



Revista Katálys

ISSN: 1982-0259

Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Curso  
de Graduação em Serviço Social da Universidade Federal  
de Santa Catarina

Quadrado, Jaqueline Carvalho; Ferreira, Ewerton da Silva  
Ódio e intolerância nas redes sociais digitais  
Revista Katálys, vol. 23, núm. 3, 2020, Setembro-Dezembro, pp. 419-428  
Programa de Pós-Graduação em Serviço Social e Curso de Graduação  
em Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina

DOI: 10.1590/1982-02592020v23n3p419

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179664899005>

- Como citar este artigo
- Número completo
- Mais informações do artigo
- Site da revista em [redalyc.org](http://www.redalyc.org)

UABEM  
[redalyc.org](http://www.redalyc.org)

Sistema de Informação Científica Redalyc  
Rede de Revistas Científicas da América Latina e do Caribe, Espanha e Portugal  
Sem fins lucrativos acadêmica projeto, desenvolvido no âmbito da iniciativa  
acesso aberto

# Ódio e intolerância nas redes sociais digitais

**Jaqueline Carvalho Quadrado<sup>1</sup>**

<http://orcid.org/0000-0002-5220-3710>

**Ewerton da Silva Ferreira<sup>2</sup>**

<https://orcid.org/0000-0001-7588-0338>

<sup>1</sup> Universidade Federal do Pampa, Programa Pós-graduação em Políticas Públicas, São Borja, RS, Brasil

<sup>2</sup> Universidade Federal do Pampa, Programa Pós-graduação em Políticas Públicas, São Borja, RS, Brasil

## Ódio e intolerância nas redes sociais digitais

**Resumo:** O artigo objetiva discutir os discursos de ódio e intolerância nas redes sociais digitais, por meio de pesquisa bibliográfica e documental, ancorada na teoria social crítica. Toma a *Internet* como *lôcus* dos discursos e questiona: em que medida o ódio e a intolerância nas redes sociais digitais se constituem um risco frente ao estado democrático de direito? Compreende-se que a *Internet* é um espaço do contraditório, e isso tem muito a ver com o funcionamento dos mecanismos de seleção de dados e informação utilizados por plataformas como o *Google* ou o *Facebook*. Evidencia-se que o uso intensivo das redes sociais digitais está contribuindo para a formação de perfis marcados pela intolerância e pelo radicalismo. A análise demonstra que as redes sociais digitais se constituem uma ameaça frente ao estado democrático de direito.

**Palavras-chave:** Internet. Ódio - Redes sociais. Intolerância.

## Hate and intolerance in digital social networks

**Abstract:** This article aims to discuss the discourses of hate and intolerance in digital social networks, through bibliographic and documentary research, anchored in critical social theory. It takes the internet as the locus of speeches and asks: to what extent does hatred and intolerance in digital social networks constitute a risk in the face of the democratic rule of law? It is understood that the internet is a contradictory space, and this has a lot to do with the functioning of the data and information selection mechanisms used by platforms such as Google or Facebook. It is evident that the intensive use of digital social networks is contributing to the formation of profiles marked by intolerance and radicalism. The analysis shows that digital social networks are a threat to the democratic rule of law.

**Keywords:** Internet. Hate. Intolerance.

Recebido em 25.02.2020. Aprovado em 13.03.2020. Revisado em 16.06.2020.



© O(s) Autor(es). 2020 **Acesso Aberto** Esta obra está licenciada sob os termos da Licença Creative Commons Atribuição-NãoComercial 4.0 Internacional ([https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pt\\_BR](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.pt_BR)), que permite copiar, distribuir e reproduzir em qualquer meio, bem como adaptar, transformar e criar a partir deste material, desde que para fins não comerciais e que você forneça o devido crédito aos autores e a fonte, insira um link para a Licença Creative Commons e indique se mudanças foram feitas.

## Introdução

A sociedade e o cotidiano da maioria dos humanos foram tomados por uma gama de produtos eletroeletrônicos que ampliaram as possibilidades de interação entre os sujeitos e fomentaram uma via de posicionamento em relação ao exercício da cidadania e ao ativismo político. Nesse contexto, é natural que existam relações de comunhão e conflito, haja vista, que numa sociedade plural e democrática deva se preservar a convivência pacífica entre visões diferentes de mundo. No entanto, tornam-se cada vez mais necessárias ações que visem a compreensão e a sensibilização para os valores democráticos, principalmente os da tolerância com as diferenças e o respeito às liberdades e garantias individuais. Apenas desta forma crê-se que a barbárie não tomará o lugar da civilidade.

As redes sociais digitais, em sua configuração particular, explicitaram a emergência de produção e de circulação de enunciados de protesto (contrapalavra), portanto, situações de enfrentamento, lutas políticas e ideológicas. Evidencia-se, assim, o potencial dessas redes sociais de se constituírem como espaços contemporâneos para publicizar a produção dos próprios sujeitos envolvidos no evento como alternativa a outras mídias como, por exemplo, jornais e revistas, pertencentes às grandes empresas de comunicação que, por vezes, corroboram os interesses de uma classe hegemônica representante do discurso oficial.

O motivo que nos levou a estudar essa temática é a preocupação com os rumos que a sociedade brasileira está tomando a partir das redes sociais digitais, tendo em vista que pelas próprias redes sociais percebe-se o crescimento dos discursos de ódio e intolerâncias, o que já é evidente nos processos de mudanças no comportamento das pessoas.

O objetivo do artigo é contribuir para a compreensão dos reflexos das redes sociais digitais. Toma-se a Internet como lócus de pesquisa, e questiona-se: em que medida o ódio e a intolerância nas redes sociais digitais se constituem um risco frente ao estado democrático de direito? Para isso, o referido estudo apresentará abordagem qualitativa e se utilizará de pesquisa bibliográfica a respeito das redes e mídias sociais, com base em pesquisas anteriores, e pesquisa documental decorrente do Dossiê da Intolerância, do *site* Comunica Que Muda (CQM) que apresenta dados, análises e proposições sobre o tema.

Adota-se a perspectiva teórica materialista histórica dialética para nortear as discussões, alicerçadas no entendimento de que as sociedades humanas existem num determinado espaço, num determinado tempo, em que os grupos sociais as constituem mutáveis e que tudo - instituições, leis, visões de mundo, é provisório, passageiro e está em constante dinamismo e, potencialmente, pode ser transformado.

O artigo está dividido em duas seções. Numa primeira, são apresentadas breves considerações sobre as redes sociais digitais, a fim de compreender a estrutura das redes e a articulação com o ódio e a intolerância. Na segunda seção centra-se a discussão de como o ódio e a intolerância nas redes sociais digitais se constituem um risco frente ao estado democrático de direito.

## Breves considerações sobre as redes sociais digitais

As redes sociais digitais, em sua configuração particular, explicitaram a emergência de produção e de circulação de enunciados de protesto (contrapalavra), portanto, situações de enfrentamento, lutas políticas e ideológicas. Evidencia-se, assim, o potencial dessas redes sociais de se constituírem como espaços contemporâneos para publicizar a produção dos próprios sujeitos envolvidos num determinado evento como alternativa a outras mídias como, por exemplo, jornais e revistas, pertencentes às grandes empresas de comunicação que, por vezes, corroboram os interesses de uma classe hegemônica representante do discurso oficial.

O uso intensivo da Internet e das redes sociais digitais está contribuindo para a formação de perfis de atuação política, econômica, social, cultural, marcados pela intolerância e pelo radicalismo. Diariamente, surgem polêmicas e debates nas redes cujos participantes parecem tomados por uma fúria cega contra toda e qualquer opinião divergente. Há uma relação direta entre esse tipo de comportamento e a racionalidade dos algoritmos, responsáveis pela distribuição e organização de dados nas redes sociais. O problema é que quase ninguém tem consciência disso.

É o que se pode denominar de “efeito bolha: as pessoas que fazem parte delas dentro das redes são governadas por algoritmos e não pelo discernimento racional. O que é um paradoxo, porque tudo o que o Brasil precisa neste momento é de sensatez” (BELÉM, [2018]). O algoritmo contribui na busca do reconhecimento dos discursos e ações odiosas por outros sujeitos, que pensam de forma homogênea e em oposição às diversidades e o pluralismo social. Ao encontrar eco estas vozes ampliam os espaços para a livre manifestação e o apoio de outros sujeitos. Não se pode negar que as mesmas redes também contribuem para o arejamento das democracias imprimindo uma nova dinâmica nas relações entre a sociedade e o Estado (BELÉM, [2018]).

Há um clima de radicalização política permanente na *web* e, de repente, em torno de qualquer assunto, formam-se dois ou mais blocos de opinião diametralmente opostos, sem nenhum espaço para mediações. As pessoas refutam, com os argumentos mais simplistas, todo questionamento às suas opiniões a respeito do assunto do dia, ainda que seu nível de conhecimento sobre o mesmo seja mínimo.

A Internet, portanto, está contribuindo para a banalização de um tipo de maniqueísmo político radical, que inconscientemente acaba por impugnar o debate de ideias, o espaço do contraditório, e isso tem muito a ver com o funcionamento dos mecanismos de seleção de dados e informação utilizados por plataformas como o *Google* ou o *Facebook*.

Claro que a Internet, como qualquer tecnologia não é – em si – boa ou má. O uso que fazemos dela é o que define seu caráter. E, naturalmente, ela não é *culpada* pelo comportamento de seus usuários. Mas poucas pessoas têm consciência de que, na rede, as informações também podem ser manipuladas e que elas passam, a todo instante, por filtros automáticos que podem incidir profundamente sobre a formação da opinião.

É ditado um novo comportamento individual, gerando novas ideias e novas normas no seio da sociedade, ao mesmo tempo em que modifica a sociabilidade das relações. A maior contribuição prestada por esse modo de se comunicar, foi a mudança comportamental, uma vez que passou a pôr em evidência um comportamento mais inflexível, insensato, no qual os indivíduos tanto são um produto da sociedade quanto um iniciador de normas sociais. Nas palavras de Schumpeter (1976): uma *destruição criadora*. O indivíduo que destrói sistemas convencionais.

As pessoas começaram a usar as plataformas para expressar as próprias opiniões, possibilitando, assim, analisar um mesmo assunto sob vários ângulos. Mostrou-se, então, uma clara discrepância entre as informações vistas nas mídias tradicionais (jornais, rádio, televisão) e as compartilhadas nas mídias sociais digitais, propiciando que os usuários cedessem mais atenção aos assuntos que circulavam nas redes e, consequentemente, se engajassem mais.

Outrossim, Young (2006) afirma que a criação de *bolsões* de informação moldada estrategicamente para um grupo social específico cria uma ideia superficial de pluralidade, uma falsa representatividade. O que se tem na verdade são nichos que não representam uma visão plural da sociedade. Ou seja, segmentar a sociedade em nichos informativos baseando-se em padrões como classe social, etnia, gênero, orientação sexual, profissão ou orientação política, é uma forma de manter cada um num suposto *devido lugar*, visão compartilhada também por Bauman (2014).

Nesse sentido, essa vigilância é exatamente a expressão desse movimento de tensão multilateral que o mundo digital tem proposto. Isso dá uma tridimensionalidade aos fatos, porque os fenômenos são vistos de um ponto de vista em que tudo é realmente linguagem, ou seja, cada elemento de um fato é mais facilmente visualizado e, consequentemente, levado em consideração na formação de opinião do cidadão que habita nas redes. Não há mais apenas uma versão de uma história, há várias, dando profundidade, perspectiva, a um fato.

Diante da produção e circulação massiva de informação na *web* – estimativas apontam para 2,5 quintilhões de *bytes* por dia (DOMO, 2018) – as empresas de tecnologia desenvolveram sistemas de seleção de dados visando facilitar a vida dos usuários. Assim, o que vemos em nossas *timelines*, seja no *Facebook*, *Twitter* ou outros, está organizado mediante um processo de seleção cuja finalidade é a apresentação de um conteúdo personalizado e previamente filtrado. Isso é feito automaticamente, através de algoritmos que terminam por *limpar* conteúdos não identificados com nossos perfis.

De fato, esses filtros, obviamente, obedecem a uma racionalidade matemática e não há qualquer tipo de reflexão a respeito do que pode, ou não, interessar ao usuário. Isso demonstra que, corre-se o risco de receber informações que apenas corroborem aquilo que já se pensa a respeito de um determinado assunto; e isso é feito sem que as pessoas percebam. Dessa maneira, a divergência tende a sumir de nossas telas. E aí é que mora o perigo. Aliás, é importante lembrar que os algoritmos usados nas redes sociais – como o *EdgeRank* do *Facebook* – são tecnologias cujas estruturas de funcionamento são mantidas sob sigilo e, portanto, não se sabe muito a respeito de como operam essas seleções de informações.

É evidente que o *overload* informativo, característico da Internet, associado à escassez de tempo da vida contemporânea, terminam por tornar necessária a adoção de filtros, que permitam ao usuário selecionar informações sem custos e em pouco tempo. E é igualmente importante nos indagarmos se os algoritmos utilizados pelo *Google* ou pelo *Facebook* são realmente tecnologias *neutras*.

Ressalta-se ainda que, na Internet o fluxo de informações é contínuo, ininterrupto. Logo, se temos um fluxo permanente e se as informações que recebemos são filtradas, então a consequência é que teremos diante de nossos olhos, em pouco tempo, um volume imenso de informações sobre um mesmo assunto. No caso de uma mesma opinião, o efeito será o de consolidar uma visão de que *está todo mundo falando isso*. Alia-se a esse fato, a recepção de um grande volume de informação a respeito de um mesmo tema, termina por gerar uma sensação de urgência em relação a determinadas questões. Então, quando as pessoas são

levadas a participar de alguma polêmica, muitas vezes adotam um comportamento explosivo, replicando informações em grande quantidade em suas próprias redes, contribuindo para o sentimento coletivo de urgência e eliminando o tempo da reflexão. E como os filtros agem mecanicamente retirando boa parte do conteúdo contrário, o resultado pode ser o estabelecimento de um consenso artificial e perigoso. Ainda temos os *memes* e virais que podem incidir sobremaneira sobre a formação de falsos consensos e disseminação de mentiras e boatos na rede.

É fundamental reconhecer que tanto o uso das novas tecnologias da informação e comunicação podem fortalecer a cidadania quanto não se pode deixar de reconhecer que o ciberativismo pode estar gerando uma massa de especialistas em sua própria opinião.

### Discursos de ódio e intolerância

De acordo com o psicanalista Contardo Calligaris (apud PEREIRA, 2017), “nas redes sociais, é possível expressar o seu ódio, dar a ele uma dimensão pública, receber aplausos pelos seus amigos e seguidores e se sentir de alguma coisa validado”. Ou seja, as redes sociais produzem uma espécie de validação do seu ódio<sup>1</sup> que era muito mais difícil antes de elas existirem e se tornarem tão importantes na vida das pessoas.

Em decorrência da incidência de ações e posições intolerantes na rede, também aumentam os crimes de ódio, muitos, na forma de discurso do ódio. Os casos de crimes cibernéticos de ódio possuem como características o ataque principalmente às minorias na forma de misoginia, xenofobia, racismo, homofobia, intolerância religiosa, etc. De fato, é nas redes sociais digitais a incidência maior de discursos odiosos, e desponta no *Facebook*, segundo o Dossiê da Intolerância do *site* Comunica Que Muda (DOSSIÊ..., [2016]).

De acordo com o Dossiê da Intolerância, no ciberespaço são dez as principais formas mais evidenciadas: Aparência, Classe social, Deficiência, Homofobia, Misoginia, Política, Idade/geração, Racismo, Religião e Xenofobia (DOSSIÊ..., [2016]).

As semelhanças com os modelos fascistas de Estado também são muitas, uma vez que o autoritarismo que os caracteriza promove a perseguição, o preconceito com aqueles que não se alinham ao tipo idealizado imposto e a construção de dogmas pautados no senso comum (TIBURI, 2016, p. 167).

Nas palavras de Arendt (1999), para o mal, como o praticado pelos nazistas, não seria uma fatalidade, mas uma possibilidade da liberdade humana. Um mal sem motivos, sem raízes e sem explicação. Um mal inédito que, além de monstruoso, banal e burocrático, ao mesmo tempo era sistemático e eficiente.

O discurso do ódio, atualmente amplificado pelas redes sociais digitais, ganha projeção a partir da ação de *haters speech* (ROSENFELD, 2001, p. 02). Os *haters speech* são sujeitos que propagam mensagens preconceituosas, geralmente contra as minorias sociais tendo como base o racismo, as diferenças religiosas, étnicas ou de nacionalidade. Rosenfeld (2001, p. 03) realiza importante distinção do ponto de vista conceitual circunscrevendo o fenômeno em *hate speech in form* e *hate speech in substance*. Para o autor, como *hate speech in form* podemos classificar aquelas manifestações odiosas, ao passo que o *hate speech in substance* se refere à modalidade velada do discurso do ódio.

Para Santos e Silva (2016, p. 05), o discurso do ódio é a “prática social que reutiliza da linguagem e da comunicação para promover violência aos grupos, classes e categorias, ou ainda, a sujeitos que pertencem a estas coletividades, sendo algo que pode estar relacionado ao desrespeito à diferença e à identidade”. Nas redes sociais digitais, este tipo de discurso realiza-se pautado em estereótipos e estigmas sociais como se fosse uma disputa na qual quanto mais odioso o discurso, mais aceito e prestigiado é o emissor por grupos de pessoas que compartilham de suas ideias. “Parece haver um ‘ganho’ para quem incita ódio em redes sociais, e este ganho é a visibilidade, popularidade, reputação e influência. Tais fatores estão ligados a questões de pertencimento ao grupo ou afirmação de identidade” (SANTOS; SILVA 2016, p. 5).

Uma pesquisa na ferramenta de busca *Google* (2020), revela 36.600.000 entradas aproximadamente, quando se procura “discurso do ódio”, contra 8.080.000 entradas quando se busca “discurso de intolerância”. A diferença no número de buscas demonstra o interesse maior pelo tema “discurso do ódio”. Ou seja, há um número expressivo e representativo de pessoas que possuem o tem como interesse.

As reflexões de Tiburi (2016, p. 32) contribuem para pensar que “se o ódio irrompe no seio da sociedade civilizada em seu estágio tecnológico e, em nossa época, no ápice de tecnologia que é o digital, é porque, de algum modo, ele é parte dessa sociedade”.

Nessa direção, as informações extraídas do Dossiê da Intolerância do *site* Comunica Que Muda (CQM), corrobora a necessidade de analisar ódio e intolerância partir do materialismo histórico e dialético, compreendendo os indivíduos nas suas condições concretas de vida.

O CQM monitorou, por meio da plataforma *Torabit*, nas redes sociais digitais, nos meses de julho a setembro de 2017, os comentários a partir de dez tipos diferentes de intolerância: em relação à aparência das pessoas, às classes sociais, às deficiências, homofobia, misoginia, política, idade/geração, racismo, religião e xenofobia. A primeira edição monitorou também três meses, um ano antes. O documento traça um panorama de como ocorre o discurso de ódio na Internet brasileira, uma ferramenta fundamental para entender a intolerância nas redes sociais digitais (DOSSIÊ..., [2016]).

A seguir são reproduzidos alguns resultados da pesquisa do CQM. Esses resultados procuram traduzir e sintetizar os tipos de intolerância pesquisados.

Foram capturadas e analisadas 215.907 menções. A grande maioria das postagens captadas é do Twitter, que representa mais de 98% do levantamento. O *Instagram* é a rede que vem na sequência, com 1,5%. Vale destacar que a maioria dos dados do *Facebook* não são públicos, o que impede que boa parte dos comentários seja captada (DOSSIÊ..., [2016]).

A grande diferença nesse espaço de doze meses ficou por conta da intolerância política, maioria na primeira edição – mais de 273 mil –, mas que sofreu uma queda brusca em 2017, caindo para 26 mil, o que sugere cansaço para o debate político em boa parte dos internautas (DOSSIÊ..., [2016]).

Por outro lado, alguns tipos de intolerância apresentaram melhoras consideráveis em seus índices, ainda que a maior parte das menções continue negativa. Foi o caso, por exemplo, da homofobia, em que os comentários negativos passaram de 93,9% no primeiro estudo para 59,5%, em 2017. Outros destaques foram o preconceito sobre classe social, com as menções negativas passando de 94,8% para 61,2%, e a xenofobia, de 84,8% para 50,3% (DOSSIÊ..., [2016]).

A maior diferença com relação ao primeiro dossiê – e que ajuda a explicar a queda no número total de menções captadas – ocorreu com o tema intolerância política. Em 2016 foram mais de 273 mil comentários, enquanto em 2017 esse número caiu para 26 mil. Muito dessa queda tem relação direta com o momento político do período analisado, já que no primeiro levantamento o *impeachment* da presidente Dilma Rousseff estava em seu ápice (DOSSIÊ..., [2016]).

Assim, em 2017, o tipo de intolerância que obteve o maior número de comentários foi relacionado às pessoas com deficiência, com 45.873 menções, sendo 90,1% negativas. Não que haja intolerância propriamente com as pessoas que têm deficiência, mas os internautas usam termos como *demente*, *retardado* e *débil mental* para atacar (DOSSIÊ..., [2016]). Há uma persistência de traços que são históricos e estruturais no Brasil, aprofundando o já existente capacitismo.

Outros tipos de intolerância com porcentagens altas de postagens negativas foram sobre idade/geração (98,4%) e religião (91,2%). Somando todo o monitoramento, 77% das menções foram consideradas negativas e apenas 14,4% positivas (DOSSIÊ..., [2016]).

#### Quadro 1 - Dados de intolerância no Brasil, nos anos de 2016 e 2017

Temas	Dados 2016	Dados 2017
Deficientes	40.801	45.873
Classe social	11.256	42.347
Misoginia	79.484	35.061
Homofobia	53.126	29.407
Política	273.752	26.621
Aparência	27.989	19.272
Racismo	32.376	14.589
Religião	7.361	2.776
Xenofobia	2.134	1.784
Idade	14.502	1.285

Fonte: Adaptado de Dossiê da Intolerância ([2016]).



Além de separados por tipo de intolerância, os comentários captados foram classificados como

[...] negativos (quando eram preconceituosos ou reforçavam discursos de ódio), positivos (quando combatiam a intolerância) e, e neutros (quando não apresentavam um posicionamento claro de quem postava). E o resultado, embora um pouco melhor que em 2016, ainda assusta: 77% das menções foram consideradas negativas, contra 84% no primeiro dossiê. (DOSSIÊ..., [2016]).

Com a leitura desses indicadores, é evidente a necessidade de avançar ainda mais na marca histórica proposta pelas políticas públicas – respeito a diversidade, respeito ao outro, proteção social etc. Desse modo, Bia Pereira, coordenadora-geral do Comunica Que Muda (DOSSIÊ..., [2016]), sublinha o fato de que

[...] queremos reforçar o poder transformador da comunicação. A intolerância nas redes é resultado de preconceitos da sociedade. Não é uma invenção da internet. O fato de se estar atrás de uma tela de computador, além de um pretenso anonimato, acaba incentivando os discursos de ódio nas redes.

De acordo com O Dossiê da Intolerância ([2016], p. 06) 88% de menções odiosas no *Facebook* no ano de 2016 foram em relação à misoginia. Esse percentual traz uma aparente contradição: aparente porque o reconhecimento da igualdade de gênero existe no ordenamento jurídico e é reconhecido. A igualdade formal, prevista em lei, não muda a realidade por si só.

Levando-se em conta os números apresentados pelo Dossiê da Intolerância, que apresenta dados que colocam o *Facebook* como a maior plataforma com comentários e postagens de ódio, em muitos casos tem-se a impressão de que as expressões odiosas das redes sociais digitais se materializaram nas ruas. Estes dados evidenciam que o ódio e a intolerância no Brasil possuem, além de uma dimensão simbólica, algo real e concreto, condicionante nas relações sociais, e no estado democrático de direito.

Como ensina Chauí (2000), as manifestações de intolerância e ódio não são um fenômeno recente, pois a sociedade brasileira, diferentemente do que se apregoa historicamente, está longe de ser cordial e pacífica. As redes sociais digitais são um lugar em que o espaço privado se torna público, e as opiniões e pontos de vista que se pautam no preconceito e na intolerância ficam expostas.

Destaca-se que na cultura brasileira existe uma dificuldade histórica em reconhecer esta cultura do ódio e da intolerância, já que, a justificativa proposta de que o discurso é inferior à prática, ou seja, há uma hierarquia da agressão, pois acredita-se que a palavra não significa a materialização da ação. Posto isto, a agressão verbal ou escrita seria apenas uma ação sem consequências por não ter havido agressão física, que de acordo com esta crença materializaria a ação de agressão.

Há também, um não entendimento sobre o que se trata a liberdade de expressão prevista no artigo 5º, inciso IV da Constituição Federal de 1988, pois esta assegura a garantia ao livre pensamento e à livre expressão tendo como prerrogativa às 133 liberdades individuais (direitos civis e políticos). Tal inciso caracteriza o espírito republicano configurando-se em um princípio democrático (BRASIL, [2016]). Ou seja, liberdade de expressão não significa liberdade para a agressão.

Indaga-se qual o limite da liberdade de expressão ou seria isso discurso de ódio? Como diz a filósofa estadunidense Judith Butler, em *Excitable Speech*:

A linguagem opressora do discurso de ódio não é mera representação de uma ideia odiosa; ela é em si mesma uma conduta violenta, que visa submeter o outro, desconstruindo sua própria condição de sujeito, arrancando-o do seu contexto e colocando-o em outro onde paira a ameaça de uma violência real a ser cometida – uma verdadeira ameaça, por certo (1997, p. 185).

Outra característica constatada no cerne da negação desta cultura é a “crença na autoridade da palavra” (SANTOS; SILVA 2014, p. 32). O agressor, ou opressor exterioriza seus pensamentos livremente nas redes sociais digitais sem levar em conta de que aquele é um espaço público. Para isto justifica seu discurso, como um direito de livre expressão por ter sido proferido em sua conta particular. De forma resumida este conjunto de fatores se refere à descaracterização – a renegação da existência do discurso do ódio alimentada por visões de mundo que se mostraram herdadas na tradição de pensamento ocidental: a crença na inocuidade da fala do discurso; a crença na propriedade do privado como lugar do discurso.

Segundo Santos e Silva (2014, p. 05), a estrutura argumentativa do discurso do ódio comporta:

[...] banimento do outro, ou a tentativa de banimento (I) que se revela numa atitude de intolerância quanto ao diferente geralmente considerado como inimigo. O acionamento do pânico, tanto moral

quanto social (II) instiga intencionalmente o medo entre a maioria dominante com o objetivo de torná-la opressora. O argumento ideológico (III) de cunho político, social ou religioso mira a manutenção de um estado de coisas para um grupo dominante.

São seis características a serem destacadas quando se trata de um discurso que demonstra intolerância: o discurso do ódio; a proposição de revisionismo histórico; a utilização de argumentação depreciativa (*ad hominem*); retórica contraditória; o raciocínio maniqueísta; e a divulgação de informações falsas (*fake news*).

A argumentação depreciativa, assemelha-se ao conceito *Argumentum ad hominem*. Isto é, “um tipo de falácia que se caracteriza quando determinada pessoa responde a um argumento com críticas negativas ao seu autor e não ao conteúdo apresentado” (DICIONÁRIO DE SIGNIFICADOS, 2020).

A retórica contraditória também pode ensinar a lógica da inversão, que depende da capacidade de distorcer os fatos. De acordo com Tiburi (2016, p. 59):

A retórica como campo da linguagem definiu as estratégias da distorção por meio de uma classificação das falácias. Ela pode parecer bem racional, mas, em geral, apela, como qualquer falácia, a uma espécie de drible argumentativo. Pela inversão basta colocar uma coisa no lugar da outra. Trocar o lugar de quem fala, por exemplo. Vemos essa lógica presente tanto na culpabilização da vítima, quanto na vitimização do culpado. Toda a lógica da cibercultura da intolerância é reforçada pelo raciocínio maniqueísta, no qual, o bem e o mal estão em eterna disputa.

O comentário também apoiasse sobre o revisionismo histórico e o raciocínio maniqueísta. Destaca-se a quantidade de *likes*, ou seja, indicado concordância com o comentário.

**Destaca-se que na cultura brasileira existe uma dificuldade histórica em reconhecer esta cultura do ódio e da intolerância, já que, a justificativa proposta de que o discurso é inferior a prática, ou seja, há uma hierarquia da agressão, pois acredita-se que a palavra não significa a materialização da ação. Posto isto, a agressão verbal ou escrita seria apenas uma ação sem consequências por não ter havido agressão física, que de acordo com esta crença materializaria a ação de agressão.**

Por final, outro desafio é a utilização de informações falsas. Nesse caso, o tipo de ação nominada, como *fake news*, consistem em notícias falsas veiculadas no ciberespaço com a intenção de auferir lucros com as curtidas recebidas na postagem. Dessa forma, o *fake news* vira a não-notícia e pode ser dividida em quatro categorias de acordo com a intenção de quem a veicula: (I) os que intencionalmente buscam enganar através de manchetes tendenciosas; (II) os de reputação razoável que compartilham boatos em larga escala sem verificar corretamente os fatos; (III) os que relatam de forma tendenciosa fatos reais, manipulando a informação; e (IV) os que humoristicamente trabalham com situações hipotéticas. Nesses casos, o maior risco é que as notícias sejam compartilhadas fora do contexto (SOUZA; PADRÃO, 2017).

De acordo com Souza e Padrão (2017, p. 38), há um diálogo claro entre a ascensão das *fake news* e a pós-verdade. Ou seja, aquilo em que as pessoas escolhem acreditar importa mais do que a verdade dos fatos. Dessa forma, ao encontrar uma notícia que se adeque às suas convicções pessoais, as pessoas não hesitam em compartilhá-la sem ao menos verificar a procedência dos fatos. No Brasil, também não é diferente. A proximidade entre as *fake news* e a boataria é evidente e, desta forma, a política, o social, a cultura são envolvidos por uma teia de armadilhas que podem evocar por um lado o descuido no trato de recepção e emissão de informações, e por outro emitir intencionalmente, informações falsas, com propósitos diversos.

Uma das formas de como a ideologia dominante age é que ela expressa o que é particular como se fosse o universal, portanto, conectado aos interesses comuns. A burguesia consegue fazer isso, porque oculta as determinações históricas, econômicas, sociais, políticas e culturais e, ao ocultá-las, difunde que as relações sociais correspondem imediatamente ao real e isto se apresenta como algo natural, como se fosse



expressão da força da natureza e/ou próprio da natureza humana e não como uma correspondência da relação de dominação. A naturalização das relações impede a possibilidade de mudança das coisas, visto que difunde que há uma única saída e elas são apresentadas como inevitáveis. A finalidade da burguesia quando apresenta o particular como universal nada mais é do que garantir a reprodução das relações de dominação sobre a classe trabalhadora.

Outra forma como opera a ideologia para Marx e Engels (2007, p. 94) é por meio da inversão das coisas, “se, em toda ideologia, os homens e suas relações aparecem de cabeça para baixo como numa câmara escura, esse fenômeno resulta do seu processo histórico de vida, da mesma forma como a inversão dos objetos na retina resulta de seu processo de vida físico”. Ora, a inversão não emerge na ideologia, mas há uma inversão do real que se apresenta ideologicamente. Por sua vez, os pensadores, os ideólogos, enquanto produtores de ideias, “[...] regulam a produção e a distribuição das ideias de seu tempo; e, por conseguinte, que as suas ideias são as ideias dominantes da época” (MARX; ENGELS, 2007, p. 47).

Entende-se que a convergência entre estas características expostas, constituem a cibercultura da intolerância. Utiliza-se um princípio democrático exercido pelo ciberativismo inicial na utilização das redes sociais digitais. Estas atuam como meio eficaz para a veiculação de agendas defendidas por movimentos sociais. A própria literatura sobre o tema, ainda considera o ciberativismo como a disseminação de ideais democráticos, porém, as mesmas plataformas são utilizadas para defender ideias antidemocráticas.

Ainda na interpretação de Tiburi (2016) é necessário que se combata a antipolítica denunciando os líderes manipuladores, assim como os interesses mercadológicos por trás das mídias tradicionais. De forma geral, a cibercultura da intolerância dissemina e banaliza o mal (ARENDT, 1999), o que requer não apenas a promoção de valores democráticos, mas a colocação destes em prática. Apenas assim acredita-se que a intolerância política e de outros tipos possa ser controlada e gradualmente diminuída.

Por isso, reafirma-se que a violência possui dimensões culturais, mas não se limita a estas, reproduz-se via discursos, mas também em ações e no direcionamento das políticas públicas. Dessa forma, diante das contradições desse sistema, também mantido e legitimado pelo direito, a intensificação de ódio e intolerância, podem fomentar saídas coletivas e despertar mais sujeitos para a construção de uma nova sociedade.

## Considerações finais

A primeira conclusão a que se chega neste artigo, é a constatação de uma acentuada insensatez, falta de respeito, de valores básicos, e incitação a diversos tipos de delitos e crimes.

A intransigência e o radicalismo nas redes sociais digitais devem ser rebatidos por quem acredita que estas devem servir à promoção da liberdade de opinião, ao pluralismo e ao debate democrático de ideias e não à reprodução de outras formas de alienação e ao desrespeito aos direitos humanos. A luta por direitos humanos deve se fazer presente em uma perspectiva de totalidade, como uma forma para empreender uma luta anticapitalista, antirracista e antipatriarcal.

Discurso de ódio e intolerância na *Internet* precisa ser visto como uma violação de Direitos Humanos, mas também como um risco à construção de uma esfera pública virtual democrática, plural. Esse tipo de violações de direitos nas redes sociais digitais pode silenciar opiniões e pontos de vista diferentes. E calar aqueles que já sofrem violações de direitos, cotidianamente, como o caso de LGBTQIs, negros, quilombolas, mulheres, indígenas, pessoas com deficiência, dentre outros segmentos populacionais historicamente subalternizados.

Por isso, compreender a dinâmica de funcionamento das redes sociais digitais e seus filtros é algo indispensável à adoção de uma postura crítica e equilibrada diante das polêmicas reproduzidas diariamente pela *Internet*. Este é um dos desafios da democracia no século XXI.

## Referências

- ARENDT, H. *Eichmann em Jerusalém: um relato sobre a banalidade do mal*. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.
- BAUMAN, Z. *Estado de Crise*. Rio de Janeiro: Zahar, 2014.
- BELÉM, E. de F. A marcha da insensatez: redes sociais estão destruindo a sociedade civil. *Revista Bula*, [2018]. Não paginado. Disponível em: <https://www.revistabula.com/12570-a-marcha-da-insensatez-redes-sociais-estao-destruindo-a-sociedade-civil/>. Acesso em: 24 fev. 2020.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 18 jan. 2020.
- BUTLER, J. *Excitable Speech: A Politics of the Performative*. New York: Routledge, 1997.

- CHAUÍ, M. *Mito fundador e sociedade autoritária*. São Paulo: Perseu Abramo, 2000.
- DICIONÁRIO DE SIGNIFICADOS. *Significado de Ad hominem*. 2020. Disponível em: <https://www.significados.com.br/ad-hominem/>. Acesso em: 25 fev. 2020.
- DOMO. Data Never Sleeps 6.0: How much data is generated every minute? 2018. Disponível em: [https://www.domo.com/assets/downloads/18\\_domo\\_data-never-sleeps-6+verticals.pdf](https://www.domo.com/assets/downloads/18_domo_data-never-sleeps-6+verticals.pdf). Acesso em: 24 fev. 2020.
- DOSSIÊ intolerâncias: visível e invisíveis no mundo digital. *Comunica que muda*, [São Paulo]: Nova/sb, [2016]. Disponível em: <https://www.comunicaquemuda.com.br/dossie/intolerancia-nas-redes/>. Acesso em: 20 jan. 2020.
- GOOGLE. *Discurso de intolerância*. Disponível em buscador *Google*. Acesso em: 23 fev. 2020.
- GOOGLE. *Discurso do ódio*. Disponível em buscador *Google*. Acesso em: 23 fev. 2020.
- HOLLANDA, A. B. de. *Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988.
- MARX, K.; ENGELS, F. *A ideologia alemã*. São Paulo: Boitempo, 2007.
- PEREIRA, N. Redes sociais validam o ódio das pessoas, diz psicanalista. *BBC Brasil*, São Paulo, 10 jan. 2017. Não paginado. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/brasil-38563773>. Acesso em: 18 jan. 2020.
- ROSENFELD, M. Hate speech in constitutional jurisprudence: a comparative analysis. *Law Research Paper*, New York, n. 41, abr. 2001. Disponível em: [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=265939](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=265939). Acesso em 15 de fev. 2020.
- SANTOS, M. A., SILVA M. T. M. Discurso do Ódio na Sociedade da Informação Preconceito, Discriminação e Racismo em Redes Sociais. In: CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI/UNINOVE, 22., 2013, São Paulo, *Anais [...]*. Florianópolis: Sociedade global e seus impactos sobre o estudo e a efetividade do Direito na contemporaneidade, 2013, p. 82-99.
- SCHUMPETER, J. A resposta criadora na história econômica. In: Lucas (org.). *Economia e Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Zahar, 1976.
- SOUZA, C. A.; PADRÃO, V. Quem lê tanta notícia (falsa)? Entendendo o combate contra as “fake news”. *ITs Rio*, Rio de Janeiro: 2017. Disponível em <https://itsrio.org/pt/publicacoes/quem-le-tanta-noticia-falsa/>. Acesso em: 25 fev. 2020.
- TIBURI, M. *Como conversar com um fascista*. Rio de Janeiro: Record, 2016.
- YOUNG, I. M. Representação política, identidade e minorias. *Lua Nova*, São Paulo, n. 67, p. 139-190, 2006. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-64452006000200006&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-64452006000200006&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 20 fev. 2020.

## Nota

- 1 Apalavra ódio, substantivo masculino, de acordo com o dicionário Aurélio significa, *aversão inveterada e absoluta; raiva; rancor; antipatia*. Sua etimologia remete ao latim *odium*, que por sua vez significa *raiva excessiva, bem como aversão, repugnância, rancor, ímpetos de vingança* (HOLLANDA, 1988).

---

## Jaqueline Carvalho Quadrado

Jaquelinequadrado@unipampa.edu.br

Doutora em Sociologia pela Universidade de Brasília (UNB)

Professora do Programa de Políticas Públicas da Universidade Federal do Pampa/RS (UNIPAMPA)

---

## Ewerton da Silva Ferreira

Ewertonferreira266@gmail.com

Mestrando em Políticas Públicas pela Universidade Federal do Pampa/RS (UNIPAMPA)

## UNIPAMPA

Rua Vereador Alberto Benevenuto, 3200

São Borja – RS – Brasil.

CEP: 97670-000

## Agradecimentos

Não se aplica.

## Agência financiadora

Não se aplica.

## Contribuições das autoras

O artigo foi escrito em coautoria e trata de temática de estudo, ensino e pesquisa de ambas as autoras. De modo mais específico, a Introdução, o item Discursos de ódio e intolerância e as Considerações Finais foram redigidas conjuntamente. Todo o texto foi revisado e formatado por ambas as Autoras, contudo, o subitem

“Breves considerações sobre as redes sociais digitais” obteve maior participação de Jaqueline Carvalho Quadrado.

**Aprovação por Comitê de Ética e consentimento para participação**

Não se aplica.

**Consentimento para publicação**

Consentimento das autoras.

**Conflito de interesses**

Não há conflito de interesses.