



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I CAMPINA GRANDE
CENTRO DE EDUCAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS
CURSO DE LICENCIATURA EM SOCIOLOGIA**

LOURDES GABRIELA IBIAPINA DE ARAÚJO

DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS: DE ONDE VEM A INTOLERÂNCIA?

CAMPINA GRANDE

2020

LOURDES GABRIELA IBIAPINA DE ARAÚJO

DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS: DE ONDE VEM A INTOLERÂNCIA?

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento de Ciências Sociais da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de licenciado em Sociologia.

Área de concentração: Sociologia

Orientador: Prof. Dr. Sebastião Costa Andrade

CAMPINA GRANDE

2020

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

A663d Araujo, Lourdes Gabriela Ibiapina de.

Discurso de ódio nas redes sociais [manuscrito] : de onde vem a intolerância? / Lourdes Gabriela Ibiapina de Araujo. - 2020.

26 p.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Sociologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Educação, 2021.

"Orientação : Prof. Dr. Sebastião Costa Andrade ,
COORDENAÇÃO DO CURSO DE SOCIOLOGIA - CEDUC."

1. Discurso de ódio. 2. Redes sociais. 3. Cegueira moral.
4. Modernidade líquida. 5. Relações humanas. I. Título

21. ed. CDD 302

LOURDES GABRIELA IBIAPINA DE ARAÚJO

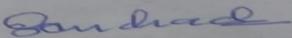
DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS: DE ONDE VEM A INTOLERÂNCIA?

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento de Ciências Sociais da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de licenciado em Sociologia.

Área de concentração: Sociologia

Aprovada em: 14/12/2020.

BANCA EXAMINADORA



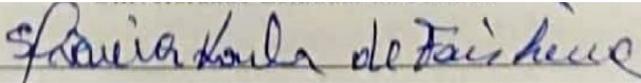
Prof. Dr. Sebastião Costa Andrade (Orientador)

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Jomar Ricardo da Silva

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Me. Silvânia Karla de Farias Lima

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A Deus, por ser tudo pra mim e sempre cuidar de mim e me dar forças. Aos meus pais por serem minha base. À minha família, por todo o apoio. A minha tia Antônia (*in memoriam*), por sempre estar comigo e a todos no céu que olham e cuidam de mim. Ao meu namorado por sempre me dar forças e ter batalhado junto comigo para essa conquista, DEDICO.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Discurso intolerante contra deficientes.....	122
Figura 2: Discurso racista.....	133
Figura 3: Discurso homofóbico.....	155
Figura 4: Uso não autorizado da imagem de Nilson Papinho para criação de piadas	155
Figura 5: Perfis falsos criados para propagar dados inverídicos.....	166
Figura 6: Discurso de xenofobia interna contra nordestinos.....	1818

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	7
2 A VIDA EM REDE	7
2.1 Redes sociais e relações humanas	8
2.2 Moralidade e intolerância	9
2.3 De onde vem a intolerância: análise dos discursos de ódio	10
3 METODOLOGIA	11
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	11
4.1 O Caso Henrique Fogaça e o discurso intolerante aos deficientes	11
4.2 Racismo na rede: casos Maju Coutinho e Taís Araújo	13
4.3 Mauro Sousa e a homofobia <i>online</i>	14
4.4 Caso do vovô Nilson: a intolerância de mãos dadas às <i>fake news</i>	15
4.5 Discursos de ódio <i>versus</i> liberdade de expressão	17
4.6 Felipe Neto e as várias possibilidades do discurso	19
4.7 Intolerância de classe: da Universidade para o Facebook	20
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	21
REFERÊNCIAS	22

DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS: DE ONDE VEM A INTOLERÂNCIA?

HATE SPEECH IN SOCIAL NETWORKS: WHERE DOES INTOLERANCE COME FROM?

Lourdes Gabriela Ibiapina de Araújo*

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo discutir a intolerância nas redes sociais. Nos últimos anos, o número de denúncias contra discursos de ódio *online* tem aumentado exponencialmente. Diante desse fato, questiona-se: que fatores contribuem para as manifestações de ódio na Internet? Para responder a essa pergunta, a pesquisa fez um levantamento bibliográfico a partir das reflexões Manuel Castells (1999) e Zygmunt Bauman (2004) sobre as influências da tecnologia nas relações humanas. Em seguida, considerando os pressupostos da análise do discurso elaborados por Orlandi (2009), fez um estudo de casos recentes de intolerância nas redes. Concluiu-se que há na Internet alguns fatores que contribuem para o rápido espalhamento de práticas discursivas intolerantes, como o anonimato, a facilidade de conexão entre grupos preconceituosos e a dificuldade de acesso a informações verdadeiras. Ao mesmo tempo, as redes sociais são capazes de estimular a adoção de práticas contra o preconceito no mundo real. Por fim, destacou-se que a intolerância nas redes não foi criada pela tecnologia, sendo reflexo da cultura e história da sociedade, sobretudo da invisibilidade e cegueira moral que marcam a modernidade líquida.

Palavras-chave: Discursos de ódio. Redes sociais. Cegueira Moral. Modernidade Líquida.

ABSTRACT

This paper intends to discuss intolerance in social networks. In recent years, the number of complaints against hate speech online has increased exponentially. Given this fact, the question is: what factors contribute to the manifestations of hate on the Internet? To answer this question, the research carried out a bibliographic survey based on the reflections of Manuel Castells (1999) and Zygmunt Bauman (2004) about the influences of technology in human relations. Then, considering the assumptions of the discourse analysis developed by Orlandi (2009), it made a study of recent cases of intolerance in the networks. It was concluded that there are some factors on the Internet that contribute with intolerant discursive practices, such as anonymity, the ease of connection between prejudiced groups and the difficulty of accessing true information. At the same time, social networks are able to encourage the adoption of practices against prejudice in the real world. Finally, intolerance in networks was not created by technology. In fact, it is a reflection of the culture and history of society, above all of the invisibility and moral blindness that mark liquid modernity.

Keywords: Hate Speech. Social Networks. Moral Blindness. Liquid Modernity.

* Graduada em Sociologia pela Universidade Estadual da Paraíba (UEPB). E-mail: lourdes.araujo@aluno.uepb.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo tem como objetivo discutir a intolerância nas redes sociais. A popularização dos aparelhos que dão acesso a essas redes e seu uso cada vez mais intenso, ao mesmo tempo em que trouxe vantagens, tornou o mundo virtual um campo fértil para a expressão de preconceitos e manifestações de intolerância, especialmente contra grupos vulneráveis. A expansão da intolerância na rede é constatada pelo aumento das denúncias contra sites divulgadores de conteúdos ofensivos nos últimos anos. Conforme o Dossiê Intolerâncias, divulgado pela organização Comunica Que Muda (2016), somente entre os anos de 2010 e 2013, a ONG Safernet, que auxilia vítimas de crimes cibernéticos, teve um aumento de mais de 200% no número de denúncias contra páginas que divulgaram conteúdos racistas, misóginos, homofóbicos, xenofóbicos, neonazistas, de intolerância religiosa, entre outras formas de discriminação contra minorias em geral.

A intolerância nas redes prejudica a vida das vítimas de inúmeras formas, que se sentem diminuídas e menosprezadas. Além disso, gera um problema social, na medida em que contribui para a estigmatização e o preconceito, bem como para o espalhamento de notícias falsas.

Dada a relevância do problema, questiona-se: que fatores contribuem para as manifestações de ódio na Internet? Para responder a essa pergunta, este trabalho parte das reflexões de Manuel Castells (1999) e Zygmunt Bauman (2004) sobre as influências da tecnologia nas relações humanas e das considerações sobre análise do discurso de Eni P. Orlandi (2009) para o exame de casos recentes envolvendo manifestações de ódio nas redes sociais.

A pesquisa pretende traçar um paralelo entre Internet, sociedade e intolerância e, assim, dar suporte à criação de mecanismos efetivos para a resolução do problema.

2 A VIDA EM REDE

Com apenas alguns toques no celular, é possível se conectar com pessoas do outro lado do planeta. Através de uma rápida busca, é possível saber detalhes da vida de alguém que nunca se viu pessoalmente. Tudo isso graças à revolução digital trazida pela Internet, notadamente pelas redes sociais.

Costuma-se pensar que a tecnologia mudou a forma como as pessoas se relacionam e, embora tenha, de fato, proporcionado verdadeira transformação na comunicação, ela não é a causa das mudanças nas relações humanas, especialmente, no que diz respeito ao tema da pesquisa, às que favorecem a intolerância. Segundo Castells (1999, p. 449), a comunicação por meio digitais “não substitui outros meios de comunicação nem cria novas redes: reforça os padrões sociais preexistentes.”

Bem antes do surgimento das redes sociais digitais, Castells (1999) já afirmava que a marca da contemporaneidade é a sociedade em rede. Rede é um conjunto de nós interconectados. Nó é o ponto no qual uma curva se entrecorta. Ele enfatizou a natureza aberta dessa estrutura e sua capacidade de expansão ilimitada, integrando novos nós desde que consigam se comunicar dentro da rede, ou seja, desde que partilhem os mesmos códigos de comunicação. A sociedade em rede permite uma comunicação multifacetada e não hierarquizada.

O surgimento da Internet reforçou os traços da sociedade em rede. O grande diferencial desta tecnologia em relação às que lhe precederam está na horizontalidade

da comunicação. Vermelho, Velho e Bertoncetto (2015) destacam que até determinado momento, a humanidade conviveu com uma estrutura midiática hierárquica, correspondente à organização social. Havia uma produção centralizada de informação transmitida para as massas por meio de uma estrutura de comunicação unidirecional.

Contudo, as redes sociais digitais (RSD), mesmo com todo o seu teor e viés econômico, criadas num momento em que a sociedade está altamente verticalizada, passaram a proporcionar aos seus usuários experiências de relações sociais horizontalizadas. (VERMELHO; VELHO; BERTONCELLO, 2015, p. 874)

Hoje, qualquer pessoa com acesso à Internet pode produzir conteúdo e compartilhá-lo para o mundo inteiro, não havendo controle sobre o alcance dessas informações. Dessa forma, possibilita a conexão de um número sem fim de pessoas em torno de interesses comuns. Castells (1999) via essa possibilidade de forma positiva. Para ele, a criação de laços fracos com desconhecidos, num modelo igualitário de interação, é uma das vantagens da rede virtual, na qual as características sociais são menos influentes no bloqueio da comunicação. A Internet afastaria as amarras do mundo real que prejudicam a comunicação entre as pessoas, tornando as discussões *online* mais desinibidas e sinceras, promovendo, assim, a solidariedade.

De fato, a Internet pode servir para criar genuínas conexões de pessoas, com reflexos no mundo *offline*. Ao permitir a comunicação entre indivíduos com a mesma visão de mundo, esses se sentem unidos em torno de uma causa, e podem, até mesmo, se mobilizar no mundo real para concretizá-la. Lembre-se, por exemplo, das manifestações contra o aumento de passagem de ônibus em 2013, que surgiram das articulações *online*.

Por outro lado, ao mesmo tempo que aproximam, as redes sociais também afastam. A contradição é própria do conceito de rede, que significa, ao mesmo tempo, aprisionar e libertar, como destacado por Vermelho, Velho e Bertoncetto (2015, p. 867):

Se, por um lado, ele permite colocar em contato entes localizados em locais distintos, uma vez que a rede possibilita estabelecer “relações entre dois pontos”, [...] por outro lado, o conceito também permite que seja utilizado em contextos nos quais o que está posta é a limitação de movimentos e, portanto, de não comunicação.

Esse efeito desagregador percebido no uso das redes sociais diz mais a respeito da sociedade em si do que da tecnologia e está intimamente ligado aos discursos intolerantes que se pretende analisar aqui.

2.1 Redes sociais e relações humanas

Para Bauman (2004), o grande sucesso das redes sociais provém da necessidade do ser humano de não se sentir sozinho. Ao possibilitar inúmeras conexões, promovem uma sensação de acolhimento que não encontra correspondente no mundo real. “Encasulado numa teia de chamadas e mensagens, você está invulnerável.” (BAUMAN, 2004, p. 57). As relações virtuais, como já apontava Castells (1999), estão sujeitas a alto índice de mortalidade: basta um palpite infeliz para ser sancionado com o clique da desconexão. Bauman (2004)

complementa que não interessa quantas relações sejam desfeitas, pois sempre há um número infinito de conexões à disposição. O autor argumenta que

É uma questão em aberto saber qual lado da moeda mais contribuiu para fazer da rede eletrônica e de seus implementos de entrada e saída um meio de troca tão popular e avidamente usado nas interações humanas. Será a nova facilidade de conectar-se? Ou a de cortar a conexão? Não faltam ocasiões em que esta última parece mais urgente e importante que a primeira. (BAUMAN, 2004, p. 59).

Dessa forma, as redes sociais potencializam uma característica da sociedade contemporânea apontada por Bauman: a afetividade líquida. Na modernidade líquida, os laços são frouxamente atados para que possam ser desfeitos sem grandes delongas, quando os cenários mudarem. As pessoas buscam se conectar, mas não criar vínculos, preferindo manter-se à parte. O mundo virtual permite que as relações se tornem mais frequentes e mais breves. Da mesma forma que é fácil se conectar aos semelhantes, mais fácil ainda é desconectar-se. A relação “pode ser encerrada, real e metaforicamente, sem nada mais que o apertar de um botão”. (BAUMAN, 2004, p. 59).

Esse modo de se relacionar não surgiu do nada. Segundo Bauman e Donskis (2014), está relacionado à lógica do consumo que marca a economia global na virada do século XX para o XXI. As relações humanas foram tomadas pelo padrão da relação consumidor-mercadoria. Enquanto consumidores, os indivíduos buscam mercadorias para satisfazer necessidades e desejos, sem promessas de lealdade, e continuam a usá-las enquanto atenderem às expectativas. O mesmo ocorre com os relacionamentos: são mantidos enquanto satisfazem, tão logo passam a estorvar, são cortados. A Internet apenas facilita o processo.

2.2 Moralidade e intolerância

A facilidade do rompimento das relações transforma-as, na visão de Bauman e Donskis, em fator de adiaforização. Essa é

uma saída temporária de nossa própria zona de sensibilidade; a capacidade de não reagir, ou de reagir como se algo estivesse acontecendo não com pessoas, mas com objetos físicos, coisas, e não seres humanos. As coisas que ocorrem são desimportantes, não acontecem a nós ou conosco. (BAUMAN; DONSKIS, 2014, p. 36).

Numa sociedade notadamente marcada pelo consumo, as relações viram mercadorias, consumidas somente enquanto trazem alguma utilidade, e, assim, as pessoas tornam-se coisas. A adiaforização é uma consequência desse estilo de vida que se revela na invisibilidade do outro. O outro não é pessoa, não é munido de humanidade e, sendo assim, o seu sofrimento não importa.

A desumanização e invisibilidade do outro é o grande mal da sociedade contemporânea, que os autores chamam de cegueira moral. A indiferença ao sofrimento alheio leva a novas formas de censura e exclusão. Diante de tal cenário, é fácil perceber porque os discursos de ódio se propagam cada vez mais. O enunciador não vê a vítima como alguém com sentimentos, apenas como um alvo a ser acertado.

Nenhuma dessas condições foi criada pela tecnologia. Entretanto, a Internet facilita a propagação da intolerância na medida em que o discurso pode ser replicado indefinidamente, atingindo mais alvos. Além disso, sempre existirão várias conexões

à disposição. A facilidade em encontrar pessoas com pensamentos semelhantes livra o agressor da solidão e o encoraja a agir.

Assim como a Internet não foi a responsável pela precarização das relações humanas, ela também não é a causa da intolerância. Essa tem raízes bem fincadas no mundo real e vai muito além de ofensas gratuitas. Dessa forma, para entender com mais clareza as razões da intolerância na rede, é imprescindível que se faça uma análise dos discursos proferidos.

2.3 De onde vem a intolerância: análise dos discursos de ódio

Segundo o Dossiê das Intolerâncias produzido pela organização Comunica Que Muda (2016), ao monitorar 393.284 menções a dez tipos de intolerância nas redes sociais, o número de comentários negativos sobre grupos vulneráveis supera a marca 84%¹. Tais comentários congregam ataques e zombarias a determinados assuntos ou pessoas, públicas ou não.

Conforme o Guia para a Análise do Discurso de Ódio,

Discursos de ódio são manifestações que avaliam negativamente um grupo vulnerável ou um indivíduo enquanto membro de um grupo vulnerável, a fim de estabelecerem que ele é menos digno de direitos, oportunidades ou recursos do que outros grupos ou indivíduos membros de outros grupos, e, conseqüentemente, legitimar a prática de discriminação ou violência. (CONFEDERAÇÃO ISRAELITA DO BRASIL, 2019, p.4).

Quando um sujeito profere um discurso de ódio na Internet, ele não está apenas transmitindo uma informação. Segundo Orlandi (2009), o funcionamento da linguagem põe em relação sujeitos e sentidos afetados pela língua e pela história, de modo que a transmissão de uma mensagem é, na verdade, um complexo processo de constituição de sujeitos e construção desses sentidos. A autora define discurso como o efeito de sentido entre interlocutores.

O discurso, portanto, é “um dos patamares do percurso de geração de sentido de um texto, o lugar onde se manifesta o sujeito da enunciação e onde se pode recuperar as relações entre o texto e o contexto sócio-histórico que o produziu.”. (GREGOLIN, 1995, p. 17).

Partindo desses pressupostos, a análise do discurso pretende investigar o que o texto diz, de que modo e por quê, relacionando, dessa forma, a Linguística e a Sociologia ao examinar a situação que o criou.

Os discursos não surgem do vazio. São produzidos em condições determinadas, presentes no modo como se diz, através das quais é possível compreender os sentidos produzidos. Essas condições compreendem os sujeitos e a situação, inseridos num contexto sócio-histórico e ideológico.

Gregolin (1995) explica que a linguagem é determinada em última instância pela ideologia, ou seja, pelo conjunto de representações dominantes de uma classe dentro da sociedade. Uma sociedade dispõe de várias classes e, portanto, de várias formações ideológicas, às quais corresponde uma formação discursiva.

Para compreender a relação entre discurso e ideologia, é preciso entender que tudo o que já foi dito antes tem efeito sobre o que é dito agora. Em outras palavras, o

¹ A pesquisa monitorou, de abril a junho de 2016, dez tipos de intolerância nas redes sociais, em relação à aparência das pessoas, às suas classes sociais, às inúmeras deficiências, à homofobia, misoginia, política, idade/ geração, racismo, religião e xenofobia. Nos dez temas, o percentual de comentários negativos está acima de 84%. (COMUNICA QUE MUDA, 2016).

discurso é marcado pela memória e pela historicidade. Essa memória discursiva é definida por Orlandi (2009) como interdiscurso. O interdiscurso especifica “as condições nas quais um acontecimento histórico (elemento histórico descontínuo e exterior) é suscetível de vir a inscrever-se na continuidade interna, no espaço potencial de coerência próprio a uma memória.” (PÊCHEUX, 1983, apud ORLANDI, 2009, p. 33).

A análise do discurso pretende, nas palavras de Orlandi (2009), relacionar o que é dito num discurso com o que é dito em outro, o que é dito de um modo e o que é dito de outro, procurando escutar o não dito no que é dito. Busca, em suma, estudar as condições de produção do discurso, diretamente articuladas à história e à ideologia.

A grande contribuição dessa teoria para a sociologia reside no fato de romper com a ideia da linguagem como ambiente neutro. Os discursos dizem muito sobre a sociedade em que seus sujeitos estão inseridos. A relação entre discurso e contexto será esmiuçada estudo dos casos selecionados.

3 METODOLOGIA

A pesquisa tem abordagem qualitativa, tendo como objeto o discurso de ódio nas redes sociais. Segundo a classificação de Gil (2002), pode ser considerada, quanto ao seu objetivo, como descritiva, uma vez que busca o estabelecimento de relações entre variáveis.

Quanto aos procedimentos, foram utilizados levantamento bibliográfico e estudo de caso. A pesquisa bibliográfica, que deu suporte à fundamentação teórica, baseou-se nas obras de Castells (1999) e Bauman (2004). Para o estudo de caso, foram selecionados sete casos de intolerância contra variados grupos vulneráveis com repercussão midiática nos últimos dez anos. Partiu-se dos pressupostos básicos da análise do discurso fixados por Orlandi (2009), entendendo-se o discurso como espaço de formação de sentido através da história e da ideologia. Dessa forma, para além do conteúdo dos enunciados, examinou-se o lugar de onde falam os sujeitos e o contexto (social, histórico e ideológico) no qual estão inseridos, a fim de melhor entender as razões da intolerância na rede.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Partindo-se da fundamentação teórica e da metodologia apresentadas, foram analisados sete casos recentes de intolerância nas redes sociais, cujos principais achados são relatados a seguir.

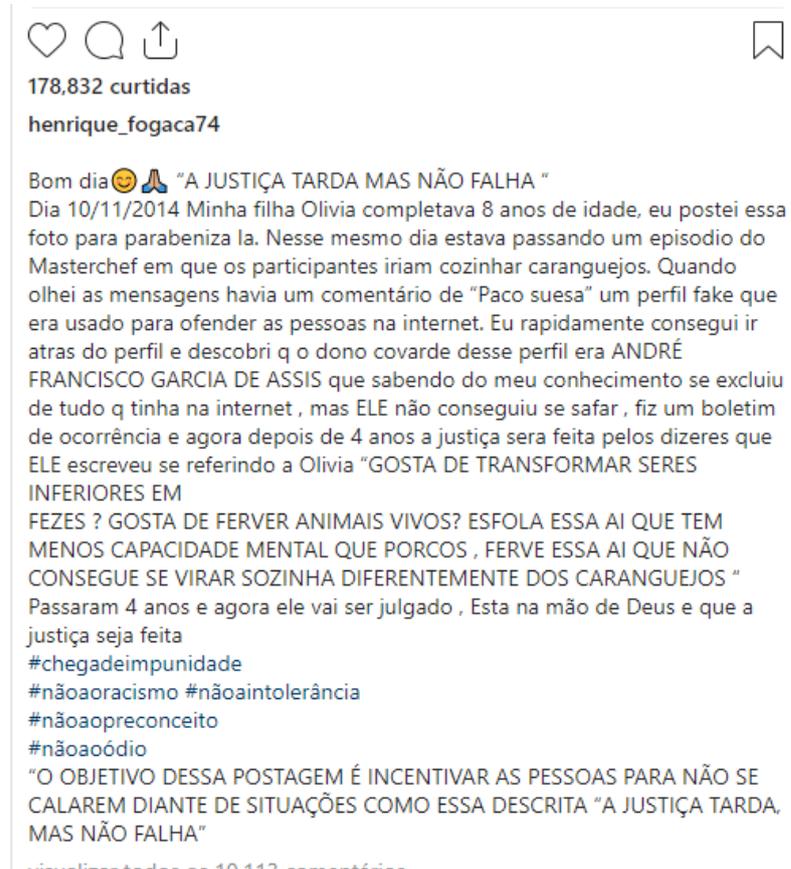
4.1 O Caso Henrique Fogaça e o discurso intolerante aos deficientes

O chef e apresentador do programa MasterChef, da Band, Henrique Fogaça, move na Justiça um processo contra um *hater* que, em 2014, atacou a sua filha Olívia, que é portadora de necessidades especiais. Ele relatou o caso em um desabafo no Instagram, como consta na Figura 1.

A ofensa praticada pelo perfil anônimo, para além de atacar a vítima, tem raízes que remontam à Antiguidade. Lopes (2013) explica que a exclusão social do deficiente no Ocidente foi um processo histórico, que parece ter ocorrido na transição entre a Grécia Antiga e que se concretizou após a invasão do Egito pelos romanos. A expansão do Império Romano exigia soldados fortes e saudáveis, o que pode explicar,

em parte, a modificação na forma como o deficiente passou a ser encarado pela sociedade, persistindo até os dias de hoje.

Figura 1: Discurso intolerante contra deficientes



Fonte: Catraca Livre, 2018.

Hoje em dia, embora muito se tenha caminhado para a inclusão social de pessoas com deficiência, o preconceito ainda existe. Dentre os fatores que contribuem para o discurso intolerante, Lopes (2013) destaca o culto ao corpo útil e aparentemente saudável pela sociedade contemporânea, além do fato de que o corpo marcado pela deficiência lembra a imperfeição humana. O preconceito se relaciona ao que se considera ausência, falta ou impossibilidade.

A tendência de considerar os deficientes como incapazes dadas às suas limitações físicas e mentais é visível no caso em questão através da comparação aos porcos e caranguejos. O discurso inferioriza a vítima pela necessidade de assistência e sinaliza palavras de agressão ("esfola", "ferve"). Segundo Comunica Que Muda (2016), a intolerância aos deficientes tende a ocorrer de forma velada, através da propagação de estigmas e estereótipos, porém, nesse caso, a ofensa foi direta e atingiu uma pessoa específica.

As ofensas foram proferidas por um perfil falso. Escondendo sua verdadeira identidade, André Francisco Garcia de Assis se sentiu livre para expressar comentários ofensivos à filha do chef. Aqui se destaca a relevância do meio de transmissão da mensagem para a produção do discurso. Se o ofensor se encontrasse pessoalmente com o chef e sua filha, o discurso seria o mesmo? Se não, que

características presentes no mundo virtual o encorajaram a proferir tais comentários? Elenca-se, como primeira hipótese, que o anonimato encoraja a proliferação de discursos de ódio.

4.2 Racismo na rede: casos Maju Coutinho e Taís Araújo

A intolerância racial tem forte presença nas redes sociais brasileira, com casos recentes de ataques a celebridades negras gerando grande repercussão, como os ocorridos com a jornalista Maria Júlia Coutinho e com a atriz Taís Araújo.

Em julho de 2015, uma publicação da produção do Jornal Nacional com a foto da apresentadora Maria Júlia Coutinho em frente a um painel de meteorologia foi alvo de inúmeras ofensas à cor da profissional, conforme mostra a Figura 2.

O caso gerou enorme indignação na emissora e na sociedade em geral. A equipe do Jornal Nacional publicou um vídeo em apoio à apresentadora, acompanhado da *hashtag* “#SomostodosMaju”, que foi ao ar no programa. A Internet foi tomada por comentários contra o preconceito racial.

Entretanto, tamanha comoção não foi suficiente para evitar que a disseminação do racismo na rede se repetisse em novembro do mesmo. Segundo o site *Catraca Livre* (2015), ao postar uma foto no Facebook, Taís Araújo recebeu comentários como: “cabelo de esfregão”, “Já voltou pra senzala?”, “Entrou na Globo pelas cotas”, “Negra escrota”, “Parece um animal”. O acontecimento também comoveu a Internet e a *hashtag* #SomosTodosTaísAraújo foi um dos assuntos mais comentados do Twitter na época. Passados alguns meses, Maria Júlia Coutinho foi atacada novamente no início de 2020².

Figura 2: Discurso racista



Fonte: Migalhas, 2015.

² Segundo matéria publicada em Isto é (2020), Rodrigo Branco, ex-diretor da emissora Band, afirmou em um vídeo publicado na rede social Instagram que a apresentadora só ocupa o cargo por causa da cor.

Segundo Bauman e Donskis (2014), a cegueira moral que assola a contemporaneidade fez os olhares se acostumarem à violação do outro. É preciso que um fato ganhe grande repercussão para chamar a atenção dos indivíduos, gerando mobilização. A solidariedade criada, entretanto, é passageira e, logo que surge a próxima tragédia, é esquecida. Essa característica da sociedade contemporânea é fundamental para entender a repetição dos casos, inclusive com as mesmas vítimas, em um período tão curto de tempo.

Outro aspecto interessante desses casos é que muitos dos agressores usaram perfis verdadeiros para proferir as ofensas. No último episódio envolvendo a jornalista, por exemplo, um dos envolvidos é um conhecido empresário e ex-diretor de emissora de televisão. Ou seja, o contexto do anonimato proporcionado pela rede não é suficiente para explicar as manifestações de intolerância. Por que discursos de ódio se propagam com tamanha rapidez *online*, mesmo quando seus agressores sabem que podem ser facilmente identificados? Sobre esse aspecto, Cardoso, Zago e Silva (2019, s.p.) salientam que

os discursos de ódio transmitidos pelos *haters*, são também influenciáveis aos demais usuários, que por sua vez, acabam fazendo com que outras pessoas que compactuam com a mesma linha de pensamento, participem com a mesma intensidade do discurso de ódio, bem como por outro lado, os grupos atingidos começam a defender seus ideias, o que acaba tornando-se uma discussão de ideologias entre grupos.

Além disso, há o efeito manada: quando um comentário ofensivo ganha curtidas e visibilidade, mais pessoas se sentem confortáveis em fazer ofensas. Esses dois fatores combinados dão segurança para que os agressores manifestem seus discursos de forma não-anônima.

Destaque-se que esses casos, como o que envolveu o chef Henrique Fogaça, são alguns dos poucos que tiveram repercussões jurídicas e punições aos agressores.

4.3 Mauro Sousa e a homofobia *online*

Conforme noticiado por Dias (2019), um dia após o Supremo Tribunal Federal decidir pela criminalização da homofobia no Brasil, Mauro Souza, filho de Maurício de Souza, relatou em suas redes sociais ter sido atacado após anunciar seus planos de criar um personagem gay para fazer parte dos quadrinhos da Turma da Mônica.

Mauro compartilhou o comentário homofóbico que recebeu, conforme se vê na figura 3.

No discurso em destaque, o agressor afirma ser fã dos quadrinhos e demonstra insatisfação com a mudança. Mas não só isso. Vai além e usa de termos pejorativos para ofender um grupo de pessoas, considerando-os como um atraso para a revista (“vai deixar um viadinho, desfazer seu sucesso de décadas”) e um perigo para a sociedade (“haverá muitos viadinhos que começará a inversão da esclerose de Maurício”).

No caso destacado, chama a atenção o fato de que a manifestação de homofobia veio logo após a sua criminalização, ou seja, num contexto de articulação por parte das mídias em geral pela tolerância aos homossexuais. Saber que, a partir desse marco, sua atitude teria consequências jurídicas, não impediu o agressor de seguir em frente. Por quê? Pode-se levantar algumas hipóteses: primeiro, porque ainda é difícil punir os infratores e as penas são baixas. Segundo, porque a criminalização não é suficiente. Recorde-se que o racismo é crime desde 1989,

quando foi sancionada a lei nº 7.716, e isso não impediu os ataques a Tais Araújo e Maju Coutinho. Além disso, a cultura intolerante parece estar tão enraizada na sociedade que a criminalização não se torna uma ameaça real.

Figura 3: Discurso homofóbico



Fonte: Dias, 2019.

4.4 Caso do vovô Nilson: a intolerância de mãos dadas às *fake news*

Conforme noticiado por Filho (2019), Nilson Papinho, conhecido como Vovô Nilson, é um senhor de 72 anos famoso na plataforma de vídeos YouTube por fazer *slime*, uma massa que estica e puxa adorada pela criançada. Após a viralização do vídeo, o grupo Corrupção Brasileira de Memes começou a usar a imagem de Papinho para fazer piadas, como as que seguem:

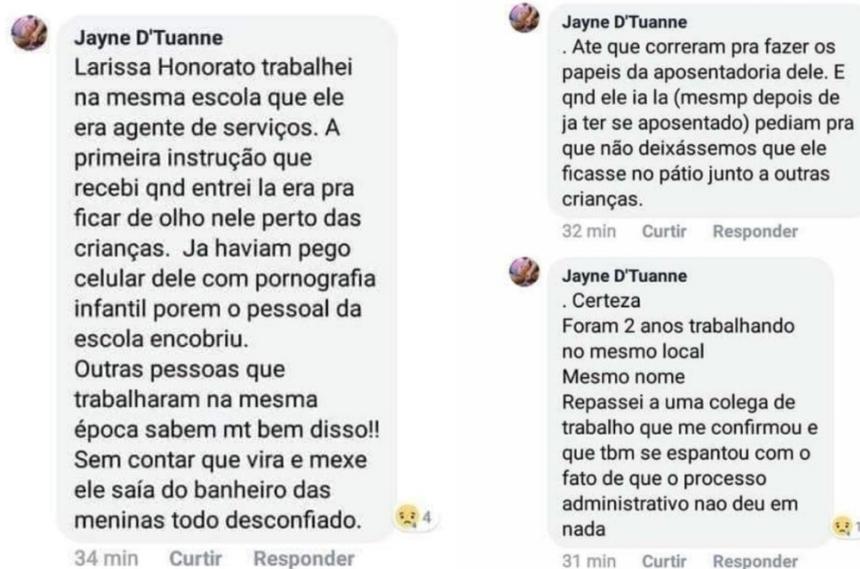
Figura 4: Uso não autorizado da imagem de Nilson Papinho para criação de piadas



Fonte: Filho, 2019.

Começaram, então, a surgir boatos de que Nilson teria sido preso por pedofilia no passado. Apareceram vários perfis no Twitter e Facebook declarando conhecer pessoalmente o idoso e corroborando com os rumores:

Figura 5: Perfis falsos criados para propagar dados inverídicos



Fonte: Filho, 2019.

Logo mais, surgiram outros perfis desmentindo a história e defendendo Papinho. Os ânimos se acirraram pelo fato do idoso ter exposto seu voto no candidato Jair Messias Bolsonaro, colocando-o no meio da rivalização entre direita e esquerda no Brasil. Enquanto os simpatizantes de esquerda relacionavam a opinião política de Papinho com as acusações de pedofilia, os simpatizantes de direita acusavam o grupo antagônico de ter criado uma notícia falsa para difamar o senhor por suas opiniões políticas. Estava armado um verdadeiro campo de guerra nas redes sociais, povoado de discursos de intolerância política.

Após averiguações, descobriu-se que toda a briga foi plantada com base em notícias falsas. Nilson Papinho nunca foi preso por pedofilia. Os perfis que surgiram inicialmente acusando-o do crime eram falsos, assim como os que surgiram desmentindo a história, que passaram a ser usados para fazer propaganda política logo depois. A mentira, entretanto, mobilizou a Internet, fazendo, inclusive, perfis reais entrarem na briga a favor de um ou outro lado. No fim das contas, o maior prejudicado foi Nilson Papinho, vítima de milhares de mensagens de ódio de todos os lados. O filho do idoso relatou à imprensa o mal que toda a situação gerou ao pai, que tem evitado sair de casa³.

Esse caso é emblemático porque mostra quão extensas podem ser as consequências de um discurso. Como alerta Orlandi (2009), no funcionamento da linguagem há um complexo processo de constituição dos sujeitos e produção de sentidos que vai além da mera função de transmitir informação. Num primeiro momento, poder-se-ia pensar que o uso da imagem de Papinho e a falsa acusação de pedofilia teriam por objetivo simplesmente ofendê-lo ou ridicularizá-lo, numa manifestação de intolerância ao idoso, ainda muito presente no Brasil. Todavia, com o desenrolar dos fatos, percebe-se que os insultos tinham por pano de fundo uma articulação de um grupo político para atacar e incriminar o grupo ligado à ideologia

³ Segundo Cruz (2019), o idoso sofre de problemas cardíacos e a família está apreensiva quanto aos efeitos de toda a situação em sua saúde.

oposta. Os discursos não tinham como objetivo apenas divulgar informações falsas, mas criar uma narrativa que servisse aos interesses ideológicos do grupo que os criou. É importante destacar o contexto em que tudo aconteceu: os fatos ocorreram no início de 2019, logo após a conturbada eleição presidencial do ano anterior, que foi marcada pelos embates entre direita e esquerda e pela propagação de notícias falsas, as *fake news*. Esses discursos estão inseridos no *ethos* da rivalidade política crescente no Brasil, principalmente após as eleições de 2014, impulsionado pelas crises política e econômica.

Também pode-se ressaltar, aqui, a íntima relação entre intolerância e *fake news* e seu encontro explosivo na Internet. Não é de hoje que o ser humano falseia fatos para conquistar determinados objetivos. Nas palavras de Altares (2018), “as regras que Marc Bloch intuiu há um século – que as notícias falsas precisam de uma sociedade disposta a acreditar nelas – começaram a ser aplicadas muito antes da era da comunicação de massas”. A criação de notícias falsas parte, muitas vezes, de alguma intolerância, como no caso do Santo Menino da Guarda, ocorrido em 1942⁴. Aproveitam-se do preconceito já existente para se espalhar e, à medida que se alastram, despertam ainda mais ódio contra a vítima.

O que o advento das redes sociais fez foi intensificar a propagação da mentira e dificultar o acesso à verdade. Uma vez publicada *online*, perde-se o controle sobre o alcance da informação. E, por mais que a Internet tenha facilitado o acesso ao conhecimento, o grande número de dados torna cada vez mais difícil filtrar o que é real do que não é. Schons (2007) aponta que o excesso contingencial de informações fez a Internet perder o controle da ordem, tornando sua estrutura funcional desordenada, anárquica, inconsistente, caótica, desenrolando o caos informacional. Além disso, por mais que depois a verdade um dia venha à tona, até lá, os estragos já foram feitos e às vezes são irremediáveis.

4.5 Discursos de ódio versus liberdade de expressão

Em dezembro de 2011, um caso de xenofobia *online* ganhou repercussão em todo o Nordeste. Segundo notícia veiculada no site Portal Geledés (2011), uma internauta, identificada como Sofia Fernandes, gaúcha, publicou diversas ofensas contras nordestinos na rede social Twitter, conforme a figura 6.

Os usuários da rede logo se voltaram contra a jovem, acusando-a de xenofobia. Xenofobia é o discurso de ódio contra estrangeiros, porém, como aponta o dossiê elaborado pela organização Comunica Que Muda (2016), no Brasil há uma espécie de xenofobia interna, com o discurso de ódio regional sempre presente, principalmente contra nordestinos.

O caso chegou à Ordem dos Advogados do Brasil, no estado do Ceará, que tomou providências para que a jovem fosse processada pelo crime de racismo. Há suspeitas, entretanto, de que o perfil não seja verdadeiro, dada a ausência de informações que possam identifica-la.

A análise de tal discurso não pode ser feita sem breves considerações sobre a história do Brasil. Com a crise econômica decorrente do fim do ciclo da cana de açúcar, em meados do século XIX, houve forte movimento migratório a fim de atender às demandas da cultura cafeeira no Sul, que passava por um processo de

⁴ Segundo Altares (2018), o caso do Santo Menino da Guarda, ocorrido em Toledo, em 1490, é um exemplo do uso de notícias falsas com fins ideológicos. Vários judeus e convertidos foram acusados pela Inquisição católica de assassinar um menino que nunca existiu. O caso culminou na expulsão dos judeus da cidade em 1492.

industrialização e urbanização. Essa mão-de-obra foi submetida a condições precárias de trabalho, à medida em que o governo central ignorava os problemas do norte, aumentando a dependência socioeconômica do Norte/Nordeste ao Sul do país. Tal situação favoreceu o surgimento de uma cultura em que os nordestinos são vistos como inferiores. Nas palavras de Silva (2016), “sob a marca ‘nordestinos’ se abrigam incômodos com problemas sociais sistêmicos: a pobreza, desigualdades no acesso a oportunidades de desenvolvimento, baixa escolarização, entre outros”.

As marcas dessa história são visíveis no discurso apresentado. A todo tempo, a autora dos insultos relaciona o Nordeste à pobreza (“estado de 4º mundo”, “vai cortar sua cana”, “mendigos”, etc.), relacionando-os, também, às culturas agrícolas predominantes na região (“cortadores de cana”, “raladores de mandioca”), e usando essas características para inferioriza-los.

Figura 6: Discurso de xenofobia interna contra nordestinos



Fonte: Portal Geledés, 2011.

Destaca-se o questionamento da jovem quanto ao direito de liberdade de expressão. Tal discurso procura dar legitimidade à intolerância por meio do apelo a normas jurídicas. Entretanto, revela-se totalmente equivocado. Como aponta Sarmiento (2006), por mais que seja um direito constitucional, a liberdade de expressão não foi concebida como um direito absoluto, na medida em que a própria

Constituição prevê dispositivos que o limitam, como a indenização por dano moral e à imagem e a inviolabilidade da privacidade e intimidade. Além disso, a prática de xenofobia constitui crime de racismo, punível na forma da lei 7.716 de 1989, que destaca a discriminação por procedência nacional.

4.6 Felipe Neto e as várias possibilidades do discurso

Em setembro de 2019, o cantor gospel Pastor Lucas usou suas redes sociais para denunciar o youtuber Felipe Neto por intolerância religiosa contra procissão católica, conforme divulgado por Silva (2019). O cantor compartilhou um vídeo gravado por Felipe Neto em 2016, cuja fala foi transcrita abaixo:

Agradecimento especial ao público de Uberaba que achou que era uma excelente ideia fazer uma passeata para Nossa Senhora, estourar fogos do lado do hotel, começando às oito e meia da manhã, pessoas do bem, né? Vamos fazer uma passeata para Nossa Senhora, eu sou obrigado também a comemorar. Pessoas do bem, né? Por que não pode ser uma procissão silenciosa? Você se vê obrigado a participar da procissão, filha de uma puta. Fico imaginando que Nossa Senhora seja surda, porque é a única explicação para esses desgraçados fazerem isso. (SILVA, 2019, s.p.)

Na publicação, Pastor Lucas escreveu

Ele acha intolerância religiosa quando em defesa das crianças criticamos os 14.000 livros LGBT que ele comprou para distribuir gratuitamente à população, mas e isso que ele tá fazendo no vídeo é o que? [...] Uma ofensa ao povo de Uberaba MG e aos católicos que tradicionalmente fazem procissão. (SILVA, 2019, s.p.)

Embora não tenha respondido diretamente à publicação, Felipe Neto se manifestou na rede social Twitter afirmando que nunca xingou Nossa Senhora, tampouco católicos.

Esse caso mostra as várias possibilidades que o discurso pode assumir. De acordo com Orlandi (2009, p. 42-43),

o discurso não existe em si, mas é determinado pelas condições ideológicas colocadas em jogo no processo sócio-histórico em que as palavras são produzidas. As palavras mudam de sentido segundo as posições daqueles que as empregam.

O discurso do cantor, ao invés de ser apenas uma denúncia à intolerância religiosa contra católicos, revela-se, ao analisar o contexto, uma forma de atacar o influenciador digital por uma ação anterior, com a qual o pastor não concorda. Na época, o prefeito do Rio de Janeiro mandou recolher da Bienal do Livro exemplares de uma obra com conteúdo LGBT voltada ao público adolescente. Entendendo tratar-se de preconceito contra os homossexuais, Felipe Neto anunciou a distribuição gratuita do livro entre os participantes do evento⁵. A iniciativa gerou polêmica, especialmente entre grupos religiosos, contrários à medida. Foi nesse contexto que o

⁵Segundo noticiado pelo site Metro Jornal (2019), na Bienal do Livro do Rio de Janeiro de 2019, o prefeito mandou recolher exemplares de uma história em quadrinhos voltada ao público adolescente, por considera-lo impróprio para menores. O material mostrava dois personagens masculinos se beijando. Em resposta, Felipe Neto anunciou a compra de 14.000 exemplares da obra para distribuição gratuita entre os participantes do evento.

pastor realizou a publicação. Percebe-se, portanto, as várias possibilidades que o discurso pode assumir. Não é só um apelo à tolerância religiosa, como uma represália à atitude do influenciador.

O discurso de Felipe Neto, por sua vez, também tem várias nuances. Para alguém que não professa a fé católica, o discurso pode ser entendido como mera reclamação acerca do barulho dos fogos e carros. Entretanto, após uma análise mais acurada, percebe-se que há uma ofensa à fé católica, na medida em que o influenciador usa xingamentos (“filha de uma puta”, “desgraçados”) e ridiculariza os fiéis, por meio da expressão “pessoas de bem, né?”. Além disso, ao perguntar se Nossa Senhora é surda, ele ataca diretamente um dos maiores símbolos daquela religião. Felipe Neto afirmou que não xingou Nossa Senhora nem os católicos. Uma análise literal e puramente gramatical do discurso pode concluir que não. Porém, quando se olha para o todo, nota-se o quanto a mensagem foi ofensiva.

4.7 Intolerância de classe: da Universidade para o Facebook

O preconceito social está relacionado à classe social, ou seja, ao poder aquisitivo que concede determinados *status* sociais aos indivíduos. O Dossiê Intolerâncias elaborado por Comunica Que Muda (2016) aponta que esse tipo de intolerância ocorre com mais frequência em sua forma abstrata, ou seja, desvinculado de um caso concreto, atingindo de maneira geral todo um grupo de pessoas, o que é demonstrado em frases como: “esse povo que usa a bolsa esmola”.

Em outubro de 2016, o site G1 (2016) reportou a existência de um grupo no Facebook que reúne relatos de discriminação e racismo na PUC-Rio. A iniciativa partiu dos próprios alunos para tratar sobre a humilhação sofrida diariamente no *campus* por serem bolsistas, pobres e/ou provenientes da periferia. Em menos de um mês após sua criação, o grupo, chamado Bastardos da PUC-Rio, já recebera 47 depoimentos, tendo publicado 27. As ofensas partem de alunos e até mesmo de professores, apesar da Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, a PUC-Rio, instituição privada, considerada de elite, contar com 51% de alunos bolsistas.

Em um dos casos apresentados na reportagem, uma aluna do curso de Design, bolsista do ProUni, relata que teve a infelicidade de se matricular em uma disciplina cuja professora não gostava de pobre e que fazia constantes piadinhas sobre empregadas domésticas. As falas dos demais entrevistados evidenciam que, no mundo real, assim como no virtual, o preconceito de classe se dirige a todo um grupo de pessoas, embora as consequências sejam individualizadas.

Esse caso distingue-se dos demais por ter percorrido o caminho inverso: trata-se de situações vexatórias ocorridas *offline* que ganharam repercussão através da mobilização nas redes sociais. Coaduna-se com o otimismo de Castells (1999) quanto ao uso útil das mídias digitais para promover mudanças na vida real. Por meio do Facebook, foi possível dar visibilidade aos problemas enfrentados por um grupo vulnerável. A divulgação do problema dá forças à minoria marginalizada e pode levar a mudanças de atitudes na sociedade, uma vez que a postura dos agressores passa a ser criticada e vetada por outros grupos que antes não tinham conhecimento do assunto, inclusive pela própria universidade. Além disso, a exposição incentiva que outros estudantes, até mesmo de outras instituições, não deixem situações como essas passar batido.

No caso da PUC-Rio, os organizadores do grupo conseguiram estabelecer um canal de comunicação com a reitoria para aprimorar a ouvidoria da instituição, bem como meios para investigar e punir os professores denunciados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, nota-se alguns pontos que explicam a propagação dos discursos de ódio na Internet. Primeiramente, verificamos, conforme Orlandi (2009), que o discurso está amparado na ideologia e tem historicidade. Desse modo, numa sociedade marcada pela cegueira moral e pela invisibilidade do outro, a intolerância tende a ganhar cada vez mais espaço.

Contraopondo-se os casos estudados com as teorias de Castells (1999) e Bauman (2004), conclui-se que a Internet não cria a intolerância, porém a amplifica. O anonimato permitido pela criação de perfis falsos é uma confortável barreira para que as pessoas disseminem seus preconceitos sem sofrer as consequências.

Entretanto, o anonimato não explica, sozinho, a propagação dos discursos de ódio. Sempre há aqueles que se utilizam de perfis verdadeiros e não parece haver medo ou pudor em expressar ofensas, mesmo sabendo se tratar de crimes cibernéticos. A facilidade em encontrar pessoas com interesses em comum encoraja as manifestações de intolerância, pois, como ensina Bauman (2004), as redes possibilitam um sem número de conexões, de modo que o agressor nunca está sozinho.

Nem mesmo a criminalização impede os comentários ultrajantes. No Brasil, a lei 7.716 pune diversas formas de discriminação desde 1989, tendo o Supremo Tribunal Federal alargado a interpretação da norma para incluir mais formas de preconceito, como a homofobia. Todavia, a lei parece não ter efeito na prevenção das ações. Há duas possíveis explicações para isso: a primeira, é a de que a investigação dos crimes virtuais é lenta e as penas são baixas. A segunda é que a cultura do preconceito e da intolerância está tão enraizada na sociedade que a perspectiva de penalização não é levada em conta.

Constatou-se, também, que as manifestações de intolerância na Internet estão relacionadas à criação e compartilhamento de notícias falsas. Através da análise das condições de construção do discurso, nota-se como esses são criados no intuito de manipular a massa contra determinado grupo ideologicamente rival. Os discursos assim criados aproveitam-se dos preconceitos já existentes na sociedade para se espalharem. Cria-se um círculo vicioso: as notícias falsas se espalham por causa da intolerância a certos grupos, ao mesmo tempo em que geram mais ódio e mais intolerância aos seus alvos. A Internet não só facilita a difusão dessas notícias como dificulta o descobrimento da verdade, dada a infinidade de informações presentes *online*.

A análise de casos revelou, ainda, que há uma certa tentativa de legitimar os discursos de ódio com base na liberdade de expressão. Tal argumento não se sustenta, uma vez que a liberdade não é absoluta e esbarra em outros direitos também salvaguardados pela Constituição.

Por fim, cabe ressaltar que os discursos assumem várias possibilidades. Uma publicação que, a princípio, pode parecer banal, pode trazer manifestações de intolerância oculta em suas entrelinhas e prejudicar inúmeras pessoas.

Porém, nem tudo está perdido. Ao mesmo tempo em que a Internet contribui para a propagação de discursos de ódio, ajuda a expor a intolerância e a tomada de consciência do problema. O estudo de casos demonstra que, embora sejam situações pontuais, as redes sociais podem mobilizar pessoas para quebrar a barreira da insensibilidade e provocar mudanças no mundo real.

Nesse ponto, cabe salientar que qualquer tentativa de coibir a propagação de discursos de ódio nas mídias digitais passa não só pela criminalização e agilização dos processos, mas principalmente pela quebra da barreira de indiferença pelo outro que marca a sociedade contemporânea. Bauman e Donskis (2014) alertam que esse mal não é sobrepujado pela correção política nem por uma tolerância burocratizada e compulsória, tampouco pelo multiculturalismo. Trata-se, na verdade, de um desafio ético.

Para além das políticas públicas, é preciso repensar as relações humanas, com uma virada cultural e educacional de rehumanização do próximo. Como discutido neste trabalho, a intolerância na rede é reflexo da intolerância no mundo real, então qualquer mudança deve ter início neste em primeiro lugar.

REFERÊNCIAS

ALTARES, Guillermo. A longa história das notícias falsas. **El país**, 18 jun. 2018. Disponível em: https://brasil.elpais.com/brasil/2018/06/08/cultura/1528467298_389944.html. Acesso em: 19 set. 2020.

BAUMAN, Zygmunt. **Amor líquido**: sobre a fragilidade dos laços humanos. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.

BAUMAN, Zygmunt. & DONSKIS, Leonidas. **Cegueira Moral**: a perda da sensibilidade na modernidade líquida. Rio de Janeiro: Zahar, 2014.

CARDOSO, Sarah Corrêa; ZAGO, Camila; SILVA, Bianca Vieira da. Discurso de ódio nas redes sociais: dignidade da pessoa humana face o abuso da liberdade de expressão e suas limitações. **Jus**, jan. 2019. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/71639/discurso-de-odio-nas-redes-sociais>. Acesso em: 19 set. 2020.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CATRACA LIVRE. Henrique Fogaça vai à Justiça após ofensas de internauta à filha. 10 jul. 2018. Disponível em: <https://catracalivre.com.br/cidadania/henrique-fogaca-vai-a-justica-apos-ofensas-de-internauta-a-filha/>. Acesso em 23 set. 2020.

CATRACA LIVRE. Ataques racistas contra Taís Araújo nas redes sociais. 01 nov. 2015. Disponível em: <https://catracalivre.com.br/cidadania/ataques-racistas-contratais-araujo-nas-redes-sociais/>. Acesso em 23 set. 2020.

COMUNICA QUE MUDA. **Dossiê intolerâncias visíveis e invisíveis no mundo digital**. S. L: S. N., 2016. Disponível em: https://s18628.pcdn.co/wp-content/themes/comunica/dist/dossie/dossie_intolerancia.pdf. Acesso em: 19 set. 2020.

CONFEDERAÇÃO ISRAELITA DO BRASIL. **Guia para análise de discurso de ódio**. S. L: S. N., 2019. Disponível em: <http://www.conib.org.br/wp->

content/uploads/2019/11/Guia-de-An%C3%A1lise-de-Discursos-de-%C3%93dio.pdf. Acesso em: 19 set. 2020.

CRUZ, Bruna Souza. "Quero paz": vovô do slime sente medo de sair de casa após vídeo viralizar. **Tilt**, 12 fev. 2019. Disponível em: <https://www.uol.com.br/tilt/noticias/redacao/2019/02/12/vovo-do-slime-no-youtube-nilson-isaias.htm>. Acesso em: 19 set. 2020.

DIAS, Surenã. Filho de Maurício de Sousa rebate comentário homofóbico no Instagram. **Observatório G**, 14 jun. 2019. Disponível em: <https://observatoriog.bol.uol.com.br/noticias/filho-de-mauricio-de-sousa-rebate-comentario-homofobico-no-instagram>. Acesso em: 19 set. 2020.

FILHO, João. As milícias virtuais usaram o 'vovô da slime' para armar uma arapuca contra a esquerda. **The Intercept Brasil**, 10 fev. 2019. Disponível em: <https://theintercept.com/2019/02/10/nilson-papinho-vovo-slime-bolsonaristas-feministas/>. Acesso em: 19 set. 2020.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

GREGOLIN, Maria do Rosario Valencise. A análise do discurso: conceitos e aplicações. **Alfa**, São Paulo, v. 39, p. 13-21, 1995. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/alfa/article/view/3967>. Acesso em: 19 set. 2020.

ISTO É. "Maju Coutinho é horrível e só está lá por causa da cor", diz Rodrigo Branco. 31 mai. 2020. Disponível em: <https://istoe.com.br/maju-coutinho-e-horrivel-e-so-esta-la-por-causa-da-cor-diz-rodriigo-branco/>. Acesso em: 19 set. 2020.

LOPES, Gustavo Casimiro. O preconceito contra o deficiente ao longo da história. **FDeportes.com Revista Digital**. Buenos Aires, v. 17, n. 176, jan. 2013. Disponível em: <https://www.efdeportes.com/efd176/o-deficiente-ao-longo-da-historia.htm>. Acesso em: 19 set. 2020.

MIGALHAS. MP apura racismo e injúria contra Maju, apresentadora do tempo da TV Globo. 06 jul. 2015. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/quentes/222965/mp-apura-racismo-e-injuria-contra-maju-apresentadora-do-tempo-da-tv-globo>. Acesso em: 19 set. 2020.

METRO JORNAL. Em resposta a Crivella, Felipe Neto distribui 14 mil livros com temática LGBT de graça neste sábado. 07 set. 2019. Disponível em: <https://www.metrojornal.com.br/entretenimento/2019/09/07/crivella-felipe-neto-14-mil-livros-lgbt-bienal-do-livro.html>. Acesso em: 19 set. 2020.

PORTAL GELEDÉS. Xenofobia: OAB-CE entrará com denúncia-crime contra jovem gaúcha acusada de agredir nordestinos no Twitter. 09 dez. 2011. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/xenofobia-oab-ce-entrara-com-denuncia-crime-contra-jovem-gaucha-acusada-de-agredir-nordestinos-twitter/>. Acesso em: 19 set. 2020.

PUFF, Jefferson. 'A professora não gostava de pobre': bolsistas criam página contra preconceito em universidade carioca. **G1**, 07 out. 2016. Disponível em:

<http://g1.globo.com/educacao/noticia/2016/10/a-professora-nao-gostava-de-pobre-bolsistas-criam-pagina-contrapreconceito-em-universidade-carioca.html>. Acesso em: 19 set. 2020.

ORLANDI, Eni P. **Análise de discurso: princípios e procedimentos**. 8. ed. Campinas: Pontes, 2009.

SARMENTO, Daniel. A liberdade de expressão e o problema do "Hate Speech". In: SARMENTO, Daniel. **Livres e iguais: estudos de Direito Constitucional**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2006.

SCHONS, Claudio Henrique. O volume de informações na Internet e sua desorganização: reflexões e perspectivas. *Informação e informação*, v. 12, n. 1, jan./jun. 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1748>. Acesso em: 19 set. 2020.

SILVA, Dayana. Pastor Lucas denuncia Felipe Neto por intolerância religiosa à procissão católica. **Buxixo Gospel**, 19 set. 2019. Disponível em: <https://www.obuxixogospel.com.br/2019/09/pastor-lucas-denuncia-felipe-neto-por-intolerancia-religiosa-a-procissao-catolica/>. Acesso em: 19 set. 2020.

SILVA, Yane Marcelle Pereira. **"Esses nordestinos..."**: discurso de ódio em redes sociais da internet na eleição presidencial de 2014. 2016. 152 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direitos Humanos e Cidadania, Universidade de Brasília, Brasília, 2016. Disponível em: https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/22791/1/2016_YaneMarcellePereiraSilva.pdf. Acesso em: 21 set. 2020.

VERMELHO, Sônia Cristina; VELHO, Ana Paula Machado; BERTONCELLO, Valdecir. Sobre o conceito de redes sociais e seus pesquisadores. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 836-881, ago. 2015. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022015000400863&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 19 set. 2020. Acesso em: 19 set. 2020.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiro a Deus, por ser tudo pra mim, ter me dado e continuar sempre dando forças, por a cada dia me transformar em uma pessoa melhor, me dar sempre muito mais que eu mereço, sei que não tenho palavras para descrever o quanto é forte o sentimento, mas sei o quanto que o senhor cuida de mim e das pessoas que eu amo.

Agradeço ao meus pais Dona Ana e seu Joãozinho por serem os melhores pais do mundo, por apesar de eu nunca ter sido a melhor filha do mundo, vocês acreditaram em mim, me deram forças e nunca saíram do meu lado. Por cada despedida, cada choro, cada noite mal dormidos, por todo trabalho pra dar uma vida melhor pra mim e para meus irmãos. Juro pra vocês que com fé em Deus ainda vou dar muito orgulho para vocês. Obrigada por acreditarem em mim, e serem tudo pra mim. Essa vitória e nossa Seu Joãozinho e dona Ana.

Aos meus irmãos Lucas e João Paulo por terem acreditado em mim, talvez quando eu nem soubesse que eu era capaz de ir tão longe, que eu sou capaz de surpreender, em especial a Lucas, que chegamos a morar juntos em Campina Grande, a gente sabe como não foi fácil, mas apesar de tudo, você nunca saiu do meu lado.

À minha tia Tonha (*in memoriam*), minha anjinha da guarda no céu, só a gente sabe a nossa conexão e não tenha um dia se quer que eu não lembre dela, e sei que você tá cuidando de mim, ao lado de Deus, Jesus e todo meus santos e família. Às minhas tias Raimunda e Fátima, por todo o apoio e sempre tiverem do meu lado, por cada sorriso, briga, mas acima de tudo carinho, apoio.

Ao meu namorado Bruno, por ser o amor da minha vida, por ter chorado, sofrido junto comigo, e estar comigo em todos os momentos, a gente sabe o quanto foi difícil essa distância eu em Campina Grande e você no Piauí, nossos choros a cada partida e a alegria em cada chegada, não foi fácil e como não foi, mas você sempre esteve lá, sempre comigo enxugando cada lágrima mesmo de longe, cuidando de mim, sempre preocupado comigo, porque sabia o quanto eu estava sofrendo, sempre cuidando de mim mesmo a mais de 720 quilômetros de distância. A gente foi forte, somos fortes.

À minha prima Raylla por ter sido minha irmã desde criança e estar sempre ao meu lado, me apoiando em tudo. Aos meus primos Francisco Alexandre, Francisco de Assis e André que sempre tiverem presente e eu sempre podendo contar com vocês. À minha tia Remédios que sempre teve torcendo por mim. À minha madrinha Mercês (*in memoriam*), tio Etevaldo (*in memoriam*), tio Francisco de Assis (*in memoriam*). À minha sogra e a Dona Francisca por sempre me apoiarem em tudo e todos da família do meu namorado. E a todos da minha família que sempre contribuíram diretamente e indiretamente para essa vitória. Aos meus anjinhos Mondrongo e Matusalém, meus gatinhos que agora estão ao lado de Deus.

Agradeço meu orientador Sebastião, por estar sempre me apoiando e ter sido um incrível orientador, a minha banca: professora Silvânia e professor Jomar, por serem professores incríveis, e ter sido uma grande oportunidade ser aluna de vocês em algumas disciplinas, aprendi muito com vocês não só na disciplina mas coisas para vida toda.

Agradeço a professora Maria Jackeline, por além de ser minha conterrânea, eu aprendi tanto e é uma pessoa incrível que eu sempre posso contar. A professora Ana Paula (*in memoriam*), sei que você agora está com Deus e olhando cada um de nós, você foi uma professora fantástica, além das aulas serem incríveis e como era bom te

encontrar fora da sala, você sempre com um sorriso no rosto, sempre abraçando e disposta a ajudar, conversar, nem que fosse por um minuto. Obrigada por tudo!

Agradeço também a cada professor que passou nesses anos, podem ter certeza que eu trouxe pra mim um pouco de vocês. Agradeço à coordenação: Flaviano e Pablo pela paciência, pela amizade, pelos sorrisos, pelas broncas, mas acima de tudo por estarem sempre torcendo por mim, por cada de palavra de apoio. Agradeço também a cada funcionário da UEPB, por sempre estarem com um sorriso no rosto. À Dilma, a Sergio e à mãe dele, por cada conversa e cada palavra de apoio.

Vou agradecer também as minhas amigas Lícia e Paula por estarem sempre comigo, me apoiando, e principalmente à Lícia que ajudou tanto com esse TCC, me ajudando através de orientações, me aguentando e apoiando, porque não foi fácil. À Hidaiane, por a gente ter morado juntas a maior parte dos anos que eu morei em Campina Grande, por ter sido minha amiga, minha companheira, pelos conselhos, mas pelas broncas também e por estar sempre me apoiando em tudo. A cada um dos meus amigos, que sempre tiverem torcendo por mim, me apoiando.

Essa vitória teve um pouquinho de cada um de vocês, aqui citados. Obrigada por tudo!