2022.

<sup>13</sup> JORNAL DA USP. Dados demográficos e étnicos do Brasil. Disponível em: <https://jornal.usp.br/radio-usp/dados-do-ibge-mostram-que-54-da-populacao-brasileira-e-negra/#:~:text=Dados%20do%20IBGE%20mostram%20que%2054%25%20da%20popula%C3%A7%C3%A3o%20brasileira%20%C3%A9%20negra.-Eunice%20Prudente%20destaca>. Acesso em: 23 nov. 2022.

**Gráfico 02** – Raça/Etnia das pessoas entrevistadas

**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

Quando perguntados sobre a identidade de gênero<sup>14</sup>, a maioria disse que pertencia ao gênero masculino, ou seja, conforme se vê no **Gráfico 03**, 72,4% se identificam com essa categoria de gênero; tal resultado é bem revelador naquilo que tange aos aspectos referentes à ocupação de determinados cursos terem predominância masculina e outros terem, em sua maioria, alunas como público principal, embora no Brasil, segundo o IBGE<sup>15</sup>, temos uma predominância de mulheres em relação a homens; fato esse que merece uma análise mais aprofundada ou um *corpus* mais robusto.

No que se refere à orientação sexual<sup>16</sup>, a maioria se autodeclarou heterossexual e a outra metade se reconhece enquanto homossexual e bissexual, demonstrando uma diversidade considerável naquilo que tange à sexualidade das/os alunas/os entrevistados; apresenta-nos também a desconstrução de paradigmas heteronormativos que impõem limites estereotipados para a ocupação de diversos espaços, seja na sociedade, no mundo do trabalho, assim como no acesso e permanência de pessoas Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais (LGBT) dentro dos espaços acadêmicos, o que muito nos alegra, visto que essa população é historicamente marginalizada e vulnerável socialmente, considerando, para isso, que o Brasil

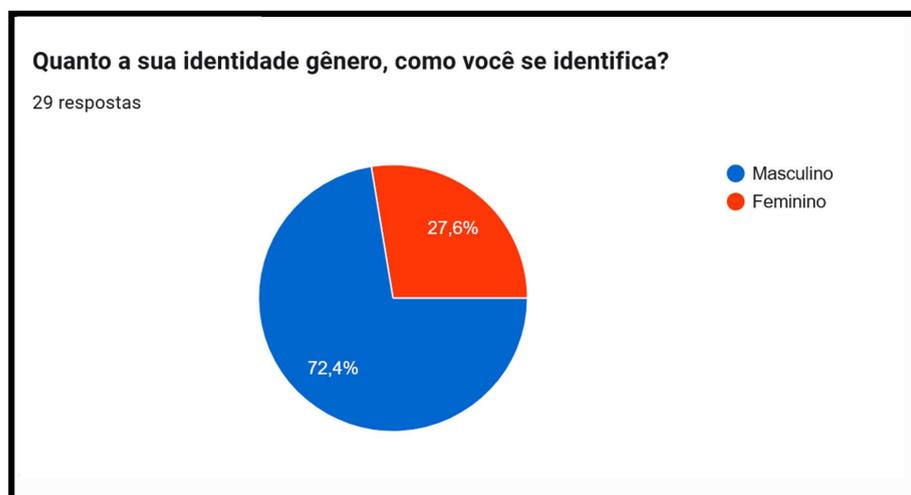
<sup>14</sup> Associação Brasileira de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Intersexos - ABGLT. Identidade de gênero. Disponível em: <https://www.grupodignidade.org.br/wp-content/uploads/2018/05/manual-comunicacao-LGBTI.pdf>. Acesso em: 23 nov. 2022.

<sup>15</sup> INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. Quantidade de homens e mulheres no Brasil. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18320-quantidade-de-homens-e-mulheres.html>. Acesso em: 23 nov. 2022.

<sup>16</sup> Aliança Nacional LGBTI+. Dicionário Aliança LGBTI+. Disponível em: <https://aliancagbti.org.br/wp-content/uploads/2022/01/manual-de-advocacy-gaylatino-def-17-12-2021-bx-res.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2022.

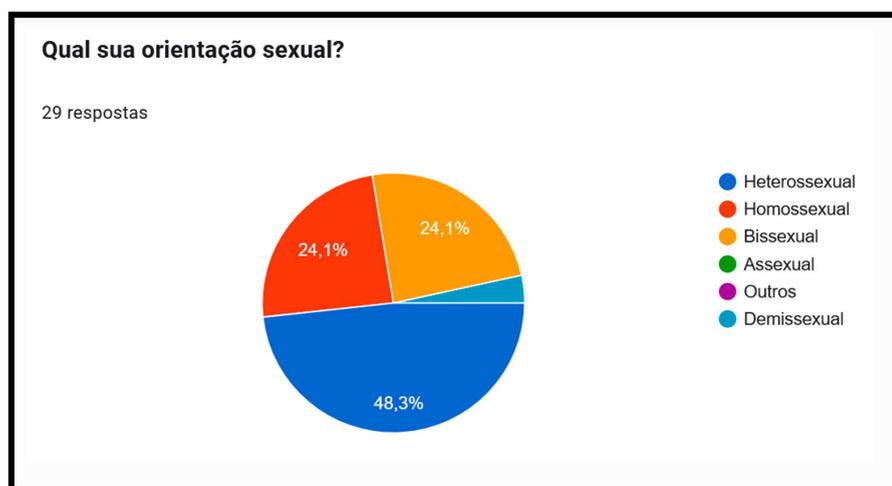
é o país que mais assassina<sup>17</sup> pessoas LGBT no mundo em razão da sua orientação sexual e/ou identidade de gênero; vejamos a demonstração no **Gráfico 04** .

**Gráfico 03** – Identidade de Gênero das pessoas entrevistadas



**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

**Gráfico 04** – Orientação sexual das pessoas entrevistadas



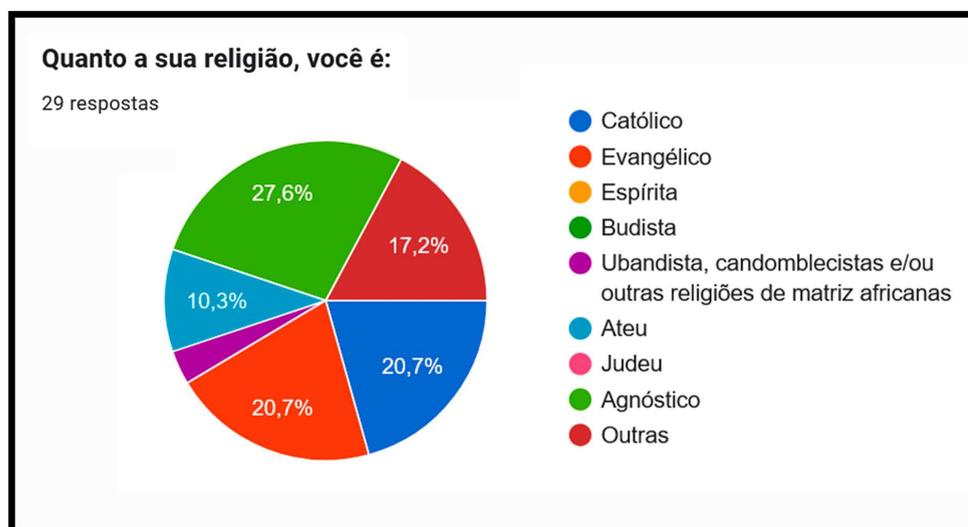
**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

Em seguida, demonstrando uma diversidade ainda mais aguçada, tão logo perguntados sobre religião, percebemos uma heterogeneidade na composição das diversas religiões presentes entre os respondentes, embora o Brasil seja um país eminentemente

<sup>17</sup> CÂMARA DOS DEPUTADOS. Brasil é o país que mais mata população LGBTQIA+. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/clp/noticias/brasil-e-o-pais-que-mais-mata-populacao-lgbtqia-clp-aprova-seminario-sobre-o-tema>. Acesso em: 24 nov. 2022.

cristão<sup>18</sup>, a pesquisa nos revelou que há possibilidades para além dessa doutrina religiosa, como também daquelas/es que não professam nenhuma fé, como se vê no **Gráfico 05**:

**Gráfico 05** – Religião das pessoas entrevistadas



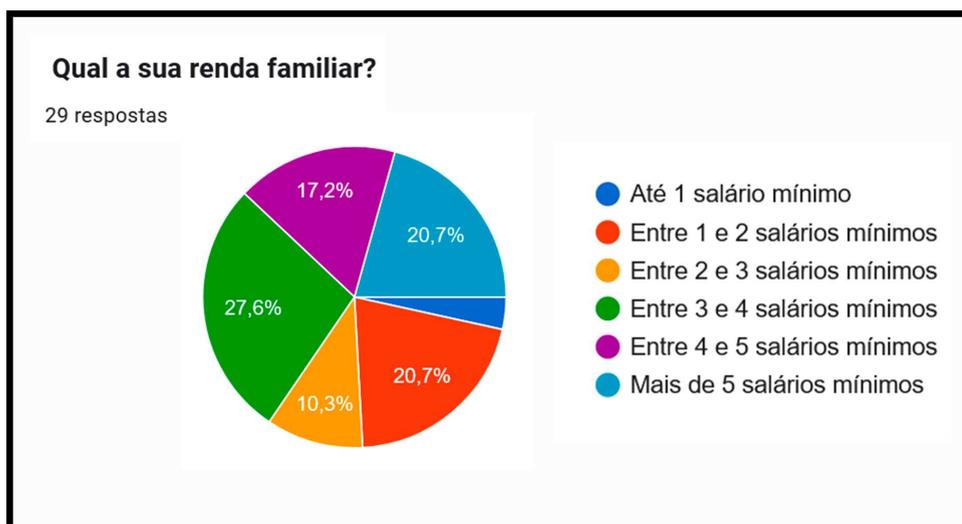
**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

Quando perguntados sobre a renda familiar, **Gráfico 06**, as respostas denotam que há uma pluralidade também em relação à realidade econômica das pessoas que responderam ao questionário, havendo quase que uma equivalência entre os níveis de renda.

Embora se possa destacar que a parcela de pessoas que ganham mais de cinco salários mínimos é ínfima e desproporcional às outras faixas salariais, se considerarmos o valor que se estabelece teoricamente o quantitativo necessário para se viver bem, segundo o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE)<sup>19</sup>, como se vê:

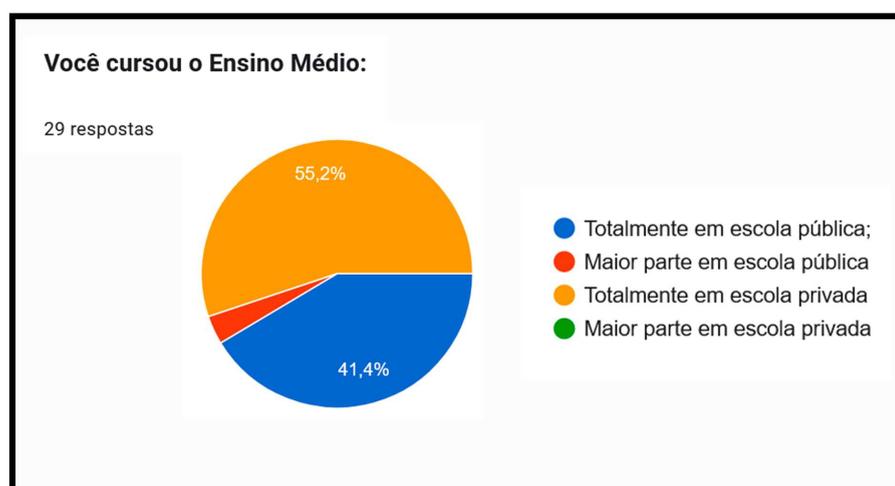
<sup>18</sup> VEJA. O IBGE e a religião: cristãos são 86,8% do Brasil, católicos caem para 64,6% e evangélicos já são 22,2%. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/coluna/reinaldo/o-ibge-e-a-religiao-cristaos-sao-86-8-do-brasil-catolicos-caem-para-64-6-evangelicos-ja-sao-22-2/>. Acesso em: 24 nov. 2022.

<sup>19</sup> ESTADÃO. Salário mínimo ideal sobe para R\$ 5.779,73 em agosto, aponta Dieese. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/economia/salario-minimo-ideal-agosto-dieese-npre/>. Acesso em: 24 nov. 2022.

**Gráfico 06** – Renda familiar das pessoas entrevistadas

**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

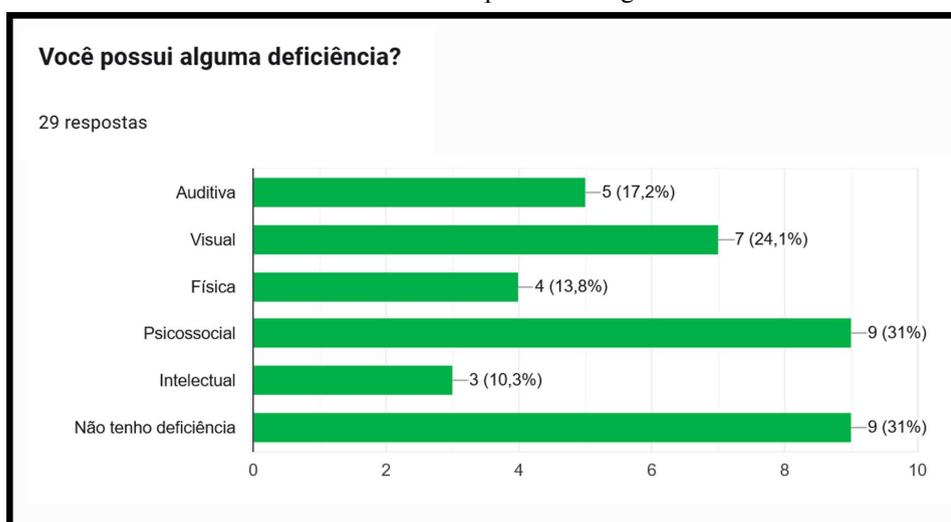
Nas entrevistas, percebeu-se que há um equilíbrio entre aquelas pessoas que cursaram o Ensino Médio em escolas públicas e/ou privadas, predominando, no entanto, alunas/os que advieram do ensino público, o que pode demonstrar que as políticas educacionais geridas pelo Governo Federal nos últimos dez anos têm surtido efeito, proporcionando àquelas/es que vieram da escola públicas ter acesso ao Ensino superior, como se vê no **Gráfico 07**:

**Gráfico 07** – Local em que cursaram o Ensino Médio das pessoas entrevistadas

**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

Quando perguntadas/os sobre possuírem alguma deficiência<sup>20</sup>, o **Gráfico 08** nos revela que uma parte considerável respondeu não possuir, contudo, uma outra fatia expressiva demonstrou possuir alguma deficiência Psicossocial<sup>21</sup>, caracterizado por pessoas psicodivergentes que são acometidas por doenças como ansiedade e/ou depressão, dado que chama a nossa atenção e desperta um alerta para o cuidado, não só para com essas pessoas, mas também o respeito e a empatia devem prevalecer nesse momento, o que nem sempre acontece quando a prática do discurso de ódio impera sobre essas pessoas, assim como nas pessoas pretas, LGBT e de baixa renda. Vejamos:

**Gráfico 08** – Pessoas entrevistadas sobre possuírem alguma deficiência



**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

Até aqui, observamos características relevantes naquilo que corresponde a questões socioeconômicas e identitárias daquelas/es que responderam à nossa pesquisa; a partir de agora, vamos nos ater às questões acadêmicas e que abordam a temática do discurso de ódio nas redes sociais virtuais, objeto do presente estudo.

## 5.2 - Perfil Acadêmico

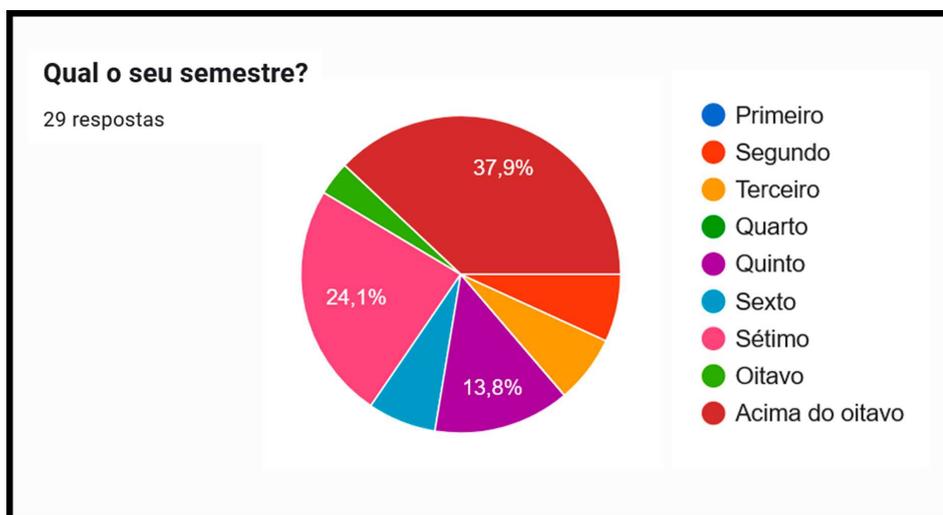
O **Gráfico 09** nos revela que, entre as alunas e os alunos matriculados em disciplinas de diferentes semestres do curso de Sistemas e Mídias Digitais (SMD) da UFC que responderam ao questionário, há uma prevalência de estudantes que estão entre o sétimo e

<sup>20</sup> Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de São Paulo. Definição de pessoa com deficiência. Disponível em: <https://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/a2sitebox/arquivos/documentos/274.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2022.

<sup>21</sup> Instituto de Gestão e Desenvolvimento Social - IGDRH. Deficiência psicossocial. Disponível em: <http://www.igdrh.org.br/igdrh/Content/themes/base/docs/publicacao3.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2022.

oitavo semestres, com destaque para esse último, conforme se vê:

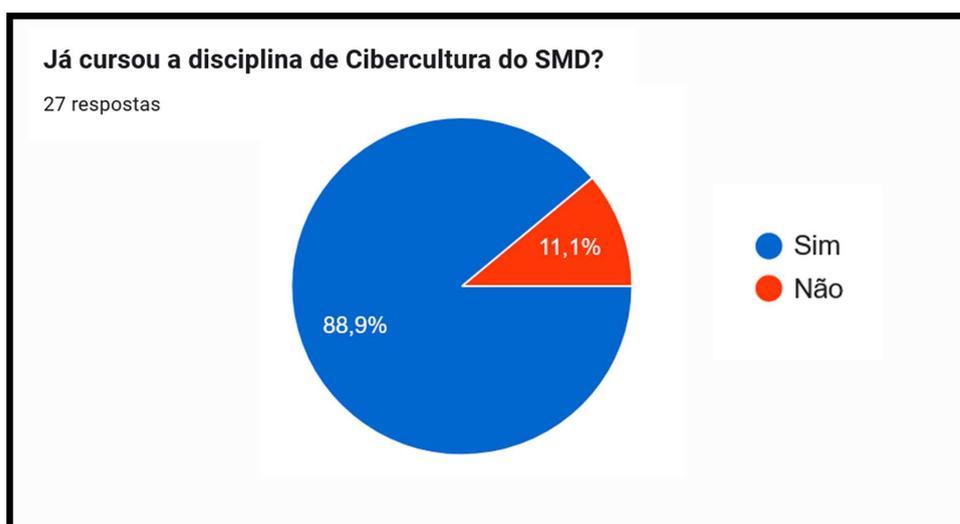
**Gráfico 09** – Semestre no curso das pessoas entrevistadas



**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

O **Gráfico 10** nos mostra que a maioria dos alunos já havia cursado a disciplina de Cibercultura, sendo esses alunos os sujeitos centrais desta pesquisa por considerar que o foco desta pesquisa se encontra no ambiente virtual em que essa disciplina incide, conforme se vê:

**Gráfico 10** – Alunas/os que cursaram a disciplina Cibercultura

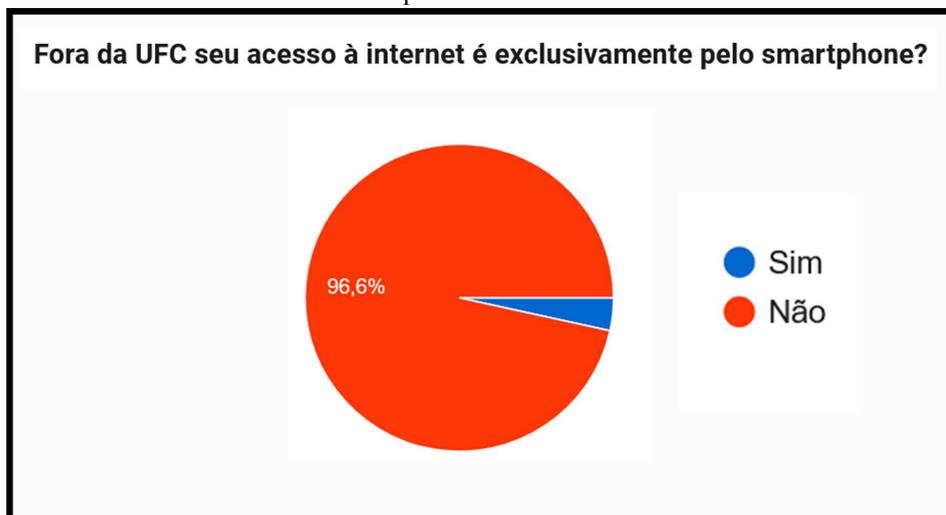


**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

No que corresponde ao acesso à internet via smartphone fora da UFC (**Gráfico 11**), a maioria respondeu que assim o faz, bem como possuem perfis e páginas em redes

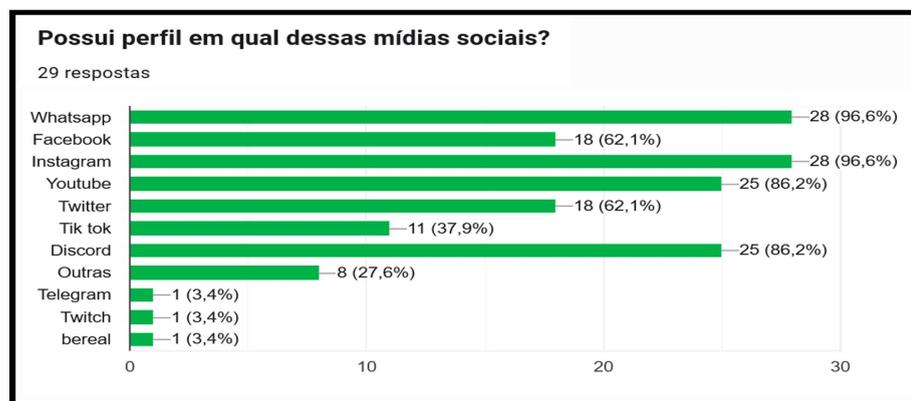
sociais virtuais, sendo o Whatsapp e o Instagram as plataformas de interação virtual mais utilizadas (**Gráfico 12**).

**Gráfico 11** – Acesso à internet das pessoas entrevistadas



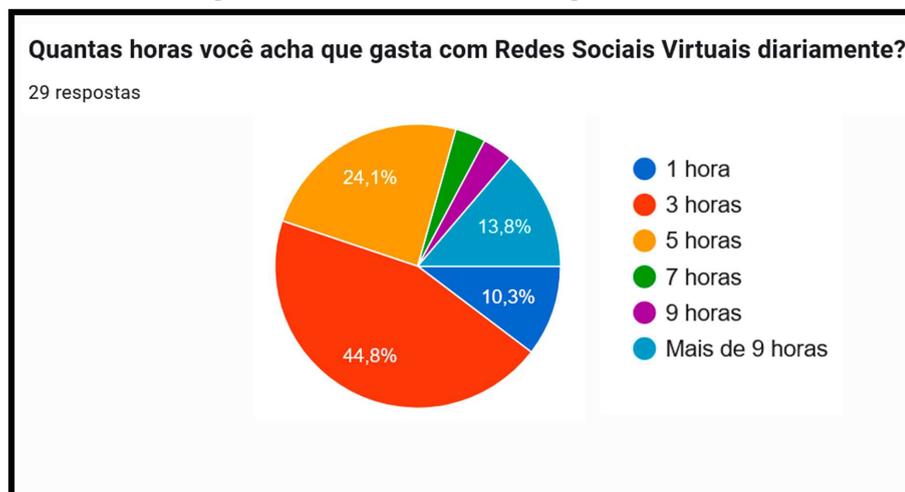
Fonte: Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

**Gráfico 12** – Perfis em Redes Sociais

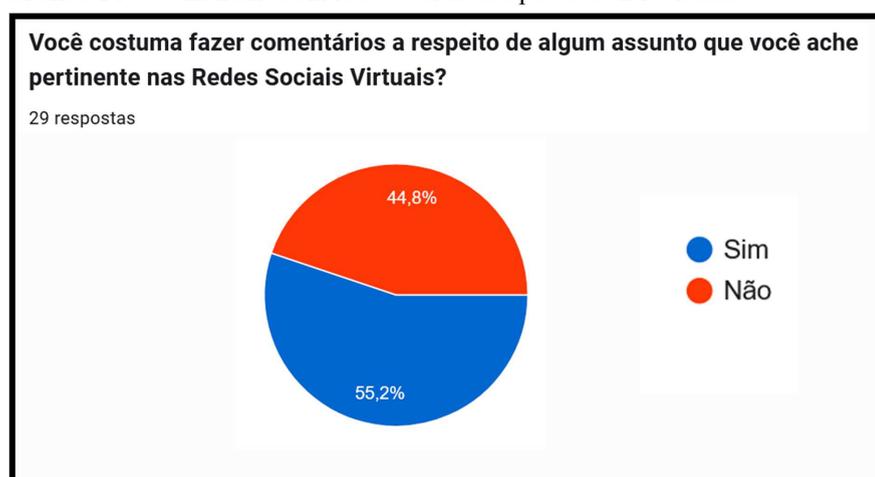


Fonte: Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

A maioria dos participantes declarou “gostar” boa parte do seu dia, cerca de três horas (**Gráfico 13**), acessando as redes sociais virtuais e fazendo comentários que entenda relevantes nesses espaços de sociabilidade digital (**Gráfico 14**). Vejamos os gráficos que demonstram o que acabamos de abordar:

**Gráfico 13** – Tempo de acesso às redes sociais das pessoas entrevistadas

Fonte: Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

**Gráfico 14** – Comentários em redes sociais das pessoas entrevistadas

Fonte: Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

Os dados levantado até o momento, no leva a inferir que as/os participantes da nossa pesquisa são assíduos no quesito acesso às redes sociais virtuais e, portanto, podem estar expostos àquilo que estamos propondo como estudo que é o discurso de ódio nas redes sociais virtuais; não deixando de considerar que o contrário também pode ser uma realidade: o fato de que as pessoas que responderam, apesar de sofrerem algum tipo de preconceito oriundo da rede social, também pode ser aquela/e que o pratica.

### 5.3 - Percepção da Prática do Discurso do Ódio nas Redes Sociais Virtuais

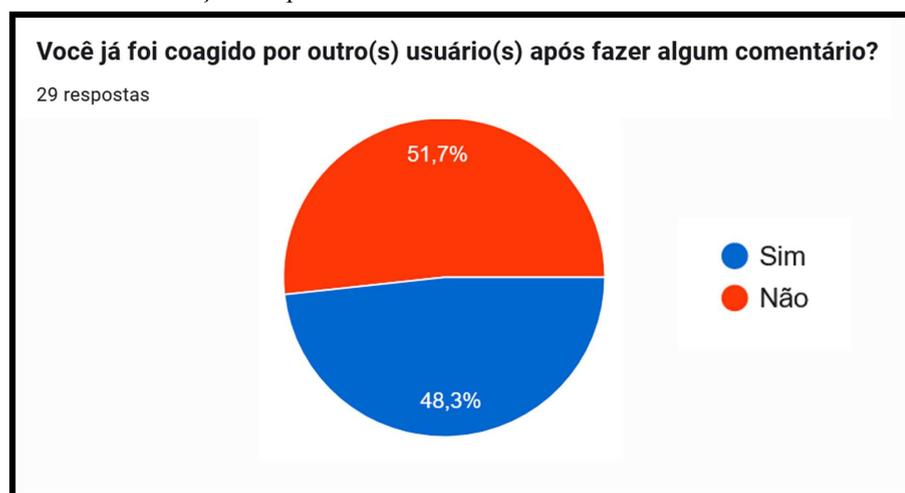
Conforme abordamos no primeiro capítulo, que tratou das questões inerentes à prática do discurso de ódio, seja na forma virtual ou presencial, percebemos que essa é uma

violência real e que acomete diversas pessoas no mundo inteiro.

A pesquisa objetivava entender esse ódio e como ele reflete na vida das/os alunas/os do curso SMD. Desta forma, quando perguntados se já haviam sido coagidos em decorrência de algum posicionamento feito em comentário das redes sociais virtuais no (Gráfico 15), a maioria, cerca de 51,7%, respondeu que sim.

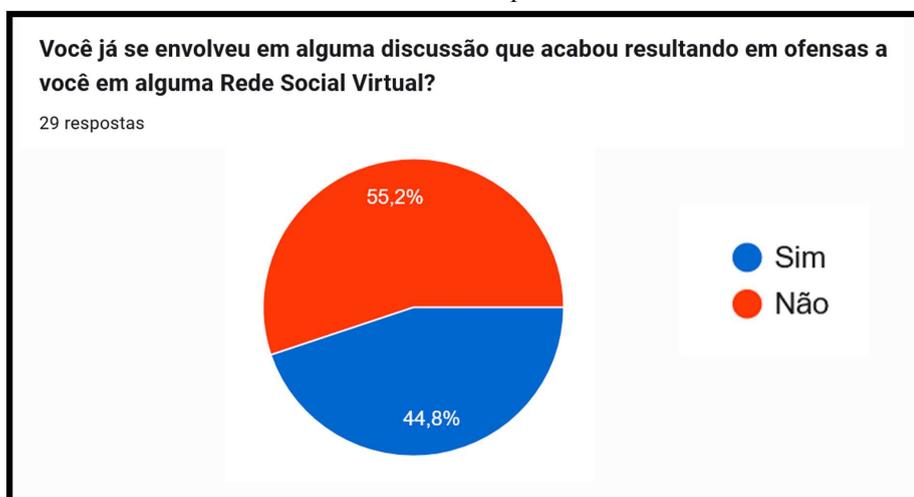
O Gráfico 16, por sua vez, permite observar que 48,3% dos participantes respondeu que se envolveu em alguma discussão que resultou em ofensas na internet. Apesar de não refletir a opinião da maioria dos respondentes, percebe-se a prática do discurso de ódio como uma realidade, presente e próxima às pessoas entrevistadas, da violência que aqui estamos apresentando.

**Gráfico 15** – Coação das pessoas entrevistadas



Fonte: Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

**Gráfico 16** – Envolvimento em discussão das pessoas entrevistadas



Fonte: Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

Aprofundando ainda mais essa questão da coação na internet e buscando compreender como um comentário pode resultar em uma ofensa na internet, pedimos aos entrevistados que relatassem as formas como essa violência se manifesta. O **Quadro 01** consolida os exemplos de como um simples comentário pode resultar em violência, desconsiderando, assim, a divergência natural de opiniões que se pode e se deve ter em uma sociedade que se queira plural e diversa.

#### **Quadro 01 - Respostas Abertas sobre Coação Sofrida pelas Pessoas entrevistadas**

1 - Normalmente evito comentar sobre assuntos como política, religião e etc, pois sei que sempre dá problema, então comento mais sobre a cultura pop e geek. Já aconteceu, mais de uma vez, de eu comentar que não achei uma série ou filme bons, que foram mal escritos ou produzidos, e aí receber insultos relacionados ao meu intelecto, mais comumente chamado de burro. O último caso foi quando comentei que achei Sandman medíocre e tedioso.

2 - especialmente em relação à política. Pessoas que são contra acabam fazendo comentários extremamente preconceituosos, além de divulgar notícias falsas ou deturpadas

3 - Um colega de trabalho não gostou de uma postagem que eu fiz e simplesmente entrou em minha time line e me insultou com palavras. Após o episódio ele deixou de falar comigo.

4 - Pessoa que não consegue receber um argumento contrário sobre algum assunto irrelevante e parte para agressão pessoal no chat.

Os relatos acima representam bem como se dá a manifestação do discurso de ódio: tão logo alguém discorde de algo, as ofensas surgem como uma forma de depreciar o que foi dito ou até mesmo se utiliza de características pessoais e identitárias para menosprezar aquela/e que apenas emitiu sua opinião sobre algo ou alguém. Temos, de forma muito transparente, a apresentação nítida de como se dá o processo que culmina com a violência relacionada ao tema em estudo.

Ressalte-se que os conceitos acerca da temática de estudo aqui apresentada já foram exaustivamente discutidos nos capítulos precedentes, contudo, importante saber como as pessoas entrevistadas entendem essa violência e como a conceituam; dessa forma, no questionário, algumas delas assim responderam (**Quadro 02**).

As respostas apresentadas denotam bem aquilo que entendemos por discurso de ódio. As pessoas entrevistadas são unânimes em acreditar que essa violência é gratuita, desnecessária e sem fundamento para a sua existência, mas também revela o fato de que, geralmente, são direcionados a pessoas ou grupos específicos, como aquelas pertencentes à comunidade LGBT, ao povo preto, assim como pessoas que divirjam politicamente sobre determinado assunto ou posicionamento político.

### **Quadro 02 - Respostas Abertas sobre como as pessoas entrevistadas entendem a violência e como a conceituam**

1 - Ofender diretamente uma pessoa física, saindo do espectro da discussão ou julgamento de pautas ou opiniões e partindo para o ataque pessoal de quem segue a pauta em discussão ou tende mais pela opinião discordada. Ofender diretamente as pessoas envolvidas ao invés de suas idéias ou bandeiras.
2 - Fala de alguém que fere outro alguém de forma gratuita, sem motivos aparentes, apenas para destilar seu veneno para outros. Argumentos sem fundamento racional usados para atacar um indivíduo ao invés dos argumentos contrários, de forma gratuita, visando atacar alguma característica do indivíduo.
3 - Todo comportamento que incite a violência contra um grupo, ideia ou argumento que seja contrário a uma opinião estabelecida pelo lado agressor, usando para isso o preconceito, racismo e ideologias que desmereçam o contraditório.
4 - Ataques não fundamentados a grupos ou indivíduos com base em critérios étnicos, sociais, regionais, de gênero, etc.

Entendendo que todas as pessoas, a qualquer momento e situação, podem estar expostas e serem vítimas de comentários maldosos, que incitem a violência e sejam revestidos de discurso de ódio, perguntou-se às pessoas entrevistadas como elas reagiram quando se depararam com essa violência em suas vidas. O **Quadro 03** reúne alguns relatos que selecionamos.

### **Quadro 03 - Respostas Abertas sobre como as pessoas reagiram quando se depararam com a violência em suas vidas**

1 - Já fui atacado por ser gay e evangélico, e preferi me calar. Em outro momento, pessoas que defendem os animais me atacaram por eu ter dito que pisava em animais, sem querer, por ser deficiente visual, e no Facebook ficaram me atacando como se eu fizesse de propósito. Já fui atacado no Fórum do Campus do Pici por comentar que sou a favor de mais liberdade econômica e várias pessoas ficaram tirando sarro de mim, dizendo que eu deveria abandonar a universidade, que não era lugar pra mim e alguns falavam que eu deveria apodrecer e ser queimado junto com racistas, sendo que o assunto nem era racismo e nem tocaram no assunto do comments do Face. Como eu achava muito injusto, deixei de comentar mais, e prefiro ficar calado na minha mesmo, e fico mais lendo e não participo mais de comentários que não sejam de entretenimento puro
2 - Eu apenas comentei com alguns amigos após discordar de alguém e o perfil ter desferido palavras xenofóbicas
3 - Diminui bastante os meus comentários e utilização ativa das redes, também filtro melhor aquilo que posto.
4 - Denúncia e block.
5 - Eu olhei o perfil da pessoa e vi que ela tinha família, filhos, esposa e perguntei se essa atitude que ele iria ensinar pro filho dele ou se foi isso que fez a mulher dele se apaixonar por ele. Tentar fazer a pessoa repensar na própria atitude se estivesse fora da internet.

Dos excertos acima selecionados, que não se distanciam de outras respostas registradas nos questionários, percebemos quais as principais atitudes dos usuários de redes sociais virtuais tão logo sofrem algum ataque baseado em discurso de ódio:

- a) Em algum momento elas ignoram a agressão e seguem suas vidas;
- b) Respondem os comentários, podendo gerar um embate desnecessário, infundado e sem resolução;
- c) Denunciam os comentários à plataforma correspondente, para que ela, com base em suas diretrizes, avalie o comentário e julgue-o de forma a concluir pela manutenção, exclusão ou expulsão do usuário que a proferiu, demonstrando que a maioria dos respondentes, cerca de 80%, conhece os mecanismos de defesa oferecido nas próprias redes sociais virtuais;
- d) Bloqueiam a pessoa para evitar infortúnios futuros no que corresponde àquela relação virtual, conforme também responderam no questionário (cerca de 64% dos que responderam entendem que essa é a atitude mais acertada para esse caso).

Outro fato importante relatado pelas pessoas entrevistadas diz respeito às limitações impostas pelo discurso de ódio nas redes sociais virtuais: tão logo sofram esse ataque, elas se sentem intimidadas ao ponto de não se manifestar sobre qualquer assunto. Percebemos aqui uma contradição dessa violência: ao mesmo tempo em que a prática do discurso de ódio se assegura do direito à liberdade de expressão, essa mesma prática inibe esse direito de pessoas que sofrem esse ataque; ou seja, percebemos que a maioria das pessoas entrevistadas têm receio em esboçar seu pensamento nas redes com medo de sofrer algum tipo de represália ou ser afetado por essa violência, conforme o **Gráfico 17**.

**Gráfico 17** – Receio de ataque das pessoas entrevistadas

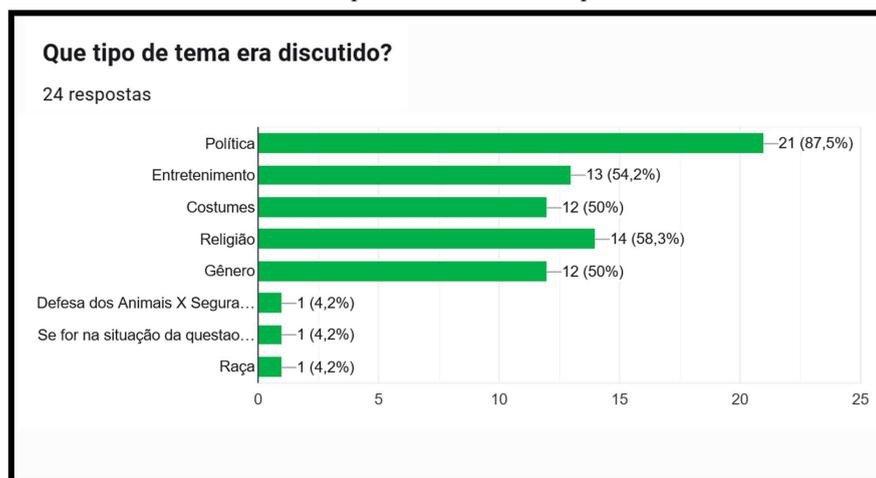


**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

São diversas as formas, os motivos e as pautas que podem desencadear a prática

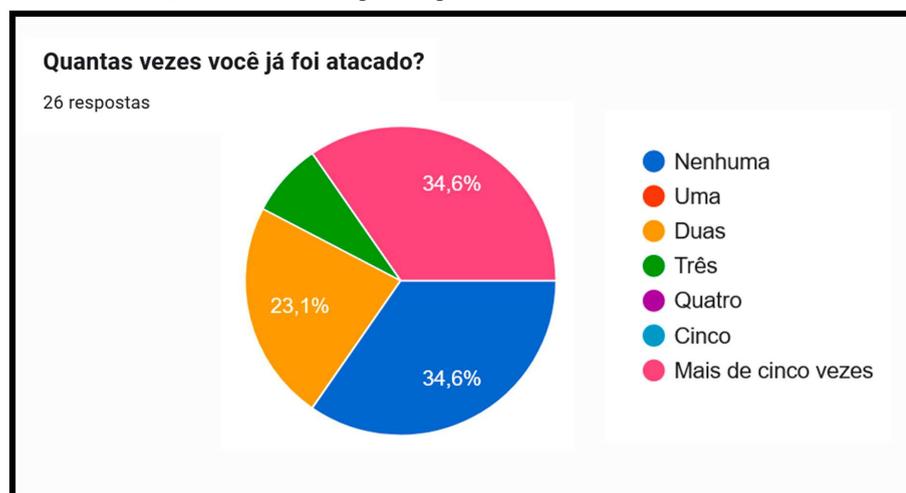
do discurso de ódio. Assim, perguntamos qual o tipo de tema era discutido no momento em que a pessoa foi agredida. O **Gráfico 18** nos mostra que a violência em decorrência de posicionamentos políticos divergentes têm sido aquela que mais afetou a vida das pessoas entrevistadas, sendo que, por esse motivo e por outros, elas sofreram ataques mais de uma vez, conforme se depreende dos **Gráfico 19** e **Gráfico 20**.

**Gráfico 18** – Temas discutidos que motivaram os ataques

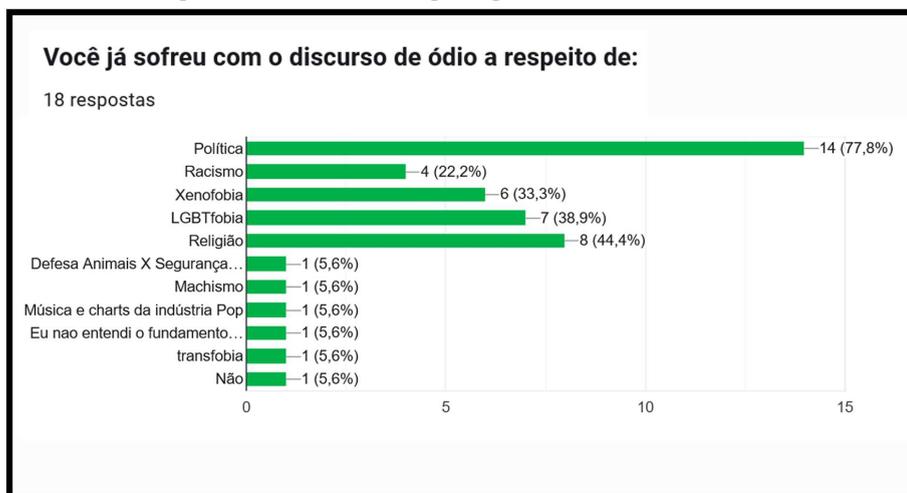


**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

**Gráfico 19** – Quantidade de ataques às pessoas entrevistadas



**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

**Gráfico 20** – Tipo de violência sofrida pelas pessoas entrevistadas

**Fonte:** Produção do autor pela ferramenta *Google Forms*

Embora exista legislação robusta que condena a prática de crimes relacionados a gênero, raça, orientação sexual/identidade de gênero, local de procedência geográfica e religião, percebe-se que a prática desses crimes, por meio do discurso de ódio, ainda é uma realidade na vida das pessoas entrevistadas; é como se seus algozes não temessem a lei, porque, por conta de o ambiente da prática desses crimes serem virtuais, entendem não serem passíveis de punibilidade; o que se configura como uma latente ingenuidade, visto que a internet não é terra sem lei e os crimes praticados em seu ambiente podem e devem ser punidos com rigor a fim de que essa prática seja abolida tanto do convívio presencial quanto virtual.

As pessoas entrevistadas foram unânimes em acreditar que as plataformas também têm seu papel fundamental nesse processo, visto que podem e devem deixar transparentes os mecanismos de defesa oferecidos aos usuários para que esses possam se proteger, denunciando aqueles que praticam discurso de ódio e, quem assim o faz, seja expulso daquela rede social virtual.

## 6. CONCLUSÃO

As novas interações, por meio de computadores e *smartphones*, mostraram-se facilitadores na criação e na manutenção das diversas possibilidades de relações e interações. Dessa forma, há de se considerar que, nos pontos extremos dessa comunicação, estão as pessoas que têm sua identidade construída de acordo com sua criação, seu ambiente, seu conhecimento, sua cultura, e tudo isso influi no modo de como os laços sociais, tanto virtuais como reais, são feitos.

Atualmente, as redes sociais virtuais fazem parte do cotidiano das pessoas e se tornaram uma das principais ferramentas de comunicação. Por elas, os usuários, por meio de seus perfis, páginas e comentários, postam o que sentem, o que viram no dia, o que pensam, conversam, debatem e até discutem.

Partindo desta contextualização apresentamos as considerações finais deste trabalho tendo como guias os objetivos estabelecidos no início da pesquisa.

A pesquisa bibliográfica realizada sobre cibercultura, discurso de ódio, redes sociais virtuais e interações, permitiu a construção do conhecimento para o planejamento e elaboração das questões aplicadas na pesquisa realizada junto aos alunos do curso de Sistemas e Mídias Digitais, permitindo verificar o grau de contato com discursos de ódio nas redes sociais virtuais nas suas vivências e interações, bem como descobrir a forma como esses alunos lidam com essa violência.

Os questionários aplicados permitiram ainda verificar quais as causas dos abusos que ocorrem nas redes sociais virtuais e quais grupos são mais afetados. Só conhecendo profundamente as causas e grupos afetados é possível propor ou identificar as medidas para o enfrentamento a essa problemática, garantindo desta maneira os seus espaços de fala em suas interações nas redes.

A transformação das redes sociais virtuais em um ambiente de expressão do Eu, um espaço onde o sujeito pode falar o que pensa, abre espaço para a disseminação em massa de informações, verídicas, inverídicas, de opinião, de ideologia, de qualquer assunto que o usuário queira compartilhar. Perfis mal-intencionados podem utilizar as redes sociais virtuais para propagar ideologias que atentem contra a democracia ou contra os direitos individuais das pessoas.

Ao longo da pesquisa, percebeu-se que, por meio de comentários, piadas ou opiniões, são elaborados discursos de ódio que discriminam, ofendem e tentam tirar da vítima sua legitimidade em se expressar ou ser quem ela é. Apesar do discurso de ódio ser um

fenômeno considerável e preocupante nos dias atuais, ele não é um fenômeno novo. O ódio é um sentimento que faz parte da essência humana. É um sentimento que faz parte das relações. O discurso como método de expressão vem a ser uma ferramenta utilizada para externalizar esse ódio ao outro, ao diferente, que de alguma forma é a fonte desse desconforto e as redes sociais virtuais têm papel fundamental nesse processo.

Conforme apresentamos nos capítulos anteriores, o discurso de ódio aparece como um sentimento de raiva ou como expressão da violência. Por outro lado, é entendido, numa perspectiva simplista, como o contrário do amor ou como uma incapacidade de amar. O ódio seria, então, gerado pela falta de oportunidades de experimentar o bem ou de ser educado num ambiente amoroso.

O discurso do ódio seria, segundo a compreensão assumida em nossa análise, irracional (sem razões éticas suficientes que o sustente) e racional (com discurso e argumento fortemente articulados). Assim, o ódio é um fenômeno que precisa ser admitido e desmontado em sua fragilidade ética. Em geral, ele é, do ponto de vista argumentativo, frágil, mas não se deve menosprezar sua capacidade de destruição das relações sociais, de deturpação dos conhecimentos sistematizados e rigorosos. Assim, o discurso do ódio – em especial, aquele que é potencializado pelas mídias sociais – deve se tornar uma pauta urgente e necessária, nas pesquisas e nas práticas curriculares.

Examinando as respostas do questionário aplicado em nossa pesquisa, percebemos que há uma reiterada presença de discurso do ódio (misoginia, racismo, homofobia e fundamentalismo religioso), o que nos leva a concordar com Glucksmann (2007, p. 265-270) quando ele apresenta sete conclusões sobre o ódio como discurso:

- (i) o ódio existe, não é simples ausência do bem ou do amor;
- (ii) o ódio se camufla, reveste-se de falsos alibis que o justifiquem;
- (iii) o ódio é insaciável, desencadeia uma onda argumentativa sem trégua e não admite o diálogo com os diferentes;
- (iv) o ódio promete um paraíso maldito, apresenta-se como um mal necessário para a obtenção de uma situação melhor do que a atual;
- (v) o ódio deseja ser um deus criador, tem crescido no rastro de discursos religiosos moralistas e no ceticismo da modernidade;
- (vi) o ódio ama a morte, quer a eliminação daqueles que não partilham o princípio assumido como o único código moral correto e aceitável;
- (vii) o ódio se nutre de sua devoração, é um discurso ensimesmado, que repete sua lógica interna à exaustão, sem diálogos ou empatias com aqueles que pensam diferente.

Da mesma forma, a abordagem de Daniels (2008) é compatível com o que tentamos imprimir nesta pesquisa: as mídias sociais têm se tornado um lugar privilegiado para

a expansão dos extremismos e dos discursos odiosos, principalmente por um suposto e ingênuo anonimato para aqueles que imaginam proteger sua verdadeira identidade atrás de perfis falsos ou da volatilidade das redes digitais que, em geral, permitem que o registro seja eventualmente apagado. Ou seja, as redes sociais virtuais tornaram-se um espaço aberto para que as pessoas deem suas opiniões, sejam elas positivas, negativas ou neutras, a respeito de determinados assuntos, pessoas, marcas, instituições ou governos.

Percebeu-se também que, com todo esse universo de pessoas conectadas à *internet*, o número de incitações ao ódio, nesse espaço, também tem aumentado; em que pese as opiniões dos entrevistados desta pesquisa, que destacaram que as redes sociais virtuais são consideradas um espaço livre para disseminação de opiniões e também de ódio, deve-se também ressaltar que tanto os discursos de ódio, quanto de violência devem ser analisados de forma mais rígida pelos *sites* de redes sociais virtuais, já que existe, hoje, uma sensação de impunidade por isso.

Assim, ponderamos que a tolerância é um valor necessário a fim de se enfrentar o discurso de ódio. Visto que, segundo nossa análise e perspectiva, foi possível entender que o discurso de ódio proferido nas redes sociais virtuais ultrapassa as fronteiras da rede de computadores tanto na sua origem quanto na sua finalidade, pois o ódio é algo que faz parte do ser humano, seja de forma consciente ou não. Ter pensamento odioso ou sentimento repulsivo a determinado indivíduo ou grupo social, por si, não constitui um discurso de ódio, pois não é tangível, o que só ocorre mediante a externalidade desses sentimentos ou pensamentos em formas de ação, seja física, verbal, escrita ou qualquer outra forma de linguagem explícita. É aí que entra o discurso. Sendo um método de expressão, o discurso é uma via para a externalidade do ódio. Por ele, modifica-se e incide na sociedade, no mundo real e na vida das pessoas.

Ressalte-se que, conforme vislumbramos durante o trabalho, o discurso de ódio tem o objetivo de atingir minorias sociais para que não sejam vistas com os mesmos direitos garantidos à maioria dominante do poder. Essas minorias tornam-se vítimas de preconceito, discriminação, exclusão e, em alguns casos extremos, de violência física. O discurso funciona como um vetor para essa violência, estimulando e replicando a mensagem contra seus alvos para que abandonem o espaço do debate público, cerceando sua representatividade e impedindo que exerçam a sua liberdade de expressão e até a liberdade de existir tal como queira e entenda que deva.

Infelizmente, há uma percepção de que pessoas, que muitas vezes não tinham coragem de expor seu pensamento, começam a se reconhecer e formar grupos, justamente

com o propósito de compartilhar o ódio. E, muitas vezes, o que acontece nas redes sociais virtuais são replicadas do mundo real e vice-versa: um dos perigos do discurso de ódio é exatamente seus reflexos no mundo real, principalmente em ideologias políticas e atos violentos.

Os governos estão aprovando leis, mas elas têm resistência da sociedade, de alguns setores políticos e empresariais, pois devem ser muito bem embasadas para que não reprimam o direito à liberdade de expressão. Também são muito mutáveis, dependendo de diversos fatores como contexto histórico e político, podendo em determinadas épocas avançar nas garantias contra o discurso de ódio, como também a possibilidade de regredir essas garantias.

Assim, entendemos que a educação para o uso coerente e eficiente das redes sociais virtuais apresenta-se como o melhor caminho a médio e longo prazo, pois prepara as pessoas para reconhecer a prática do discurso de ódio nas redes e, então combatê-los; acima de tudo, é preciso ter empatia e, acima de tudo, respeito, seja em qual for a esfera social em que se possa incidir, numa perspectiva de adequar o discurso com a prática de uma vida digna, sem preconceitos, em que as pessoas possam ser quem são, amar quem quiser e existir livremente sem as amarras do preconceito, da discriminação e do discurso de ódio, sempre com o objetivo de tornar as redes sociais virtuais um lugar livre e democrático respeitando a diversidade.

Analisando as respostas coletadas por meio do questionário aplicado durante a pesquisa, torna-se evidente a recorrência de discursos de ódio, englobando manifestações de misoginia, racismo e fundamentalismo religioso. No entanto, é notório que a homofobia prevalece como o elemento predominante nessas manifestações. Tal fenômeno prejudicial frequentemente resulta em um sentimento de apreensão por parte dos entrevistados, conduzindo-os a hesitar em retomar interações nas plataformas de redes sociais virtuais, uma vez que experienciaram abordagens agressivas ao engajarem em comentários ou respostas.

## REFERÊNCIAS

ACNUR - Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados. **Os Princípios de Camden**: princípios orientadores sobre o direito a um julgamento justo para os migrantes e refugiados. Disponível em:

<https://www.refworld.org/cgi-bin/tehis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=4b5827292#:~:text=Os%20Princ%C3%ADpios%20de%20Camden%20representam,reconhecidos%20pela%20comunidade%20das%20na%C3%A7%C3%B5es>. Acesso em: 02 set. 2022.

ALMEIDA, Silvio Luiz de. Racismo. **Enciclopédia jurídica da PUC-SP**. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga e André Luiz Freire (coords.). Tomo: Teoria Geral e Filosofia do Direito. Celso Fernandes Campilongo, Alvaro de Azevedo Gonzaga, André Luiz Freire (coord. de tomo). 1. ed. São Paulo: Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/92/edicao-1/racismo>. Acesso em: 20 out. 2022.

BALEM, Isadora Forgiarini. **O impacto das Fakenews e o fomento dos discursos de ódio na sociedade em rede: a contribuição da liberdade de expressão na consolidação democrática**. In: Congresso Internacional de Direito e Contemporaneidade, Santa Maria. 2017. p. 8-10.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. 33ª edição, rev., atual. e ampl., São Paulo: Editora Saraiva, 2018.

BRANDÃO, Cleyton. Os discursos de ódio na cibercultura. **Revista Entreideias: educação, cultura e sociedade**, v. 9, n. 2, 2020.

BRASIL. **Lei n. 12.965, de 23 abril de 2014**. Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/112965.htm)> Acesso em: 05 jul. 2022.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <https://www.gov.br/defesa/pt-br/acesso-a-informacao/governanca-e-gestao/governanca-do-setor-de-defesa/legislacao-basica-1/arquivos/2022/constituicao-da-republica-federativa-do-brasil.pdf>. Acesso em: 15 set. 2022.

BRASIL. Senado Federal. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, Centro Gráfico, 1988.

BRITTO JÚNIOR, Álvaro Francisco de; FERES JÚNIOR, Nazir. **A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos**. Araxá: Evidência, 2011.

BRUGGER, Winfried. **Proibição ou proteção do discurso do ódio?**: algumas observações sobre o direito alemão e o americano. *Direito Público*, Porto Alegre, ano 4, n.15, p.117-136, jan./mar. 2007.

CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Brasil é o país que mais mata população LGBTQIA+. CLP aprova seminário sobre o tema.** Brasília, 2022. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/clp/noticias/brasil-e-o-pais-que-mais-mata-populacao-lgbtqia-clp-aprova-seminario-sobre-o-tema>. Acesso em: 24 nov. 2022.

CAPEZ, Fernando. **Crimes contra a honra via direct. Conjur**, São Paulo, 2022. Disponível em: [https://www.conjur.com.br/2022-mai-12/controversias-juridicas-crimes-honra-via-direct#:~:text=S%C3%A3o%20eles%3A%20cal%C3%BAnia%20\(CP%2C,falsamente%20fato%20definido%20como%20crime](https://www.conjur.com.br/2022-mai-12/controversias-juridicas-crimes-honra-via-direct#:~:text=S%C3%A3o%20eles%3A%20cal%C3%BAnia%20(CP%2C,falsamente%20fato%20definido%20como%20crime). Acesso em: 19 set. 2022.

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2013.

CASTELLS, Manuel; ESPANHA, Rita. **A era da informação: economia, sociedade e cultura.** Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. Serviço de Educação e Bolsas, 2007.

CGI.BR – COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros – TIC Domicílios 2021.** São Paulo: CGI.br, 2022.

DANIELS, Jessie. Race, **Civil Rights, and Hate Speech in the Digital Era.** In: Everett., Anna. **Learning Race and Ethnicity: Youth and Digital Media.** Edited by MacArthur Foundation Series on Digital Media and Learning. Cambridge, MA: The MIT Press, 2008, p. 129–154.

DA SILVEIRA, Guaracy Carlos. **O pensamento de Pierre Lévy: comunicação e tecnologia.** Editora Appris, 2020.

DA SILVEIRA BRÍGIDO, Maria Aparecida. A BARBÁRIE É A MANIFESTAÇÃO DA PULSÃO DE MORTE? PULSÃO DE MORTE NA PSICANÁLISE E BARBÁRIE EM MICHEL HENRY. In: **Anais do Congresso Internacional da Faculdades EST.** 2015. p. 1130-1144.

ECO, Umberto. **Número zero** Rio de Janeiro: Record, 2015.

ENCICLOPÉDIA JURÍDICA. **Verbetes "Racismo".** PUC-SP, Edição 1. São Paulo, 2017. Disponível em: <https://enciclopediajuridica.pucsp.br/verbete/92/edicao-1/racismo>. Acesso em: 20 out. 2022.

ESTADÃO. **Salário mínimo ideal em agosto é de R\$ 5.518,49, diz Dieese.** São Paulo.2022. Disponível em: <https://www.estadao.com.br/economia/salario-minimo-ideal-agosto-dieese-npre/>. Acesso em: 24 nov. 2022.

FERREIRA, Gonzaga. **Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (Câmara Brasileira do Livro, SP, Brasil) Redação científica: como entender e escrever com facilidade/Gonzaga Ferreira.** São Paulo: Atlas, 2011.

FERRO, Rodrigues Paula Ana. **A Netnografia como Metodologia de Pesquisa: Um Recurso Possível.** In revista da Faculdade Eça de Queirós, ISSN 2179-9636, Ano 5, número 19, agosto de 2015. [www.faceq.edu.br/regs](http://www.faceq.edu.br/regs).

GIACOIA JUNIOR, Oswaldo. **E se o erro, a fabulação, e o engano revelarem-se tão essenciais quanto a verdade?.** Folha de São Paulo, São Paulo, 19 de fev 2017. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/ilustrissima/2017/02/1859994-e-se-o-erro-a-fabulacao-o-engano-revelarem-se-tao-essenciais-quanto-a-verdade.shtml>>. Acesso em: 20 out. 2022.

GIL, Antonio C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GLUCKSMANN, Andre. **O discurso do ódio.** Rio de Janeiro: Difel, 2007

GODOY, Arilda Schmidt. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades.** Revista de Administração de Empresas, 1995.

HONNETH, A. **Luta pelo reconhecimento: a gramática moral dos conflitos sociais.** São Paulo: Editora 34, 2009.

INSTITUTO DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO SOCIAL - IGDRH. **Deficiência psicossocial.** [S.l.], [s.d.]. São Paulo, 2022. Disponível em: <http://www.igdrh.org.br/igdrh/Content/themes/base/docs/publicacao3.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2022.

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência.** São Paulo: Aleph, 2009.

LEMOS, Mariana. **Saiba como realizar denúncia de violação de direitos humanos.** Geledés, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/saiba-como-realizar-denuncia-de-violacao-de-direitos-humanos/>. Acesso em: 15 out. 2022.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura.** São Paulo: Editora 34, 1999.

LIMA, Isabel Muniz. **Modos de interação digital.** 2022.

LIMA, V. R. A. Educação Midiática: Contribuições para o combate ao discurso de ódio na internet. In: **Intexto**, Porto Alegre, n. 33, p. 94-108, jan./abr. 2015.

MALINI, Fábio; ANTOUN, Henrique. **A internet e a rua: ciberativismo e mobilização nas redes sociais.** Porto Alegre: Sulina, 2013.

MANSSUR, M. G. P. **A Violência Virtual Contra a Mulher e o Direito à Identidade de Gênero.** Revista da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, São Paulo, v. 43, p. 93-118, 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MATTOS, Fernando Lincoln; JUNQUEIRA, Eduardo S. **Cibercultura: Aspectos Teóricos e Práticos**. In: **Sistemas e Mídias Digitais: uma introdução**. 1. ed. Fortaleza: Pontes, 2017.

MEDINA, Cremilda de Araújo. **Notícia: um produto à venda: Jornalismo na sociedade urbana e industrial**. São Paulo-SP: alfa ômega, 1978.

MEYER-PFLUG, Samanta Ribeiro. **Liberdade de expressão e discurso de ódio**. Editora RT: 2009. p. 97.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO PARANÁ (MPPR). **SUS e o Combate à LGBTfobia**. Curitiba, 2023. Disponível em: <https://direito.mppr.mp.br/arquivos/File/1705SUSCombateLGBTfobia.pdf>. Curitiba. Acesso em: 20 out. 2022.

MINAYO, M.C.S. **Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade**. Ciênc. saúde coletiva, v. 17, n. 3, p. 621-626, 2012b.

\_\_\_\_\_. **Construção da identidade da antropologia na área da saúde: o caso brasileiro**. In: **Antropologia e saúde: traçando identidades e explorando fronteiras**. Rio de Janeiro: Relume Dumará, 1998. p. 29-43.

\_\_\_\_\_. **O desafio do conhecimento**. 9ª ed. Ampliada e aprimorada. São Paulo: Hucites, 2006.

MOURA, Marco Aurelio. **O discurso do ódio em redes sociais**. Lura Editorial (Lura Editoração Eletrônica LTDA-ME), 2016.

OLIVEIRA, Klycia Fontenele. **Práxis comunicativa no Antônio Bezerra: das memórias do vivido às imagens do bairro e de si que os moradores constroem**. Dissertação (Mestrado em Comunicação) - Instituto de Cultura e Arte, Departamento de Comunicação Social, Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, p. 255. 2015.

OLIVEIRA, Tânia Maria Saraiva. **Liberdade de expressão X discurso de ódio: o debate inadiável**. Brasil de Fato, cidade de publicação, 24 de fevereiro de 2021. Colunistas. Disponível em:

<<https://www.brasildefato.com.br/2021/02/24/liberdade-de-expressao-x-discurso-de-odio-o-debate-inadiavel>>. Acesso em: 10 de maio de 2023.

OSTROWER, Fayga. **Criatividade e processos de criação**. Petrópolis, RJ: Vozes, 1978.

PEREIRA, M. R. **Discurso de Ódio: uma análise à luz do direito à liberdade de expressão**. In: **Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM**, v. 11, n. 2, p. 146-168, 2016.

REBELO, F. **Discurso de Ódio e Intolerância: Reflexões sobre os Limites da Liberdade de Expressão**. In: Anais do XXIII Congresso Nacional do CONPEDI. Florianópolis, 2016. p. 5365-5383.

RECUERO, Raquel. Contribuições da Análise de Redes Sociais para o estudo das redes sociais na Internet: o caso da hashtag #Tamojuntodilma e #CalaabocaDilma. **Revista Fronteiras** (Online), v. 16, p. 60-77, 2014. Disponível em: <http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/fem.2014.162.01/4191>. Acesso em: 20 out. 2022.

\_\_\_\_\_. Introdução à análise de redes sociais online. **Coleção Cibercultura**. Salvador: EDUFBA, 2017.

\_\_\_\_\_. Redes sociais de internet. **Coleção Cibercultura**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

REIS, C. **Liberdade de expressão, discurso de ódio e os limites do constitucionalismo democrático**. Revista de Informação Legislativa, Brasília, v. 54, n. 213, p. 149-171, 2017.

RODRIGUES, Michele Aldano Alves. **O racismo está online: discurso de ódio nas redes sociais no Brasil contemporâneo**. 2019.

SANTAELLA, Lúcia. **Da cultura das mídias à cibercultura: o advento do pós-humano**. **Revista Famecos**, v. 10, n. 22, p. 23-32, 2003.

\_\_\_\_\_. **Temas e dilemas do pós-digital: a voz da política**. 1. ed. São Paulo: Paulus, 2016. v. 1.

SAFERNET Brasil. **Crimes de ódio têm crescimento de até 650% no primeiro semestre de 2022**. Disponível em: <https://www.safernet.org.br/content/crimes-de-odio-tem-crescimento-de-ate-650-no-primeiro-semester-de-2022>. Acesso em: 18 maio 2023.

SANTOS, R. A. P. Regulação de plataformas digitais: uma análise dos limites da liberdade de expressão. In: **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, v. 7, n. 3, p. 110-127, set./dez. 2017.

SARMENTO, Daniel. A liberdade de expressão e o problema do hate speech. **Revista de Direito do Estado**, Rio de Janeiro, ano 1, n. 4, out./dez. 2006.

SÃO PAULO. Secretaria de Desenvolvimento Social. **Manual de Orientações Técnicas: Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para Pessoas Idosas**. São Paulo. 2022. Disponível em: <https://www.desenvolvimentosocial.sp.gov.br/a2sitebox/arquivos/documentos/274.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2022.

SILVA, Carlos Alberto da; FIALHO, Joaquim; SARAGOÇA, José. Análise de redes sociais e sociologia da acção. Pressupostos teórico-metodológicos. **Revista Angolana de Sociologia**, n. 11, p. 91-106, 2013

SILVA, Daniel Neves. **"Xenofobia"**; *Brasil Escola*. Disponível em: <https://brasilescola.uol.com.br/sociologia/xenofobia.htm>. Acesso em 20 de out. 2022.

SILVA, J. A. D. **Curso de Direito Constitucional Positivo**. Editora Malheiros. 2010.

SILVA, Rosane Leal da et al . **Discursos de ódio em redes sociais**: jurisprudência brasileira. Rev. direito GV, São Paulo, v. 7, n. 2, Dec. 2011. p.445-468.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu; PRETTO, Nelson de Luca. (org.). **Além das redes de colaboração**: internet, diversidade cultural e tecnologias do poder. Salvador: Edufba, 2008.

SOUZA, Elmara Pereira de. **Educação em tempos de pandemia: desafios e possibilidades**. Ano XVII Volume 17 Nº 30 jul./dez. 2020.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (TJDFT). **Liberdade de imprensa x liberdade de expressão**. Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/direito-facil/educacao-sem-anal/liberdade-de-imprensa-x-liberdade-de-expressao#:~:text=A%20liberdade%20de%20express%C3%A3o%20est%C3%A1,ou%20eventual%20retalia%C3%A7%C3%A3o%20do%20governo>. Acesso em: 16 set. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ (TJPR). **O perigo das fake news**. Curitiba, 2016 Disponível em: [https://www.tjpr.jus.br/noticias-2-vice/-/asset\\_publisher/sTrhoYRKnlQe/content/o-perigo-das-fake-news/14797?inheritRedirect=false](https://www.tjpr.jus.br/noticias-2-vice/-/asset_publisher/sTrhoYRKnlQe/content/o-perigo-das-fake-news/14797?inheritRedirect=false). Acesso em: 12 set. 2022.

TURATO E. R. Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. **Revista de Saúde Pública**, 2005. Jun. 39(3): 507-14.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ, **Sistemas e Mídias Digitais. Projeto Pedagógico: Curso Superior de Bacharelado em Sistemas e Mídias Digitais**: Fortaleza: UFC, 2015.

VEJA. **O IBGE e a religião: cristãos são 86,8% do Brasil, católicos caem para 64,6% e evangélicos já são 22,2%**. São Paulo. 2022. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/coluna/reinaldo/o-ibge-e-a-religiao-cristaos-sao-86-8-do-brasil-catolicos-caem-para-64-6-evangelicos-ja-sao-22-2/>. Acesso em: 24 nov. 2022.

VIEIRA, Victor. **Mas afinal, o que são redes sociais digitais?** Jusbrasil, São Paulo. 2020. Disponível em: <https://vieiravictor.jusbrasil.com.br/artigos/1108676292/mas-afinal-o-que-sao-redes-sociais-digitais>. Acesso em: 17 out. 2022.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar** Porto Alegre: Sulina, 2010.

ZANINI, Michel. **Formulários eletrônicos**. 2007. 21 f. Trabalho de Conclusão de Curso de Bacharelado em Ciências da Computação - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/184005/tcc-final-michelZanini.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>>. Acesso em: 6 out. 2022.

## APÊNDICE - QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DO SMD

Seção 1 de 3

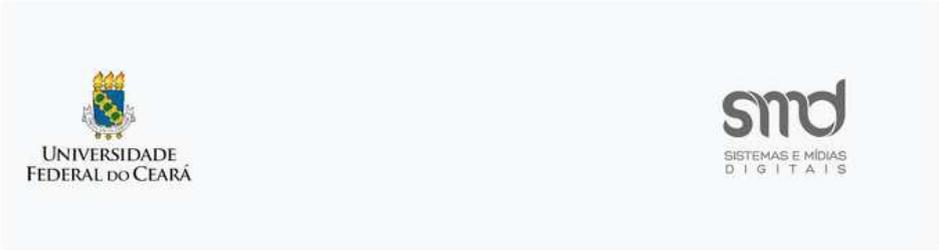
### Trabalho de Conclusão de Curso sobre o Discurso de ódio nas Redes Sociais Virtuais

Trabalho de conclusão de curso de Sistemas e Mídias Digitais acerca do **Discurso de Ódio** nas redes sociais virtuais, tendo como recorte alunos do curso de Sistemas e Mídias Digitais.

Esta é uma pesquisa para compreender a relação que os alunos do curso de Sistemas e Mídias Digitais têm com o Discurso de Ódio nas redes sociais virtuais.

Se você é aluno do curso do SMD, por favor, ajude, respondendo e compartilhando o questionário entre os outros colegas. Você vai levar em torno de 5 minutos e sua identidade não será revelada. Obrigado por sua colaboração!

Título da imagem



**Questões socioeconômicas**

Descrição (opcional)

Qual a sua idade? \*

- 17 anos ou menos
- 18 - 29 anos
- 30 - 39 anos
- 40 - 49 anos
- 50 - 59 anos
- Acima de 59 anos

**Como você se autodeclara quanto a sua raça/etnia? \***

- Branca
- Preta
- Parda
- Indígena
- Amarela

**Quanto a sua identidade gênero, como você se identifica? \***

- Masculino
- Feminino
- Outros...

**Qual sua orientação sexual? \***

- Heterossexual
- Homossexual
- Bissexual
- Assexual
- Outros
- Outros...

**Quanto a sua religião, você é: \***

- Católico
- Evangélico
- Espírita
- Budista
- Ubandista, candomblecistas e/ou outras religiões de matriz africanas
- Ateu
- Judeu
- Agnóstico
- Outras

**Qual a sua renda familiar? \***

- Até 1 salário mínimo
- Entre 1 e 2 salários mínimos
- Entre 2 e 3 salários mínimos
- Entre 3 e 4 salários mínimos
- Entre 4 e 5 salários mínimos
- Mais de 5 salários mínimos

:::

**Você cursou o Ensino Médio: \***

- Totalmente em escola pública;
- Maior parte em escola pública
- Totalmente em escola privada
- Maior parte em escola privada

**Você possui alguma deficiência?** \*

- Auditiva
- Visual
- Física
- Psicossocial
- Intelectual
- Não tenho deficiência

**Em que localidade você mora?** \*

- Rural
- Urbana
- Região metropolitana

**Questões acadêmicas/temáticas**

Descrição (opcional)

**Qual o seu semestre? \***

- Primeiro
- Segundo
- Terceiro
- Quarto
- Quinto
- Sexto
- Sétimo
- Oitavo
- Acima do oitavo

**Já cursou a disciplina de Cibercultura do SMD? \***

- Sim
- Não

**Você usa o smartphone durante a aula? \***

- Sim
- Não

Fora da UFC seu acesso à internet é exclusivamente pelo smartphone? \*

- Sim
- Não

Possui perfil em qual dessas mídias sociais? \*

- Whatsapp
- Facebook
- Instagram
- Youtube
- Twitter
- Tik tok
- Discord
- Outras
- Outros...

...

Quantas horas você acha que gasta com Redes Sociais Virtuais diariamente? \*

- 1 hora
- 3 horas
- 5 horas
- 7 horas
- 9 horas
- Mais de 9 horas
- Outros...

**Quantas horas você acha que gasta com Redes Sociais Virtuais diariamente? \***

- 1 hora
- 3 horas
- 5 horas
- 7 horas
- 9 horas
- Mais de 9 horas
- Outros...

**Você costuma acompanhar páginas de notícias pelas Redes Sociais Virtuais? \***

- Sim
- Não

**Você costuma fazer comentários a respeito de algum assunto que você ache pertinente nas Redes Sociais Virtuais? \***

- Sim
- Não

**Você já foi coagido por outro(s) usuário(s) após fazer algum comentário? \***

- Sim
- Não

...

**Você já se envolveu em alguma discussão que acabou resultando em ofensas a você em alguma Rede Social Virtual? \***

**Quantas horas você acha que gasta com Redes Sociais Virtuais diariamente? \***

- 1 hora
- 3 horas
- 5 horas
- 7 horas
- 9 horas
- Mais de 9 horas
- Outros...

**Você costuma acompanhar páginas de notícias pelas Redes Sociais Virtuais? \***

- Sim
- Não

**Você costuma fazer comentários a respeito de algum assunto que você ache pertinente nas Redes Sociais Virtuais? \***

- Sim
- Não

**Você já foi coagido por outro(s) usuário(s) após fazer algum comentário? \***

- Sim
- Não

**Você já se envolveu em alguma discussão que acabou resultando em ofensas a você em alguma Rede Social Virtual?** \*

- Sim
- Não

Seção 2 de 3

**Você já se envolveu em alguma discussão que acabou resultando em ofensas a você em alguma Rede Social Virtual** x ⋮

Descrição (opcional)

**Você pode relatar como foi essa experiência?**

Texto de resposta longa

**O que você entende por discurso de ódio?**

Texto de resposta curta

**Se você já sofreu com algum discurso de ódio nas redes sociais, como procedeu após o ocorrido?**

Texto de resposta curta

**Você já deixou de fazer algum comentário por receio de ser atacado por outro(s) usuário(s)?** \*

- Sim
- Não

**Que tipo de tema era discutido? \***

- Política
- Entretenimento
- Costumes
- Religião
- Gênero
- Outros...

**Quantas vezes você já foi atacado? \***

- Nenhuma
- Uma
- Duas
- Três
- Quatro
- Cinco
- Mais de cinco vezes

⋮

**Você já sofreu com o discurso de ódio a respeito de: \***

- Política
  - Racismo
  - Xenofobia
  - LGBTfobia
  - Religião
  - Outros...
-

**Você já bloqueou perfis para evitar ser incomodado(a) ou atacado(a)? \***

- Sim
- Não

**Você conhece os mecanismos de proteção oferecidos para quem sofre esse tipo de violência? \***

- Sim
- Não

Após a seção 2 Continuar para a próxima seção

Seção 3 de 3

**Como esses mecanismos poderiam ser melhorados?**



Descrição (opcional)

**Qual a sua sugestão para que o discurso de ódio nas redes sociais seja eliminado ou amenizado?**

Texto de resposta longa