

PUCRS

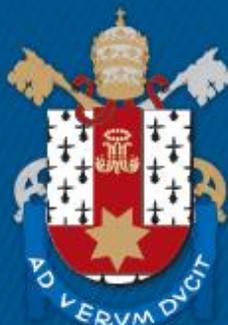
ESCOLA DE HUMANIDADES
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO EM CIÊNCIAS SOCIAIS

DÉBORA ELY SILVEIRA

MARISA LETÍCIA:
MORTE, POLÍTICA E ÓDIO EM TEMPOS
DE REDES SOCIAIS E POLARIZAÇÃO

Porto Alegre
2018

PÓS-GRADUAÇÃO - *STRICTO SENSU*



Pontifícia Universidade Católica
do Rio Grande do Sul

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE HUMANIDADES
PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS SOCIAIS
DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

DÉBORA ELY SILVEIRA

**MARISA LETÍCIA:
morte, política e ódio em tempos
de redes sociais e polarização**

Porto Alegre

2018

Débora Ely Silveira

MARISA LETÍCIA:

morte, política e ódio em tempos
de redes sociais e polarização

Dissertação apresentada como requisito para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
Graduação em Ciências Sociais da Escola de
Humanidades da Pontifícia Universidade Católica
do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Ghiringhelli Azevedo

Porto Alegre

2018

Ficha Catalográfica

S587m Silveira, Débora Ely

Marisa Letícia : morte, política e ódio em tempos de redes sociais e polarização / Débora Ely Silveira . – 2018.

145.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais, PUCRS.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Ghiringhelli Azevedo.

1. Discurso de ódio. 2. Redes sociais. 3. Polarização. I. Azevedo, Rodrigo Ghiringhelli. II. Título.

Elaborada pelo Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica da PUCRS
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Bibliotecária responsável: Salete Maria Sartori CRB-10/1363

Débora Ely Silveira

MARISA LETÍCIA:

morte, política e ódio em tempos
de redes sociais e polarização

Dissertação apresentada como requisito para
obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-
Graduação em Ciências Sociais da Escola de
Humanidades da Pontifícia Universidade Católica
do Rio Grande do Sul.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Ghiringhelli Azevedo.

Aprovada em: _____ de _____ de 2018.

BANCA AVALIADORA:

Prof. Dr. Alex Niche Teixeira (UFRGS)

Prof. Dr. Rodrigo Ghiringhelli Azevedo (PUCRS)

Profa. Dra. Teresa Cristina Schneider Marques (PUCRS)

As mídias sociais deram o direito à fala a legiões de imbecis que, anteriormente, falavam só no bar, depois de uma taça de vinho, sem causar dano à coletividade. Diziam imediatamente a eles para calar a boca, enquanto agora eles têm o mesmo direito à fala que um ganhador do Prêmio Nobel.

Umberto Eco

AGRADECIMENTOS

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Escola de Humanidades da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul pelo aprendizado.

Ao professor e orientador Rodrigo Ghiringhelli de Azevedo pela confiança na pesquisadora caloura e pela inspiração intelectual.

Ao Grupo RBS e aos colegas de Redação pelo incentivo ao estudo.

Às minhas amigas pelo suporte inabalável.

Por fim, aos mais importantes. Meus principais apoiadores, Bruno, Ivo, Maria Inês, Simone e Thales.

RESUMO

Inserida no campo das Ciências Sociais Aplicadas, esta dissertação analisa os impactos ocorridos no debate político brasileiro a partir das profundas transformações na comunicação promovidas pelo progresso das redes sociais. Livre de mediação, o ambiente *on-line* estabeleceu novos padrões de interação que concederam autonomia aos indivíduos. Diante dessa dinâmica, assistiu-se à propagação de mensagens intolerantes, consideradas manifestações de discurso de ódio, especialmente no Facebook. A rede social transformou-se em uma propagadora de agressividade e consolidou-se como um terreno fértil para a ampliação de conflitos sociais. Como pano de fundo dessa dinâmica, está a crise política brasileira, aprofundada nos protestos de junho de 2013 e ainda em andamento. Nessa etapa da História recente, viu-se a radicalização do discurso político, o derretimento do PT e de seu principal líder, Luiz Inácio Lula da Silva, e a consolidação das redes sociais como um importante canal de discussão. Em uma abordagem sociológica do fenômeno, esse estudo analisou os comentários publicados em matérias compartilhadas pela página do Facebook do jornal Zero Hora sobre o adoecimento e a morte da ex-primeira-dama Marisa Letícia por meio da Análise de Conteúdo (AC). O *corpus* soma 8.627 comentários distribuídos em 16 *posts*. À luz da metodologia, considera-se o caso um importante sintoma para a compreensão da crise política no país. Em um ambiente de polarização, as redes sociais confirmaram-se como um ambiente de afirmação de ideologias, reprodução de agressividade e radicalização de discussões. Nesse cenário, sobra pouco espaço para o debate democrático.

Palavras-chave: Discurso de ódio. Redes sociais. Polarização.

ABSTRACT

Under the field of Applied Social Sciences, this study analyzes the impacts occurred in the Brazilian political debate stems from the profound changes in communication promoted by the progress of social networks. Without intercession, the online environment established new patterns of interaction that granted individuals autonomy. Faced with this dynamic, the propagation of intolerant messages, considered manifestations of hate speech, takes place especially on Facebook. In summary, the social network has become a propagator of aggressiveness and has become a fertile ground for the expansion of social conflicts. As a backdrop to this dynamic, there is the Brazilian political crisis, which deepened with the protests of June 2013 and is still underway. At this stage of recent history, it occurred the radicalization of political discourse, the wear and tear of PT and its main leader, Luiz Inácio Lula da Silva, and the consolidation of social networks has been seen as an important channel for discussion. In a sociological approach to the phenomenon, this study analyzed the comments published in articles shared by Zero Hora's Facebook page about the illness and death of former First Lady Marisa Letícia through Content Analysis (CA). The corpus is 8.627 comments distributed in 16 posts. In light of the methodology, the case is considered an important symptom for understanding the political crisis in the country. In an environment of polarization, social networks have been confirmed as an environment of affirmation of ideologies, reproduction of aggressiveness and radicalization of discussions. In this scenario, there is little room for a democratic debate.

Keywords: Hate speech. Social network. Polarization.

LISTA DE SIGLAS

AC – Análise de Conteúdo

AVC – Acidente Vascular Cerebral

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

PMDB – Partido do Movimento Democrático Brasileiro

PR – Partido da República

PSDB – Partido da Social Democracia Brasileira

PSOL – Partido Socialismo e Liberdade

PT – Partido dos Trabalhadores

SUS – Sistema Único de Saúde

UNESCO – Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	89
Gráfico 2 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	91
Gráfico 3 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	94
Gráfico 4 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	96
Gráfico 5 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	99
Gráfico 6 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	102
Gráfico 7 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	105
Gráfico 8 - Classificação de comentários publicados na na página do Facebook.....	108
Gráfico 9 - Classificação de comentários publicados na página do Facebook.....	111
Gráfico 10 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	115
Gráfico 11 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	116
Gráfico 12 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	119
Gráfico 13 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	121
Gráfico 14 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	123
Gráfico 15 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	125
Gráfico 16 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook.....	127
Gráfico 17 - Classificação dos comentários publicados do Facebook	130

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Taxa média de engajamento	80
Tabela 2 - Publicações no Facebook de Zero Hora sobre Marisa Letícia	81
Tabela 3 - Categorias de sistematização	88

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
2 DISCURSO, ÓDIO E REDES SOCIAIS	14
2.1 DISCURSO E DISPUTA POR PODER	15
2.2 ÓDIO E INDIVÍDUO	211
2.3 REDES E SOCIEDADE	28
2.3.1 Redes e indignação	38
3 DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS	444
3.1 DISCURSO DE ÓDIO NO FACEBOOK.....	55
4 O CENÁRIO POLÍTICO BRASILEIRO	59
4.1 OS PROTESTOS DE JUNHO DE 2013	59
4.2 A NOVA DIREITA E O CONSERVADORISMO	62
4.3 AS ELEIÇÕES PRESIDENCIAIS DE 2014	66
4.4 O <i>IMPEACHMENT</i> DE DILMA ROUSSEFF	67
4.5 O DEBATE POLÍTICO NAS REDES SOCIAIS	72
4.6 LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA, MARISA LETÍCIA E LAVA-JATO	75
5 ANÁLISE	78
5.1 METODOLOGIA: ANÁLISE DE CONTEÚDO	78
5.2 OS COMENTÁRIOS SOBRE O CASO MARISA LETÍCIA.....	80
5.2.1 Mapa do caso	86
5.3 ANÁLISE QUANTITATIVA	87
5.4 ANÁLISE: ETAPA QUALITATIVA.....	90
5.4.1 Postagem 1.....	90
5.4.2 Postagem 2.....	94
5.4.3 Postagem 3.....	96
5.4.4 Postagem 4.....	98
5.4.5 Postagem 5.....	102
5.4.6 Postagem 6.....	104
5.4.7 Postagem 7.....	107
5.4.8 Postagem 8.....	110
5.4.9 Postagem 9.....	114
5.4.10 Postagem 10.....	116
5.4.11 Postagem 11.....	118

5.4.12 Postagem 12.....	120
5.4.13 Postagem 13.....	123
5.4.14 Postagem 14.....	124
5.4.15 Postagem 15.....	126
5.4.16 Postagem 16.....	130
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	134
REFERÊNCIAS	137

1 INTRODUÇÃO

O processo de comunicação entre os indivíduos passou por uma série de transformações a partir do avanço das redes sociais. Diante da popularização dessas ferramentas *on-line*, o compartilhamento de enunciados tornou-se horizontal e interativo, uma vez que ocorre em um universo livre, praticamente isento de mediação e passível de rápida disseminação de mensagens (CASTELLS, 2013). Essa dinâmica consolidou-se especialmente no Facebook, rede social com ampla penetração que oferece ao usuário um espaço de autonomia (NUNES, 2017).

Entre os muitos aspectos decorrentes desse fenômeno, destaca-se a crescente disseminação de mensagens intolerantes no meio virtual – enunciados classificados como *discurso de ódio* nesse estudo. A legitimação dessas manifestações ocorre por meio da interação entre os usuários, motivada pelas características próprias do ambiente virtualizado.

Nesse mundo *on-line*, novas práticas emergiram e antigos costumes se popularizaram. O universo virtual reforçou aspectos sociais que o antecedem e possibilitou maior participação no debate público (CASTELLS, 2013). Hoje, considera-se que os indivíduos estão mais empoderados do que anteriormente e que as tecnologias são o ponto de chegada e partida para qualquer análise social. Segundo Castells (1999), a sociedade não pode mais ser compreendida sem as suas ferramentas tecnológicas.

É nesse contexto de que se desenvolve a esta dissertação. Inserida no campo das Ciências Sociais Aplicadas, essa pesquisa descritiva tem como tema o uso das redes sociais como propagadoras do discurso de ódio. Partindo do pressuposto de que o caráter em rede contribui para ampliar essas manifestações, definiu-se para análise as repercussões sobre o adoecimento e a morte da ex-primeira-dama Marisa Letícia, mulher do ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva (PT).

A escolha deu-se por se tratar de um episódio singular ocorrido em um delicado momento da política brasileira. O caso foi permeado pelo enfraquecimento do PT, pelo impeachment de Dilma Rousseff (PT), pela consolidação da Operação Lava-Jato, pelo avanço do conservadorismo e pela escalada de um sentimento de ódio em relação ao ex-presidente. Por isso, considera-se que os ataques à ex-primeira-dama representam um importante componente para a compreensão dos impactos sociológicos da crise política no país.

Partindo dessa assertiva, o objetivo geral dessa dissertação é caracterizar o comportamento dos indivíduos nos comentários em redes sociais e compreender como o

discurso de ódio está inserido no universo dos enunciados *on-line*. Já os objetivos específicos são apresentar uma classificação de comentários no ambiente digital; verificar a incidência do discurso de ódio; identificar as manifestações mais recorrentes; e mapear a dinâmica discursiva dessas mensagens.

Como problema de pesquisa, espera-se responder como os usuários se comportaram ao se depararem com o episódio em meio ao panorama de crise política e de que forma as redes sociais articulam e legitimam o discurso de ódio. Para tanto, buscou-se o *corpus* no Facebook do jornal Zero Hora – mais especificamente, nos comentários publicados em matérias sobre o caso Marisa Letícia compartilhadas na página do periódico. No que se refere à metodologia, utilizou-se a técnica de Análise de Conteúdo (BARDIN, 1977) para a captação do elemento contextual das mensagens.

Na tentativa de atingir os objetivos propostos, dividiu-se o estudo em cinco partes. Inicialmente, o capítulo “Discurso, ódio e redes sociais” apresenta uma abordagem sociológica para os conceitos de *discurso*, *ódio* e *redes sociais*. Foucault (1979, 1997, 1999, 2010), autor responsável por inaugurar a análise de discurso voltada para a teoria social, estabeleceu uma estreita relação entre discurso e poder. Já Freud (1974) sustentou que a agressividade é própria do ser humano e pode ser considerada o principal prejuízo à sociedade. Castells (1999, 2013), por sua vez, argumenta que as ferramentas tecnológicas vêm escrevendo o curso das modificações sociais. De acordo com o sociólogo, o universo virtual concedeu direito de fala a um público anteriormente acostumado à passividade.

Na sequência, o capítulo intitulado “Discurso de ódio nas redes sociais” descreve a inserção da intolerância nas redes sociais – em especial, no Facebook. Uma série de bibliografias recentes contribuiu na identificação da rede social como um circuito responsável pela naturalização da violência e multiplicação dos discursos agressivos. Entre elas, Recuero; Soares (2013). Recuero (2012) considera que as redes sociais oferecem um terreno fértil para a legitimação do discurso de ódio em ampla escala. Ademais, a literatura sobre o assunto reconhece o culto à intolerância e a dificuldade em mediar interesses no ambiente digital, como discutido nas obras de Cardoso (2016), Moura (2016), Müller; Petrik (2016), Nunes (2017) e Santos (2016).

Nomeado de “O cenário político brasileiro”, o capítulo subsequente aborda a conjuntura política na qual o adoecimento e a morte da ex-primeira-dama estão inseridos. Considera-se o caso um sintoma da cortina de intolerância que tem sustentado a virulência política e promovido um ecossistema movido pela agressividade.

Procurou-se demonstrar que, após uma relativa estabilidade política nos anos seguintes à redemocratização, o Brasil experimentou uma pausa no ciclo a partir dos protestos de junho de 2013. Essa crise aprofundou-se com o impeachment de Dilma Rousseff e ainda está em andamento (SANTOS, 2017). Multicausal, o colapso contém um componente social-econômico diante de um quadro de recessão econômica e corrupção. Brugnago; Chaia (2015) identificam o surgimento de um segmento de direita liberal e neoconservadora, responsável pela narrativa do PT como inimigo da nação, enquanto Antunes; Braga (2014), Couto (2014), Freire *et al* (2017) e Ortellado (2017), entre outros, discorrem sobre a polarização da sociedade brasileira.

Dedicado à análise, o penúltimo capítulo apresenta a Análise de Conteúdo (AC), desenvolvida por Bardin (1977), e introduz o *corpus* da análise. O *corpus* corresponde às 16 postagens sobre o caso Marisa Letícia publicadas na página do Facebook de Zero Hora entre o adocimento e o sepultamento da ex-primeira-dama. Esses *posts* somam 8.627 comentários, uma amostra suficiente para as considerações desejadas.

A seguir, como estabelece a metodologia, investigou-se as características importantes do conteúdo relacionadas ao objetivo do estudo e estabeleceu-se cinco unidades de registro para os comentários: *solidariedade, discurso de ódio, combate ao discurso de ódio, crítica e ruído*. Para uma análise mais apurada, estabeleceu-se três subcategorias nas mensagens de *discurso de ódio: contra Luiz Inácio Lula da Silva, contra Marisa Letícia e contra ambos*.

Por fim, em uma análise qualitativa, descreveu-se as postagens sobre o caso e os seus respectivos comentários. Nesse momento, buscou-se compreender de que maneira as características destacadas na etapa quantitativa incidiram sobre cada um dos 16 *posts* selecionados e como se relacionam com a crise política. Os resultados foram apresentados nas considerações finais, que compõem o último capítulo desse estudo.

Na maior parte dos casos, a literatura especializada dedica-se a generalizações ao invés de investigar os impactos sociológicos de um único acontecimento ao analisar o discurso de ódio nas redes sociais. Desse modo, a relevância dessa dissertação está no preenchimento de uma lacuna: debruçar-se sobre um caso específico a partir desse viés muito particular.

O caso Marisa Letícia pode ser considerado um dos focos do discurso de ódio – fenômeno capaz de provocar profundas mudanças na dinâmica da sociedade – demonstrado nas redes sociais em meio ao clima de polarização no Brasil. Ao contribuir para o entendimento da mais recente crise, o material coletado requer uma observação minuciosa.

Antes circunscritos ao mundo “real e concreto”, esses enunciados ganharam espaço irrestrito para se proliferarem. Enquanto isso, as redes sociais consolidam-se como um importante canal de manifestação e disseminação de discussões políticas.

A partir da pesquisa, espera-se abrir espaço para novos debates sobre o tema, que avança rapidamente. O seu monitoramento é importante porque esse comportamento *on-line* tem o potencial de influenciar conflitos sociais que geram um ambiente hostil com pouco espaço para o diálogo. Ao lançar luz para esses espaços comunicacionais que substanciam intolerâncias, indica-se que o ambiente digital promoveu um complexo sistema movido pelo ódio.

2 DISCURSO, ÓDIO E REDES SOCIAIS

O primeiro capítulo do presente estudo apresentará conceitos para os elementos essenciais à análise – *discurso, ódio e redes sociais*. Houve uma preocupação em encontrar os autores e as teorias que melhor dimensionam essa tríade de expressões a partir de uma abordagem social.

Primeiramente, será debatida a semântica em torno do *discurso*. De imediato, admite-se a dificuldade em encontrar um significado majoritário, dada a multiplicidade de conceitos sobre a palavra (FAIRCLOUGH, 2001). Mesmo assim, no campo das Ciências Sociais, encontra-se concordância sobre a contribuição da obra de Michel Foucault nesse campo.

Esse consentimento decorre do fato de o autor ter sido o responsável por inaugurar uma concepção de análise do discurso voltada para a teoria social e a indicar como uma metodologia para a análise social. Em seus estudos, o discurso aparece como uma preocupação constante – em uma primeira fase, relacionada à criação de conhecimento e, em uma segunda etapa, voltada para a simbiose entre enunciados e poder.

O autor dimensiona o espectro discursivo como um campo de batalha pelo poder, identificando uma disputa entre os enunciados para se tornarem hegemônicos. Mais do que isso, indica que os discursos surgem como a razão pela qual se luta. Por isso, na sociedade, há a preocupação em controlá-los. Desse modo, os enunciados constituem a própria civilização e são apropriados pelos indivíduos para que alcancem seus desejos. Logo, admite-se a teoria foucaultiana como a mais adequada para a definição do conceito de discurso que a presente dissertação exige.

No âmbito do ódio, a literatura indica que a ciência que melhor o dimensiona é a psicanálise, inaugurada por Sigmund Freud. Nesse estudo, considera-se que o autor avançou os limites psicanalíticos e incorporou em sua obra uma dimensão social sobre o sentimento. Essa interpretação aparece, por exemplo, no ponto em que o autor diz que o ódio representa o principal prejuízo à civilização.

Em síntese, Freud avalia que a propensão à agressividade é inerente ao indivíduo e aparece como responsável pela desordem nos relacionamentos sociais. De acordo com o autor, o ódio opera em um nível de inconsciência. Na psicanálise, incorpora-se o preceito de que, quanto mais complexa torna-se a sociedade, maior a dimensão dada às manifestações odiosas.

No que se refere às redes sociais, elegeu-se a teoria de Manuel Castells por ser o autor que melhor dimensionou as transformações em caráter social decorrentes da conexão em rede de computadores e do avanço da internet. O sociólogo criou o reconhecido termo Sociedade em Rede, identificando, em uma densa investigação, as mudanças ocorridas na sociabilidade a partir da virtualização.

Castells (1999) defende que se tornou impossível compreender a sociedade sem as suas ferramentas tecnológicas, uma vez que as mesmas passaram a escrever o curso das modificações coletivas. Para o sociólogo, a internet estabeleceu um ritmo acelerado e criou redes interativas. Anteriormente, nos meios de comunicação reconhecidos como tradicionais, a comunicação dava-se de maneira vertical. Agora, estabeleceu-se uma dinâmica horizontal que concedeu poder de fala ao indivíduo. A teoria social do autor sobre o ambiente virtual contribui para a presente dissertação à medida que identifica a internet como um meio poderoso de coesão social. Assim, a virtualidade coloca-se como a realidade, reforçando aspectos sociais pré-existentes.

Em uma segunda etapa de sua investigação, Castells (2013) debruça-se especificamente sobre o papel das redes sociais como ferramentas de mobilização de manifestações a nível mundial. A sua análise identifica o compartilhamento de um sentimento de aproximação e a concessão de autonomia e liberdade ao emissor. Diante de um espectro de vozes mais livres, os indivíduos passaram a produzir conteúdo e estabelecer vínculos. Por isso, ao induzir o compartilhamento, as redes sociais transformaram a cultura e a sociedade.

2.1 DISCURSO E DISPUTA POR PODER

Intimamente relacionado a preconceito, racismo e discriminação, o discurso do ódio (tradução da expressão do inglês *hate speech*) aparece como objeto de estudo de um amplo acervo de pesquisas acadêmicas no Brasil. Porém, a imensa maioria das investigações debruça-se sobre as implicações legais e as consequências jurídicas desse ato de violência, deixando de lado o seu impacto social. Portanto, cabe às Ciências Sociais lançar um olhar analítico sobre esse fenômeno que está em constante escalada no país.

Antes de se lançar uma abordagem sobre o discurso do ódio, mostra-se necessário desmembrar a expressão para melhor compreender o seu significado social. Isoladas, as palavras *discurso e ódio* carregam um amplo sentido. Unidas, detêm um significado ainda mais profundo.

No dicionário, a acepção de discurso aparece como:

Mensagem oral, geralmente solene e prolongada, que um orador profere perante uma assistência; peça de oratória geralmente para ser proferida em público ou escrita como se fosse para esse fim; sermão, oração, série de enunciados significativos que expressam a maneira de pensar e de agir e/ou as circunstâncias identificadas com um certo assunto, meio ou grupo; raciocínio que se realiza pela sequência que vai de uma formulação conceitual a outra, segundo um encadeamento lógico e ordenado; a exposição do raciocínio assim conduzido; a língua em ação, tal como realizada pelo falante. (HOUAISS, 2009, p. 693).

Já ódio define-se como “aversão intensa geralmente motivada por medo, raiva ou injúria sofrida; odiosidade; aversão; repugnância, antipatia” (HOUAISS, 2009, p. 1377).

Inicialmente, abordar-se-á o conceito de discurso. De antemão, admite-se a dificuldade em encontrar um significado que dimensione a complexidade e amplitude da palavra, uma vez que existem muitas “definições conflitantes e sobrepostas, formuladas de várias perspectivas teóricas e disciplinares” (FARIRCLOUGH, 2001, p. 21). Em linhas gerais, aparecem como um conjunto de enunciados proferidos pelos indivíduos.

No que tange à análise social, o discurso está estreitamente ligado ao trabalho de Foucault (2010), primeiro autor a propor uma investigação sobre os efeitos que os enunciados provocam na sociedade. Para o teórico, os discursos refletem as entidades e suas relações, posicionando-as como sujeitos sociais. Desse modo, inaugura o desenvolvimento de uma metodologia de análise de discurso como forma de análise social.

O discurso nada mais é do que a reverberação de uma verdade nascendo diante de seus próprios olhos; e, quando tudo pode, enfim, tomar a forma do discurso, quando tudo pode ser dito e o discurso pode ser dito a propósito de tudo, isso se dá porque todas as coisas, tendo manifestado e intercambiado seu sentido, podem voltar à interioridade silenciosa da consciência de si. Quer seja, portanto, em uma filosofia do sujeito fundante, quer em uma filosofia da experiência originária ou em uma filosofia de mediação universal, o discurso nada mais é do que um jogo, de escritura, no primeiro caso, de leitura, no segundo, de troca, no terceiro, e essa troca, essa leitura e essa escritura jamais põem em jogo senão os signos. O discurso se anula, assim, em sua realidade, inscrevendo-se na ordem do significante. (FOUCAULT, 1999, p. 49).

Dada à importância do discurso como agente social (FOUCAULT, 2010), admite-se o conceito como o mais adequado para esse estudo. Nas Ciências Sociais, há certo consenso

sobre a relevância da contribuição foucaultiana para uma análise de discurso orientada pela teoria social.

O trabalho de Foucault representa uma importante contribuição para uma teoria social do discurso em áreas como a relação entre discurso e poder, a construção discursiva de sujeitos sociais e do conhecimento e o funcionamento do discurso na mudança social. (FAIRCLOUGH, 2001, p. 62).

Ao estabelecer essa espécie de simbiose entre discurso e poder, Foucault (2010) permite que se lance luz ao seguinte raciocínio: se, na Era da Informação, conforme define Castells (1999), há cada vez mais possibilidade de participação no debate social, pode-se especular que os indivíduos se sentem mais empoderados na atualidade do que no passado.

Foucault (2010) considera que os discursos estão em constante disputa para se tornarem hegemônicos. O autor percorre os procedimentos que controlam as práticas discursivas na sociedade e observa que o campo dos enunciados não representa simplesmente a tradução de disputas ou sistemas de dominação. Na realidade, surge como a razão pela qual se luta. À medida que o discurso recebe cada vez mais destaque nas transformações sociais, aumenta, também, uma preocupação crescente em controlá-lo.

Na análise de Foucault (1979), não se encontra uma teoria geral de poder. Porém, o autor observa o enunciado como uma prática social assim construída, conferindo importância às suas ações no ambiente social.

(...) é que se o discurso verdadeiro não é mais, com efeito, desde os gregos, aquele que exerce o poder, na vontade de verdade, na vontade de dizer esse discurso verdadeiro, o que está em jogo, senão o desejo e o poder? O discurso verdadeiro, que a necessidade de sua forma liberta do poder, não pode reconhecer a vontade de verdade que o atravessa, e a vontade de verdade, essa que se impõe a nós há bastante tempo, é tal que a verdade que ela quer não pode deixar de mascará-la. (FOUCAULT, 1999, p. 20).

Foucault (1997) estabelece essa visão constitutiva do discurso ao vê-lo como uma espécie de construtor da sociedade por meio de seus indivíduos, formas sociais e objetos de conhecimento. Em sua obra, também sublinha uma interdependência entre as práticas discursivas, mediante a qual enunciados recorrem a enunciados anteriores e se desenvolvem a partir dessa relação. O autor define uma série de exigências para elaboração de uma formação discursiva.

A produção de discurso é ao mesmo tempo controlada, selecionada, organizada e redistribuída por certo número de procedimentos que têm por função conjurar seus poderes e perigos, dominar seu acontecimento aleatório, esquivar sua pesada e temível materialidade. (FOUCAULT, 1999, p. 9).

Em sua teoria, encontra-se uma rejeição do papel de ação do sujeito. Logo, o indivíduo não seria responsável pela criação do discurso, mas o usaria para alcançar os efeitos desejados. Entretanto, mesmo diante do anseio de atingir o resultado social almejado, existem procedimentos poderosos o suficiente para a criação de uma interdição discursiva. “Sabe-se bem que não se tem o direito de dizer tudo, que não se pode falar de tudo em qualquer circunstância, que qualquer um, enfim, não pode falar de qualquer coisa” (FOUCAULT, 1999, p. 9). Esses processos que se cruzam e se reforçam encontram-se nos campos de tabu, loucura, sobriedade, verdadeiro e falso.

A partir da absoluta impossibilidade de ignorar a conotação social que os enunciados carregam, o autor admite que os discursos são capazes de promover um sentimento de pertencimento recíproco entre os indivíduos a partir da sua partilha. Ou seja: a prática discursiva pode operar como ferramenta de união – mas, também, de separação.

Para que funcione no sentido de convergência, os indivíduos precisam reconhecer as mesmas verdades e aceitar aquilo que está sendo validado na prática discursiva. Foucault (1999) vai além, indicando que o movimento de aceitação ou negação não está somente relacionado ao enunciado, mas, também, ao sujeito que fala. Sendo assim, confere à identidade do autor uma relevância similar à identidade do discurso, transferindo ao enunciado a sua própria individualidade.

Tem-se o hábito de ver na fecundidade de um autor, na multiplicidade dos comentários, no desenvolvimento de uma disciplina, como que recursos infinitos para a criação dos discursos. Pode ser, mas não deixam de ser princípios de coerção; e é provável que não se possa explicar seu papel positivo e multiplicador, se não se levar em consideração sua função restritiva e coercitiva. (FOUCAULT, 1999, p. 36).

Diante da relevância conferida à identidade do emissor, o autor preocupou-se em classificar os discursos entre aqueles que “se dizem” (isto é, são pronunciados) e os que “são ditos” (ou seja, são retomados por um novo agente), mas admite que esse deslocamento seja instável e passível de constante mudança. Nesse aspecto, percebe-se uma preocupação em

identificar uma conexão solidária entre o enunciado originário e o comentário – o segundo coloca-se como responsável por atribuir ao discurso um sentido de permanência, tornando-o sempre reutilizável.

Ao comentário, também caberia o princípio de clarear o que está silencioso no enunciado original. Segundo a teoria foucaultiana, há a possibilidade de um comentário tomar o primeiro lugar do discurso fundamental, que pode acabar se confundindo e desaparecendo em meio às repetições. Essa perspectiva de reações encadeadas em relação aos discursos contribui para a análise do objeto de pesquisa escolhido – os enunciados que se multiplicam em espaços para comentários nas redes sociais.

O comentário conjura o acaso do discurso fazendo-lhe sua parte: permite algo além do texto mesmo, mas com a condição de que o texto mesmo seja dito e de certo modo realizado. A multiplicidade aberta, o acaso são transferidos, pelo princípio do comentário, daquilo que arriscaria de ser dito, para o número, a forma, a máscara, a circunstância de repetição. O novo não está no que é dito, mas no acontecimento de sua volta. (FOUCAULT, 1999, p. 26)

Em Foucault (1997), também se encontra uma insistência no enfoque do indivíduo como efeito dos discursos, constituindo uma perspectiva estruturalista que rejeita a possibilidade de agência social. O autor propõe que a prática discursiva discorre em relação às anteriores que a precederam, devendo ser tratada como uma série homogênea e descontinuada. Em alguns momentos, os enunciados cruzam-se. Porém, em outros, ignoram-se ou até mesmo se excluem.

Não se trata de uma característica unitária. Assim sendo, é impossível valer-se unicamente do contexto para interpretar o enunciado. “É preciso voltar atrás para a formação discursiva e para a articulação das formações discursivas nas ordens de discurso para explicar a relação contexto-texto-significado” (FAIRCLOUGH, 2001, p. 73). Nesse jogo de controle e produção, fixam-se limites e regras que estão em constante reatualização. Foucault (1999) acredita na existência de um ritual responsável por determinar ao indivíduo discursivo as suas prioridades e estabelecer os seus papéis para garantir a eficácia das palavras.

A troca e a comunicação são figuras positivas que atuam no interior de sistemas complexos de restrição; e sem dúvida não poderiam funcionar sem estes. A forma mais superficial e mais visível desses sistemas de restrição é constituída pelo que se pode agrupar sob o nome de ritual; o ritual define a qualificação que devem possuir os indivíduos que falam (e que, no jogo de

um diálogo, da interrogação, da recitação, devem ocupar determinada posição e formular determinado tipo de enunciados); define os gestos, os comportamentos, as circunstâncias, e todo o conjunto de signos que devem acompanhar o discurso; fixa, enfim, a eficácia suposta ou imposta das palavras, seu efeito sobre aqueles aos quais se dirigem, os limites de seu valor de coerção. (FOUCAULT, 1999, p. 39).

Mesmo após reconhecer a contribuição de Foucault para a análise discursiva, Fairclough (2001), em sua tradição crítica, aponta a inexistência de uma explicação satisfatória para o modo como o discurso contribui para a reprodução e a transformação da sociedade. Segundo o autor, essa deficiência ocorre em razão da fraqueza teórica e metodológica do trabalho de Foucault, que direcionou o enfoque de suas análises nas práticas discursivas como constitutivas de conhecimento.

No entanto, cabe destacar que ocorreu uma mudança na ênfase foucaultiana ao longo de sua pesquisa. Inicialmente, o autor preocupou-se com os tipos de discursos como regra para a criação de áreas de conhecimento. Mais adiante, destaca Fairclough (2001), direcionou os estudos genealógicos para as relações entre conhecimento e poder.

Uma formação discursiva consiste de regras de formação para o conjunto particular de enunciados que pertencem a ela e, mais especificamente, de regras para a formação de objetos, de regras para a formação de modalidades enunciativas e posições do sujeito, de regras para a formação de conceitos e de regras para a formação de estratégias. Essas regras são constituídas por combinações de elementos discursivos e não discursivos anteriores, e o processo de articulação desses elementos faz do discurso uma prática social. (FAIRCLOUGH, 2001, p. 65).

A partir dessa análise complementar, compreende-se que o discurso possui uma relação ativa com a realidade. Importante contribuição também está na referência do sujeito social produtor de enunciado, que não se encontra fora do discurso. Pelo contrário, surge como função do próprio enunciado, posicionando indivíduos de acordo com quem fala e ouve.

Essa articulação de modalidades enunciativas é historicamente específica e aberta à mudança histórica; a atenção às condições sociais sob as quais tais articulações são transformadas e aos mecanismos de sua transformação são uma parte significativa da pesquisa sobre a mudança discursiva em relação à mudança social. (FAIRCLOUGH, 2001, p. 69).

Em resumo, percebe-se que Foucault, em suas obras, conferiu um papel essencial ao discurso na constituição dos sujeitos sociais, identificando que a sua teoria serve também para a análise do ser humano e das suas relações. Não significa que se situe o indivíduo no interior dos enunciados, mas que esses atuem longe do domínio de representação.

2.2 ÓDIO E INDIVÍDUO

Após a apresentação conceitual de discurso, parte-se para a segunda concepção necessária para que se aborde o discurso do ódio – o ódio propriamente dito.

Para Viana (1945), o verdadeiro conhecimento dos indivíduos requer o uso da psicologia. Segundo o autor, esse campo de estudo permite explicar as origens das inclinações, paixões e sentimentos humanos, uma vez que “o ódio só pode ser compreendido no plano psicossocial” (1945, p. 13). No mesmo sentido, Müller; Petrik (2016) destacam que, dentre as ciências, a que domina o ódio é a psicanálise. Desse modo, o estudo buscará em Sigmund Freud as contribuições essenciais para a compreensão do fenômeno.

Em sua obra central, Freud (1974) destaca a profunda distinção entre o mundo humano e o universo mental, encontrando uma imensa diferença entre pensamentos, impulsos e desejos dos indivíduos e suas ações. Na sua análise, afirma que os sentimentos se encontram em constante transformação.

A ideia de os homens receberem uma indicação de sua vinculação com o mundo que os cerca por meio de um sentimento imediato que, desde o início, é dirigido para esse fim, soa de modo tão estranho e se ajusta tão mal ao contexto de nossa psicologia, que se torna justificável a tentativa de descobrir uma explicação psicanalítica – isto é, genética – para esse sentimento. (FREUD, 1974, p. 74).

Ao adotar uma perspectiva social, extrapolando os limites da psicanálise, o autor indica que o comportamento de cada ser humano difere por conta de uma ética construída individualmente. Também destaca que a desobediência a padrões preestabelecidos provoca prejuízos aos objetivos da civilização.

Em seu questionamento sobre o modo como as emoções reforçam as coletividades, Ahmed (2004, p. 49) define o ódio como “uma emoção intensa; envolve um sentimento de ‘contrariedade’ que é sempre, no sentido fenomenológico, intencional. Ódio é sempre aversão

a algo ou alguém, embora esse algo ou alguém não necessariamente preceda a emoção”. Viana (1945) também conceituou o sentimento:

Energia que, mercê de sucessivas acumulações afetivas, leva alguém a experimentar repulsa por terceira pessoa ou por qualquer objeto, fazendo surgir, nesse alguém, o desejo de causar dano à pessoa odiada ou de destruir ou afastar, para longe, o objeto detestado. (VIANA, 1945, p. 139).

Em sua contribuição filosófica, Glucksmann (2007, p. 50) considera o ódio uma “negatividade subversiva, radical, que está presente desde o início dos tempos e comprova sua eficácia na insistente recriação do caos primordial”. O impulso de agressividade, apresentado na literatura relacionada, coloca-se a serviço do instinto humano ao ser provocado. Na visão de Freud (1974, p. 116), essa reação “cruel” pode manifestar-se como uma “besta selvagem” nos momentos em que a capacidade mental responsável por inibi-la está desativada. Para o autor, a inclinação à agressividade constitui o elemento responsável pela desordem nos relacionamentos humanos e causa à civilização uma importante despesa de energia.

O elemento de verdade por trás disso tudo, elemento que as pessoas estão tão dispostas a repudiar, é que os homens não são criaturas gentis que desejam ser amadas e que, no máximo, podem defender-se quando atacadas; pelo contrário, são criaturas cujos dotes instintivos devem-se levar em conta uma poderosa quota de agressividade. Em resumo disso, o seu próximo é, para eles, não apenas um ajudante potencial ou um objeto sexual, mas também alguém que os tenta a satisfazer sobre ele a sua agressividade, a explorar sua capacidade de trabalho sem compensação, utilizá-lo sexualmente sem o consentimento, apoderar-se de suas posses, humilhá-lo, causar-lhe sofrimento, torturá-lo e matá-lo – *Hommo homini lupus*¹. (FREUD, 1974, p. 116).

Já Ahmed (2004) nega a hipótese de que o ódio seja uma resposta à agressividade. A partir da contribuição de Freud (1974), a autora indica que o ódio opera em um nível inconsciente do ser humano, atuando em movimentos de associação. Em geral, pode aparecer como resultado de um processo particular, mas costuma surgir diante de um conceito geral de coletividade.

¹ Neste trecho, Freud retoma a mesma sentença latina, que significa *o homem é o lobo do homem*, utilizada por Thomas Hobbes. Porém, segundo destaca Francischelli (2005, p. 51-52), o autor confere à fonte da expressão a Plauto.

O ódio se opõe à indiferença: no ódio, o objeto faz a diferença, mas não consegue satisfazer o sujeito, cuja necessidade ultrapassa. No entanto, não é que o próprio o bjetto seja necessário, ou que o objeto seja simplesmente determinante. O sujeito pode precisar da relação destrutiva com esse objeto: um pode ser anexado ao apego do ódio. (AHMED, 2004, p. 51).

Freud (1974) considera a dinâmica de hostilidade mútua entre os seres humanos uma das principais ameaças de desintegração de uma sociedade civilizada. Sendo assim, a civilização vê-se incumbida a utilizar desgastantes esforços para impor limites aos instintos agressivos dos indivíduos, uma vez que esses impulsos encontram-se na natureza original das pessoas. Para o autor, a civilização fracassou diante dessa tentativa de contenção.

De acordo com o fundador da psicanálise, o sentimento de agressividade constitui o mecanismo-base de toda e qualquer relação interpessoal. Uma das explicações para o fenômeno está na imensa dificuldade encontrada pelo indivíduo ao tentar abandonar a satisfação despertada pela inclinação à agressividade.

A despeito de todos os esforços, esses empenhos da civilização até hoje não conseguiram muito. Espera-se impedir os excessos mais grosseiros da violência brutal por si mesma, supondo-se o direito de usar a violência contra os criminosos; no entanto, a lei não é capaz de deitar a mão sobre as manifestações mais cautelosas e refinadas de agressividade humana. (FREUD, 1974, p. 117).

Para Freud, “a inclinação para a agressão constitui, no homem, uma disposição instintiva original e auto subsistente, e retorno à minha opinião de que ela é o maior impedimento à civilização” (FREUD, 1974, p. 125). O conceito psicanalítico ainda descreve o processo de evolução civilizatória como uma batalha entre os homens pela vida. Portanto, entende-se a disposição ao viés agressivo como a principal responsável pelo atraso social que pode direcionar a civilização aos seus tempos mais primitivos.

Ao realizar um resgate dos conceitos freudianos relacionados às noções de violência na pós-modernidade, Francischelli (2005) descreve o impulso agressivo como um componente na natureza humana original dotado da capacidade de atuar autonomamente. Assim sendo, a agressão aparece como um ingrediente pulsional no pensamento dos indivíduos.

Vemos, portanto, nessa “predisposição ao ódio”, a origem dessa agressividade, dessa violência que nos habita e cujo surgimento, mesmo frente a objetos queridos, dependendo das circunstâncias, não conseguimos

impedir. E nisso reside aquilo que Freud batizará com o nome de “mal-estar na cultura”. (FRANCISCHELLI, 2005, p. 50).

Em Viana (1945), encontra-se um complemento, indicando que o ódio pode resultar de identidades de diferentes naturezas. Ao relacionar, em uma perspectiva histórica, guerra e ódio, o autor observa que:

Muitas ocasiões, não são as ideias ou as opiniões que separam, implacavelmente, os homens e os povos, levando-os a terríveis lutas inglórias de extermínios. Em certos casos, o ódio provém, pelo contrário, da similitude ou identidade de sentimentos, de interesses ou de políticas (VIANA, 1945, p. 119).

Freud (1974) também indica que o ódio satisfaz-se a partir do ato de agressão. Estaria dentro de cada indivíduo esse apetite de destruição, relacionado à impulsividade e à sujeição. O autor deposita tamanha importância no fenômeno que finaliza a sua mais importante obra observando que “a questão fatídica para a espécie humana parece-me saber se, e até que ponto, seu desenvolvimento cultural conseguirá dominar a perturbação de sua vida comunal causada pelo instinto humano de agressão e autodestruição” (FREUD, 1974. p. 147).

Viana (1945) destaca a importância de discutir-se o ódio porque também o considera um perigo para a sociedade. O autor analisa o ódio como um dos mais poderosos inimigos do homem e aponta que esse sentimento encontra-se mascarado na base de muitas ações e comportamentos, inclusive daqueles que se apresentam como corretos. Em sua análise, observa que, mesmo quando o ódio não acarreta diretamente um acontecimento. Isso porque esse sentimento aparece como uma força negativa universal a partir da qual se odeiam indivíduos, grupos sociais, povos e nações.

Segundo a análise do autor, poucos disseminam a paz, enquanto muitos espriam o ódio. Nesse sentido, haveria elementos responsáveis pelo desencadeamento dessas manifestações. Ahmed (2004) também admite o ódio a partir de um conceito de comunidade, diante do qual, a partir de uma espécie de negociação, os demais indivíduos aparecem como uma ameaça à sua própria existência.

A proximidade do toque do outro é sentida como uma negação. O ódio envolve um afastamento dos outros que é vivido como um giro para o eu. Agora podemos ver por que histórias de ódio já são traduzidas em histórias de amor. Claro, não é que o ódio esteja envolvido em qualquer demarcação entre mim e não-eu, mas que algumas demarcações surgem através do ódio,

que se sente como vindo de dentro e se movendo para fora em direção aos outros. Se o ódio se sente como pertencente a mim, mas causado por outro, então os outros (por mais imaginários) são necessários para a continuação da vida do "eu" ou o "nós". Nesta medida, as formações de fronteira estão ligadas à ansiedade não como uma sensação que vem organicamente de um sujeito ou grupo, mas como o efeito dessa constituição contínua da "separação" de um sujeito ou grupo (AHMED, 2004, p. 51).

No campo social, como destaca Bernardes (2005), coube a Hobbes (1983) tematizar a violência a partir de uma concepção da natureza humana. Em sua proposta de organização da sociedade por meio de um pacto social em nome de um único soberano, o Leviatã, o filósofo discorre sobre uma violência condicionada ao indivíduo. Desse aspecto, deriva-se a noção de luta de todos contra todos e origina-se a perspectiva de Estado político.

Em linhas gerais, Hobbes (1983) inaugura esse entendimento de legitimação da violência para apresentar as condições de renúncia, por meio de um contrato social e da consolidação de um Estado todo poderoso. Na sua visão, essa renúncia ocorre em razão de um sistema de domínio – portanto, não se trata de uma obrigação propriamente dita. Por isso, entende-se que o ódio está na base da violência.

Em Viana (1945), ainda aparece uma relação entre períodos de crise e o ódio. Para o autor, odeia-se mais em momentos de inconstâncias sociais. De tal modo, admite-se o ódio como um fenômeno contínuo – às vezes, em ebulição, em outros momentos, adormecido.

O ódio é uma das grandes constantes da vida da humanidade. Todos os povos odeiam alguma coisa ou alguém; todos os povos têm seus ódios internos e externos. O que acontece é cada um odiar a seu modo, exteriorizando mais ou menos esta terrível paixão. Enquanto uns odeiam com explosividade, brutalidade ou franqueza, outros há que dissimulam ou controlam os seus ódios; uns odeiam à bruta, outros com punhos de renda. Evidentemente, o ódio, nas suas formas mais agudas, é um estado psíquico tensional. Por isso mesmo, e porque não é possível viver em estado de permanente tensão, o ódio apresenta-se de forma intermitente: a períodos de grande virulência, sucedem-se períodos de relativa acalmia, para recuperação das forças passionais. Na vida dos povos, as grandes erupções de ociosidade correspondem, geralmente, a períodos de crise: crises econômicas, crises políticas, crises religiosas, crises sociais, etc. (VIANA, 1945, p. 171).

Há, portanto, uma válvula de escape para momentos tensionais de ódio em épocas de maior convulsão social. Ou seja, agitações na ordem pública tendem a impulsionar manifestações de ódio. Essas manifestações também se tornam mais suscetíveis quando mantém-se um ambiente social de passionalidade.

Diante dos conceitos apresentados, cabe destacar que, conforme a própria contribuição da psicanálise evidencia, a preocupação com as manifestações de violência, agressividade e ódio precedem a pós-modernidade e colocam-se como uma realidade constante e corriqueira perante a sociedade. Viana (1945) ainda contribui defendendo que a história da humanidade poderia ser apresentada como a história do ódio.

Mesmo quando se considere apenas a evolução das ideias, mesmo nesta hipótese, o ódio lá aparece a maculá-las, porque as ideias, opiniões e crenças conduzem, frequentemente, ao extremismo das ideias fixas, das opiniões dogmáticas e das crenças irreduzíveis. Em geral, quem se julga detentor da verdade é levado a declarar guerra e a odiar quantos se encontram em campo ideológico diferente ou oposto. (VIANA, 1945, p. 100).

Miranda (2005) avança ao indicar que, na atualidade, o fenômeno difundiu-se, tornou-se indiscriminado e confundiu-se com seus meios e fins. Assim, chegou-se a uma era de permissividade e impunidade. Mesmo que natural, segundo concebe Freud (1974), esses sentimentos incutiram-se na sociedade e colocaram-se como práticas com as quais se convive diariamente.

A violência se infiltra na sociedade, que com ela passa a conviver, ora estarecida, ora conivente, ora, o que é pior, indiferente e paralisada. As manifestações públicas são livres numa democracia. Porém, ações provocadoras que visam tumultuar e provocar conflitos, devem ser de responsabilidade de seus articuladores. (MIRANDA, 2005, p. 130).

Ao longo da História, para alguns teóricos, o ódio desapareceria naturalmente conforme a sociedade evoluísse. Claramente, essa previsão não se confirmou. “O ódio é, de tal forma, uma realidade crescente, que se pode chamar, com verdade, à época atual, a idade do ódio” (VIANA, 1945, p. 126). Nesse cenário, Miranda (2005) considera a violência virtual como uma violência real.

Freud (1974) ainda aponta que nem sempre os padrões éticos praticados em um grupo são balizados pelos modelos adotados por cada indivíduo isoladamente. Ao contrário, estabelece-se um padrão de regressão, uma vez que o coletivo alimenta a noção de superioridade e instiga tendências agressivas relacionadas a uma sistemática vinculada ao ódio e ao ataque.

No que concerne ao circuito de manifestações de ódio, mostra-se relevante destacar que existem fatores sociais que podem influenciar manifestações odiosas. Uma delas está em

um contexto de violência e vingança, capaz de estimular o ódio no âmago psicossocial do indivíduo.

Em geral, o homem aceita com particular simpatia as influências que vão ao encontro das suas paixões mais fortes e impetuosas, como são as que levam à represália e à vingança. Quando a censura social enfraquece, o homem tende a voltar a ser um primitivo, dominado pelos seus instintos tigrinos: o homem lobo do homem! (VIANA, 1945, p. 191).

O ódio é responsável por gerar no homem desejos imoderados de violência, destruição e morte. Como revelou a psicanálise, é próprio do homem odiar e, à medida que a sociedade torna-se mais complexa, multiplicam-se condutas, atitudes e comportamentos relacionados à violência, à vingança e ao ódio. Atualmente, os meios de comunicação e as redes sociais ainda corroboram nesse sentido, uma vez que, ao invés de manterem os ódios resguardados, disseminam-nos. Em Glucksmann (2007), ainda encontra-se a tese de que:

O ódio existe, todos nós já nos deparamos com ele, tanto na escala microscópica dos indivíduos como no cerne das coletividades gigantescas. A paixão por agredir e aniquilar não se deixa iludir pelas magias da palavra. As razões atribuídas ao ódio nada mais são do que circunstâncias favoráveis, simples ocasiões, raramente ausentes, de liberar a vontade de destruir simplesmente por destruir. (GLUCKSMANN, 2007, p. 11).

Há também a considerar-se, em consonância com a perspectiva de Freud (1974), a hipótese de Viana (1945) indica que cada indivíduo propaga esse sentimento de maneira distinta, assim como existem graduações e múltiplas formas de externá-lo. Por meio de uma análise psicossocial, percebe-se, portanto, que o ódio domina a sociedade e possui a capacidade de transformá-la, desencadeando uma série de consequências históricas.

Para Glucksmann (2007, p. 260), vive-se, na pós-modernidade, um estado constante de ódio: “aquilo que fere, incita e estimula mais do que aquilo que agrada. A época atual não é adequada para nos aprimorar a não ser que isso seja feito a partir de retrocessos, por incompatibilidade mais do que concordância, por diferença mais do que por semelhança”. Torna-se vítima quem é odiado – mas, também, quem odeia.

O homem assemelha-se a um posto de telegrafia sem fios: capta ou recebe, de todos os lados, mensagens de ódio, e não pode manter-se passivo, na posição de simples acumulador de ódios. Embora possa ligar à terra e libertar-se, algo, das ondas de ódio que, sobre ele, constantemente incidem, procurando subvertê-lo, isso não basta para uma satisfatória descarga

tensional: e, então, emite novas ondas de ódio, como medida de legítima defesa e natural reação, tendente a anular as forças corrosivas e antivitais, vindas de todos os lados. Não se limita a uma ação pura e passivamente defensiva: responde com ações ofensivas mais ou menos intensas e enérgicas, conforme o seu temperamento, conforme as circunstâncias e, finalmente, conforme a agressão provinda do exterior. (VIANA, 1945, p. 290).

2.3 REDES E SOCIEDADE

Antes de se apresentar conceitualmente as redes sociais, faz-se necessário situar o fenômeno em seu devido momento histórico. Na literatura, o autor que mais profundamente analisou os seus impactos sociais foi Manuel Castells (1999), que o definiu como a Revolução da Tecnologia da Informação.

De acordo com o autor, esse acontecimento deu-se em razão do avanço das telecomunicações, que, a partir da década de 1970, começaram a integrar os computadores em rede. O progresso ocorreu especialmente nos Estados Unidos, mais especificamente no Estado da Califórnia, apesar de cientistas e pesquisadores de outras localidades também terem desempenhado importante papel.

O protagonismo norte-americano explica-se pelo papel de liderança e inovação adotado pelo país no processo. Marcadas inicialmente pela criação do circuito integrado, do microprocessador e do microcomputador, as inovações concentraram-se na região conhecida como Vale do Silício. Hoje, milhares de trabalhadores ainda dedicam-se ao avanço tecnológico em escala mundial nessa área.

Uma série de elementos levaram à concentração desse profundo desenvolvimento nessa região semi-rural da Califórnia. Castells (1999) destaca os novos conhecimentos tecnológicos concentrados na área e o trabalho conjunto de talentosos engenheiros e cientistas, bem como o repasse de recursos pelo Departamento de Defesa dos Estados Unidos e a liderança assumida pela Universidade de Stanford.

Faz-se essa breve contextualização porque o Facebook, rede social escolhida como objeto de pesquisa do presente estudo, surgiu justamente nessa meca da inovação.

Na verdade, as descobertas tecnológicas ocorreram em agrupamentos, interagindo entre si num processo de retornos cada vez maiores. Sejam quais forem as condições que determinaram esses agrupamentos, a principal lição que permanece é que a inovação tecnológica não é uma ocorrência isolada.

Ela reflete um determinado estágio de conhecimento; um ambiente institucional e industrial específico; uma certa disponibilidade de talentos para definir um problema técnico e resolvê-lo; uma mentalidade econômica para dar a essa aplicação uma boa relação custo/benefício; e uma rede de fabricantes e usuários capazes de comunicar suas experiências de modo cumulativo e aprender usando e fazendo. (CASTELLS, 1999, p. 55).

O primeiro impulso para essa revolução ocorreu na década de 1960, com o avanço das telecomunicações promovido pelo setor militar norte-americano. Em sua densa pesquisa histórica, Castells (1999) reconhece que os antecessores apareceram ainda antes, nos anos 1940. Porém, somente durante a Segunda Guerra Mundial deram-se as principais descobertas, e, a partir de 1970, as tecnologias da informação difundiram-se amplamente e aceleraram o desenvolvimento que convergiu para uma mudança de paradigmas. O autor indica a importância da dimensão histórica para a compreensão de sua teoria sobre a sociedade em rede.

O surgimento da sociedade em rede (...) não pode ser entendido sem a interação entre estas duas tendências relativamente autônomas: o desenvolvimento de novas tecnologias da informação e a tentativa da antiga sociedade de reaparelhar-se com o uso do poder da tecnologia para servir a tecnologia do poder. (CASTELLS, 1999, p. 69).

Após essa revisão histórica, Castells (1999) destaca os aspectos centrais da mudança de paradigmas provocada pela tecnologia da informação. Em suma, os seguintes fatores representam a base da referida sociedade da informação: tecnologia para agir sobre a informação; penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias em todos aspectos da existência individual e coletiva; imposição de uma lógica de redes em qualquer sistema; capacidade de modificação, alteração e reconfiguração; e convergência de tecnologias que formam um sistema altamente interligado.

A análise do autor encontra-se baseada no paradigma tecnológico que apresenta à sociedade um novo modo de desenvolvimento ditado por um sistema de redes interligadas. Castells (1999) adverte sobre a seriedade que precisa ser atribuída à nova realidade, responsável por profundas mudanças na sociabilidade, como os deslocamentos e as transformações nas vivências de tempo e espaço.

Compreende-se o fenômeno como uma revolução baseada nas tecnologias da informação e capaz de remodelar a base material da sociedade aceleradamente. O movimento passou a estruturar a sociedade em uma oposição entre a rede e o ser.

Nessa condição de esquizofrenia estrutural entre a função e o significado, os padrões de comunicação social ficam sob tensão crescente. E quando a comunicação se rompe, quando já não existe comunicação nem mesmo de forma conflituosa (como seria o caso de lutas sociais ou oposição política), surge uma alienação entre os grupos sociais e indivíduos que passam a considerar o outro um estranho, finalmente uma ameaça. Nesse processo, a fragmentação social se propaga, à medida que as identidades tornam-se mais específicas e cada vez mais difíceis de compartilhar. (CASTELLS, 1999, p. 23).

O autor identifica que o fenômeno acarreta uma individualização do comportamento. Por se tratar de um movimento de extrema penetrabilidade em todas as esferas do campo social, a tecnologia aparece como ponto de partida e chegada para a análise de novas concepções de relações culturais, econômicas e sociais. Para Castells (1999, p. 25), “a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas”. Porém, o autor admite que “a tecnologia não determina a sociedade; nem a sociedade escreve o curso da transformação tecnológica” (CASTELLS, 1999, p. 25). Isso porque existem muitos fatores interligados influenciando no processo.

Desse modo, a tecnologia acarretou mudanças sociais involuntárias e uma estrutura relacionada ao surgimento de um novo modo de desenvolvimento informacional. Conforme o autor, as sociedades organizam-se a partir de processos estruturados de produção, experiência e poder. Para a presente pesquisa, a mais valiosa contribuição está relacionada ao poder.

Poder é aquela relação entre os sujeitos humanos que, com base na produção e na experiência, impõe a vontade de alguns sobre os outros pelo emprego potencial ou real de violência física ou simbólica. As instituições sociais são constituídas para impor o cumprimento das relações de poder existentes em cada período histórico, inclusive os controles, limites e contratos sociais conseguidos nas lutas pelo poder. (CASTELLS, 1999, p. 33).

Pode-se estabelecer uma conexão entre a perspectiva foucaultiana que relaciona discurso e poder com essa concepção social castelliana. O sociólogo identifica que a comunicação simbólica entre os indivíduos cristaliza-se ao longo do tempo, desenvolvendo culturas e identidades coletivas. Entretanto, as sociedades agem e reagem distintamente às transformações impostas pelas tecnologias do conhecimento e da informação conforme a sua bagagem histórica e cultural.

O ciclo de realimentação entre a introdução de uma nova tecnologia, seus usos e seus desenvolvimentos em novos domínios torna-se muito mais

rápido no novo paradigma tecnológico. Consequentemente, a difusão da tecnologia amplifica seu poder de forma infinita, à medida que os usuários apropriam-se dela e a redefinem. As novas tecnologias da informação não são simplesmente ferramentas a serem aplicadas, mas processos a serem desenvolvidos (CASTELLS, 1999, p. 51).

Castells (1999) analisou a dinâmica econômica e social estabelecida a partir dessa nova era da informação, formulando uma teoria que abrange os efeitos da tecnologia no mundo contemporâneo. Ao debruçar-se sobre o ritmo acelerado e o fluxo instantâneo de informações, capital e comunicação cultural, apontou que as redes refletem, mas também criam as suas próprias culturas e condicionam o tempo de consumo e produção.

Em Lévy (1999), também encontra-se uma dimensão social do fenômeno a partir da criação do termo cibercultura, identificando, com os avanços da internet, a abertura de um novo espaço de comunicação que provoca impactos sociais e culturais. Em uma visão otimista que marcou a sua teoria, defendeu que “não há nenhum fundo sólido sob o oceano das informações. Devemos aceitá-lo como nossa nova condição. Temos que ensinar nossos filhos a nadar, a flutuar, talvez a navegar” (LEVY, 1999, p. 15).

De forma pioneira no universo europeu, o autor abordou as consequências culturais do desenvolvimento das tecnologias digitais de informação e comunicação. A partir de seus estudos, propôs um conceito inédito:

O ciberespaço (que também chamarei de “rede”) é o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores. O termo especifica não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo. Quanto ao neologismo “cibercultura”, especifica aqui o conjunto de técnicas (materiais e intelectuais), de práticas, de atitudes, de modos de pensamento e de valores que se desenvolvem juntamente com o crescimento do ciberespaço (LÉVY, 1999, p. 17).

Castells (1999) dedicou-se à cultura da virtualidade real a partir da integração da comunicação eletrônica e do surgimento de redes interativas. O aspecto novo está na integração de diferentes modos de comunicação – as modalidades oral, escrita e audiovisual – em um único sistema, em rede e interativo. Em um sistema global, a interação a partir de múltiplos pontos e espaços temporais de livre acesso coloca-se como caráter fundamental da mudança na comunicação. Reiteradamente, o autor defende que a comunicação molda a cultura.

Como a cultura é mediada e determinada pela comunicação, as próprias culturas, isto é, nossos sistemas de crenças e códigos historicamente produzidos são transformados de maneira fundamental pelo novo sistema tecnológico e o serão ainda mais com o passar do tempo. (...) O surgimento de um novo sistema eletrônico de comunicação caracterizado pelo alcance global, interação de todos os meios de comunicação e interatividade potencial está mudando e mudará para sempre nossa cultura (CASTELLS, 1999, p. 354).

Nesse ponto, coloca-se a discussão sobre os reais efeitos dessa mudança. No momento de publicação de sua ampla pesquisa, na década de 1990, Castells considerou o movimento embrionário, afastando-se de pressuposições que poderiam flertar com a futurologia. Mesmo assim, assumiu que havia continuidade social-histórica suficiente para assumir considerações e direcionou sua atenção a um ponto diretamente relacionado à presente pesquisa – o desenvolvimento de novos tipos de comunidades virtuais que provocaram o surgimento da cultura da virtualidade real ainda antes do surgimento do Facebook. “Uma rede eletrônica de comunicação interativa autodefinida, organizada em torno de um interesse ou finalidade compartilhados, embora algumas vezes a própria comunicação se transforme no objetivo” (CASTELLS, 1999, p. 385).

O autor ainda destaca que “não se conhece o grau de sociabilidade existente em tais redes eletrônicas nem quais são os efeitos culturais dessa nova forma de sociabilidade” (CASTELLS, 1999, p. 385), mesmo reconhecendo que existem. É o que se pretende discutir nesse estudo.

Eu anteciparia a hipótese de que nessas comunidades virtuais “vivem” duas populações muito diferentes: uma pequena minoria de aldeões eletrônicos “residindo na fronteira eletrônica”, e uma multidão transitória para a qual suas incursões casuais nas várias redes equivalem à exploração de várias existências na modalidade do efêmero. (CASTELLS, 1999, p. 386).

No que se refere à interatividade, o autor discorda da perspectiva de aldeia global apresentada por McLuhan (1971), defendendo que a televisão, até então conhecida como grande mídia, não criou um sistema de comunicação interativa. Pelo contrário, persistiu como uma via de mão única. Para o autor, a verdadeira interatividade surgiu apenas com a interligação dos sistemas de computadores. “Só então a audiência pôde se manifestar” (CASTELLS, 1999, p. 366).

A internet apareceu como a espinha dorsal de uma comunicação global mediada pelos computadores a partir da conexão de um número cada vez maior de aparelhos em larga escala universal. Nota-se que o número de usuários expande-se consideravelmente e, atualmente, chega a 102,1 milhões de pessoas no Brasil, conforme o IBGE² – o que representa 57,5% da população. Desse modo, torna-se cada vez mais arduosa a tentativa de controlá-la e censurá-la.

Quando, mais tarde, a tecnologia digital permitiu a compactação de todos os tipos de mensagens, inclusive som, imagens e dados, formou-se uma rede capaz de comunicar todas as espécies de símbolos sem o uso de centros de controle. A universalidade da linguagem digital e a lógica pura do sistema de comunicação em rede criaram as condições tecnológicas para a comunicação horizontal global. Ademais, a arquitetura dessa tecnologia de rede é tal, que sua censura ou controle se tornam muito difíceis. O único modo de controlar a rede é não fazer parte dela, e esse é um preço alto a ser pago por qualquer instituição ou organização, já que a rede se torna abrangente e leva todos os tipos de informação para o mundo inteiro. (CASTELLS, 1999, p. 375-376).

No ambiente digital, a maior parte do processo de comunicação ocorre espontaneamente. A internet, sobretudo no universo das redes sociais, fomentou a reunião de grupos de interesse que se viram capazes de interagir expressivamente, informalmente e se autorregulando. Com a interação eletrônica, colocam-se novos atributos culturais e padrões de comunicação.

Mesmo que Castells tenha empreendido a sua pesquisa sobre a Sociedade em Rede há mais de duas décadas (precisamente, em 1995), as suas contribuições para a área ainda revelam surpreendente atualidade que somente um estudo aprofundado mostrar-se-ia capaz. Para o estudo, o viés mais importante está na utilização metodológica proposta pelo autor para a abordagem acerca das implicações sociais no processo de comunicação. Já no período, identificou, por exemplo, que a comunicação entre os usuários da internet dá-se desinibidamente.

Porém, para avaliar os impactos sociais da tecnologia da informação, é necessário recorrer às utilizações sociais da tecnologia. Em linhas gerais, as pessoas adaptariam as tecnologias conforme suas necessidades, reforçando hábitos enraizados e reforçando padrões

² Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios – Síntese de Indicadores 2015. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Disponível em: <<https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv98887.pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2017.

preexistentes. Também “pode ser um meio poderoso para reforçar a coesão social da elite cosmopolita” (CASTELLS, 1999, p. 386).

Finalmente, talvez a característica mais importante da multimídia se que ela capta em seu domínio a maioria das expressões culturais em toda a sua diversidade. Seu advento é equivalente ao fim da separação e até da distinção entre mídia audiovisual e mídia impressa, cultura popular e cultura erudita, entretenimento e informação, educação e persuasão. Todas as expressões culturais, da pior à melhor, da mais elitista à mais popular, vêm juntas nesse universo digital que liga, em um super texto histórico gigantesco, as manifestações passadas, presentes e futuras da mente comunicativa. Com isso, elas constroem um novo ambiente simbólico. Fazem da virtualidade nossa realidade. (CASTELLS, 1999, p. 394).

Ao admitir que a virtualidade coloca-se como a realidade, o sociólogo demonstra que a incorporação das tecnologias da informação nada cria, mas reforça condições sociais, uma vez que a virtualidade não aparece separada da realidade – é a realidade. Por isso, não pode ser ignorado pelas Ciências Sociais.

Lévy (1996) esforça-se para definir um conceito de virtualização. Para o autor, o virtual não se opõe ao real, mas ao atual; aumenta o grau de liberdade do indivíduo e coloca-se como um dos principais vetores de criação da realidade. Esse fenômeno produz novos gêneros de interatividade e apresenta-se como um operador de potencialização da informação. Assim, a atualização alimenta o virtual, que aparece como um fator capaz de originar novas realidades particulares.

A virtualização pode ser definida como o movimento inverso da atualização. Consiste em uma passagem do atual ao virtual, em uma “elevação à potência” da entidade considerada. A virtualização não é uma desrealização (a transformação de uma realidade num conjunto de possíveis), mas uma mutação de identidade, um deslocamento do centro de gravidade ontológico do objeto considerado: em vez de se definir principalmente por sua atualidade (uma “solução”), a entidade passa a encontrar sua consistência essencial num campo problemático. (LÉVY, 1996, p. 17-18).

Esse processo apresenta à sociedade novas formas de leitura e compreensão. O virtual desenvolve-se somente a partir da subjetividade humana, que está intimamente ligada à interpretação e à transferência de sentido aos enunciados. A análise de Lévy (1996) aborda a virtualização sob o aspecto filosófico, antropológico e sociopolítico.

Em sua obra, o autor considera o mundo digital um componente da realidade, enquanto a significação corresponde a um elemento do universo virtual. Essa virtualidade

começaria na linguagem e na informação semântica que se dá aos movimentos, sendo os computadores capazes de manipular automaticamente esses signos abstratos.

Neste ponto, reencontramos mais uma vez um caráter importante da virtualização: ao liberar o que era apenas aqui e agora, ela abre novos espaços, outras velocidades. Ligada à emergência da linguagem, surge uma nova rapidez de aprendizagem, uma celeridade de pensamento inédita. (LÉVY, 1996, p. 72).

Portanto, o virtual não se configura como a ausência de existência. Na realidade, revela-se como uma dimensão muito importante da realidade. Diante desse movimento, que constitui uma verdadeira revolução, Lévy (1996) acena para consequências no campo do conhecimento – a mais importante delas é o desenvolvimento de uma inteligência coletiva. Trata-se de um reflexo da virtualização que reconhece a diversidade das atividades humanas como cultura e considera cada indivíduo um potencial artista ou pesquisador.

O autor defende que as pessoas estão contribuindo para o processo de inteligência coletiva a todo instante. Em sua análise, admite a virtualização dessa inteligência, conectando esse coletivo pensante. Lévy (1996) acredita que os seres humanos nunca pensam sozinhos ou sem suas ferramentas, mas que o coletivo pensa dentro de cada indivíduo.

Em síntese, o desenvolvimento da comunicação em rede teria constituído novas formas de inteligência coletiva, mais flexíveis, democráticas e que respeitam as singularidades. No entanto, na prática, sobretudo no universo das redes sociais, não é o que se observa. A virtualização veio acompanhada de uma ampliação do acesso à informação, mas soube a sociedade utilizá-la de maneira assertiva para promover uma inteligência relacionada ao coletivo?

Castells (1999) converge ao reconhecer que, na cultura da virtualidade real, o faz-de-conta torna-se a realidade. O seu conceito de virtualidade está relacionado a esse sistema semântico.

Um sistema em que a própria realidade (ou seja, a experiência simbólica/material das pessoas) é inteiramente captada, totalmente imersa em uma composição de imagens virtuais no mundo do faz-de-conta, no qual as aparências não apenas se encontram na tela comunicadora da experiência, mas se transformam na experiência. Todas as mensagens de todos os tipos são incluídas no meio porque este fica tão abrangente, tão diversificado, tão maleável, que absorve no mesmo texto de multimídia toda a experiência humana, passado, presente e futuro. (CASTELLS, 1999. p. 395).

Esse esquema de comunicação que integra digitalmente diferentes modos de comunicação também é capaz de abranger todas as expressões culturais existentes, permitindo a socialização da mensagem. Um dos reflexos desse novo formato comunicacional está no enfraquecimento do poder simbólico dos emissores tradicionais e na modificação radical das dimensões de espaço e tempo. Passado, presente e futuro podem interagir em uma mesma mensagem, eliminando a dimensão temporal. Essa dimensão de fluxo e tempo representa o alicerce dessa nova cultura transcendental.

No entanto, não quer dizer que haja homogeneização das expressões culturais e domínio completo de códigos por alguns emissores centrais. É precisamente devido à sua diversificação, multimodalidade e versatilidade que o novo sistema de comunicação é capaz de abarcar e integrar todas as formas de expressão, bem como a diversidade de interesses, valores e imaginações, inclusive a expressão de conflitos sociais. (CASTELLS, 1999, p. 396).

No que se refere ao tempo, a cultura da virtualidade real transforma a sua dimensão em uma corrente simultânea ou intemporal. Nesse aspecto, destaca-se que a comunicação mediada por computadores permite o diálogo em tempo real, possibilitando a reunião de indivíduos em pessoas com o mesmo interesse em relações interativas multilaterais. Essa cultura relacionada ao digital baseia seu processo em uma velocidade que somente as tecnologias da comunicação conseguem oferecer. O usuário torna-se senhor do próprio tempo.

Se as enciclopédias organizam o conhecimento humano por ordem alfabética, a mídia eletrônica fornece acesso à informação, expressão e percepção de acordo com os impulsos do consumidor ou decisões do produtor. Com isso, toda a ordenação dos eventos significativos perde seu ritmo cronológico interno e fica organizada em sequências temporais condicionadas ao contexto social de sua utilização. Portanto, é simultaneamente uma cultura do eterno e do efêmero. É eterna porque alcança toda a sequência passada e futura das expressões culturais. É efêmera porque cada organização, cada sequência específica, depende do contexto e do objetivo da construção cultural solicitada. Não estamos em uma cultura de circularidade, mas em um universo de temporalidade não-diferenciada de expressões culturais. (CASTELLS, 1999, p. 487).

Subsequentemente, o poder dos fluxos revela-se mais importante do que os fluxos de poder, e a morfologia social destaca-se perante a ação social. Na Era da Informação, os processos passam a ser organizados em uma dinâmica de redes. Segundo Castells (1999),

aparecem como estruturas abertas com a capacidade de expandirem-se ilimitadamente. Desse modo, surgem novos nós que se comunicam, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação. Trata-se de uma estrutura social ligada a um “sistema aberto altamente dinâmico, suscetível de inovação sem ameaças ao seu equilíbrio” (CASTELLS, 1999, p. 498).

Ao propor a noção de uma Sociedade em Rede, Castells (1999) ainda indica que as redes representam a nova morfologia das sociedades, modificando processos de produção, experiência, poder e cultura. Não corresponde a um processo isolado, uma vez que o paradigma da tecnologia da informação pode penetrar em toda a estrutura social.

Rede é um conjunto de nós interconectados. Nó é o ponto no qual uma curva se entrecorta. Concretamente, o que um nó é depende do tipo de redes concretas de que falamos. A topologia definida por redes determina que a distância (ou intensidade e frequência da interação) entre dois pontos (ou posições sociais) é menor (ou mais frequente, ou mais intensa), se ambos os pontos forem nós de uma rede do que se não pertencerem à mesma rede. (...) A inclusão/exclusão em redes e a arquitetura das relações entre redes, possibilitadas por tecnologias da informação que operam à velocidade da luz, configuram os processos e funções predominantes em nossas sociedades. (CASTELLS, 1999, p. 498).

Assim, as redes passam a constituir um processo de mudança social que ultrapassa as relações, influenciando, ainda, nas dimensões de cultura e poder. Para Castells (1999), essa transformação representa uma mudança qualitativa na experiência humana, mesmo que, para muitos, a nova ordem pareça uma desordem social.

A evolução histórica e a convergência comunicacional produziu um modelo de organização escorado na interatividade. Nesse cenário, o autor ressalta que os fluxos de mensagens em rede representam a concatenação da nova estrutura social. Entretanto, os verdadeiros impactos dessa modificação ainda parecem encobertos. “Este não é necessariamente um momento animador porque, finalmente sozinhos em nosso mundo de humanos, teremos de olhar-nos no espelho da realidade histórica. E talvez não gostemos da imagem refletida” (CASTELLS, 1999, p. 506).

Esse sistema carrega a capacidade de transformar qualquer esquema de informação em uma metodologia comum de informação, caracterizada, especialmente, pela velocidade. De forma sumária, emerge o papel das redes sociais na potencialização da difusão de informações.

2.3.1 Redes e indignação

Posteriormente, Castells (2013) debruçou-se sobre os movimentos sociais que emergiram em meio a essa nova realidade digital global. O autor examinou uma série de protestos mundiais que ocorreram no mesmo período temporal – a Primavera Árabe, as revoluções na Tunísia e no Egito, a ocupação de Wall Street nos Estados Unidos, entre outros – e identificou semelhanças. Uma das similaridades está na organização de manifestações com o apoio da internet e das redes sociais.

Dentre os objetivos do presente estudo, não está a análise da dinâmica de movimentos sociais, tema complexo alvo de uma série de importantes pesquisas. Porém, Castells (2013) lança hipóteses sobre o ambiente concebido pelas redes sociais. Por isso, a teoria do sociólogo será empregada para a construção de conceitos.

De imediato, Castells (2013, p. 7) define os ambientes formados pelas redes sociais como “espaços de autonomia, muito além do controle de governos e empresas – que, ao longo da história, haviam monopolizado os canais de comunicação como alicerces de seu poder”. Mais adiante, essa ideia de espaço livre auxiliará na análise da disseminação do discurso do ódio nas redes sociais.

Compartilhando dores e esperanças no livre espaço público da internet, conectando-se entre si e concebendo projetos a partir de múltiplas fontes do ser, indivíduos formaram redes, a despeito de suas opiniões pessoais ou filiações organizacionais (...). Os movimentos espalharam-se por contágio num mundo ligado pela internet sem fio e caracterizada pela difusão rápida, viral, de imagens e ideias. (CASTELLS, 2013, p. 7-8).

Há, portanto, duas pré-noções sobre a comunicação estabelecida a partir das redes: trata-se de um ambiente livre, praticamente isento de mediação, no qual as mensagens espalham-se muito rapidamente. Nesse universo, em sinergia com o conceito de discurso como ambiente de luta pelo poder de Foucault (2010), estabelece-se uma batalha pela concepção semântica. Essa disputa representa um modo mais decisivo e estável de empoderamento, uma vez que, segundo Castells (2013, p. 11), “a luta fundamental pelo poder é a batalha pela construção de significado na mente das pessoas”.

Os seres humanos criam significado interagindo com seu ambiente natural e social, conectando suas redes neurais com as redes da natureza e com as redes sociais. A constituição de redes é operada pelo ato da comunicação.

Comunicação é o processo de compartilhar significado pela troca de informações. Para a sociedade em geral, a principal fonte da produção social de significado é o processo de comunicação socializada. Esta existe no domínio público, para além da comunicação interpessoal. A contínua transformação da tecnologia da comunicação na era digital amplia o alcance dos meios de comunicação para todos os domínios da vida social, num padrão em constante mudança. O processo de construção de significado caracteriza-se por um grande volume de diversidade. Existe, contudo, uma característica comum a todos os processos de construção simbólica: elas dependem amplamente das mensagens e estruturadas criadas, formadas e difundidas nas redes de comunicação multimídia. Embora cada mente humana individual construa seu próprio significado interpretando em seus próprios termos as informações comunicadas, esse processamento mental é condicionado pelo ambiente da comunicação. Assim, a mudança do ambiente comunicacional afeta diretamente as normas de construção de significado e, portanto, a produção de relações de poder. (CASTELLS, 2013, p. 11).

Neste ponto, propõe-se uma conversa com McLuhan (2005), notabilizado pela teoria de que “o meio é a mensagem”. Conforme admite Castells (2013), a dinâmica comunicacional nas redes sociais implica profundas mudanças na produção semântica e, conseqüentemente, na disputa pelo poder e na estrutura social.

Herdeira das considerações de McLuhan (2005), a Teoria do Ator-Rede (TAR) foi discutida por Lemos (2013). Em sua análise complementar, o autor discutiu os processos de mediação que envolvem as práticas inerentes ao ciberespaço na vida cotidiana a partir de uma teoria que combina noção de social, sociedade, ator e rede.

O foco está direcionado à noção de redes, colocadas como mediadoras de uma situação, enquanto os indivíduos surgem como os seres atuantes que produzem fenômenos coletivos. De acordo com o autor, “essa forma de ver o social parte do princípio de que os atores sabem o que fazem e que o analista deve aprender com eles, de que não se deve calar os actantes em prol de uma estrutura ou de um sistema global tomado como partida da análise” (LEMOS, 2013, p. 46).

Todas as redes de atores que fazem os fenômenos sociais, incluindo aí a comunicação, atravessam livremente quaisquer fronteiras artificiais entre natureza, sociedade e discurso. O interessante de olhar as redes é justamente poder ver o movimento das ações para além de quaisquer fronteiras de domínios específicos. (LEMOS, 2013, p. 73).

Para o autor, as ferramentas não são apenas meios que estendem a ação humana, mas “mediadores que em conjunto com outros criaram uma rede de associações” (Lemos, 2013, p. 160). Ao investigar a Primavera Árabe, analisou que:

As mídias sociais fizeram a revolução, mas em uma rede de mediação e tradução entre diversos actantes. Não foi uma revolução das empresas Facebook ou Twitter. Essas “redes sociais” foram agentes produtores de mediações na alavancagem dos acontecimentos nos países árabes. Facebook, Twitter, Blogs, telefones celulares, entre outros actantes não-humanos, fizeram as revoluções ao entrarem em associação com outros “actantes” (pessoas, discursos, dados sociais – desemprego e baixos salários, informações sobre corrupção e violência policial, mídia internacional, panfletos, pedras, etc.). É difícil achar uma agência puramente humana nesses fenômenos de associações, traduções e mediações. (LEMOS, 2013, p. 168).

Já Castells confere ao esse novo processo o nome de autocomunicação, considerando que essa dinâmica configura comunicação de massa, uma vez que pode alcançar múltiplos receptores, bem como conectar-se a outras redes com potencial de espalhar a mensagem no universo digital.

É autocomunicação porque a produção da mensagem é decidida de modo autônomo pelo remetente, a designação do receptor é autodirecionada e a recuperação de mensagens das redes de comunicação é auto-selecionada. A comunicação de massa baseia-se em redes horizontais de comunicação interativa que, geralmente, são difíceis de controlar por parte de governos ou empresas. Além disso, a comunicação digital é multimodal e permite a referência constante a um hipertexto global de informações cujos componentes podem ser remixados pelo ator que comunica segundo projetos de comunicação específicos. A autocomunicação de massa fornece a plataforma tecnológica para a construção da autonomia do ator social, seja ele individual ou coletivo, em relação às instituições da sociedade. (CASTELLS, 2013, p. 12).

A mudança fundamental promovida pela Era da Informação no processo comunicacional encontra-se justamente no fenômeno de autocomunicação de massa. Por isso, para que se analise, a dinâmica da propagação do discurso do ódio no ambiente virtual, faz-se necessário direcionar um olhar mais atento para esse conceito. Trata-se de uma comunicação “baseada em redes horizontais de comunicação multidirecional, interativa, na internet; e, mais ainda, nas redes de comunicação sem fio, atualmente a principal plataforma de comunicação em toda parte” (CASTELLS, 2013, p. 158). Diferente do processo de comunicação vertical,

promovido pelos veículos de massa como a televisão e o rádio, estabeleceu-se uma dinâmica horizontal.

Autonomia refere-se à capacidade de um ator social tornar-se sujeito ao definir sua ação em torno de projetos elaborados independentemente das instituições da sociedade, segundo seus próprios valores e interesses. A transição da individualização para a autonomia opera-se por meio da constituição de redes que permitem aos atores individuais construir sua autonomia com pessoas de posição semelhante nas redes de sua escolha. Eu afirmo que a internet fornece a plataforma de comunicação organizacional para traduzir a cultura da liberdade na prática da autonomia. Isso porque a tecnologia da internet incorpora a cultura da liberdade, como mostra o registro histórico de seu desenvolvimento. Ela foi deliberadamente programada por cientistas e hackers como uma rede descentralizada de comunicação por computadores capaz de resistir ao controle de qualquer centro de comando. (CASTELLS, 2013, p. 168).

Novamente, a palavra autonomia aparece na descrição da comunicação concernente às redes sociais no ambiente de aparente liberdade promovido pela internet. Na análise do autor, diante da Sociedade em Rede, o poder é muito abrangente e está organizado ao redor das atividades humanas conforme determinados valores. Enfim, “as redes de poder o exercem sobretudo influenciando a mente humana (mas não apenas) mediante as redes multimídia de comunicação em massa. Assim, as redes de comunicação são fontes decisivas de construção do poder” (CASTELLS, 2013, p. 12).

Dessa forma, promove-se uma nova realidade social, na qual é possível romper com os padrões de poder existentes e exercer influência. Coloca-se como uma espécie de subversão do processo comunicacional, na qual os atores sociais podem exercer influência na construção de poder nessa dinâmica em rede.

Envolvendo-se na produção de mensagens nos meios de comunicação de massa e desenvolvendo redes autônomas de comunicação horizontal, os cidadãos da era da informação tornam-se capazes de inventar novos programas para suas vidas com as matérias-primas de seu sofrimento, suas lágrimas, seus sonhos e esperanças. Elaboram seus projetos compartilhando sua experiência. Subvertem a prática da comunicação tal como usualmente se dá, ocupando o veículo e criando a mensagem. (CASTELLS, 2013, p. 14).

Um dos fatores decisivos nessa concessão de poder aos cidadãos na Era da Informação está diretamente relacionado ao funcionamento dos meios de comunicação tradicionais. Basicamente, esses são controlados por empresas de mídia ou governos, enquanto, na

Sociedade em Rede, concede-se liberdade ao emissor. Assim, as redes sociais oferecem a possibilidade de deliberação de um modo desimpedido.

Mesmo nesse ambiente, aparecem critérios para que o processo de comunicação efetive-se. O autor identifica essas exigências na “consonância cognitiva entre emissores e receptores da mensagem” e em “um canal de comunicação eficaz” (Castells, 2013, p. 19). Outro vetor também pode qualificar essa dinâmica: o compartilhamento de um sentimento de aproximação entre os atores sociais que se identifiquem. Ao debruçar-se sobre as manifestações que nasceram nas redes sociais, o autor também identificou que se trata de um ambiente onde se propagam vozes que se sentem cada vez mais livres – uma mudança cultural aparentemente positiva. No entanto, como se verá mais adiante, esse sentimento de independência também pode revelar posturas sociais perversas.

Prosseguindo na ênfase sobre a construção da autonomia, a mais profunda transformação social promovida pela internet ocorreu na primeira década do século XXI, com a passagem da interação individual e empresarial na internet (o uso do correio eletrônico, por exemplo) para a construção autônoma de redes sociais controladas e guiadas por seus usuários. (CASTELLS, 2013, p. 168).

Enfim, após direcionar a ênfase para as mudanças culturais e sociais promovidas pelo virtual que influenciam diretamente na maneira com os indivíduos expressam-se, apresenta-se a definição do autor para redes sociais.

Os SNS³ são espaços vivos que conectam todas as dimensões da vida das pessoas. Esta é uma tendência importante para a sociedade em geral. Ela transforma a cultura ao induzir ao compartilhamento. Os usuários dos SNS transcendem o tempo e o espaço, mas produzem conteúdo, estabelecem vínculos e conectam práticas. Temos agora um mundo permanentemente em rede em cada dimensão da experiência humana. As pessoas em suas redes evoluem conjuntamente em interações múltiplas e constantes. Mas elas escolhem os termos de sua coevolução. Os SNS são construídos pelos próprios usuários a partir de critérios de combinação específicos e de redes de amizade mais amplas, projetadas por pessoas, com base em plataformas fornecidas por empresários da comunicação livre, com diferentes níveis de constituição de perfis e de privacidade. (CASTELLS, 2013, p. 169).

³ Sigla da expressão em inglês *Social Networking Sites*. Em tradução nossa, sites de redes sociais.

A sociedade passou a ser invadida por uma sensação de conectividade constante. Por isso, nas redes sociais, ocorre a ação mais importante no ambiente digital. Os aspectos culturais de liberdade e individualização, no que se refere à sociedade e ao indivíduo, terminam por estimular diretamente as redes na internet. Os exemplos estão espalhados na realidade virtual: “No que você está pensando?”, questiona a página inicial do Facebook assim que o usuário a acessa.

3 DISCURSO DE ÓDIO NAS REDES SOCIAIS

Refletido a partir do discurso de ódio nas redes sociais, o espelhamento da intolerância e da agressividade humana no universo *on-line* aparece em recentes estudos de uma série de autores, sobretudo no campo da Comunicação. Na presente dissertação, propõe-se um avanço na pesquisa, admitindo o fenômeno como um problema sociológico na Era da Sociedade em Rede (CASTELLS, 1999).

Diante da profunda atualidade do assunto – um processo ainda em desenvolvimento –, verifica-se uma carência de análises sobre as motivações e as consequências da violência no ambiente digital. Porém, ao reconhecerem a existência da intolerância nesse espaço de interações, pesquisas contemporâneas oferecem importantes reflexões e hipóteses que contribuem para a investigação aqui proposta.

O discurso de ódio é um fenômeno que se manifesta por meio de mensagens que promovem a discriminação – social, racial, religiosa, entre outras –, direcionadas especialmente contra minorias. A fim de justificar a relevância do objeto de pesquisa, considera-se pertinente a indicação de iniciativas encontradas em níveis nacional e internacional que buscam o aprofundamento sobre o debate e o controle do problema.

No Brasil, um levantamento realizado pelo projeto Comunica que Muda⁴ mapeou as redes sociais Facebook, Twitter e Instagram durante os meses abril e junho de 2016 com o objetivo de identificar mensagens de cunho racista, homofóbico ou que contivessem teor de intolerância política. Dentre as 393.284 citações identificadas pelo algoritmo, 84% foram consideradas preconceituosas ou discriminatórias. O mapeamento ainda revela outra característica das manifestações intolerantes no país – do total, 219.272 (55,75%) das menções continham temática política, sendo que 97,4% eram de aspecto negativo.

Em junho de 2015, o governo da presidente Dilma Rouseff (PT) lançou um portal público para denúncias de crimes relacionados ao ódio. Batizada de Humaniza Redes, a iniciativa, então coordenada pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, em parceria com as Secretarias de Políticas de Promoção da Igualdade Racial e de Políticas para as Mulheres e com os Ministérios da Educação, das Comunicações e da Justiça,

⁴ Brasil cultiva discurso de ódio nas redes sociais, mostra pesquisa. O Globo. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/sociedade/brasil-cultiva-discurso-de-odio-nas-redes-sociais-mostra-pesquisa-19841017>>. Acesso em: 24 out. 2017.

tinha como premissa atuar para promover uma internet livre de violações dos direitos humanos.

O Humaniza Redes – Pacto Nacional de Enfrentamento às Violações de Direitos Humanos na internet é uma iniciativa do Governo Federal de ocupar esse espaço usado, hoje, amplamente pelos brasileiros para garantir mais segurança na rede, principalmente para as crianças e adolescentes, e fazer o enfrentamento às violações de Direitos Humanos que acontecem *on-line*.⁵

Um ano depois, o serviço acabou descontinuado pelo governo do presidente Michel Temer (PMDB). No que se refere ao cenário internacional, mostra-se conveniente destacar as iniciativas do Conselho Europeu e da Unesco. O primeiro lançou, em 2012, a campanha No Hate Speech (*Não Ao Discurso de Ódio, em tradução*), um movimento que visa combater o racismo e a discriminação *on-line*.

A campanha foi desenvolvida para promover a liberdade de expressão *on-line*, proporcionando um espaço seguro para que as pessoas se expressem livres do medo do discurso de ódio. A campanha busca diminuir os níveis de aceitação do discurso de ódio *on-line* e *off-line*. Também combate o discurso de ódio em todas suas formas, incluindo aquelas que mais afetam os jovens, como o cyber-bullying e o cyber-ódio. A campanha baseia-se na educação sobre os direitos humanos, na participação dos jovens e na alfabetização midiática.⁶

Já a Unesco aparece à frente do estudo *Countering Online Hate Speech (Combatendo o Discurso de Ódio On-line, em tradução nossa)*, apresentado na 37ª Conferência Geral da Organização, em novembro de 2013. O trabalho realizou um levantamento sobre os critérios normativos internacionais, nacionais e regionais acerca do assunto e apresentou um profundo debate sobre as consequências do fenômeno. Ao fim, sugere o fomento de mecanismos sociais que possam diminuir o compartilhamento de mensagens agressivas no ambiente digital.

O surgimento e a difusão do discurso de ódio *on-line* são fenômenos evolutivos e coletivos, sendo necessários esforços para compreender seus significados e consequências, bem como desenvolver respostas efetivas.

⁵ Humaniza Redes. Disponível em: <humanizaredes.gov.br>. Acesso em: 24 out. 2017.

⁶ No Hate Speech Youth Campaign. Disponível em: <<https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/about-the-campaigns>>. Acesso em: 24 out. 2017.

Manifestações públicas de indignação têm sido uma reação comum, com algumas figuras públicas exigindo punições mais elevadas para aqueles que espalham mensagens de ódio e controle mais rigoroso sobre a comunicação na internet. Entretanto, como sugere o estudo, o foco exclusivo em medidas repressivas pode esvaziar a complexidade de um fenômeno que ainda é mal compreendido e necessita de respostas adaptadas e coordenadas para o alcance de diferentes atores da sociedade. Espaços *on-line*, tendo em vista seu potencial que favorece a interação, fornecem quantidades de dados sem precedentes, que podem ser analisados por meio de diversas novas técnicas, e oferecem um olhar único sobre o comportamento humano. Soluções efetivas devem basear-se em uma melhor compreensão sobre como as diferentes formas de expressão emergem, interagem e potencialmente se difundem nesse ambiente.⁷

Outra relevante contribuição do trabalho empreendido pela Unesco está no reconhecimento da dificuldade de definir o termo “discurso de ódio”, tendo em vista sua amplitude e possibilidade de contestação. O estudo admite a remota alternativa de que se chegue a um conceito compartilhado universalmente.

O discurso de ódio, originário do termo em inglês *hate speech*, pode ser definido como o conjunto e palavras que tende a insultar, intimidar ou assediar pessoas em virtude de sua raça, cor, etnicidade, nacionalidade, sexo ou religião ou que tem capacidade de instigar a violência, o ódio ou a discriminação contra tais pessoas. (GIORA, 2016, p. 9).

A pesquisa realizada pela Unesco também destaca que as ferramentas responsáveis pela mediação da comunicação *on-line* – como o Facebook, o Twitter e o Google – criaram suas próprias regras para limitar os usuários a determinadas formas de expressão. Ainda segundo a investigação, órgãos nacionais e regionais procuram compreender o termo, porém, seguindo suas tradições locais.

Em grande parte, o discurso de ódio continua sendo usado diariamente como um termo genérico, misturando ameaças concretas a indivíduos e grupos com casos em que as pessoas podem estar simplesmente desabafando sua raiva contra autoridades. (...). O problema de definir o discurso do ódio está na intersecção de múltiplas contradições. (...). Há uma aspiração para elaborar definições que seriam amplamente compartilhadas entre uma variedade de interessados para desenvolver testes que poderiam indicar o que deve, ou não, ser reconhecido como discurso de ódio. Esse tipo de processo permite respostas coordenadas, embora se reconheça que mesmo instituições internacionais evitem fornecer definições muito rígidas. Esse

⁷ Countering Online Hate Speech. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002332/233231e.pdf>>. Acesso em 24 out. 2017.

cuidado parece ser compartilhado por alguns dos mais importantes atores privados que estão moldando a comunicação *on-line*. Apesar de ter sido solicitada maior clareza sobre o processo de moderação de conteúdo, as redes sociais evitam propor regras e procedimentos muito rígidos para identificar que tipo de conteúdo deve ser removido. Pelo contrário, alguns têm tentado “socializar” a moderação do conteúdo, permitindo que os usuários resolvam alguma controvérsia por meio de interações facilitadas pela plataforma.⁸

Diante do exposto, pode-se classificar o discurso de ódio nas redes sociais como um fenômeno pouco compreendido, mas que se coloca como um processo que precisa ser alvo de investigações mais aprofundadas. Acredita-se que, nesse universo interativo, as mensagens encontram um terreno fértil para se proliferarem – anteriormente, permaneciam restritas à concretude do mundo real.

No ambiente *on-line*, as manifestações dos usuários detêm o potencial de se dimensionarem em escala ampla e irrestrita. Conforme mencionado anteriormente, o próprio Facebook, em suas políticas de uso, definidas como Padrões de Comunidade, menciona limites ao discurso de ódio:

Permitimos discussões abertas e críticas sobre pessoas que são noticiadas na mídia ou que possuem um público mais amplo devido à profissão ou às atividades de sua escolha. Removemos ameaças reais feitas e figuras públicas, bem como discursos de ódio direcionados a elas, assim como fazemos com indivíduos privados.⁹

Na seção intitulada Como Incentivar um Comportamento Respeitoso, o Facebook também reserva um tópico exclusivamente para o tema.

O Facebook remove discursos de ódio, o que inclui conteúdos que ataquem diretamente as pessoas com base em: raça, etnia, nacionalidade, religião, orientação sexual, gênero ou identidade de gênero, ou deficiências graves ou doenças. Organizações e pessoas dedicadas a promover o ódio contra grupos protegidos não têm a presença permitida no Facebook. Levando em conta nossos padrões, precisamos que a nossa comunidade denuncie esse tipo de conteúdo para nós. As pessoas podem usar o Facebook para desafiar ideias, instituições e práticas. Essas discussões podem promover o debate e um

⁸ Countering Online Hate Speech. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0023/002332/233231e.pdf>>. Acesso em: 24 out. 2017.

⁹ Padrões da Comunidade. Facebook. Disponível em: <<https://www.facebook.com/communitystandards>>. Acesso em: 24 out. 2017.

grande entendimento. Às vezes, as pessoas compartilham conteúdos contendo o discurso de ódio de outros usuários com o objetivo de conscientizar e educar sobre aquele discurso. Nesses casos, esperamos que as pessoas indiquem claramente seus objetivos, o que nos ajuda a compreender melhor por que compartilharam aquele conteúdo.¹⁰

De acordo com a política de uso apresentada pela rede social, existem mecanismos para evitar conteúdos ofensivos em suas páginas. No entanto, o próprio Facebook esclarece que não se responsabiliza pela conduta de seus usuários. Na seção chamada Declaração de Direitos e Responsabilidades, a empresa apresenta ao usuário o seguinte compromisso: “Você não publicará conteúdos que contenham discurso de ódio, sejam ameaçadores ou pornográficos; incitem violência; ou contenham nudez ou violência gratuita ou gráfica”¹¹. A partir das políticas de interação apresentadas pelo Facebook, Moura (2016) avalia que:

As redes sociais, portanto, tem o seu próprio regramento para solução de conflitos, e o combate ao discurso de ódio é apontado no Facebook como um dos pilares para o desenvolvimento do “respeito”. Há de se apontar, ainda, que, muito embora haja a possibilidade de denúncias dos conteúdos impróprios, tal ferramenta não exclui a aplicação das leis locais. A simples menção nos termos de serviço de que a rede social não se responsabilizará por conteúdos gerados pelos seus integrantes não isentará, entretanto, a responsabilidade em promover a retirada de perfis ou conteúdos após denúncia ou em cumprimento de ordem judicial. (MOURA, 2016, p. 105).

A temática também desponta como um processo social e midiático que se transfigurou em um problema de segurança pública para os Estados. Essa abordagem está presente em Moura (2016), que adota um viés multiculturalista e interdisciplinar para abordar o assunto. Segundo as considerações do autor, a agressividade sempre se fez presente na sociedade, mas, com o avanço das redes sociais, o comportamento estendeu-se para um ambiente permeado pela infinita escala de conexões. Desse modo, até então restrito a relações fechadas, o fenômeno passou a se articular em rede.

As redes sociais são constituídas por atores sociais e suas conexões, desse modo, os sujeitos no mundo digital estariam em constante encontro com a alteridade, e esse encontro pode se demonstrar perturbador e violento e levar

¹⁰ Padrões da Comunidade. Facebook. Disponível em: <<https://www.facebook.com/communitystandards>>. Acesso em: 24 out. 2017.

¹¹ Declaração de Direitos e Responsabilidades. Facebook. Disponível em: <<https://www.facebook.com/terms.php>>. Acesso em 24 out. 2017.

ao ódio. O ódio pode se tornar um problema social, a partir do momento que deixa de ser um sentimento e passar a ser externado pela linguagem que utiliza o estigma produzido socialmente. (MOURA, 2016, p. 43).

O reconhecimento do discurso de ódio como uma prática social perpassa também a análise de Recuero (2012). Esta considera que comunidades como o Facebook consistem no espaço técnico que proporciona o surgimento das redes sociais. Portanto, encontra-se uma apropriação dos ambientes virtuais pelos atores sociais, que conferem sentido às ferramentas.

O perfil da conversação desenvolvido em sites de redes sociais é o de apropriação. A apropriação é definida como uma adaptação do uso das ferramentas como forma de driblar limitações para a conversação. Numa conversa mediada por computador, os sites de rede social disponibilizam aos participantes conectados as conversas desenvolvidas por outros, que em geral nutrem relações próximas ou ainda conexões que foram formadas apenas no uso das ferramentas. Neste contexto de “vitrine de conversas”, alguns se apropriam de discursos desenvolvidos ou replicam na forma de “compartilhamento”. Nas trocas conversacionais, a interação é mútua e negociada e ocorre através do sistema simbólico. (RECUERO, 2012, p. 28).

Neste momento, propõe-se um parêntese para sintetizar o conceito de sistema simbólico proposto por Bourdieu (1989), com o intuito de contribuir para a compreensão da citação acima. Conforme o autor, os símbolos representam instrumentos de integração social pelos quais os grupos sociais se estruturam e se comunicam para estabelecer normas de comportamento na sociedade.

Ao analisar a violência que classifica como discursiva, Recuero (2015) admite que ainda não há uma resposta para os motivos que elevaram a agressividade nas redes sociais. A autora trabalha com seis hipóteses, que, dada a relevância para o presente estudo, serão apresentadas em tópicos.

1) A conversação na mídia social opera como análoga da conversação, mas em modo informal e instantâneo. Nesse ambiente, o diálogo está em um processo de constante negociação a partir dos *feedbacks* dos demais usuários. Para a autora, esse mecanismo sequencial precisa ser compreendido como uma organização caótica.

2) Nas redes sociais, o indivíduo conversa com uma tela – não com outro ator. Assim, a sequência de diálogo não ocorre de modo linear, e os retornos podem levar mais tempo para serem recebidos. Quem fala pode perceber-se impedido de adequar sua mensagem posteriormente.

3) A partir da publicação, um discurso pode ser visto por uma imensidão de atores que o emissor sequer previa. Trata-se de uma audiência invisível, sobre a qual nem sempre se conhecem os pensamentos sobre o assunto em questão.

4) No mundo *off-line*, há uma predeterminação social sobre o que pode ser dito em ambientes sociais. Mesmo que veladas, essas regras são claramente constatadas se comparadas às mensagens proferidas pelo mesmo indivíduo em seu local de trabalho e em seu espaço de lazer, por exemplo. Nas mídias sociais, não se encontram essas dimensões, o que torna os contextos mais complexos e de difícil delimitação.

5) As redes sociais oferecem maior visibilidade a discursos preexistentes na sociedade, como pensamentos racistas e intolerantes, provocando a polarização. Na interação *off-line*, esses enunciados encontram-se mais abafados.

6) A influência de robôs e perfis falsos operam no sentido de reforçar a violência discursiva. Nesse contexto, prolifera o ódio, ao invés do diálogo.

Assim sendo, constata-se que Recuero (2005) também nega a hipótese de que os atores são mais agressivos nas redes sociais, levando à sugestão de que, no ambiente digital, a violência está presente em larga escala. Nessa conjuntura, aquele que se sente agredido também tende a agredir, avolumando uma sistemática caótica direcionada à violência simbólica. Considerações similares também podem ser localizadas em Moura (2016):

O anonimato e a conseqüente sensação de impunidade também são questões recorrentes e que serviram de fomento para o exercício do discurso do ódio em redes sociais medidas pelo computador. O individualismo também pode ser responsável pelo estímulo à intolerância e formador do discurso do ódio, porém, o ambiente virtual se transforma no suporte material mais adequado trazendo uma sociabilidade peculiar. (MOURA, 2016, p. 44).

Seguindo nessa temática, Recuero e Soares (2013) sugerem que, no Brasil, a utilização do Facebook modificou substancialmente os processos de comunicação e os mecanismos discursivos. Um aspecto pode ser identificado justamente na reprodução da violência simbólica, considerando que “as características de público em rede do próprio Facebook contribuem para amplificar o discurso e legitimá-lo” (RECUERO; SOARES, 2013. p. 240).

Em uma análise sobre uma página humorística no Facebook, as autoras adotaram o conceito de violência simbólica de Žižek (2008) – uma violência inerente à estrutura social que ocorre por meio da linguagem e do discurso. Bourdieu (1989) também se faz presente no

estudo a partir da concepção de que a violência simbólica deriva do poder simbólico, sendo resultado de uma imposição ideológica.

Com isso, ele caracteriza também a violência simbólica como uma violência silenciosa, porque suas vítimas não se reconhecem como vítimas, já que falham em identificar a própria violência como tal. Trata-se da naturalização dos sentidos gerados pela dominação, como Žižek também percebe, criada e legitimada pelo discurso. (RECUERO; SOARES, 2013, p. 241).

Neste ponto, considera-se salutar um questionamento sobre a dimensão da violência simbólica diante da atual intensidade do discurso de ódio nas redes sociais. Teria o fenômeno se transfigurado em violência real e objetiva?

Ademais, a hipótese que destaca o conceito de audiência invisível aparece em Boyd (2010), que propõe uma reflexão sobre o impacto provocado pelas redes sociais no cotidiano dos indivíduos. O autor considera que o público em rede possui aspectos característicos ao meio digital – a persistência, a replicabilidade, a escalabilidade e a “buscabilidade” –, que transformam a circulação dos enunciados. “Essa nova dinâmica altera o espaço onde o discurso é publicado, reproduzido e significado” (RECUERO; SOARES, 2013, p. 242).

Essas mudanças também podem ser localizadas no colapso de contextos e na confusão da fronteira entre o público e o privado. No que diz respeito ao Facebook, esses pontos permitem que a legitimação discursiva propague-se rapidamente, alcançando grupos sociais em uma dinâmica mais efusiva do que no ambiente *off-line*.

Outro efeito do discurso é a sua naturalização diante do cotidiano. Ele passa a ser percebido como algo “natural”, normal, cuja graça reside no fato de dizer aquilo que os sujeitos gostariam de dizer e comentar para os demais, publicando em seus perfis e repassando as mensagens. (RECUERO; SOARES, 2013, p. 251).

Assim, a legitimação ocorre pela interação. Reforçados, os discursos podem perpetuar concepções sociais e amplificar a violência.

A violência é naturalizada pelas redes sociais. Porque ela é naturalizada, torna-se mais e mais sistêmica dentro de uma sociedade (...), legitimando o status quo e tornando-se invisível. O ambiente *on-line* permite, por meio da conversação entre os indivíduos e sua permanência na reprodução de estereótipos, que a legitimação da violência simbólica se dê mais facilmente e se replique na mesma rapidez em que é legitimada. (RECUERO; SOARES, 2013, p. 253).

Essas considerações reforçam o argumento de que o ambiente digital coloca-se como espaço fértil para ampliação de conflitos sociais. Por isso, percebe-se que, até o momento, a Sociedade em Rede mostrou-se incapaz de romper com a violência, a agressividade e a intolerância inerentes às relações sociais.

O ambiente virtual serve como mecanismo favorável à projeção de informações e conhecimento do ser humano, porém, também é terreno fértil para a ampliação de aspectos conflituosos da realidade palpável e do relacionamento social, como o ódio e todas suas manifestações. O processo tecnológico atual denominado “sociedade da informação” não parece, a priori, ser capaz e romper com a intolerância enraizada nas relações humanas, muito pelo contrário, parece apontar para a “banalidade do mal”. (MOURA, 2016, p. 107).

Para Moura (2016), o discurso de ódio nas redes está relacionado à autoafirmação de identidades e ao estranhamento de valores entre grupos sociais. Em sua análise, o autor indica que uma das vantagens está relacionada à visibilidade direcionada ao usuário por meio de suas publicações.

A intenção de crescente número de participantes de redes sociais em muitos momentos é disseminar o ódio e expor publicamente os indivíduos, utilizando-se de vários estigmas sociais, estigmas estes que já demonstram violência, categorizando e estereotipando pessoas e grupos. Parece haver “ganho” para quem incita ódio em redes sociais, e esse ganho parecer ser a visibilidade, a popularidade, a reputação e a influência. Tais fatores estão ligados às questões de pertencimento ao grupo ou afirmação de identidade. A intolerância é também um fator preponderante neste discurso. O discurso de ódio promovido em redes sociais parece ser ao mesmo tempo utilizado para afirmar diferença, mas, também, identidade, e, conforme tentou se demonstrar, representa uma violência que rebaixa identidades culturais, levando inclusive certos grupos a promover autoimagem depreciativa e um conseqüente autodesprezo. Quem promove este discurso intolerante afirma diferença para promover autovalorização de sua identidade ou do grupo indenitários ao qual alega pertencer. O rebaixamento das identidades utiliza-se de critérios desclassificatórios das diferenças culturais e tem no discurso do ódio a sua linguagem instrumental. O discurso por definição é algo que procura manipular, em especial no discurso do ódio, que visa excluir o outro. (MOURA, 2016, p. 108) .

Ao analisarem os comentários na página da versão brasileira do jornal El País durante a sessão de votação do *impeachment* de Dilma Rousseff na Câmara dos Deputados a partir de uma notícia sobre o voto do Deputado Federal Tiririca (PR), Müller; Petrik (2016) também fornecem importantes reflexões sobre o objeto empírico da presente dissertação. De maneira

interdisciplinar, abordam a normatização de emoções nas redes sociais na tentativa de compreender como essas plataformas contribuem para o surgimento de manifestações preconceituosas de exclusão e ódio.

Favorecido pela natureza dos comentários em rede, que tendem a serem curtos, intensos e imediatos, o ódio também parece refletir muito bem a inclinação para a simplificação, ou seja, para a associação direta de um posicionamento a outro que não necessariamente acompanha o primeiro. (MÜLLER; PETRIK, 2016, p. 11).

Por meio da análise de discurso dos comentários, partindo da vontade individual e da determinação social do construcionismo, os autores observam o intento dos emissores em estabelecer um marco normativo. Os usuários esperam o reconhecimento da validade de seus enunciados para que sejam seguidos como se lei fossem. Mais uma vez, encontra-se pouco espaço para o diálogo.

Esse tipo de disputa em nível de discurso na tentativa de que um prevaleça em relação ao outro, num meio como o virtual que prescinde da presença física, aliado a uma causa polêmica como o voto contra ou a favor do impeachment, faz com que os critérios para o estabelecimento de uma discussão civilizada sejam completamente ofuscados pela oportunidade de manifestação das vontades individuais, da intolerância e do ódio. O volume de ofensividade e ódio, assim como o de simplificações e manifestações preconceituosas, acabam se sobressaindo em relação aos argumentos que poderiam construir um entendimento conjunto, politizado, consensual, equilibrado. (MÜLLER; PETRIK, 2016, p. 11).

O estudo admite a existência de “uma inclinação socialmente estabilizada no homem em direção à estruturação e à normatização” (Müller; Petrik, 2016, p. 13). Para os autores, a combinação discussão política e temática polêmica envolvendo usuários que defendem distintas visões partidárias faz com que as manifestações de teor normativo tornem-se mais preponderantes do que aquelas que buscam o consenso.

Na pesquisa, considera-se que os processos estabelecidos no ambiente proposto pelas redes sociais tornam mais complexas a absorção de ideias e argumentos. Essa dinâmica dá-se a partir da tentativa de sustentar visões pessoais, mesmo com indivíduos que, inicialmente, não estariam inclinados ao conflito.

Se inicialmente a norma surge como o bem, ou o “sumo bem”, na definição precisa de Aristóteles, é interessante notar que, na contemporaneidade

ênfatisada por suportes tecnológicos dinâmicos e ubíquos, a intenção de pregar o seu bem individual como universal ao coletivo acarreta frequentemente em explosões de agressividade por sujeitos que, aparentemente, ainda não estão em ambientes de convulsão social. (MÜLLER; PETRIK, 2016, p. 13).

Os autores também encontram, nas conversações estabelecidas nas redes sociais, uma busca por uma espécie de prazer relacionado ao uso da fala. Nesse ponto, indicam uma relação com a noção de liberdade e do exercício de um direito propriamente dito.

Essa nova realidade se constitui no imaginário do usuário das redes como se fosse um novo “direito adquirido”, que estaria associado ao imaginário da liberdade, e assim, parece ser tomado como um valor maior no exercício dos debates virtuais. Nesses atos, portanto, o mais importante passa a ser o exercício desse direito. Passa a ser deixar uma impressão ou uma opinião válida, uma última palavra que se perpetue, mesmo que isso implique em um discurso ofensivo como as diversas formas de discurso do ódio que encontramos na discussão sobre o voto do deputado Tiririca (MÜLLER; PETRIK, 2016, p. 14).

Isso significa que parte da motivação do fenômeno está relacionada à sensação de segurança verificada no ambiente virtual, uma vez que a ausência física exclui o risco de reações imediatas. Entretanto, encontra-se uma dicotomia nesse processo, uma vez que a palavra escrita, conforme ocorre nos comentários publicados nas redes sociais, detém de um tempo de permanência superior ao do enunciado falado (Müller; Petrik, 2016). Assim, o discurso digital está mais exposto ao real, podendo ser alvo de intervenções durante um período mais alongado.

Outra colaboração relevante para a presente pesquisa está em Santos (2016). O autor identifica nas redes sociais um ambiente de construção do debate político – um viés que será importante para a posterior análise empírica.

As mídias sociais funcionam como um espaço aberto, receptivo a diversas lógicas de comunicação política que se sobrepõem e entram em conflito. A campanha presidencial de 2014 foi um marco de intensidade e de engajamento dos usuários nos debates. Contudo, este ambiente comunicacional envolve vários tipos de atores. Partidos e candidatos ocupam uma parcela, responsável pelo conteúdo oficial e pela mobilização dos simpatizantes, assim como pela recirculação das propagandas de TV. Por outro lado, um grande e multifacetado conjunto de atores tangencia a imprensa e as instituições políticas para influenciar o debate eleitoral. Estes grupos mantêm as mais diferentes relações com o sistema político e midiático. (SANTOS, 2016, p. 16).

Santos (2016) mapeou o fenômeno que convencionou chamar de Rede Antipetista nas mídias sociais na campanha eleitoral de 2014. Nesse universo, identificou um ambiente de constante disputa e embate entre lógicas políticas institucionais e não institucionais.

Um dos principais achados deste artigo é a complexificação do ecossistema de comunicação política na campanha presidencial de 2014 por meio da diversificação dos agentes e das lógicas que influenciam no processo de debate, de disseminação de informação e de organização política. Para além dos blogs jornalísticos já investigados pela bibliografia especializada, a Rede Antipetista é um ambiente composto por agentes heterogêneos e de natureza híbrida, no qual convivem e disputam espaço personagens tradicionais, como a imprensa, jornalistas, políticos profissionais, movimentos sociais e institutos; bem como atores que só existem nas mídias sociais, como fanpages anônimas, robôs, coletivos, protomovimentos, protopartidos e muitos outros. É importante considerar este ecossistema a partir de uma perspectiva híbrida, integrada e inter-relacionada, na qual estes objetos não existem de forma estanque, mas interagem de modo dinâmico entre si. (SANTOS, 2016, p. 24).

Diante das bibliografias disponíveis sobre a temática do discurso nas redes sociais, identifica-se uma consonância no sentido de compartilhamento de significações sem uma separação entre discursos dissonantes. Nesse complexo sistema, percebe-se uma realidade ligada ao culto à intolerância e uma profunda dificuldade na mediação de interesses (CARDOSO, 2016). Trata-se de uma prática comunicacional, mas que transcende, também, para a esfera social.

3.1 DISCURSO DE ÓDIO NO FACEBOOK

O material de pesquisa escolhido para a análise empírica foram os comentários publicados em reportagens compartilhadas pela página de um jornal no Facebook. Não se trata de uma seleção aleatória. Por isso, faz-se necessária uma argumentação para sustentar o potencial de contribuição do objeto para a dissertação.

De antemão, admite-se que o Facebook tornou-se um terreno conflagrado – sobretudo politicamente. Fundado em 2004 por Mark Zuckerberg, consolidou-se como a rede social mais popular em nível mundial, ultrapassando, em junho de 2017, a marca de dois milhões de

usuários¹². No Brasil, segundo os dados oficiais mais recentes, 102 milhões de pessoas utilizam mensalmente o Facebook¹³. O montante representa 49% da população do país, conforme o IBGE¹⁴.

Um dos impactos da penetração da rede social está em sua crescente importância como fonte de informação e consumo de notícias. Segundo relatório do Reuters Institute (Newman et al. 2017), 90% dos brasileiros informam-se pela internet, sendo que 66% consomem notícias por meio das redes sociais.

No campo das redes, o Facebook ganhou proeminência nos últimos anos e tornou-se fonte prioritária de informação para muitos usuários, tanto por meio de páginas de grandes jornais como O Globo e a Folha de S. Paulo quanto pelas páginas de organizações, indivíduos e grupos. (NUNES, 2017, p. 5).

O avanço das redes sociais, constatado pela capilarização do Facebook na sociedade, provocou transformações também nos meios de comunicação (CASTELLS, 1999; LÉVY, 1999), provocando o empoderamento do público. Anteriormente um consumidor passivo, o leitor – no que se refere à imprensa escrita –, conquistou voz ativa. É um processo em andamento com consequências ainda incertas.

Nessa dinâmica, comentar, compartilhar e curtir configuram-se ações que naturalmente sucedem a publicação de uma reportagem em um *site* de notícias nas mídias sociais. Desse modo, o controle da repercussão de uma reportagem coloca-se distante da capacidade do próprio veículo de comunicação. O material acaba transformando-se em uma espécie de bem comum.

As redes abriram novos e intensos canais de relacionamento entre o público e a imprensa, estreitando e complexificando essa interação, num fenômeno que um jornalista denominou “hiperproximidade”, em que os milhões de comunicadores também se dedicam a comentar e criticar o conteúdo produzido pelos grandes veículos de mídia. (NUNES, 2017, p. 5).

¹² Facebook atinge marca de 2 milhões de usuários. Folha de S.Paulo. Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/tec/2017/06/1896428-facebook-atinge-marca-de-2-bilhoes-de-usuarios-anuncia-zuckerberg.shtml>>. Acesso em: 2 out. 2017.

¹³ 102 milhões de brasileiros compartilham seus momentos no Facebook todos os meses. Facebook. Disponível em: <<https://www.facebook.com/business/news/102-milhes-de-brasileiros-compartilham-seus-momentos-no-facebook-todos-os-meses>>. Acesso em: 2 out. 2017.

¹⁴ Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Disponível em: <<https://ww2.ibge.gov.br/apps/populacao/projecao/>>. Acesso em: 2 out. 2017.

Inicialmente, esse movimento consolidou-se a partir da implantação de caixas de comentários em *sites* de notícias, com o propósito de disponibilizar um espaço para o intercâmbio de ideias e conhecimento – uma iniciativa direcionada à liberdade individual, à pluralidade de opiniões e à própria democracia. Percebeu-se, porém, que o instrumento não cumpriu o intuito proposto e passou a exceder na sistemática do ataque, da ofensa e da violência. No presente estudo, essa dinâmica é convencionalizada como discurso de ódio.

Diante desse revés, despontou na imprensa mundial um movimento de fechamento dos espaços destinados a comentários em *sites* noticiosos, processo que impôs um distanciamento dos veículos de comunicação ao pressuposto interativo do ambiente digital. Carente de estudos acadêmicos detalhados no país, o fenômeno foi percebido pelo jornalista Leonardo Sakamoto¹⁵, que possui um *blog* no portal UOL. Em março de 2015, o articulista decidiu encerrar o espaço de comentários em sua página ao perceber que o ambiente prestava-se mais para a disseminação de difamações e ameaças do que para a promoção de diálogo e debate.

No mesmo ano, a revista norte-americana *Wired*, especializada em comportamento e cultura digital, resumiu o movimento em uma publicação intitulada *A Breve História do Fim dos Comentários (em tradução nossa)*¹⁶. Levantamento realizado pela publicação mostrou que uma série de empresas de mídia – como CNN, Reuters e Bloomberg’s – havia deliberado pela desativação das caixas de comentários em seus *sites*. Entre as justificativas, estavam o alto custo de moderação das mensagens e a popularização das discussões nas redes sociais.

Tornou-se dispendioso para as empresas de mídia custear profissionais para filtrar participações que incidissem na temática da violência e do preconceito. Assim, o desligamento da ferramenta colocou-se como uma solução imediata.

Experiência semelhante ocorreu no *site* do jornal Zero Hora. Em 2014, a empresa optou pelo encerramento do dispositivo de sua página que permitia a interação de leitores devido à dificuldade operacional de mediar o volume de mensagens diárias. Anteriormente, os comentários enviados passavam por uma triagem antes de serem publicados a fim de evitar que discursos preconceituosos, desrespeitosos e agressivos chegassem ao ar.

¹⁵ Por que fechei meu blog para comentários. Blog do Sakamoto. Disponível em: <<https://blogdosakamoto.blogosfera.uol.com.br/2015/03/17/porque-fechei-meu-blog-para-comentarios-2/>>. Acesso em: 2 out. 2017.

¹⁶ Brief history of the demise of the comments timeline. *Wired*. Disponível em <<https://www.wired.com/2015/10/brief-history-of-the-demise-of-the-comments-timeline/>>. Acesso em: 2 out. 2017.

Em maio de 2015, período em que ocorreu a reformulação das edições impressa e *on-line* do jornal, Zero Hora reabriu as caixas de comentários em seu *site*. Dessa vez, o espaço passou a funcionar livre de moderação manual, enquanto um mecanismo *on-line* encarrega-se de bloquear mensagens ofensivas. Usuários também podem denunciar mensagens consideradas inadequadas.

Esse panorama demonstra a problemática envolvendo comentários em *sites* de notícias que, em acelerada velocidade, passaram a migrar para as redes sociais. Nesse ambiente, concentram-se as mensagens atualmente. Com a análise, pretende-se abrir espaço para novas discussões sobre o assunto com o intuito de monitorar a evolução desse comportamento nas redes sociais.

Diante da complexa dinâmica do fenômeno, que combina universo digital e manifestações de intolerância, esses fluxos podem materializar-se no cotidiano (Nunes, 2017), influenciando exponenciais conflitos e provocando a sensação de polarização política, por exemplo. Em vista do exposto, impõe-se atribuir-se ao fenômeno uma profunda dimensão social.

Outro efeito potencialmente danoso desse tipo de postagem é o da reprodução de estereótipos e preconceitos. Quando se analisa, por exemplo, o perfil dos que aparecem em fotos de “suspeitos” ou alegados criminosos, com frequência visualizamos homens jovens e negros, vítimas maiores da violência social e institucional no Brasil. Ao contrário de certas expectativas muito otimistas, a internet não é necessariamente um espaço de quebra de barreiras e preconceitos históricos. (NUNES, 2017, p. 19).

4 O CENÁRIO POLÍTICO BRASILEIRO

A fim de realizar a análise proposta, o presente estudo requer uma apresentação do cenário político brasileiro. Ocorrida no dia 3 de fevereiro de 2017, a morte da ex-primeira-dama Marisa Letícia deu-se em meio a um dos períodos mais conturbados da história recente do país. Esse ciclo antecede o início do segundo mandato da presidente Dilma Rousseff (PT) e sucede o seu *impeachment* (SANTOS, 2017).

Imersa em uma profunda crise política, essa etapa coloca-se como um pano de fundo fundamental das manifestações de ódio observadas durante o adoecimento e a morte da mulher do ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva (PT). Entre as hipóteses desse estudo, está a de que os ataques lançados contra a ex-primeira-dama constituem um importante fenômeno para a compreensão do cenário brasileiro. Afinal, por que o caso Marisa Letícia se transformou em um dos focos do discurso de ódio nas redes sociais? Para se entender esse aspecto, é preciso compreender a polarização no país.

De antemão, sublinha-se que a crise política brasileira vem ocupando a agenda de muitos pesquisadores. Porém, ainda há informações e interpretações obstruídas pela recente temporalidade dos fatos. Neste momento, busca-se abordar as mais relevantes contribuições para apresentar o período.

Santos (2017) discute os principais desdobramentos do *impeachment* de Dilma Rousseff, destacando as nuances da democracia representativa brasileira a partir do esforço de seus atores políticos para preservar a imagem de legalidade e funcionamento das instituições. Entretanto, antes de se debruçar sobre o processo de afastamento da ex-presidente, o seu entendimento necessita de um breve recuo temporal: um resgate do ciclo de protestos de junho de 2013 nas análises de Antunes; Braga (2014), Brugnago; Chaia (2015) e Souza (2017), entre outros.

4.1 OS PROTESTOS DE JUNHO DE 2013

O embrião do colapso político no país encontra-se em junho de 2013. Foi um período de efervescência social ocorrida a partir da associação de diferentes movimentos conectados em um epicentro de indignação (SOUZA, 2017). Novamente, reforça-se a dificuldade em compreender o fenômeno em sua totalidade devido à sua contemporaneidade e à amplitude de pautas reivindicatórias.

Parte da dificuldade em definir os fenômenos de junho de 2013 pode ser atribuída à rapidez com que se deu o movimento e a diversidade de agendas políticas apresentadas nas ruas. As linhas de interpretação acerca de quem estava nos protestos sofrem de um raciocínio circular de demonstração em função da relação entre agendas políticas e a composição social dos grupos que enunciam essas agendas nos espaços públicos. Temas como mobilidade, saúde, educação, saneamento, mas também lazer, cultura e, qualidade de vida apareciam nos slogans e cartazes e apontavam em direções opostas no que concernia aos grupos reclamantes. As análises passaram a se dividir entre aqueles que acreditavam que quem pedia por transporte e infraestrutura urbana básica eram justamente trabalhadores jovens oriundos das classes trabalhadoras e aqueles cujos desejos políticos expressos eram o fim da corrupção ou outras pautas difusas que representavam frações da classe média e alta. (SOUZA, 2017, p. 3).

Inegavelmente, o surgimento do movimento está na reivindicação pela redução do preço da passagem de ônibus em capitais do país. Antunes; Braga (2014) buscaram abordar os pontos de partida do movimento, mas admitiram que o seu completo entendimento ainda era impossível no momento da pesquisa.

Os autores preocuparam-se em traçar uma linha histórica do período, colocando a passeata ocorrida em 6 de junho de 2013 em São Paulo como uma das primeiras demonstrações do ciclo de protestos. O ato em questão reuniu cerca de duas mil pessoas. Mais tarde, revelou-se o começo de um levante popular que pode ser comparado à campanha pelo *impeachment* de Fernando Collor de Mello, em 1992, e às Diretas Já, entre 1983 e 1984.

Daquele dia em diante, muitas outras manifestações ocorreram semanalmente no país. À data de 17 de junho, quando demonstrações de insatisfação política se espalharam por diversas cidades brasileiras, atribui-se um dos ápices do movimento. Três dias depois, de acordo com levantamento da imprensa¹⁷, a população saiu às ruas em quase 400 cidades, incluindo 22 capitais.

Naquele momento, o valor da tarifa do transporte público mostrou-se apenas o estopim das chamadas jornadas de junho. Segundo Ortellado (2017), “pesquisas apontam que em junho de 2013 algo como 12% da população brasileira saiu às ruas com reivindicações diversas que podem ser resumidas em dois grandes eixos: direitos sociais (...) e combate à corrupção”.

¹⁷ Em dia de maior mobilização, protestos levam centenas de milhares às ruas no Brasil. UOL. Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2013/06/20/em-dia-de-maior-mobilizacao-protestos-levam-centenas-de-milhares-as-ruas-no-brasil.htm>>. Acesso em: 13 de julho de 2018.

A fim de se entender a atual dinâmica das mobilizações, é necessário, em primeiro lugar, localizar o papel que a luta de redução das tarifas de ônibus desempenhou na atual conjuntura. Nesse domínio, boa parte dos analistas políticos mostrou-se surpresa com o forte apoio popular recebido pelo MPL em sua luta por revogar o aumento de R\$ 0,20 da tarifa do transporte urbano. No entanto, como foi ficando cada vez mais claro no decorrer das manifestações, nunca se tratou exclusivamente de um aumento do preço da passagem de ônibus e de metrô. Na realidade, estamos diante da ruidosa transformação de uma inquietação social latente e difusa em uma aberta, a despeito de ainda inorgânica, insatisfação social. (ANTUNES; BRAGA, 2014, p. 45).

No clima de levante popular, a classe média era a responsável pelas críticas à corrupção e pelo compartilhamento do sentimento de antipetismo. Enquanto isso, a camada mais pobre da população, composta por jovens com condições de vida melhores às de seus pais devido ao acesso a políticas públicas, ao consumo e à escolaridade oferecidos pelo governo do PT, estava preocupada com as pautas concretas (SOUZA, 2017).

Segundo Antunes (2013), quatro fatores essenciais levaram à adesão desses jovens da classe operária ao levante popular: 1) o desgaste de políticas neoliberais que mantiveram os elevados padrões de consumo e privatizaram os serviços públicos urbanos; 2) a insatisfação com os megaeventos que ocorreriam no país – no ano seguinte, o Brasil sediou a Copa do Mundo e, dois anos depois, os Jogos Olímpicos; 3) o crescimento de uma agenda internacional de ocupação dos espaços públicos, como a Primavera Árabe e o Occupy Wall Street; 4) as obras do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC), que mostraram a incapacidade do governo em negociar com as populações afetadas pelos projetos de infraestrutura e expuseram escândalos de corrupção.

Diante do cenário de descontentamento espreado pelo país, a dificuldade do governo Dilma Rousseff em lidar com a crise influenciou o aumento da corpulência dos protestos. Como legado do movimento, Ortellado (2017) aponta para um grande pacto da população brasileira em torno da defesa dos direitos sociais e do combate à corrupção. Porém, devido ao reducionismo da polarização imposto à sociedade, os eixos nunca se concretizaram e acabaram fortalecendo o *establishment*.

Junho de 2013 é, assim, o pacto que respaldou e confirmou o conteúdo social da Constituição de 1998 ao mesmo tempo em que rejeitou o modus operandi das forças que disputavam a direção do Estado, baseado na subtração de recursos públicos para fins eleitorais ou privados. Junho é um levante da sociedade civil contra o Estado em defesa dos seus direitos que

arrancou, por meio da mobilização da rua, a redução dos preços das passagens de transporte e um conjunto de medidas legislativas que facilitaram o combate à corrupção. O que vimos depois de Junho é a recuperação desse perigoso levante popular. Velhas e novas forças políticas retomaram o controle da sociedade civil explorando um dos eixos dos protestos: a esquerda se arvorou a campeã dos direitos civis e a direita, a paladina do combate à corrupção. Com isso, as forças políticas cindiram ao meio o conteúdo reivindicatório de Junho, enfraquecendo e dobrando a sociedade civil, colocando uma metade contra a outra, numa luta fratricida que só favoreceu a classe política como um todo. (ORTELLADO, 2017, p. 1).

4.2 A NOVA DIREITA E O CONSERVADORISMO

Brevemente descrito acima, o ano de 2013 inaugurou o mais recente capítulo da História nacional. Essa etapa também apresentou uma novidade no rol de atores envolvidos no campo político: o ressurgimento de um segmento de direita nos protestos populares (SANTOS, 2017). Adomercido, havia protagonizado movimentos como a conhecida Marcha da Família com Deus Pela Liberdade, em 1964. Depois de 2013, esse grupo cultivado nas redes sociais nunca mais esqueceu as ruas.

Em 2013, a insatisfação de grupos autônomos e heterogêneos, submetidos à frustração poliárquica, transbordou das redes sociais, dos cochichos à boca pequena e das cartas à redação, ocupando ruas e desafiando forças de segurança. Iniciada na cidade de São Paulo a propósito do aumento das passagens dos transportes urbanos, a modesta turbulência reagiu à acusação adequada investida na estúpida repressão policial transformando-se em maré de tempestades, difusa por várias capitais e grandes centros da maioria dos Estados. Camaleônica, a explosão de rebeldia mudou de epiderme ao longo dos meses de junho e julho daquele ano, atendendo a convocatórias descentralizadas, com diferentes desígnios. (SANTOS, 2017, p. 147).

Em geral, as pesquisas observam que a guinada à direita ocorreu especialmente na etapa final dos protestos. Um dos motivos seria a chegada ao movimento de uma classe média desgastada com o projeto político do PT dos últimos 12 anos. Iniciada no fim do primeiro mandato de Dilma Rousseff e alargada nos meses seguintes, a crise estava relacionada à contrariedade de parte da população ao desenvolvimento e à ascensão social e econômica das camadas mais pobres da sociedade brasileira (SOUZA, 2017).

Em seu primeiro mandato, a presidente intensificou políticas de inclusão social como o Minha Casa, Minha Vida. Porém, manteve benefícios generosos ao sistema financeiro, que

seguiu com lucros elevados. Diante dessa conjuntura, Santos (2017) observa um componente econômico-social na crise que derreteu o PT e, mais adiante, o seu principal líder, Luiz Inácio Lula da Silva.

Conforme o autor, uma das principais faces está justamente nesse incômodo das classes média e alta com a ascensão social promovida nos governos de Luiz Inácio Lula da Silva e mantida ao longo dos mandatos de Dilma Rousseff. No intuito de comprovar a sua análise, Santos (2017) recorre ao Coeficiente de Gini, índice utilizado para medir a desigualdade de renda dos países. Estacionado durante 30 anos em torno de 0,600, o número recuou razoavelmente de 0,627 para 0,584 no Brasil entre abril de 2002 e abril de 2008.

Os dados apresentados por Neri (2011), economista responsável por cunhar o termo Nova Classe Média, demonstram que a renda per capita da camada mais rica da população brasileira cresceu 1,5% ao ano entre 2001 e 2009. Em contrapartida, a da mais pobre saltou 10%. Em perspectiva, esses percentuais indicam um potencial componente classista nas críticas aos governos petistas.

Não obstante, os perdulários keynesianos, por assim dizer, pobres com razoável propensão marginal ao consumo, passaram a entupir supermercados, alongar as filas de açougues e a lotar rodoviárias. Com resultados ainda tímidos, os programas sociais do governo de Luiz Inácio Lula da Silva, inaugurados em 2002, suscitaram incômoda alergia nas classes médias e altas. (SANTOS, 2017, p. 132).

Favorecido pelo momento oportuno na economia mundial, Luiz Inácio Lula da Silva promovera o aumento real do salário mínimo e levava os mais pobres a acessarem bens como a casa própria. Assim, houve uma espécie de alteração na pirâmide social brasileira (Santos, 2017).

No Brasil atual, a redução do apoio a Luiz Inácio Lula da Silva, de 85% dos entrevistados, quando terminou o segundo mandato, para algo em torno de 30% não deixa de demonstrar a viva força política do ex-presidente, mas testemunha também o fenômeno da dissolução do contentamento no núcleo favorecido por iniciativas de seu governo (SANTOS, 2017, p. 123).

Em sua obra, Santos (2017) defende que o conservadorismo ideológico germinado nesse período ocorreu como resposta a um governo que buscou diminuir as históricas desigualdades sociais no Brasil. Por isso, para o autor, o *impeachment* de Dilma Rousseff está conectado à oposição ao desenvolvimento social e econômico da população mais pobre.

O primeiro mandato de Dilma Rousseff, iniciado em 2011, encontrou o mundo inteiro, sem exclusão do Brasil, sofrendo a migração do conflito distributivo da riqueza criada em universo de soma em expansão (tecnicamente, período em que todos os grupos sociais são beneficiados, ainda que alguns mais que outros) para um cenário em que, no melhor dos casos, a soma era constante (com tendência ao congelamento do perfil social de distribuição da riqueza), e, no pior, era negativa, em que alguns grupos seriam obrigados no mínimo a reduzir o ritmo de apropriação da renda gerada. Orada, a presidente Dilma Rousseff buscou evitar o congelamento relativo status quo e, ainda mais, manter a transferência de renda dos grandes detentores de riqueza para os pobres, sustentando a rede de políticas sociais tramada ao longo dos governos do Partido dos Trabalhadores (PT). (SANTOS, 2017, p. 33).

Mesmo que se considere essa preconceito das elites, acredita-se que essa análise impõe um reducionismo à complexa crise. Isso porque outros componentes cruciais influenciaram os desdobramentos políticos no país, como o início do primeiros sinais de recessão econômica e o aumento dos escândalos de corrupção na cúpula política.

Apesar do consenso em torno da necessidade de serviços públicos e do combate à corrupção, Ortellado (2017) considera que a sociedade civil foi enfraquecida devido à imposição de um sentimento de polarização que acabou fortalecendo a classe política.

De um lado, a esquerda da sociedade civil, lubrificada pelos partidos, foi levada a acreditar que os que se indignavam com a corrupção não passavam de cínicos que, no fundo, só queriam reverter as conquistas sociais dos anos Lula. Do outro lado, novas e velhas lideranças políticas faziam os indignados com a corrupção acreditarem que a esquerda era toda ela composta de petistas sem caráter que defendiam a corrupção. E enquanto, na base, a sociedade se polarizava numa guerra despropositada entre os puros e os justos, no topo, a pragmática classe política respirava aliviada com a sobrevida que tinha conquistado pelo enfraquecimento dos de baixo. (ORTELLADO, 2017, p. 1).

De maneira mais clara, o discurso *pró-impeachment* cresceu no decorrer de 2015 e marcou o protagonismo dessa direita conservadora no xadrez político. Desde o início, os pedidos de afastamento da presidente foram liderados pelos grupos Movimento Brasil Livre e Vem Pra Rua (SOUZA, 2017). Baseados em São Paulo, conquistaram popularidade nas redes sociais e movimentaram as ruas para demandar o impedimento de Dilma Rousseff.

A crise política no Brasil levou a muitos momentos de trocas contenciosas entre partidários da esquerda e da direita, tanto públicos como privados. Isso

levou inclusive à popularização de dois termos pejorativos para os dois: petralhas (para os partidários do PT) e coxinhas (para os conservadores vistos como especialmente tensos e preocupados com a segurança pessoal). (FREIRE; et al, 2017, p.1, tradução nossa).

Logo, considera-se que o surgimento desse militante de direita é oriundo de uma base conservadora da sociedade brasileira. Para esse grupo, o PT tornou-se uma espécie de inimigo comum, sendo o seu principal alvo.

Assim, ficou caracterizado o inimigo único para essa massa conservadora homogênea. O PT tinha todos os ingredientes para ser a fonte da violência no Brasil. Criou-se a narrativa do inimigo no Brasil: o país era muito bom, tudo ia bem entre as pessoas até que a ameaça externa se infiltra na população como um vírus, espalha-se e passa a usar as pessoas que são corretas. Eles usurpam para construir seu próprio prazer e roubam da classe orgânica, que luta pela pátria, o seu prazer. Os conservadores construíram em torno de si esse medo da esquerda, que lhe usurpa para dar aos pobres, que nada têm a ver com eles. Esses pobres são sujos, têm prazeres estranhos e não preservam os mesmos valores que a nossa sociedade preserva. (BRUGNAGO; CHAIA, 2015, p. 116).

No entanto, para Ortellado; Solano (2016), as reivindicações não se restringiam à descrença no governo federal. Na realidade, estendiam-se a todo o sistema político brasileiro. De acordo com o estudo realizado pelos autores a partir de questionários nas manifestações, os protestos pareciam fundamentalmente antipetistas e levavam a crer que o descontentamento estava ligado somente ao governo federal e o seu partido.

Os investigadores descobriram um novo componente a partir das pesquisas de opinião: “a rejeição das instituições de representação (Executivo, Legislativo e dos partidos políticos), e na demanda pela consolidação e expansão de direitos sociais (principalmente transporte, saúde e educação) (ORTELLADO; SOLANO, 2016, p. 170).

A indignação contra a corrupção é um dos motivos mais evidentes para a mobilização. Nas manifestações sempre estavam presentes cartazes sobre a operação Lava-Jato, por exemplo. O PT, e principalmente o ex-presidente Lula, apareciam como símbolos da corrupção política. Os líderes dos protestos deixaram claro que estavam sendo seletivos ao não mencionar os escândalos de corrupção envolvendo outros partidos, mas será que essa seletividade se estendia aos manifestantes? (ORTELLADO; SOLANO, 2016, p. 175).

Na pesquisa, Ortellado e Solano (2016) verificaram que nem todos os indivíduos compartilhavam as mesmas posições políticas dos líderes dos movimentos, ligados a uma

nova direita liberal e neoconservadora. Essa insatisfação extrapolava o PT e se ampliava para todo o sistema político do país. “Ao contrário do estereótipo do manifestante privilegiado e ressentido com o avanço social dos mais pobres, há um notável consenso entre os manifestantes a favor dos direitos sociais fundamentais” (ORTELLADO; SOLANO, 2016, p. 177).

4.3 AS ELEIÇÕES PRESIDENCIAIS DE 2014

Em outubro de 2014, Dilma Rousseff foi reeleita presidente da República¹⁸ na eleição presidencial mais acirrada da História brasileira, inflando ainda mais os ânimos de seus opositores que nutriam a possibilidade de pôr um fim ao ciclo de governos petistas. A diferença de votos entre a candidata e o seu adversário, Aécio Neves (PSDB), foi de 3,26 pontos percentuais¹⁹. Dilma Rousseff venceu com 51,63% dos votos válidos contra 48,37% de Aécio Neves – uma variação de pouco mais de 8,3 milhões de votos.

O movimento contrário à Dilma Rousseff e ao PT valeu-se do mencionado anseio de mudança na Presidência da República em 2014 (Santos, 2017). Além da frustração de uma parcela da população alinhada à direita, Aécio Neves e o PSDB deram início a uma série de contestações ao resultado das urnas. Inicialmente, apostaram nas acusações de fraude eleitoral²⁰. Depois, usaram das denúncias de corrupção que atingiam o PT.

Uma vitória legal, legítima, mas pouco convincente, expôs a profunda divisão das preferências eleitorais, herdada das refregas de 2013 e da radicalidade retórica passional das campanhas. Mal havia o tremor das ruas reduzido de intensidade, Dilma Rousseff inaugurou o segundo mandato anunciando surpreendente e assustador programa de austeridade e de ajuste fiscal. À ira dos derrotados diante da apropriação indébita de seu programa de governo somou-se a convicção dos apoiadores da eleita de que sofreram desorientador estelionato eleitoral. A rejeição da esquerda às propostas reverteria o apoio que Dilma Rousseff recebera nas urnas. Em queda, a

¹⁸ Dilma derrota Aécio na eleição mais disputada dos últimos 25 anos. El País. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2014/10/26/politica/1414362936_748118.html>. Acesso em: 20 jun. 2018.

¹⁹ Resultado da eleição é o mais apertado já visto no Brasil. Folha de S.Paulo. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/poder/2014/10/1538782-resultado-da-eleicao-e-o-mais-apertado-ja-visto-no-brasil.shtml>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

²⁰ 4 PSDB de Aécio Neves pede auditoria na votação. Estado de S. Paulo. Disponível em: <<https://politica.estadao.com.br/noticias/geral,psdb-de-aecio-neves-pede-auditoria-na-votacao,1585755>>. Acesso em: 20 jun. 2018.

aprovação do governo não mais se recuperaria até o episódio do golpe parlamentar de abril de 2016. (SANTOS, 2017, p. 147).

Nesse período, outro ingrediente acabou fragilizando ainda mais a legenda. Deflagrada em março de 2014, a Operação Lava-Jato cercava cada dia mais de perto o PT e os seus principais líderes.

O processo eleitoral foi marcado pela degradação da popularidade da então presidente eleita. O anúncio dos ajustes fiscais, em dezembro de 2014, facilitou a erosão da popularidade e o crescimento acelerado da rejeição ao governo petista. À crise política veio se somar a “Operação Lava-Jato”, que passou a investigar sistematicamente esquemas de corrupção coordenados por políticos ligados aos partidos governistas. A operação da Polícia Federal deflagrou esquemas de lavagem de dinheiro e pagamento de propinas em empresas como a Petrobras e empresas do ramo de construção civil e atingiu em cheio a base da coalizão governista. (SOUZA, 2017, p. 15-16).

Couto (2014) sublinha que o resultado eleitoral de 2014 contribuiu para originar um arbitrário movimento de direita. Por trás dos movimentos *pró-impeachment*, de acordo com o autor, também havia uma elevada apreensão econômica no país. Dessa conjuntura, emergiu a polarização política, resumindo a complexa diversidade da população brasileira a *coxinhas* (pessoas lidadas à direita) e *petralhas* (indivíduos identificados com a esquerda), segundo observa Freire (*et al* 2017).

Em resumo, os acontecimentos históricos mostram que a popularidade de Dilma Rousseff retraída a partir de 2013 nunca mais se recuperaria. Assim, o anseio por uma mudança na Presidência da República cresceu de maneira avassaladora no Brasil. O país dividiu-se entre ódios (FREIRE *et al*, 2017). Porém, nesse momento de polarização aguda, a pesquisa de Ortellado e Solano (2016) desconstruiu a “simplificação” e “caricaturização” dos processos sociais.

O debate político atual tem se dado em termos muito superficiais, estruturado em torno da dicotomia petismo/antipetismo copmo se o espectro ideológico pudesse se reduzir a esse binarismo e como se esses conceitos fossem unívocos e monolíticos. Qualquer manifestação política que surja fora dessa dinâmica é rapidamente recuperada ou atribuída a um dos polos, esvaziando o debate político de matizes e posições independentes. (ORTELLADO; SOLANO, 2016, p. 171).

4.4 O IMPEACHMENT DE DILMA ROUSSEFF

Depois da posse de Dilma Rousseff, os movimentos contrários à presidente seguiram ao longo de 2015, alcançando o ápice em março de 2016. Segundo Souza (2017), nesse momento, o país assistiu de vez à diversificação dos atores políticos envolvidos nos protestos *pró-impeachment*.

O pedido de impedimento começou a ser aceito aos poucos pela classe política e social. Os advogados Hélio Bicudo, Miguel Reale Júnior e Janaína Paschoal elaboraram um documento, apresentado à Câmara dos Deputados em 21 de outubro de 2015²¹.

A justificativa para pedir o afastamento de Dilma Rousseff foram as pedaladas fiscais – prática de atrasar repasses aos bancos públicos a fim de cumprir metas orçamentárias – referentes ao exercício de 2015. Trata-se de uma manobra usual, mas que alcançou níveis expressivos naquele governo. No Legislativo, bancadas deram início a um movimento de apoio à medida, organizando uma coalizão favorável ao *impeachment* (Souza, 2017).

O clima de tensão política e as dificuldades do governo em lidar com a crise catalisaram a polarização dos atores engajados. Pautas setoriais foram progressivamente dando espaço para a atuação de associações e frentes de mobilização dedicadas a barrar ou acelerar o processo de *impeachment*. (SOUZA, 2017, p. 16).

Sendo assim, iniciou-se no Congresso Nacional uma estratégia de sabotagem ao Executivo que tornou a governabilidade de Dilma Rousseff imprevisível (SOUZA, 2017). Diante de uma sequência de escândalos de corrupção, parte da opinião pública brasileira passou a compartilhar do mesmo sentimento.

Armou-se uma coalizão de assalto conservador ao poder envolvendo a sabotagem do Legislativo às ações do Executivo. A ingovernabilidade parlamentar não foi razão suficiente para a abertura do processo de impedimento; o impedimento foi a razão teleológica da sabotagem parlamentar. (SANTOS, 2017, p. 147).

Referente a esse ciclo de tensão, Freire *et al* (2017) reforçam a imagem de polarização da opinião pública brasileira.

²¹ Juristas e oposição entregam novo pedido de impeachment de Dilma. G1. Disponível em: <<http://g1.globo.com/politica/noticia/2015/10/juristas-e-oposicao-entregam-novo-pedido-de-impeachment-de-dilma.html>>. Acesso em: 13 de julho de 2018.

Dados os recentes acontecimentos da política brasileira, com escândalos de corrupção descobertos pela Operação Lava-Jato e o processo de impeachment contra a então presidente Dilma Rousseff, segmentos da mídia têm sugerido que o Brasil está passando por um processo de polarização política em massa. De fato, a construção de um muro em frente ao Congresso Nacional para separar e evitar o conflito entre militantes pró-Rousseff e anti-Rousseff durante a votação do impeachment da presidente parece confirmar que os eleitores brasileiros estão cada vez mais divididos. (FREIRE; et al, 2017, p. 5, tradução nossa).

Conforme visto, a combinação de fatores políticos, sociais e econômicos sugeria o afastamento de Dilma Rousseff. O processo, classificado por Santos (2017) como um golpe parlamentar, somente ocorre em democracias representativas que buscam manter a imagem de legalidade e funcionamento das instituições mesmo diante de rupturas.

Os dados apresentados pelas pesquisas de opinião pública contribuem para demonstrar a metamorfose da aceitação de Dilma Rousseff e do plano político do PT. Em 2010, a presidente alcançou índices de aprovação que ultrapassaram 70%²². Em março de 2015, por exemplo, o patamar de reprovação chegou a 62%²³.

Na avaliação de analistas, os pontos definitivos para a queda foram o recuo econômico e os escândalos de corrupção revelados pela Operação Lava-Jato. Inicialmente, as suspeitas recaíram quase que exclusivamente sobre o PT e seus integrantes.

A popularidade de Dilma desabou, ainda lá em 2013, para não mais se recuperar. O governo ingressava no fluxo de desmoralização e descrédito que estavam submetidos os governos em todos os países, sequela da crise econômica iniciada em 2008. Contra uma oposição pouco respeitada e sem programa claro, mas valendo-se da onda anti-Dilma, emblemática da rebelião contra a hegemonia do Partido dos Trabalhadores, a disposição de votar pela mudança no Executivo nacional cresceu quase que de maneira avassaladora em 2014. (SANTOS, 2017, p. 36).

Aqui, admite-se que a opção foi desconsiderar uma parcela significativa dos acontecimentos e das circunstâncias do processo de *impeachment*, já que não constituem o cerne do presente estudo. Entretanto, contribuem para contextualizá-lo.

²² Dilma é aprovada por 73% da população, diz Ibope. G1. Disponível em: <<http://g1.globo.com/politica/noticia/2011/04/dilma-e-aprovada-por-73-da-populacao-diz-ibope.html>>. Acesso em: 11 de julho de 2018.

²³ De campeã de popularidade a 62% de rejeição: Seis momentos-chave no governo Dilma. BBC Brasil. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/03/150318_dilma_aprovacao_reprovacao_cc>. Acesso em: 11 de junho de 2018.

Nesse sentido, em dezembro de 2015, o presidente da Câmara dos Deputados, Eduardo Cunha (PMDB) – que, depois de aparecer em denúncias na Operação Lava-Jato, decidiu romper com o governo – aceitou a abertura do processo de *impeachment*. Foi um revide ao apoio do PT ao pedido de cassação apresentado pelo PSOL e pela Rede Sustentabilidade contra o parlamentar. Naquele momento, as contas da União haviam atingido o pior resultado em duas décadas, a inflação subira e a cotação do dólar chegara a nível recorde.

Em meio ao conturbado período, novos episódios surgiam no noticiário. A imprensa brasileira começou a publicar matérias que implicavam Luiz Inácio Lula da Silva na Operação Lava-Jato. As principais suspeitas recaíam sobre um sítio e um apartamento supostamente recebidos como pagamento de propina.

Inspirado na operação italiana Mãos Limpas, o Juiz Federal Sergio Moro, da 13ª Vara Federal de Curitiba, era um dos rostos da força-tarefa que deflagrou a maior investigação contra a corrupção que se tem conhecimento no país ao lado da Polícia Federal e pelo Ministério Público Federal. Nesse momento, os casos de desvios desvelados pela mega-investigação começaram a imputar Luiz Inácio Lula da Silva. Naquele período, o ex-presidente mantinha-se como o ator político mais popular do país.

O momento nevrálgico ocorreu em 4 de março de 2016, quando Luiz Inácio Lula da Silva foi levado pela Polícia Federal para depor em uma condução coercitiva²⁴ assinada por Sergio Moro. Nesse ponto, pretende-se demonstrar como essa sequência de acontecimentos colabora para o entendimento da gestação do sentimento de ódio contra o PT, o seu principal líder e, conseqüentemente, a sua mulher.

Na semana seguinte, em 13 de março, o Brasil foi palco de um protesto descrito como o maior de sua História. De acordo com cálculos apresentados pela imprensa, ao menos 3,6 milhões de pessoas saíram às ruas em 300 municípios²⁵ para se manifestar contra Luiz Inácio Lula da Silva e Dilma Rousseff. Parte da população reconhecia-os como símbolo da corrupção no país.

²⁴ Polícia Federal faz operação na casa do ex-presidente Lula na Grande SP. Folha de S.Paulo. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/poder/2016/03/1746231-policia-federal-faz-operacao-na-casa-do-ex-presidente-lula-na-grande-sp.shtml>>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

²⁵ Manifestações contra governo Dilma ocorrem pelo país. G1. Disponível em: <<http://g1.globo.com/politica/noticia/2016/03/manifestacoes-contr-governo-dilma-ocorrem-pelo-pais.html>>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

A crise acentuou-se em 16 de março, quando Dilma Rousseff anunciou Luiz Inácio Lula da Silva como ministro da Casa Civil²⁶, o segundo cargo mais importante na estrutura do governo federal. Como justificativa, alegou que o ex-presidente iria contribuir para a retomada do crescimento do país, reagrupar a base no Congresso e, nos bastidores, articular a articulação política do Palácio do Planalto. Porém, de imediato, levantou-se a suspeita de que seria uma estratégia para conceder foro privilegiado ao ex-presidente.

Além disso, uma maré de indignação espalhou-se pelo país e inflamou as redes sociais após Sergio Moro tornar público um diálogo entre Luiz Inácio Lula da Silva e Dilma Rousseff. Obtido por meio de uma interceptação telefônica autorizada pela Justiça, a gravação trazia a presidente dizendo ao seu antecessor que enviaria um termo de posse para São Paulo para que fosse usado somente em caso de necessidade. Impedido pelo Judiciário, Luiz Inácio Lula da Silva nunca chegou a assumir como ministro.

Ainda em março, a comissão especial de *impeachment* na Câmara dos Deputados começou a analisar o pedido de afastamento de Dilma Rousseff. De um lado, como apoiadores do processo, estava uma série de entidades empresariais e manifestantes ligados à direita. De outro, grupos viam o processo como um golpe de Estado pela inexistência de crime de responsabilidade.

A tese do impedimento presidencial, se perfilhada integralmente por alguns, como de justiça, revelou-se para todos e afinal foi explicitamente defendida como uma punição política para a qual os argumentos constitucionais só acrescentam certo impudor”. (SANTOS, 2017, p. 39).

No mês seguinte, a Comissão aprovou o parecer favorável à abertura do processo e o encaminhou ao plenário da Câmara dos Deputados. De imediato, o Palácio do Planalto começou a ser esvaziado. A base aliada já estava esvaziada, e o plenário representava a última fronteira para a sobrevivência política. Naquele momento, perdeu.

Em 15 de abril, iniciou-se a sessão para analisar o impedimento de Dilma Rousseff. Três dias depois, por 367 votos favoráveis e 167 contrários, os parlamentares aprovaram a

²⁶ Planalto anuncia Lula como novo ministro da Casa Civil. G1. Disponível em: <<http://g1.globo.com/politica/noticia/2016/03/planalto-anuncia-lula-como-novo-ministro-da-casa-civil.html>>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

abertura do processo²⁷. O caso percorreu o ritual e as formalidades necessárias, mantendo o tom de legalidade no Senado. O processo de *impeachment* foi oficialmente instaurado em 12 de maio, e Dilma Rousseff acabou afastada da Presidência da República. Então, o vice-presidente, Michel Temer (PMDB), assumiu o cargo.

A convergência entre juízes, imprensa e a maioria dos políticos resultou no extenso consenso a priori contra a continuidade do governo de Dilma Rousseff. O apoio recebido das classes médias e de parte da população de baixa renda testemunha a gravidade da extensão e a intensidade da insatisfação poliárquica. (SANTOS, 2017, p. 150).

Em suma, busca-se demonstrar que os escândalos de corrupção acabaram com a capacidade de governabilidade de Dilma Rousseff e hidrataram o desgaste do PT. De acordo com Santos (2017), o *impeachment* decorreu dessa convergência de objetivos em comum de agentes distintos a partir do crescimento de expectativa massiva nas ruas, na imprensa e nas redes sociais.

4.5 O DEBATE POLÍTICO NAS REDES SOCIAIS

Durante o agravamento da crise política, as redes sociais consolidaram-se ainda mais como um importante canal de manifestações. Ao fenômeno, somaram-se as manifestações nas ruas que levaram a desdobramentos políticos concretos.

A cada acontecimento, o espaço *on-line* tornava visíveis discussões anteriormente restritas ao campo privado, confirmando a hipótese de que uma importante parcela do engajamento político se deu em ambientes digitais. Por sua vez, esse universo “mantém rupturas e continuidades com a política feita por atores tradicionais; tais como partidos, políticos profissionais, movimentos sociais e instituições políticas” (TEIXEIRA, *et al*, 2017, p. 1).

É notável a polarização nas redes sociais sobretudo após as eleições de 2014. Brugnago; Chaia (2015) investigaram o fenômeno e sugeriram a radicalização da direita especialmente no Facebook. Ao buscarem a compreensão de como ocorreu a polarização

²⁷ Impeachment passa pela Câmara com 367 votos e segue para o Senado. Extra. Disponível em: <<https://extra.globo.com/noticias/brasil/impeachment-passa-pela-camara-com-367-votos-segue-para-senado-19111907.html>>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

entre esquerda e direita no espectro político brasileiro, os autores identificaram uma ideologia radicalizada a partir da violência conservadora da sociedade brasileira. Desse modo, considera-se o Facebook um dispositivo viabilizador de radicalização ideológica.

O radicalismo conservador da direita adquiriu elementos de ódio. A campanha das eleições de 2014 foi muito tensa, elevando as provocações entre partidários. Vários conflitos foram relatados em manifestações, principalmente quando esquerda e direita se encontravam. A tensão que normalmente pertencia às torcidas de futebol em jogos clássicos acalorados passou para a política. A massa passou a discutir política em seu dia a dia, principalmente pela Internet. (BRUGNAGO; CHAIA, 2015, p. 102).

Há consonância na literatura de que o Facebook se tornou o principal canal de disseminação de discussões políticas. Diante do recrudescimento do debate, a rede social permitiu a construção de ideologias e radicalização em seu próprio ambiente (BRUGNAGO; CHAIA, 2015).

O Facebook se tornou então o principal meio para a proliferação das discussões políticas. Nele, os 59 milhões de usuários diários brasileiros se polarizaram em redes que proliferavam ideologia política. A liberdade de expressão e a homofilia natural gerada pelo ambiente das redes do Facebook desenvolveram grupos ideológicos com liberdade para se expressarem e se radicalizarem, conforme se sentiam seduzidos em seu poder de massa em redes. (BRUGNAGO; CHAIA, 2015, p. 102).

Assim, encontramos uma intensa intersecção entre as ruas e as redes (TEIXEIRA *et al*, 2017) e o elemento Facebook como responsável pela virada na construção ideológica e política (BRUGNAGO; CHAIA, 2015). Nele, os pesquisadores apontam que a radicalização é convidativa, uma vez que o indivíduo pode esconder a sua agressividade no dia a dia e restringi-la à rede social.

Com a ação política deslocada para o mundo virtual, as exigências sociais são reduzidas, e as pessoas, em um mundo ampliado de conexões, passam a ser agrupadas pelos seus interesses no mundo virtual. O mundo das relações pessoais pode permanecer com as ideologias escondidas. As pessoas podem deixar sua agressividade exposta somente no mundo virtual e escondida dos outros no dia a dia. Nesse caso, a radicalização se torna convidativa. Os limites da radicalização são elevados pela rede, ao permitir uma libertação da moral conhecida publicamente como agressiva. (BRUGNAGO; CHAIA, 2015, p. 123).

Nesse desfile de ideologias pelas redes sociais, os comentários em notícias compartilhadas pelos veículos de comunicação também se colocaram como uma relevante possibilidade de expressão. Isso porque é um ambiente praticamente isento de filtros e com condições ideais de monitoramento social. (CERVO; CARVALHO, 2017).

Considerando que os jornais possuem páginas no Facebook para informar seus seguidores sobre temas públicos, o espaço destinado aos comentários nessas publicações torna-se mais um dos ambientes digitais destinados ao debate público. Assim, aqui, o comentário monitor nos posts jornalísticos no Facebook é aquele que descobre o espaço que poderia ser destinado exclusivamente ao debate sobre o tema da publicação – a campanha eleitoral no nosso caso – como uma oportunidade para cobrar e questionar as instituições. Essas manifestações individuais e em excesso aumentam de forma desorganizada os fluxos no processo de comunicação, saturando o mesmo e gerando ruídos. Ressalta-se que a intensidade desses comentários pode dificultar não só o debate entre participantes sobre o tema pautado pelo post como também a própria relação entre a instituição e a população. Os cidadãos acabam destinando o espaço que poderia aproximá-los de suas instituições apenas para exercer a função de monitoramento e acabam, com isso, enfraquecendo as relações de representação. (CERVI; CARVALHO, 2017, p. 9-10).

Em muitos casos esvaziadas pela instantaneidade da internet, as notícias passaram a ser filtradas ideologicamente. Nessa dinâmica, estão incluídos os comentários, nos quais pouco importa o conteúdo, mas o apoio (BRUGNAGO; CHAIA, 2015). Assim, posicionamentos contrários podem ser imediatamente ignorados ou rapidamente atacados.

Assim, com o tempo, todo o conteúdo que o usuário da mídia social passa a expor se torna cada vez mais direcionado para a sua tendência ideológica: as notícias, os comentários, os blogueiros que são compartilhados, além de todas as informações que são direcionadas para a sua *timeline*. O debate vai naturalmente se esvaziando e se distanciando. Virtualmente o outro, o de ideologia diferente, passa a estar distante. A impressão que se cria é que a maioria está ao seu lado, e o seu lado é o lado que sabe a verdade. A militância do outro passa a ser encarada como fraca, quase inexistente, uma vez que você não a vê mais. (BRUGNAGO; CHAIA, 2015, p. 123).

Acredita-se que o pano de fundo para o alastramento do sentimento de ódio ao PT foi esse ambiente de radicalismo nas redes sociais. É uma dimensão ainda desconhecida, mas que, pelas evidências coletadas, influenciou os desdobramentos da crise política brasileira em um ambiente de homofilia ideológica (BRUGNAGO; CHAIA, 2015).

O Facebook mostrou-se capaz de suprimir o receio de expor opiniões individuais perante a discussão política (CERVA; CARVALHO, 2017). Caracterizado como um mecanismo que privilegia a radicalização entre os seus usuários e a reprodução polarizada nas redes (BRUGNAGO; CHAIA, 2015), é reconhecido como um dispositivo mais propício à mobilização do que ao debate (MAIA; REZENDE, 2015).

4.6 LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA, MARISA LETÍCIA E LAVA-JATO

Antes de morrer, Marisa Letícia tornara-se ré em duas ações penais na Operação Lava-Jato²⁸ e fora mencionada em depoimentos no decorrer da investigação sobre um sítio no município de Atibaia, em São Paulo²⁹. Todos os processos eram de responsabilidade de Sergio Moro.

A primeira acusação ocorreu em 14 de setembro de 2016. Ao lado de Luiz Inácio Lula da Silva e outras seis pessoas, a ex-primeira-dama foi denunciada por lavagem de dinheiro no processo sobre o triplex, no Guarujá, litoral de São Paulo³⁰. O anúncio ocorreu em uma coletiva de imprensa ilustrada por um *Power Point* apresentando o ex-presidente como o comandante do esquema criminoso que desviou bilhões da Petrobras. O caso gerou imensa controvérsia no país³¹.

Sustentada pelo procurador da República Deltan Dallagnol, a denúncia referia-se ao suposto repasse de recursos da construtora OAS para Luiz Inácio Lula da Silva por meio de aquisição e reforma no apartamento. De acordo com a denúncia, o esquema de pagamento de propinas ao ex-presidente devido a contratos firmados pela OAS com a

²⁸ Lula vira réu pela segunda vez na Lava Jato e será julgado por Sérgio Moro. El País. Disponível em: <https://brasil.elpais.com/brasil/2016/09/20/politica/1474404727_568148.html>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

²⁹ Marisa Letícia teria feito horta e levado festa para sítio em Atibaia. GaúchaZH. Disponível em: <<https://gauchazh.clicrbs.com.br/geral/noticia/2016/02/marisa-leticia-teria-feito-horta-e-levado-festa-para-sitio-em-atibaia-4970489.html>>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

³⁰ MP denuncia Lula, Marisa Letícia e mais 6 pessoas no caso do triplex do Guarujá. O Globo. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/brasil/mp-denuncia-lula-marisa-leticia-mais-6-pessoas-no-caso-do-triplex-do-guaruja-20109262>>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

³¹ Entenda com este Power Point a denúncia contra Lula na Lava-Jato. UOL. Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/politica/ultimas-noticias/2016/09/14/propinocracia-lula-e-lava-jato-entenda-o-caso-em-ppt-e-claro.htm>>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

Petrobras chegava a R\$ 3,7 milhões³². Dias depois, Sergio Moro aceitou a denúncia e o ex-presidente e Marisa Letícia tornaram-se réus.

No segundo processo, em meados de dezembro de 2016, Marisa Letícia virou ré no episódio que envolveu o suposto pagamento de propina pela construtora Odebrecht por meio da compra de um terreno onde seria construída uma nova sede do Instituto Lula³³ e de um apartamento em São Bernardo do Campo, em São Paulo. Segundo o Ministério Público Federal, a ex-primeira-dama teria inclusive assinado um contrato fictício de locação para dissimular a real propriedade do imóvel.

Sem uma denúncia formal, Marisa Letícia também era constantemente citada pela imprensa no caso do sítio de Atibaia. Ela chegou a ser intimada para depor, mas não compareceu³⁴. Pretende-se destacar que a ex-primeira-dama, mesmo sem participar ativamente da vida política, transformou-se em uma vítima do processo de derretimento político no país, do esgotamento do PT e da fúria direcionada à legenda.

Conforme se buscou demonstrar nesta etapa do estudo, a morte da ex-primeira-dama ultrapassou a concretude do real, ganhando simbolismos que auxiliam na análise do cenário político brasileiro. Para encerrar, cabe mencionar que o próprio ex-presidente deixou essa hipótese em evidência em seu período de luto.

Primeiro, o velório ocorreu no Sindicato dos Metalúrgicos, em São Bernardo do Campo, local onde foi forjada a carreira política de Luiz Inácio Lula da Silva, consolidando-o como o principal líder sindical do país. Segundo, o funeral encerrou-se com um discurso representativo do ex-presidente afirmando que a mulher “morreu triste por causa da canalhice e maldade que fizeram contra ela”³⁵.

"Quero que os facínoras que fizeram isso contra ela tenham um dia a humildade de pedir desculpas. Se alguém tem medo de ser preso, este que está aqui enterrando sua mulher

³² MP denuncia Lula, Marisa Letícia e mais 6 pessoas no caso do triplex no Guarujá. O Globo. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/brasil/mp-denuncia-lula-marisa-leticia-mais-6-pessoas-no-caso-do-triplex-do-guaruja-20109262>>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

³³ Força-tarefa da Lava-Jato denuncia Lula pela quinta vez no ano. Folha de S.Paulo. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/poder/2016/12/1841690-forca-tarefa-da-lava-jato-denuncia-lula-pela-quinta-vez-no-ano.shtml>>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

³⁴ Marisa Letícia e filho de Lula não comparecem a depoimento. G1. Disponível em: <<http://g1.globo.com/sao-paulo/noticia/2016/08/marisa-leticia-e-filho-de-lula-nao-comparecem-depoimento.html>>. Acesso em: 14 de julho de 2018.

³⁵ Corpo da ex-primeira-dama Marisa Letícia é velado em São Bernardo do Campo. Folha de S.Paulo. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/poder/2017/02/1855870-ex-primeira-dama-marisa-leticia-e-velada-em-sao-bernardo-do-campo.shtml>>. Acesso em: 12 de julho de 2018.

não tem. Eu tenho a consciência tranquila. Não tenho que provar que sou inocente. Eles que têm que provar que as mentiras que estão contando são verdade. Então, Marisa, descanse em paz, porque esse Lulinha paz e amor vai continuar brigando muito por sua honra”, completou.

5 ANÁLISE

Superada a apresentação do cenário político brasileiro, a pesquisa direciona-se para o *corpus* de análise. O estudo dedicar-se-á aos comentários publicados nas postagens de reportagens sobre o adoecimento e a morte da ex-primeira-dama Marisa Letícia na página do Facebook de Zero Hora.

Durante a concepção da pesquisa, considerou-se o caso Marisa Letícia um dos focos do discurso de ódio demonstrado nas redes sociais em meio ao panorama de polarização no país. Por isso, o material coletado coloca-se como um sintoma elementar para o entendimento da mais recente crise política no Brasil e requerer uma observação minuciosa.

O objetivo geral é caracterizar o comportamento dos indivíduos nos comentários em redes sociais e compreender como o discurso de ódio está inserido no universo dos comentários *on-line*. Os objetivos específicos são: 1) apresentar uma classificação de comentários no ambiente digital; 2) verificar a incidência do discurso de ódio nesse universo; 3) identificar as manifestações mais recorrentes; 4) mapear a dinâmica discursiva dessas mensagens e as suas repercussões. Por fim, espera-se responder como os usuários se comportaram diante do tema no período destacado para o estudo.

Inicialmente, buscou-se uma etapa quantitativa, que consistiu na organização do objeto de análise a partir de categorias de sistematização relacionadas ao discurso de ódio. Na sequência, utilizando-se da metodologia conhecida como Análise de Conteúdo (AC), investigou-se o *corpus* da presente dissertação.

5.1 METODOLOGIA: ANÁLISE DE CONTEÚDO

Diante dos comentários publicados nas notícias sobre o adoecimento e a morte de Marisa Letícia na página do Facebook de Zero Hora, procurou-se indicativos de como os usuários se comportaram sobre o caso em meio ao ambiente de crise política no país. Pelo problema de pesquisa apresentado e pelos objetivos elencados, AC mostrou-se um método adequado para o estudo.

Na literatura, Bardin (1977) foi a responsável por elaborar os procedimentos da AC. Segundo a autora, o método tem como propósitos essenciais a superação de incertezas sobre o objeto estudado e a qualificação da leitura para a descoberta de conteúdos que

preliminarmente aparecem implícitos nas mensagens. Desse modo, permite relacionar a descrição e a superfície dos textos, descrever as suas características e elaborar inferências.

A análise de conteúdo é um método muito empírico, dependente do tipo de fala a que se dedica e do tipo de interpretação que se pretende como objetivo. Não existe o pronto-a-vestir da análise de conteúdo, mas somente algumas regras de base, por vezes dificilmente transponíveis. A técnica de análise de conteúdo adequada ao domínio e ao objetivo pretendidos tem que ser reinventada a cada momento, exceto para usos simples e generalizados. [...] A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações. Não se trata de um instrumento, mas de um leque de apetrechos; ou, com maior rigor, será um único instrumento, mas marcado por uma grande disparidade de formas e adaptável a um campo de aplicação muito vasto: as comunicações. (BARDIN, 1977, p. 31).

Bardin (1977) estrutura o método em três etapas: 1) a pré-análise; 2) a exploração do material e o tratamento dos resultados obtidos; 3) a inferência e a interpretação dos dados por meio da observação do *corpus*. Como pré-análise, a autora considera a estruturação e a organização da pesquisa. Isto é, o momento de escolha do material a ser observado e de formulação de hipóteses e objetivos que auxiliem nas considerações finais.

Nesta fase, o estudo debruçou-se sobre os comentários postados no Facebook de Zero Hora. Para além da proximidade regional, a escolha do jornal deu-se por ser o veículo *on-line* com maior taxa média diária de engajamento entre as três principais redes sociais, conforme o índice Torabit³⁶ (uma ferramenta de monitoramento de mídias que processa dados e permite análises em profundidade) sobre o comportamento dos usuários³⁷.

Esta taxa é calculada a partir das interações de uma página, mensuradas pelo número de curtidas, compartilhamentos e comentários, e o alcance de suas publicações. De acordo com o índice, em 2007, Zero Hora era o jornal diário com a taxa mais elevada no Facebook, excluindo os resultados de portais e revistas semanais que possuem perfis distintos dos periódicos.

³⁶ Zero Hora é o campeão em 2016; O Globo cresce mais em dezembro. Torabit. Disponível em: <<http://www.torabit.com.br/zero-hora-e-o-campeao-em-2016-o-globo-cresce-mais-em-dezembro/>>. Acesso em: 10 nov 2017.

³⁷ Torabit. Conheça. Disponível em: <<http://www.torabit.com.br/#section-o-que>>. Acesso em: 10 nov 2017.

Tabela 1 - Taxa média de engajamento

Veículos	Facebook	Twitter	Instagram	Média
Zero Hora	3,75%	0,29%	6,09%	3,38%
Estado de S. Paulo	3,25%	0,31%	6,11%	3,22%
UOL	5,97%	0,38%	0,97%	2,44%
Veja	3,87%	0,08%	2,11%	2,02%
Folha de S.Paulo	2,58%	0,21%	2,21%	1,67%
O Globo	1,70%	0,29%	2,53%	1,51%
R7	3,67%	0,06%	0,76%	1,50%
IstoÉ	3,28%	0,21%	0,11%	1,20%
Terra	2,93%	0,02%	0,00%	0,98%
Época	0,86%	0,04%	0,60%	0,50%
Valor Econômico	0,65%	0,10%	0,00%	0,25%

Fonte: Adaptado de Torabit (2007)

Ao propor uma análise sobre o caso Marisa Letícia, a pesquisa compreende um período de 11 dias, desde a internação da ex-primeira-dama, ocorrida em 24 de janeiro de 2017, até o seu sepultamento, em 4 de fevereiro de 2017. Em resumo, a literatura sobre o discurso de ódio nas redes sociais não tem se dedicado à investigação de um tema específico.

Por isso, esta dissertação oferece uma abordagem distinta, analisando as repercussões e o alcance de um único acontecimento na esfera político-social por considerar que as articulações no ambiente digital transformaram-se em um complexo ecossistema movido pela agressividade. Por fim, ao eleger um objeto empírico ainda pouco investigado no campo das Ciências Sociais, espera-se apresentar os impactos sociológicos provocados pelo acontecimento.

5.2 OS COMENTÁRIOS SOBRE O CASO MARISA LETÍCIA

No período entre a internação e a morte de Marisa Letícia, foram publicadas 939 postagens³⁸ na página do Facebook de Zero Hora sobre assuntos variados. Deste universo, 16 publicações, que somaram 8.627 comentários, referiam-se ao caso da ex-primeira-dama. Sobre essas mensagens será realizada a análise, admitindo-se o papel da rede social na promoção da conversação e no alargamento do contato entre os indivíduos.

Julga-se importante destacar que o espaço para comentários nas notícias sobre o caso no *site* do jornal foi fechado por orientação editorial. O motivo foi justamente o excesso de ofensas que vinha sendo constatado.

Tabela 2 - Publicações no Facebook de Zero Hora sobre Marisa Letícia

	Notícia veiculada	Texto	Comentários	Curtidas	Compartilhamentos	Link
Post 1	Marisa Letícia sofre AVC e é internada em São Paulo	Mulher do ex-presidente Lula teria sido encaminhada a sala de cateterismo do Hospital Sírio Libanês	767	1,2 mil	101	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150872580469956
Post 2	Condições de Marisa Letícia seguem inalteradas, diz boletim médico	Após ruptura de um aneurisma, ex-primeira-dama segue em tratamento intensivo por tempo indeterminado	162	416	13	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150875666319956
Post 3	Marisa Letícia continua com quadro clínico inalterado, diz boletim	Ex-primeira-dama encontra-se estável e permanece sedada	46	104	7	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150876114779956

³⁸ Dado extraído de levantamento realizado pela Editoria de Redes Sociais de Zero Hora, a pedido.

Post 4	Marisa Letícia continua com quadro clínico inalterado, diz boletim	Ex-primeira-dama encontra-se estável e permanece sedada	358	271	1	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150876116024956
Post 5	Marisa Letícia tem quadro clínico "irreversível", diz médico	Dona Marisa foi internada na terça-feira, 24 de janeiro, após sofrer um AVC	363	1,6 mil	40	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150877772724956
Post 6	Lula autoriza doação de órgãos de Marisa Letícia	Informação foi publicada na página oficial do ex-presidente petista	1049	14 mil	699	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150877826709956
Post 7	FHC visita Lula no hospital onde está Marisa Letícia	Em 2008, Lula foi ao velório de Ruth Cardoso, ex-mulher de Fernando Henrique	124	1,1 mil	16	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150878070604956
Post 8	Lula, processe quem torce pela morte de sua mulher	Paulo Germano: "Já passou da hora de se abrir um movimento para vigiar, punir e tirar de circulação essa cambada de maníacos que ameaça tornar irrespirável o ar das redes." #Colunistas ZH	1304	6,2 mil	330	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150877934059956

Post 9	Hospital confirma morte de ex-primeira-dama Marisa Letícia	Internada desde 24 de janeiro, por causa de um AVC, mulher de Lula teve sua morte declarada no início da noite desta sexta-feira; família autorizou doação de órgãos	327	2 mil	33	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150878676464956
Post 10	Lula deixa Sírio-Libanês para descansar, segundo assessoria	O ex-presidente retornará ao hospital na manhã desta sexta-feira	203	641	2	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150878348349956
Post 11	Marisa Letícia será velada no sindicato onde conheceu Lula	Morte da ex-primeira-dama foi declarada às 18h57min desta sexta-Feira	414	5,9 mil	56	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150878692709956
Post 12	Temer declara luto de três dias após morte de Marisa Letícia e políticos prestam condolências a Lula e sua família	Pouco antes da confirmação da morte da ex-primeira-dama, a ex-presidente Dilma Rousseff esteve no Sírio-Libanês expressar Apoio	353	2,1 mil	35	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150878745899956

Post 13	Solidariedade na hora da dor	Rosane de Oliveira: "FHC deixou de lado as divergências políticas, que se acentuaram nos últimos anos, e foi ao local levar solidariedade a Lula assim que se confirmou que a ex-primeira-dama Marisa Letícia Lula da Silva não tinha mais atividade cerebral". #Colunistas ZH	104	940	21	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150878191484956
Post 14	Dados vazados sobre estado de saúde de Marisa Letícia abrem debate sobre ética médica	Informações sigilosas do diagnóstico da ex-primeira-dama Marisa Letícia tornaram-se públicas após conversa em grupo no WhatsApp	191	565	24	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150878721719956
Post 15	Velório de Marisa Letícia é encerrado com discurso de Lula	Cerimônia durou cerca de seis horas e contou com a presença de políticos que foram prestar solidariedade ao ex-presidente e sua família	582	1,7 mil	54	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150879218924956

Post 16	“Marisa morreu triste com a maldade que fizeram com ela”, diz Lula	Ex-presidente fez discurso emocionado ao fim do velório de Marisa Letícia, em São Bernardo do Campo	2280	11 mil	810	https://www.facebook.com/gauchazh/posts/10150879166579956
----------------	--	---	------	--------	-----	---

Fonte: Zero Hora / Facebook
Sistematização da autora

Dentre os motivos que levaram à escolha do assunto, está a constatação de que “curtir, compartilhar e comentar também acrescentam sentidos, legitimando ou não o conteúdo da mensagem para as redes sociais de cada sujeito” (RECUERO; SOARES, 2013, p. 247). Os comentários são ferramentas de interação que legitimam o enunciado. “Enquanto a ‘curtida’ tem uma carga positiva de legitimação e apoio, é no comentário que pode surgir o questionamento e a discordância” (RECUERO; SOARES, 2013, p. 247).

Nesse ambiente, os pensamentos vivem de forma sombria até serem desindividualizados – ou seja, compartilhados com os demais (Arendt, 2009). “Ao contrário de certas expectativas muito otimistas, a internet não é necessariamente um espaço de quebra de barreiras e preconceitos históricos” (NUNES, 2017, p. 19).

Desse modo, dividiu-se a análise em dois momentos – um primeiro de caráter quantitativo e um segundo qualitativo. Inicialmente, foram analisados individualmente os 8.627 comentários a fim de sistematizá-los em categorias relacionadas ao discurso de ódio. Posteriormente, os resultados foram investigados qualitativamente.

A análise qualitativa apresenta certas características particulares. É válida, sobretudo, na elaboração das deduções específicas sobre um acontecimento ou uma variável de inferência precisa, e não em inferências gerais. Pode funcionar sobre corpus reduzidos e estabelecer categorias mais discriminantes, visto não estar ligada, enquanto análise quantitativa, a categorias que dêem lugar a frequências suficientemente elevadas, para que os cálculos se tornem possíveis. [...] Em conclusão, pode-se dizer que o caracteriza a análise qualitativa é o fato de a inferência sempre que é realizada ser fundada na presença do índice (tema, palavra, personagem, etc.), e não sobre a frequência de sua aparição, em cada comunicação individual. (BARDIN, 1977, p. 115-116).

Na análise de conteúdo qualitativa, Bardin (1977) considera a escolha de categorias, por meio de classificação ou agregação, uma das etapas mais importantes. Pelo método, torna-se possível reunir o maior número de informações em uma esquematização. Trata-se do momento em que dados brutos transformam-se em dados organizados.

A partir do momento que a análise de conteúdo decide decodificar o seu material, deve produzir um sistema de categorias. A categorização tem como primeiro objetivo (da mesma maneira que a análise documental) fornecer, por condensação, uma representação simplificada dos dados brutos. [...] A análise de conteúdo assenta implicitamente na crença de que a categorização (passagem de dados brutos a dados organizados) não introduz desvios (por excesso ou por recusa) no material, mas que dá a conhecer índices invisíveis, ao nível dos dados brutos. [...] Um bom analista será, talvez, em primeiro lugar, alguém cuja capacidade de categorizar – e de categorizar em função de um material sempre renovado e de teorias evolutivas – está desenvolvida. (BARDIN, 1977, p. 119).

Nesse ponto, a autora destaca cinco regras essenciais: 1) a exclusão mútua (um elemento só pode existir em uma única divisão); 2) a homogeneidade (as classes devem ser orientadas por um princípio único de classificação); 3) a pertinência (o sistema precisa estar de acordo com as hipóteses e os objetivos do pesquisador); 4) a fidelidade (o analista deve deixar claro desde o início do processo os índices que determinam os elementos nas categorias); 5) a produtividade (as divisões precisam resultar em dados exatos).

A partir da leitura analítica dos comentários relativos à pesquisa, identificaram-se cinco eixos que perpassam a discussão: a *solidariedade*; o *discurso de ódio*; o *combate ao discurso de ódio*; a *crítica*; e o *ruído*. Essas perspectivas circundam os principais aspectos referentes ao problema proposto pela pesquisa – o de ser verificar a cortina de fumaça sob as mensagens *on-line* que retroalimentam um ciclo de violência e intolerância por intermédio do discurso de ódio, explorando o uso da ferramenta como meio de propagação da intolerância. De acordo com o método da AC, os conceitos encontram-se ancorados no aporte teórico do estudo.

A seguir, detalhada-se o mapa do objeto de pesquisa, assim como os argumentos que motivaram a sua escolha. Depois, a análise dar-se-á sobre a etapa quantitativa elaborada a partir dos arquivos coletados. Por fim, serão realizadas as inferências e as interpretações.

5.2.1 Mapa do caso

No dia 24 de janeiro de 2016, Marisa Letícia foi internada no Hospital Sírio-Libanês, em São Paulo, após sofrer um AVC. A primeira notícia³⁹ sobre o ocorrido entrou no ar no *site* de Zero Hora às 16h26min. Em seguida, a reportagem foi publicada na página do Facebook do jornal.

O mesmo processo ocorreu nos dias subsequentes, quando outras quinze reportagens sobre o assunto publicadas no *site* de Zero Hora também foram compartilhadas na página do Facebook do periódico. Em resumo, as matérias traziam a atualização do quadro de saúde da ex-primeira-dama, as repercussões do ocorrido e, posteriormente, informações sobre a morte e a cerimônia fúnebre. Como espaço para comentários no *site* de Zero Hora foi fechado devido à sistemática de ofensas lançadas contra Marisa Letícia, os comentários do Facebook apresentam-se como um espaço elementar para colher as reações dos indivíduos diante do caso.

Na etapa seguinte, será mostrada a sistematização do *corpus* de análise do estudo a partir das categorias relacionadas ao discurso de ódio, evidenciadas após a primeira leitura dos comentários. Além de possibilitarem a organização do material, as classificações permitem uma visão panorâmica do objeto para a posterior análise de acordo com os objetivos propostos.

5.3 ANÁLISE QUANTITATIVA

A fim de organizar as mensagens compartilhadas relacionadas ao caso Marisa Letícia na página do Facebook de Zero Hora, foram coletados manualmente todos os comentários publicados em cada uma das postagens. Depois de um olhar inicial sobre o conteúdo, estabeleceu-se as cinco unidades de registro: *solidariedade*, *discurso de ódio*, *combate ao discurso de ódio*, *crítica* e *ruído*.

Para uma investigação mais apurada, decidiu-se criar três sub-categorias nas mensagens enquadradas como discurso de ódio: *contra Luiz Inácio Lula da Silva*, *contra Marisa Letícia* ou *contra ambos*. Construiu-se essa sistematização com base no referencial teórico apresentado anteriormente na pesquisa. Seguindo os preceitos indicados por Bardin

³⁹ Marisa Letícia sofre AVC e é internada em São Paulo. Zero Hora. Disponível em: <https://gauchazh.clicrbs.com.br/politica/noticia/2017/01/marisa-leticia-sofre-avc-e-e-internada-em-sao-paulo-9561689.html>. Acesso em: 4 de agosto de 2018.

(1977), definiu-se pela clara definição de cada uma das categorias. Os sistemas podem ser conferidos na próxima tabela.

Tabela 3 - Categorias de sistematização

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	EXEMPLO
Solidariedade	Mensagens de apoio a Luiz Inácio Lula da Silva e Marisa Letícia	<i>“Descanse em paz, Dona Marisa Letícia”</i>
Discurso de ódio	Mensagens agressivas ou ofensivas contra Luiz Inácio Lula da Silva, Marisa Letícia ou ambos	<i>“Por mim pode ir em paz...menos uma parasita para roubar o seu, o meu dinheiro...pessoas más não são dignas de viverem...vá pro inferno petralha sem vergonha... o capeta te espera...”</i>
Combate ao discurso de ódio	Mensagens em discordância às hostilidades lançadas contra Luiz Inácio Lula da Silva, Marisa Letícia ou ambos	<i>“Torcer pela morte de alguém tá longe de ser opinião. Tu trocou a humanidade por alienação política.”</i>
Críticas	Mensagens de juízo crítico, sem incidir na agressividade, direcionadas a Luiz Inácio Lula da Silva, Marisa Letícia ou ambos	<i>“Não estamos para julgar, infelizmente a morte é terrível para familiares e amigos, assim meus pêsames. No entanto, fazer discurso político em pleno velório é de péssimo gosto, lamentável.”</i>
Ruídos	Mensagens que não se enquadraram em nenhuma das categorias anteriores, como respostas a outros usuários ou comentários sobre temáticas diversas	<i>“Lula presidente 2018 e Dilma vice”</i>

Fonte: A autora

Dos 8.627 comentários observados, 4.133 (47,90%) foram considerados *ruído* – por isso, desconsiderados da análise. A segunda maior incidência foi o *discurso de ódio*, com 3.009 (34,87%) mensagens – 1.344 (15,58%) *contra Luiz Inácio Lula da Silva*, 935 (10,84%) *contra Marisa Letícia* e 730 (8,46%) *contra ambos*. Depois, 751 (8,70%) comentários foram

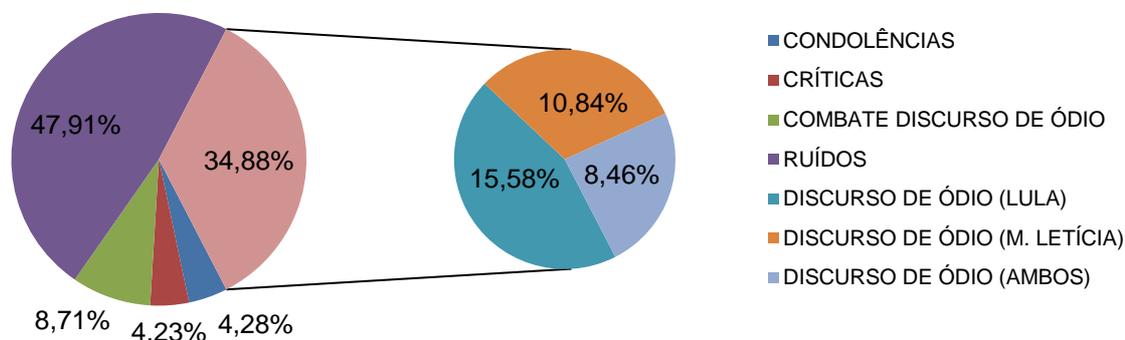
classificados como *combate ao discurso de ódio*, 369 (4,27%) como mensagens de *solidariedade* e 365 (4,23%) como *crítica*.

Em linhas gerais, evidencia-se o elevado índice de *ruído* nos comentários – possivelmente, uma característica da dinâmica das redes sociais que pode servir de inspiração para pesquisas futuras. Porém, como se tratam de mensagens que ultrapassam o objeto de análise, serão desprezadas na fase qualitativa.

Na sequência, surgem os comentários sistematizados como *discurso de ódio*. Devido à elevada incidência das manifestações, pode-se considerar correta a hipótese de que a agressividade no universo das redes sociais é um reflexo da crise política brasileira. Em seguida, estão as mensagens de combate ao discurso de ódio, revelando uma dinâmica de oposição de parte dos indivíduos que constataram ataques e agressões a Luiz Inácio Lula da Silva e Marisa Letícia, independente de seu posicionamento político-partidário. Em menor grau, estão as manifestações de solidariedade e as críticas, sugerindo a baixa disposição dos usuários ao debate respeitoso na rede social.

No que se refere às sub-categorias, destacou-se o maior índice de ataques contra o ex-presidente, evidenciando a conotação política por trás das mensagens de ódio. Depois, mostram-se as hostilidades contra Marisa Letícia e, por último, contra ambos, conforme pode ser visualizado no Gráfico 1.

Gráfico 1 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Total)



Fonte: A Autora

5.4 ANÁLISE: ETAPA QUALITATIVA

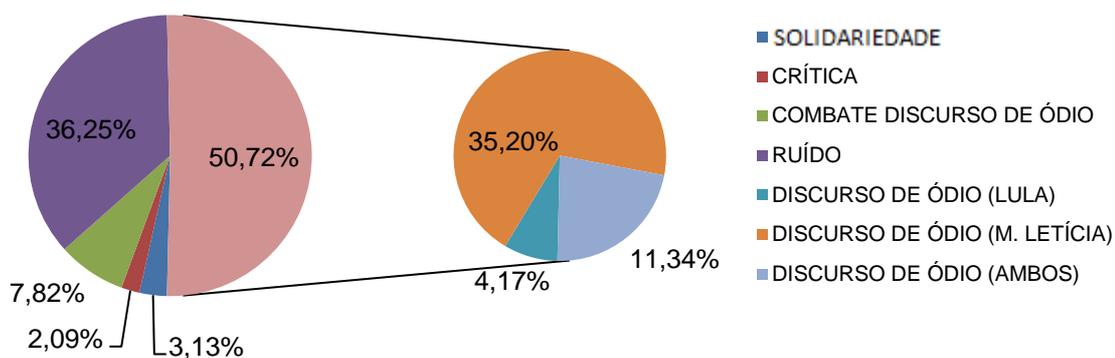
Neste momento, a análise lançou-se sobre uma tentativa de compreender de que maneira as características evidenciadas na etapa quantitativa incidiram sobre cada uma das 16 postagens selecionadas para o estudo – e, sobretudo, como se relacionam com a crise política brasileira. A partir desse momento, objetiva-se caracterizar o comportamento dos indivíduos na rede social e compreender como o discurso de ódio está inserido nos comentários em cada uma das publicações que compreendem o *corpus* do estudo. Para a melhor exemplificação, foram selecionadas e destacadas mensagens quando considerado necessário.

5.4.1 Postagem 1

A primeira publicação na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia ocorreu em 24 de janeiro de 2017. Com o título da reportagem *Marisa Letícia sobre AVC e é internada em São Paulo*, a postagem trazia a descrição *Mulher do ex-presidente Lula teria sido encaminhada a sala de cateterismo do Hospital Sírio Libanês*. Foram 1,2 mil curtidas, 767 comentários e 101 compartilhamentos.

De acordo com a classificação estabelecida no estudo, 24 comentários (3,13%) foram categorizados como *solidariedade*, 16 (2,09%) como *crítica*, 278 (36,25%) como *ruído*, 60 (7,82%) como *combate ao discurso de ódio* e 389 (50,72%) como *discurso de ódio*. Dentre o total de mensagens agrupadas como *discurso de ódio*, 32 (4,17%) foram entendidas como *ataques a Luiz Inácio Lula da Silva*, 270 (35,20%) a *Marisa Letícia* e 87 (11,34%) a *ambos*.

Gráfico 2 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 1)



Fonte: A autora

De acordo com os percentuais, mais da metade das mensagens eram de cunho agressivo. Por isso, a esses enunciados será dedicado o maior destaque. Percebe-se ainda a incidência mais expressiva de comentários contrários a Marisa Letícia.

Nessas manifestações, foram recorrentes as menções ao SUS. Parte dos usuários disse que a ex-primeira-dama deveria estar internada em um hospital público e demonstrou indignação com o tratamento em uma instituição privada. Desse modo, os comentários buscaram associar a internação em uma dos mais renomados e caros hospitais privados do país aos escândalos de corrupção que implicaram Luiz Inácio Lula da Silva e o PT. Para esses indivíduos, o tratamento estaria sendo pago com dinheiro “roubado”. Mesmo quando indiretas, essas mensagens, foram destacadas como discurso de ódio devido ao seu componente simbólico. Destacados abaixo, alguns dos comentários clareiam a associação:

1) *Lula envolveu toda a sua Família nos maiores esquemas d corrupções do Planeta, nada mais justo que essas coisas comecem a acontecer. Imagina a pressão que Dona Marisa deveria estar sofrendo em ver seus Filhos e toda a sua família sendo colocada no banco dos Réus. Lula vai matar todos os seus familiares de sofrimento e angústia... Mas Hein!!! Sírio Libanês, é???*

2) *Porque não foi para o SUS?*

3) *Uh... orgulho? Jesus é melhor isto do que ser analfabeto. Não desejo a morte, mas sim que ela vá para a fila do SUS. Orgulho de que? Eta mulher sequer sabe o que é trabalhar. Affffff... orgulho mesmo temos que ter de Dona Rute Cardoso. Mulher de fibra e com conhecimento. Que não envergonhou o país!*

4) *Agora é hora da Sra Marisa Letícia conhecer o leito do hospital público. E sentir na pele o que o cidadão de bem que trabalha de sol a sol e se aposenta sem o direito de ser respeitado na fila do SUS.*

5) *Tomara que ela tenha mais sorte do que os milhares de brasileiros que morreram doentes na fila do SUS falido, ou dos que morreram de fome em razão da alta crise econômica do nosso País alavancada pela roubalheira que o seu querido esposo foi responsável.*

Nessa temática de hostilidade, evidencia -se a associação entre Marisa Letícia e os casos de corrupção política no país. Para uma parcela significativa dos usuários, a doença da ex-primeira-dama seria uma punição ao seu suposto envolvimento nos desvios de recursos públicos.

6) *Por mim, pode ir em paz... menos uma parasita para roubar o seu, o meu dinheiro... pessoas más não são dignas de viverem... que vá pro inferno petralha sem vergonha... o capeta te espera...*

7) *Uma hora o diabo cobra o preço da alma das pessoas que a vendem por Poder...*

8) *Aquele velho ditado aqui se faz aqui se paga, e assim como ex primeira dama ela deve saber tudo q ele fez de errado, então contra os fatos ela é cúmplice, é o pai veio lá de cima não dorme!!!*

9) *Coitadinha dela, se apossou tanto do dinheiro público, será que não vai dar tempo de gastar??*

Também localizaram-se mensagens direcionadas ao ex-presidente. Em sua revolta contra Luiz Inácio Lula da Silva, parte dos indivíduos chegou a desejar a morte de sua mulher – ou a sua recuperação para que “lhe servisse de companhia na cadeia”. Diante dessa temática, percebe-se claramente a responsabilização do petista à crise instalada no Brasil.

10) *MAS.. ESTA.. VELHA.. BOCA.. SUJA.. NÃO.. PODE.. MORRER!!! TEM.. QUE.. FICAR.. NUMA.. CAMA.. USANDO.. FRALDA.. O.. RESTO.. DA.. VIDA, NÃO.. VAI.. DESFRUTAR.. O.. ROUBO.. DO.. CANALHA.. DO.. MARIDO!!! CADEIA.. MELHOR.. QUE.. ESTÁ.. NÃO.. HÁ!!! ELES.. MATARAM.. MILHARES.. DE.. TRABALHADORES!!!*

11) *Eu ainda tenho fé que esse cachaceiro ladrão morra até 2018.*

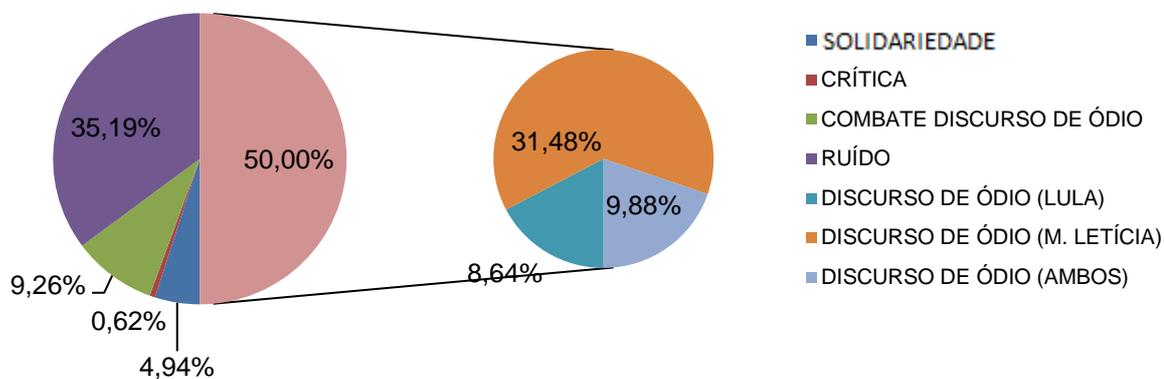
12) *Espero que melhore rápido para ver o seu marido sendo preso!*

5.4.2 Postagem 2

A postagem seguinte apresenta uma reportagem sobre o estado de saúde de Marisa Letícia após o AVC. Trata-se da reportagem *Condições de Marisa Letícia seguem inalteradas, diz boletim médico*, antecedida da descrição *Após ruptura de um aneurisma, ex-primeira-dama segue em tratamento intensivo por tempo indeterminado*. Foram registrados 162 comentários, 416 curtidas e 13 compartilhamentos.

De acordo com a análise proposta, oito mensagens (4,94%) foram sistematizadas como *solidariedade*, uma (0,62%) como *crítica*, 57 (35,19%) como *ruído*, 15 (9,26%) como *combate ao discurso de ódio* e 81 (50%) como *discurso de ódio*. Desse universo, 14 (8,64%) representaram *ataques a Luiz Inácio Lula da Silva*, 51 (31,48%) *a Marisa Letícia* e 16 (9,88%) *a ambos*.

Gráfico 3 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 2)



Fonte: A autora

Novamente, sublinha-se a elevada porcentagem de *discurso de ódio*. Também aponta-se a maior recorrência de ofensas contra a ex-primeira-dama em relação ao ex-presidente e ao casal.

A análise repete o panorama da primeira postagem. Reiteradamente a temática do SUS faz-se presente e demonstra a inconformidade dos usuários com o tratamento médico privado ao qual Marisa Letícia foi submetida. Os indivíduos partem para ofensas e, em muitos momentos, relativizam o seu próprio discurso agressivo.

1) *Encaminha logo para o SUS*

2) *Isso eh só o começo!! Tenho pena de quem morrer nas filas de hospitais públicos e não tem não o privilégios de está no melhor hospital do Brasil, aí eu vejo uns dizendo força Marisa?? Com os melhores médicos, pagos por nós ainda, triste realidade q vivemos!!!*

Observa-se que os usuários negam a possibilidade de Marisa Letícia receber um tratamento médico de excelência unicamente pelas suas relações políticas, misturando preferências partidárias e questões humanitárias. Dentre as alegações, replicam-se as menções

à corrupção, imputando à ex-primeira-dama uma suposta responsabilidade pelos desvios e questionando os seus supostos privilégios. Por que a mulher de Luiz Inácio Lula da Silva possui direito a um serviço privado enquanto a maior parte da população brasileira precisa recorrer ao SUS?

Em um recrudescimento de discurso, mensagens sugerem que Marisa Letícia estaria “pagando” pelos seus “erros”. Há enunciados que claramente torcem pela sua morte.

3) *Isso aí não é alguém, isso é conivente com todas as roubalheiras do marido e dos filhos marginais, por mim que mais que vá logo pro inferno.*

4) *Desliguem os aparelhos por favor. Já estão gastando demais o nosso dinheiro.*

5) *O teori é bom né ? Mal chegou lá em cima já está chamando a veia Marisa pra depor.*

6) *SÓ ACREDITO QUANDO MORRER ESTA CADELA.*

7) *Que morra*

O nível de agressividade dos comentários demonstra o grau de intolerância que o debate político alcançou no país. Ainda nessa publicação, constatou-se uma nova dinâmica na forma de ataques a Marisa Letícia: a repetição de mensagens em “apoio” ao AVC. Mais uma vez, viu-se torcida pela morte da ex-primeira-dama.

8) *FORÇA AVC !!!!*

9) *AVC no caso deles é Ausência de Vergonha na Cara...*

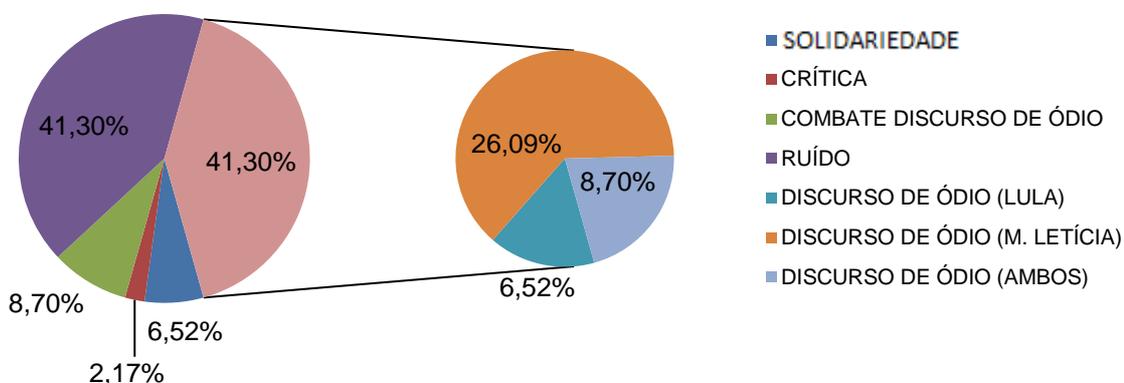
Também se destaca a baixíssima pré-disposição dos indivíduos em prestar solidariedade à vítima ou debater sem incorrer em mensagens hostis. Sendo assim, confirma-se que a violência está largamente presente no ambiente das redes sociais (Recuero, 2005).

5.4.3 Postagem 3

A terceira postagem apresentou a notícia *Marisa Letícia continua com quadro clínico inalterado, diz boletim* e a descrição *Ex-primeira-dama encontra-se estável e permanece sedada*. No total, foram 46 comentários, 104 curtidas e sete compartilhamentos.

Das mensagens publicadas pelos usuários, três (6,52%) foram classificadas como *solidariedade*, uma (2,17%) como *crítica*, 19 (41,30%) como *ruído*, quatro (8,70%) como *combate ao discurso de ódio* e 19 (41,30%) como *discurso de ódio*. Dentre esse universo, três (6,52%) eram *ataques contra Luiz Inácio Lula da Silva*, 12 (26,09%) *contra Marisa Letícia* e 4 (8,70%) *contra ambos*.

Gráfico 4 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 3)



Fonte: A autora

Revelando um comportamento repetitivo na dinâmica imposta pelo Facebook, salientam-se os enunciados classificados como *discurso de ódio*. Os ataques mais incidentes continuaram contra a ex-primeira-dama. Tal qual verificado nas postagens anteriores, a temática do SUS permaneceu recorrente.

1) *Mas ela pode ficar tranquila, o sistema SUS, funciona muito bem... No hospital Albert Einstein, ela pode pegar uma infecção.*

2) *Leva pro SUS*

3) *Sírio Libanês têm sus já*

4) *No SUS já teria ido dessa pra melhor*

5) *Significado de SUS para luléao e Family: SÓ USO SÍRIO.*

Constata-se que os indivíduos contrários ao PT veem uma contradição no atendimento destinado à ex-primeira-dama, apontando que Marisa Letícia deveria estar hospitalizada pelo SUS, uma das bandeiras de seu marido na Presidência da República. Também persiste a conexão entre os escândalos de corrupção que estabeleceram a pretensa polarização política e os pedidos de que os suspeitos sejam punidos. Nitidamente, mistura-se o limite entre discussão política e respeito humanitário em uma confusão entre o ente público do privado.

6) *Esta mulher não pode morrer. Ela faz parte de uma organização criminosa chamada PT e, sendo assim, deverah pagar seus erros aqui neste plano ainda.*

7) *Pega o dinheiro que roubou e vai gastar com o diabo*

8) *ESTIMO MELHORAS DE SAÚDE PARA QUE SEJAM AMBOS OS MARGINAIS LADRÕES E CORRUPOTOS PRESOS E DEVOLVAM TUDO TUDO O QUE ROUBARAM E AI SIM MORREM NAS CADEIAS DO BRASIL.*

Comprovando a hipótese de que o caso Marisa Letícia está diretamente relacionado à compreensão da crise política e do desgaste do PT, parte das mensagens dedica-se a agressões contra o seu marido. Em resumo, esses comentários atribuem a Luiz Inácio Lula da Silva a responsabilidade pelos desvios de recursos públicos.

9) *Tchau Querida !!!.... E Leve o LULADRÃO Junto !!!!!*

10) *QUADRILHA DO PT NUNCA MAIS...BANDO DE CANALHAS !!!!*

11) *Força juiz Moro, mande logo esse ladrão para a cadeia.*

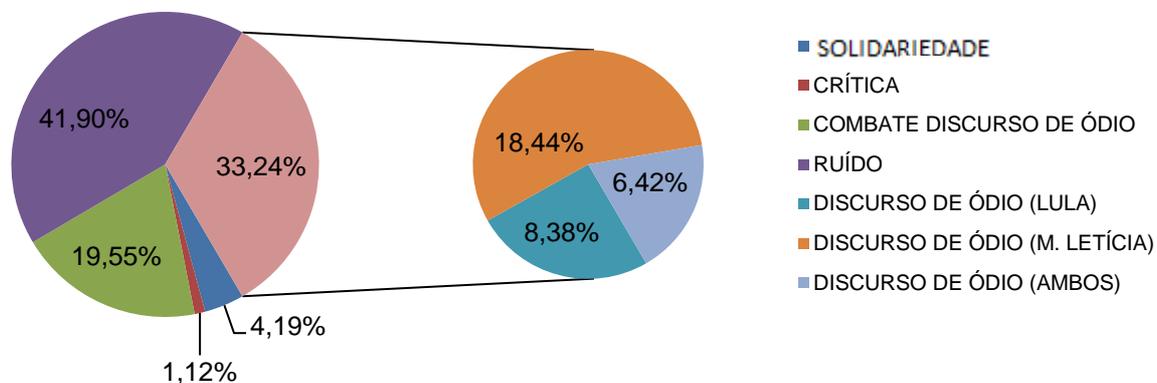
Pelo conteúdo, percebe-se que essa parcela considera o PT e o seu principal líder a imagem do “mal” que precisa ser excluído do Brasil. Nessa linha, o ódio confere a tônica do pensamento político.

5.4.4 Postagem 4

Na postagem seguinte, Zero Hora republicou a reportagem *Marisa Letícia continua com quadro clínico inalterado, diz boletim* e a descrição *Ex-primeira-dama encontra-se estável e permanece sedada*. Nesse caso, o post angariou 358 comentários, 271 curtidas e um compartilhamento.

Pela sistematização empreendida na pesquisa, 15 (4,19%) mensagens apareceram no critério *solidariedade*, quatro (1,12%) no *crítica*, 150 (41,90%) no *ruído* e 70 (19,55%) no *combate ao discurso de ódio*. Outros 119 (33,24%) enunciados foram considerados na classificação *discurso de ódio*, dos quais 30 (8,38%) *contra Luiz Inácio Lula da Silva*, 66 (18,44%) *contra Marisa Letícia* e 23 (6,42%) *contra ambos*.

Gráfico 5 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 4)



Fonte: A autora

Pela primeira vez, os enunciados identificados como *discurso de ódio* não representaram a maioria dos comentários. Já os *ruídos*, desconsiderados da análise por não contribuírem com os objetivos propostos na pesquisa, foram as expressões mais incidentes. No que se refere ao *discurso de ódio*, nota-se a insistência em apontar que Marisa Letícia “mereceu” sofrer um AVC porque “roubou o povo brasileiro”.

1) *Cada diz mais acredito na lei do retorno.*

2) *O povo ja anda cansado de tanta injustiça , isso só prova q dinheiro não compra saúde e felicidade de ninguém , ainda mais dinheiro roubado , surrupiado daqueles q mais precisam , acredito na lei do retorno gente colhe exatamente o que plantou.*

3) *A morte é uma saída muito fácil para essa senhora. Não esqueçam que ela nunca reclamou da vida de luxo, coberta de jóias, jantares nos mais finos restaurantes, viagens, iates, triplex, fazenda, etc que foram pagos com cartões corporativos, propina, desvio de verbas, tráfico de influência e tantas outras formas de corrupção. Quantas mães, pais, filhos e filhas será que morreram na*

fila de u hospital porque canalhas como Lula desviaram recursos? Prefiro dar meus sentimentos de pesar para eles, nano para a dona Marisa.

4) Pessoas que roubam de outras para mim não é ser humano... Muitas pessoas morreram por causa dos luxos dos ladrões..Todo dinheiro roubado poderiam ser investidos em mais policiais nas ruas e médicos nos hospitais...

5) Devia ter morrido no hospital Conceição em Porto Alegre, onde o marido dela falou que era um excelente hospital ,, hj dezenas de pessoas dormem no chão graças a essa família de vermes ,,,que vá para o inferno ainda vamos ter de pagar o velório

Mesmo sem nunca ter ocupado um cargo público ou participado ativamente da vida política do país, Marisa Letícia é alvo da maior parte dos ataques nesta postagem. Luiz Inácio Lula da Silva também recebe uma parcela das ofensas, sem relacionadas às denúncias de corrupção.

6) Irreversível igual a futura prisão desse bandido sem dedo.

7) Lula a conta chegou.e começa a pagar

8) tudo de ruim que aconteceu na minha vida devo a esse verme de nove dedos odeio mesmo ,,sou livre pra odiar não tenho medinho ...

Nessa publicação, percebeu-se uma mudança no comportamento dos usuários devido ao aumento da porcentagem de mensagens de *combate ao discurso de ódio*. Na terceira posição, essas manifestações indicam que parte dos indivíduos percebeu o nível de agressividade e decidiu confrontá-lo, deixando de lado suas convicções partidárias e clamando pelo sentimento de empatia.

9) Cara, que comentário infeliz. A tua raiva é a cara do que estamos vivendo hoje.

10) *Vivemos momentos tensos, instáveis, inseguros, turbulentos, o que afeta nossa SAÚDE! Ninguém está livre...Nem Eu, Tu, nossos amados familiares ou nossos desafetos! Paz e saúde a todos!*

11) *Se acumulou dinheiro ilícito que seja provado. Pela agonia da morte todos passaremos. E respeito ao sofrimento alheio é o que se espera do ser humano.*

12) *Delio! Pede argumentos, mas promove a discussão com base na sua opinião. Desculpe-me, porém está tão cedo quanto os que apóiam o PT. Tens a visão tapada por uma ideologia absurda, incensata, capaz de gerar comentários desse nível. Marisa, não está no hospital por vergonha de Lula e sim por ter sofrido um AVC. Sugiro que repense sua posição e que se possível estude lógica, talvez entenderá que opinião não é um argumento e verá que teu posicionamento é tão cedo quanto qualquer outro, mas se torna mais banal, já que tua ideologia é covarde e extremista.*

13) *A morte vem para todo mundo, a única variante é como ela vem. Então parem de julgar, achar que é castigo ou coisa parecida. Quantas pessoas que conhecemos, consideradas boas, morrem sofrendo e nos perguntamos, “ele não merecia sofrer tanto”. Menos rancor e mais saúde, para dona Marisa e para todos aqueles que têm pensamento negativo, principalmente saúde mental, pois estamos precisando.*

14) *Tô passada com os comentários. Será que nossa raça ainda tem salvação. E que ela tenha muita luz nessa hora!!!*

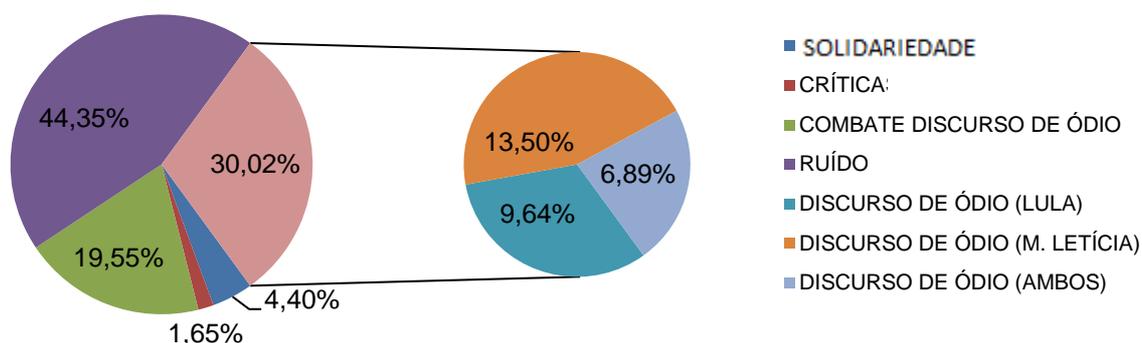
15) *Triste ver estes comentários de ódio!! Mesmo que eles tenham feitos muitas coisas erras e acho que fizeram, a justiça que deve julgar! Só quem passou por esta situação sabe a dor que é escutar de um médico e dizer que sua mãe está com morte cerebral....., sou solidária a esta família, pois ela deve ter sido boa mãe, boa avó. E isso nada tem haver com minhas convicções políticas pois sou Anti PT.*

5.4.5 Postagem 5

A quinta publicação trata-se da matéria *Marisa Letícia tem quadro “irreversível”, diz médico*, acompanhada da descrição *Dona Marisa foi internada na terça-feira, 24 de janeiro, após sofrer um AVC*. Foram 363 comentários, 1,6 mil curtidas e 40 compartilhamentos.

Pelas classificações estabelecidas, 16 (4,40%) mensagens foram sistematizadas como *solidariedade*, 71 (19,55%) como *combate ao discurso de ódio*, seis (1,65%) como *crítica*, 161 (44,35%) como *ruído* e 109 (30,02%) como *discurso de ódio*. Dessas, 35 (9,64%) eram *contra Luiz Inácio Lula da Silva*, 49 (13,50%) *contra Marisa Letícia* e 25 (6,89%) *contra ambos*.

Gráfico 6 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 5)



Fonte: A autora

Diante da notícia de que o estado de saúde da ex-primeira-dama se agravara e se tornara irreversível, os comentários ofensivos seguiram na mesma temática das postagens anteriores. Denunciando um sentimento de indignação como componente político, os indivíduos remetem aos escândalos de corrupção e insistem na hostilidade, extrapolando para ataques pessoais.

1) *O povo ja anda cansado de tanta injustiça , isso só prova q dinheiro não compra saude e felicidade de ninguém , ainda mais dinheiro roubado , surrupiado daqueles q mais precisam , acredito na lei do retorno gente colhe exatamente o que plantou.*

2) *Pena eu tenho das pessoas morrendo na fila de espera por uma simples consulta, desses bandidos que saquearam o Brasil eu não tenho um resquício de compaixão!*

3) *bandido bom é bandido... não é santa não... espero que melhore para pagar por seus erros.*

4) *Uma triste notícia para os familiares dela , e uma boa noticia para os cofres públicos*

5) *Que devolva todo dinheiro roubado...*

Constatou-se que as pessoas adotam uma espécie de solidariedade seletiva: aquele que supostamente cometeu um crime não merece compaixão. Esse sentimento transfere-se também para Luiz Inácio Lula da Silva.

6) *Dinheiro nao paga uma vida... q esfrega no aquele lugar esse sapo barbudo...olha o que fez*

7) *Marisa deveria pagar aqui na terra o acobertamento dos crimes do marido ladrao. A morte foi lucro prah ela.*

8) *com certeza, ninguem nesse País consegue ser “lixo maior” do que esses que ajudaram a fomentar essa quadrilha de vigaristas do PT, essa FACÇÃO CRIMINOSA do Lula e se tornam “mais lixos” ainda, aqueles retardados sem visão que ainda os idolatram e os defende...*

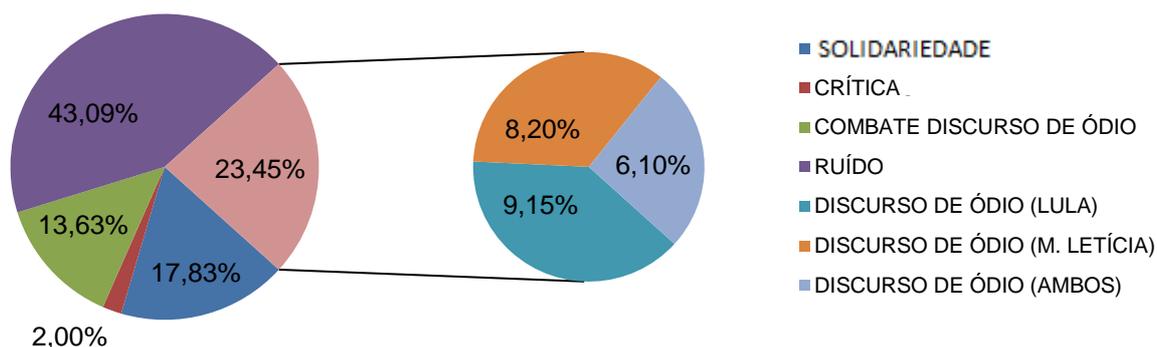
9) *Lula vai matar toda a sua família de angústia tristeza e desespero, nenhum ser humano consegue suportar tanta pilantragem e tanta vigarice, a não ser o próprio vigarista. Todo o Ser Humano tem limites e o limite da Marisa explodiu....*

5.4.6 Postagem 6

A postagem seguinte gerou uma imensa repercussão na página do Facebook de Zero Hora, somando 1.049 comentários, 14 mil curtidas e 699 compartilhamentos. Essa publicação apresentou a notícia *Lula autoriza doação de órgãos de Marisa Letícia, com a descrição Informação foi publicada na página oficial do ex-presidente petista.*

Pela metodologia, 187 (17,83%) mensagens foram classificadas como *solidariedade*, 21 (2%) como *crítica*, 452 (43,09%) como *ruído*, 143 (13,63%) como *combate ao discurso de ódio* e 246 (23,45%) como *discurso de ódio*. Já pela sub-categoria, foram 96 (9,15%) com *ofensas a Luiz Inácio Lula da Silva*, 86 (8,20%) a *Marisa Letícia* e 64 (6,10%) a *ambos*.

Gráfico 7 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 6)



Fonte: A autora

Inicialmente, destaca-se o índice de *ruídos*. Porém, conforme mencionado anteriormente, esse conteúdo será descartado porque em nada contribui para a investigação proposta. Ademais, o destaque segue sobre a incidência de enunciados agressivos, nos quais está enraizada uma associação entre os escândalos de corrupção e Luiz Inácio Lula da Silva. Conseqüentemente, essas acusações também respingam na família do ex-presidente.

Parte dessas pessoas, quando confrontadas sobre o seu comportamento agressivo, valem-se do argumento de que o Brasil é uma democracia. Por isso, podem exercer o seu direito de expressão livremente. Essa retórica demonstra a complexidade do debate sobre o tema, uma vez que esses indivíduos sequer reconhecem o nível de hostilidade adotado.

1) Vai pro fundo do inferno! Chega de ser politicamente CORRETO!! PARASITAS que acabaram com a nação!!

2) Ela formou uma corja, uma quadrilha que destruiu o Brasil, matando de um modo ou de outro centenas de MILHARES de pessoas em 14 anos no poder, sofrendo estão pelo menos 140 milhões de Brasileiros, quero mais é desapareçam do nosso pobre país! !!

3) Ao lado (não atrás) de um GRANDE LADRÃO sempre há uma GRANDE SEM VERGONHA! Se ele é o pai da CORRUPÇÃO e da LAVAGEM DE DINHEIRO, ela era a mãe. Vai com Deus dona Marisa Letícia Lula da Silva :/ EM 2017 lembraremos da Senhora com seu esposo chegando na CADEIA.

4) nem o satanás quer essa veia.podre lixo

5) Bah que pena dela... Devia era ter ficado era numa bem pior, vegetando em cima de uma cama no SUS, como tanta gente pobre que sofre em filas quilométricas aguardando um atendimento de má qualidade. Espero que ele sim sofra muito, antes de morrer e após isso que vá fazer política no inferno com o capeta.

6) Justiça tarda mas não falta, ela deve ta comendo coxinha no inferno, junto com Fidel Castro!!

Nessa postagem, também se encontrou críticas de que Luiz Inácio Lula da Silva usaria a morte da mulher em seu benefício político. Por isso, decidira doar os seus órgãos.

7) Começaram a campanha para 2018 kk

8) Usando a morte da mulher para se promover: “ olhem como eu sou bonzinho”!!!

9) LULA UM CARA ESPERTO DOA OS ORGAOS PARA FAZER UMA MEDIA COM O POVO SERA QUE ELA GOSTARIA DE DOAR,POIS DAR O QUE NAO E SEU SO COM CONSENTIMENTO DO DONO E NUNCA NINGUEM COMENTOU SOBRE ISSO

10) SE FIZEREM UMA ANALISE DOS COMENTARIOS DESSE QUADRO DA PRA VER OS PETISTAS INRRUSTIDOS E AGORA O LULA DE LADRAO PASSA A SER HEROI E COMO SEMPRE DANDO O QUE NAO E DELE ASSIM COMO FEZ COM NOSSO DINHEIRO DANDO PARA BOLIVIA VENEZUELA COLOMBIA E CUBA E ISENTANDO OS AFRICANOS. MAS DNA LETICIA QUE DEUS A RECEBA DE BRACOS ABERTOS E LHE DE MUITA PAZ

Sistematicamente, vê-se nos enunciados a intolerância política. No entanto, nessa postagem, optou-se por mencionar também as mensagens de *solidariedade* porque tiveram um incidência significativa. Diante da informação sobre a morte de Marisa Letícia, mais pessoas manifestaram condolências.

11) Muita luz para Marisa Leticia, descanse em paz, força Lula e familia.

12) O PT dos dias atuais não me representa, mas tá de parabéns a família pela doação.

13) *Quando chega nessas horas tds somos iguais não tem ideologia politica. Vejo a dor de um ser humano comum q perde a esposa e dos filhos que perdem uma mae.*

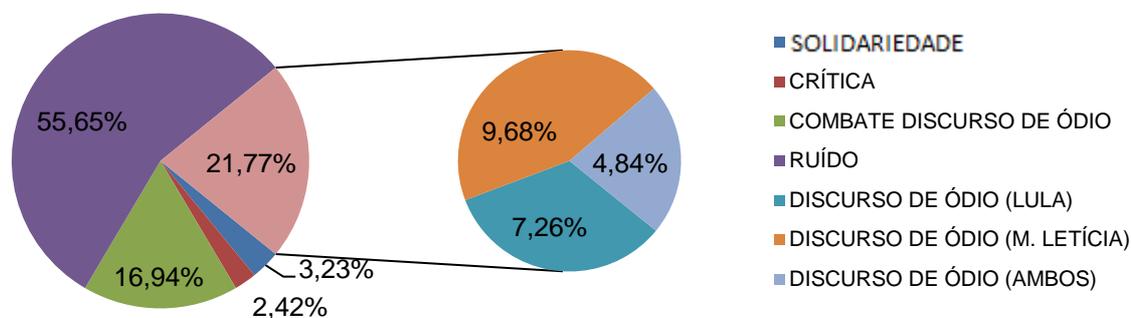
É interessante destacar que, como poderia se pressupor, essas mensagens nem sempre são originárias de apoiadores do PT. Em alguns exemplos, tratam-se de pessoas que explicitamente destacam a separação entre humanidade e política, compartilhando o seu comentário de apoio.

5.4.7 Postagem 7

O próximo post apresentou a matéria *FHC visita Lula no hospital onde está Marisa Letícia* acompanhada da descrição *Em 2008, Lula foi ao velório de Ruth Cardoso, ex-mulher de Fernando Henrique*. No total, a publicação recebeu 124 comentários, 1,1 mil curtidas e 16 compartilhamentos.

Conforme as classificações, quatro (3,23%) comentários foram sistematizados como *solidariedade*, três (2,42%) como *crítica*, 69 (55,65%) como *ruído* e 21 (16,94%) como *combate ao discurso de ódio*. Além desses, 27 (21,77%) apareceram como manifestações de *discurso de ódio*. Dentre essas, nove (7,26%) eram *ataques a Luiz Inácio Lula da Silva*, 12 (9,68%) a *Marisa Letícia* seis (4,84%) a *ambos*.

Gráfico 8 - Classificação de comentários publicados na na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 7)



Fonte: A autora

Destaca-se uma tímida queda de relevância da narrativa do *discurso de ódio*, mesmo que, à exclusão do *ruído*, as manifestações ainda seja majoritária. Entretanto, houve uma incidência mais significativa de mensagens de *combate ao discurso de ódio*, o que reverbera que o fenômeno de agressividade no caso Marisa Letícia não passou despercebido por uma parcela dos usuários da rede social.

Nessa postagem, também notam-se os comentários contrários ao ex-presidente mais frequentes em relação aos ataques à ex-primeira-dama. Em seu conteúdo qualitativo, percebe-se a tentativa de transferir a culpa sobre a morte de Marisa Letícia a Luiz Inácio Lula da Silva. Pela sistemática, os indivíduos consideram que o petista causou a morte de sua mulher devido às acusações de corrupção que lhe foram imputadas.

1) Agora tenho que concordar com os PTralhas ...foi o stresse que ela vinha que a levou a esse AVC. ... Quem a envolveu nessa roubalheira, nesse caso o Lula, deve tá se contorcendo de remorso ...o único responsável pelo AVC da sua mulher foi LULA. ...pois se não tivesse roubado e fosse um cara honesto sua mulher estaria curtindo a vida ao lado de seus filhos e netos.

2) *a situação emocional que ela vinha tendo a levou a esse AVCvendo toda família prestes a ser presaComo que tu acha que estava o emocional dela.....Se Lulu não tivesse envolvido eles nisso... o emocional dificilmente estaria nesse stress.*

3) *Imagino o que ela deveria estar sofrendo! No entanto o Lula foi o responsável, arrastando toda a família para essa lama!*

4) *Lula deve estar sofrendo, sim! Assim como toda a sua família. Mas, não se contorce por nada. Ele vai, com certeza, colocar a culpa da morte da mulher na Lava Jato, no juiz Moro, na oposição, no povo que o critica, etc, etc...E ainda vai querer tirar proveito disto na pretensa campanha política. Lula é mau caráter! Não esqueçam desse detalhe e aguardem...*

Pela análise até o momento empreendida, avalia-se que esses comentários constroem a imagem de ódio de uma parcela da população em relação ao PT e a Luiz Inácio Lula da Silva, a qual acaba se transferindo também para Marisa Letícia mesmo no momento de sua morte. Em sua maioria, as causas desse sentimento aparecem relacionadas à corrupção descortinada pela Operação Lava-Jato. Em menor quantidade, surgem vinculadas à crise social e econômica do país, bem como à dificuldade de acesso aos serviços públicos. Assim, consolida-se o discurso de ódio contra o PT e seus principais membros – uma perspectiva crucial para o entendimento da polarização política.

Já nos comentários de *combate ao discurso de ódio*, vê-se um apelo ao princípio da humanidade e ao afastamento das preferências ideológicas. Pode-se considerar que, mesmo reconhecido como um fenômeno social no ambiente digital, a narrativa da ofensa não é unânime.

5) *Não há nada mais deplorável do que desejar ou fazer piada com a desgraça alheia. Isso independe de questões políticas, é questão de humanidade, tem gente que esqueceu o que significa isso. #ForçaLula*

6) *Nem a MORTE de um ser humano faz as pessoas refletir. Aqui fala um marido, um pai de família sem partido mas com alma e coração.*

7) *O povo confundiu as coisas ou finge não entender. A pessoa de Marisa não tem a ver com políticas. Agora é hora de respeitar a dor da família, como fez o eterno presidente FHC, esqueçam política. Lula perdeu bem mais ele perdeu sua mulher o seu pilar, seu alicerce, só quem é casado sabe o valor da mulher no seu casamento.*

8) *Creio que o gesto de FHC serve para amenizar a onda fascista*

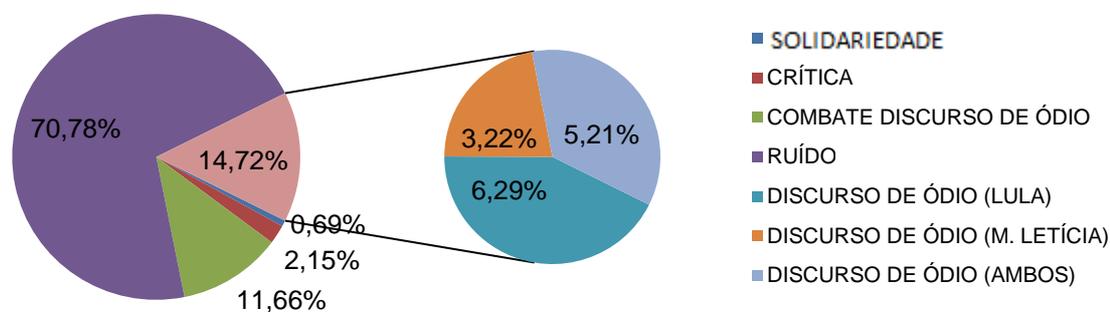
5.4.8 Postagem 8

Pela primeira vez, uma publicação trouxe a opinião de um colunista de Zero Hora sobre o ocorrido. Em seu artigo, o jornalista Paulo Germano discorreu sobre os ataques direcionados à ex-primeira-dama e sugeriu que Luiz Inácio Lula da Silva processasse quem a ofendeu.

O título da coluna era *Lula, processo quem torce pela morte de sua mulher*, descrito com a chamada *Paulo Germano: Já passou da hora de se abrir um movimento para vigiar, punir e tirar de circulação essa cambada de maníacos que ameaça tornar irrespirável o ar das redes. #ColunistasZH*. Foram 1.304 comentários, 6,2 mil curtidas e 330 compartilhamentos.

Dentre as mensagens publicadas na postagem, nove (0,69%) foram consideradas *solidariedade*, 152 (11,66%) *combate ao discurso de ódio*, 28 (2,15%) *crítica*, 923 (70,78%) como *ruído* e 192 (14,72%) *discurso de ódio*. Na sub-classificação, 42 (3,22%) foram apontadas como *ofensas a Marisa Letícia*, 82 (6,29%) *a Luiz Inácio Lula da Silva* e 68 (5,21%) *a ambos*.

Gráfico 9 - Classificação de comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 8)



Fonte: Autora

Inicialmente, sobressai-se o significativo percentual de *ruído* nessa publicação. Pela análise qualitativa, descobriu-se que a explicação está na elevada quantidade de ataques direcionados ao colunista e ao jornal. Isso porque, ao denunciar o fenômeno de hostilidade, Paulo Germano – bem como Zero Hora – tornou-se alvo dos ataques. Mesmo que incorram na sistemática da ofensa, essas mensagens foram classificadas como *ruído* porque não foram direcionadas aos atores escolhidos para a análise.

1) *Zh por isso perde mais leitores por causa de babacas da esquerda tipo esse daí.*

2) *O nível de pseudo profissionais da nossa imprensa, está cada vez pior. Imparcialidade zero, agora torcida por time de coração e partidária, tem como mato.*

3) *Me desculpe meu camarada mais tu que foi muito infeliz no teu comentário , se você ficasse quieto teria ganhado dinheiro . Me admiro tu fazer parte do Jornal Zero Hora , se fosse meu funcionário já estaria na rua . Tomara que te coloquem pra rua .*

4) *Cara tu é um babaca, usando esse argumento vazio pra reprimir quem tem algo a dizer, que tá cheio de tomar na cabeça, de ver políticos e suas famílias enriquecendo as nossas custas e desgraças. Existem exageros? existem sim, assim como existem jornalistas que exageram em defender quem tá com lama até o último fio de cabelo. Toma tento e faz uma reportagem que agregue algo nessa, infinita, capacidade que vocês têm, de desviar o foco.*

5) *esse jornal é um lixo, tomado por idiotas úteis comunistas!! descurtindo.*

Nesses enunciados, assistiu-se a uma discussão distorcida sobre as liberdades de expressão e opinião. Parte dos usuários vale-se do argumento de que se vive em uma democracia e, portanto, pode se manifestar como bem entender. Esses indivíduos argumentam que discurso de ódio é tudo aquilo que a esquerda discorda.

Em meio a essa narrativa, ainda surgiram questionamentos do por quê Luiz Inácio Lula da Silva e Marisa Letícia mereceriam empatia se “roubaram” o povo brasileiro. A reação a esses argumentos pode ser verificada nos comentários de *combate ao discurso de ódio*.

6) *opinião é uma coisa, desejar a morte é discurso de ódio.*

7) *o tema do texto é “o quão doentio é desejar a morte de outrem”. Isso nada tem a ver com opinião. Só porque ele fala do Lula você já desperta seu ódio por esquerdistas. Aí você contradiz seu próprio argumento. Opinião é livre sim, ódio ao próximo não. Entenda.*

8) *Torcer pela morte de alguém tá longe de ser opinião. Tu trocou a humanidade por alienação política.*

9) *discurso de ódio é eu n gostar de ti e desejar que tu morra! Tendeu? Ou quer um desenho?*

10) *Pessoal confunde liberdade de opinião com ignorância. Qualquer notícia ou fato é pretexto para alguns demonstrarem toda sua ignorância e desrespeito. Mas em um País onde se mata por causa de futebol ou trânsito, onde não se respeita*

credo, cor ou opção sexual, não é de se admirar que tirem sarro da morte de alguém.

No que se refere ao *discurso de ódio* nessa postagem, destacam-se as acusações de que Marisa Letícia era “cúmplice” nos esquemas de corrupção e de que deveria ter se tratado pelo SUS. Mais recorrentes, os ataques a Luiz Inácio Lula da Silva deixando claro o simbolismo político do episódio.

11) *Vai se fude, o cara roubou todo mundo, quebrou o país e querem ficar com peninha dele. Vcs que defendem o lula merecem tudo de ruim que ele fez com o Brasil. Ou alguém aqui acha que o lula teve pena de milhares de brasileiros que morreram na fila do SUS?*

12) *Que o próximo a morrer seja o luladrão e depois seus filhos. Nunca desejaria que Marisa fosse assassinada, mas uma morte natural assim me deixa muito feliz. Pode me processar.*

13) *Grande argumento da pessoa acima, “papagaio”, tá explicado o motivo do pt estar no poder, um bando de acéfalos votando dá nisso...a maioria se perde na própria hipocrisia, sinceramente não tem mt o que se esperar de um país que lamenta a morte de uma cúmplice enquanto há milhares morrendo em filas de hospitais pq não receberam atendimento privilegiado que nem ela, mt menos vão aparecer em manchetes, até isso esses merdas sugaram do povo, a dignidade... ter que ler que isso é discurso de ódio é furar os olhos, isso se chama revolta, aversão à injustiça, se sentem pena vão lá consolar o Lula, liberdade de expressão é tudo o que nos resta e ainda assim esses pseudo comunistas querem impedir, não adianta, comunista n aceita opinião contrária, querem um povo alienado sem acesso à informações - o crlh! Ninguém lamentou a morte do Eduardo Campos dessa forma por exemplo, sendo que o mesmo provavelmente teve a morte encomendada. N concordo c discursos de ódio, só sinto indiferença.*

14) *Não comemorarei a morte desta senhora. Agora, quando o sapo barbudo morrer, vai ter carnaval fora de época, ah vai!*

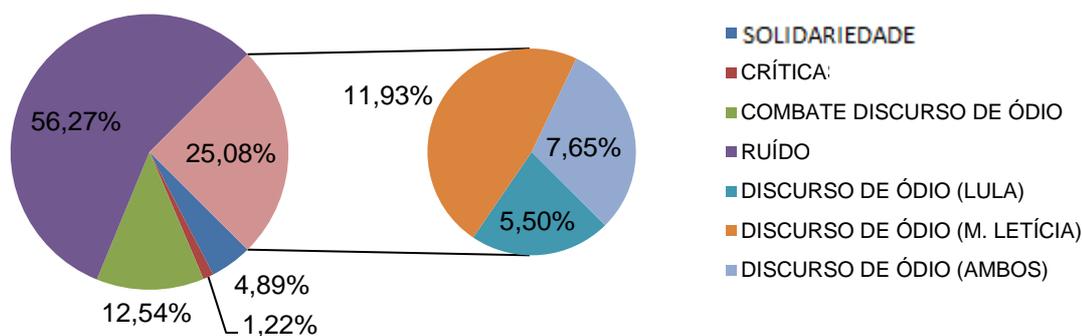
15) *Ela morreu de desgosto desse cachareiroooo, agora ele vai rapazinho pelo câncer ou depressão. A C A B O U a era LULA, uma estrela que caiiiii.*

5.4.9 Postagem 9

O próximo post apresentou a notícia sobre a confirmação da morte de Marisa Letícia. Intitulada de *Hospital confirma morte de ex-primeira-dama Marisa Letícia*, a publicação foi descrita com o texto *Internada desde 24 de janeiro, por causa de um AVC, mulher de Lula teve sua morte declarada no início da noite desta sexta-feira; família autorizou doação de órgãos*. A publicação recebeu 327 comentários, 2 mil curtidas e 33 compartilhamentos.

Dentre as mensagens, 16 (4,89%) foram classificadas como *solidariedade*, quatro (1,22%) como *crítica*, 184 (56,27%) como *ruído*, 41 (12,54%) como *combate ao discurso de ódio* e 82 (25,08%) como *discurso de ódio*. No *discurso de ódio*, 18 (5,50%) mensagens eram *contra Luiz Inácio Lula da Silva*, 39 (11,93%) *contra Marisa Letícia* e 25 (7,65%) *contra ambos*.

Gráfico 10 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 9)



Fonte: Autora

Nessa publicação, sobressaíram-se as mensagens contra a ex-primeira-dama. Como temática recorrente, viu-se comemorações pela sua morte e torcidas para que “morressem todos” – inclusive o ex-presidente – para “pararem de roubar”. Para esses usuários, somente dessa forma seria possível “salvar o Brasil”.

1) Tome vergonha na cara. Respeitar um lixo humano destes q durante a vida viveu do roubado dos outros? E ai da usas o nome de deus? Guarde para ti tuas magoas e deixa que cada um deixa fluir sua alegria. QUE MORRAM TODOS , o qto antes. Esse tipo nao deveria nem ter nascido

2) Viva. Finalmente. Uma PETISTA CORRUPTA A MENOS PARA ROUBAR.

3) Morra em paz vai tu e o lula pro inferno onde vocês vão se sentir em casa só isso

4) *A essa hora a Marisa já deve estar na frente do ministro teori prestando depoimento. O teori vai mandar ela pro inferno.*

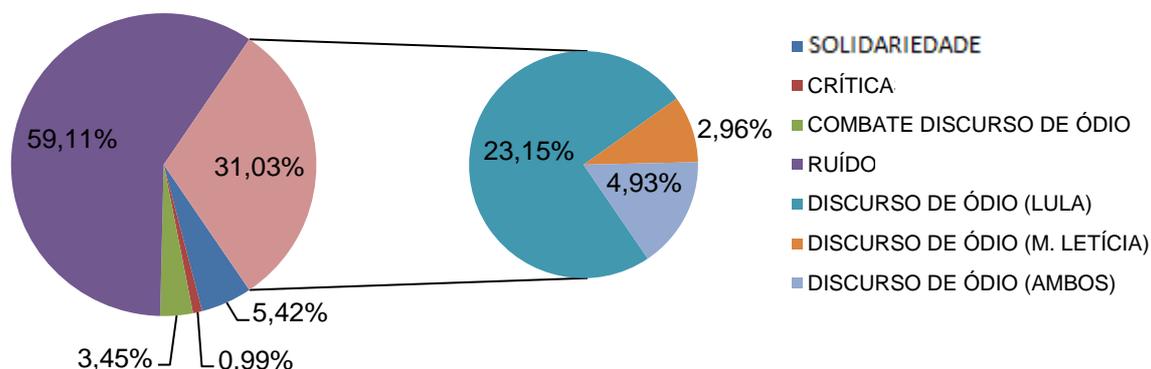
5) *Perfeito!! Por mim vai tarde.... Sofro sim, ao ver milhares de pessoas morrendo todos os dias em filas de hospitais .. sofro ao ver mães perdendo anjos sem ter vagas em UTI. esse bando de ladrões Lula e sua família já estão pagando com lei Divina!!!!*

5.4.10 Postagem 10

Esse post retrata a reportagem *Lula deixa Sírio-Libanês para descansar, segundo assessoria*, seguido do texto de apoio *O ex-presidente retornará ao hospital na manhã desta sexta-feira*. Foram 203 registrados comentários, 641 curtidas e dois compartilhamentos.

Classificou-se 11 (5,42%) mensagens como *solidariedade*, duas (0,99%) como crítica, 120 (59,11%) como *ruído*, sete (3,45%) como *combate ao discurso de ódio* e 63 (31,03%) como *discurso de ódio*. No último quesito, consideraram-se que 47 (23,15%) dos comentários atacaram *Luiz Inácio Lula da Silva*, seis *Marisa Letícia* (2,96%) e 10 (4,93%) *ambos*.

Gráfico 11 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 10)



Fonte: A autora

Diante dos resultados, destaca-se o aumento das mensagens contra o ex-presidente. Essas manifestações foram maioria se comparadas às agressividades direcionadas à ex-primeira-dama e a ambos. Enquanto houve um queda no número de ataques a Marisa Letícia, subiu a animosidade em relação ao petista.

Os indivíduos que incorreram nessa prática pediram a prisão de Luiz Inácio Lula da Silva, consolidando a análise de que, em meio à profunda crise política, o ódio tomou conta dos discursos ideológicos. Desse modo, não se encontra espaço para o respeito ao luto. Há ainda um componente de vingança nas mensagens.

1) *Espero muito que Lula se recupere bem, para ir com plenas condições para viver o resto da vida na cadeia. Força Lula!*

2) *Curitiba te espera , Lula, na cadeia.*

3) *Na cadeia 2018.*

4) *E dizer que este Cachaceiro LADRÃO continua solto !!!!!*

5) *A cadeia é um bom lugar para descansar!*

Para a melhor compreensão, cabe ressaltar um comentário que se mostrou recorrente na postagem, sendo publicado mais de uma vez por usuários distintos. Trata-se de um texto que se considerou uma tradução da narrativa hostil – Luiz Inácio Lula da Silva seria o maior criminoso do país, Marisa Letícia, sua comparsa e ambos usufruíram do dinheiro do povo, que pagou pelo tratamento da ex-primeira-dama.

6) *Sobre a morte de Marisa... Eu li esse comentário agora de manhã, e gostaria de dar um abraço em quem escreveu. “Não estamos felizes pela morte de Marisa Letícia, mulher de Lula. A morte sempre é uma tragédia. Porém não somos hipócritas. Marisa Letícia viveu uma vida de crimes. Foi a fiel comparsa de Lula, o maior bandido da história do Brasil. Usufruiu do melhor que o dinheiro pode comprar, dinheiro roubado que poderia ter salvo milhões de vidas se fosse bem aplicado nos hospitais públicos. Infelizmente Marisa não foi alcançada pela*

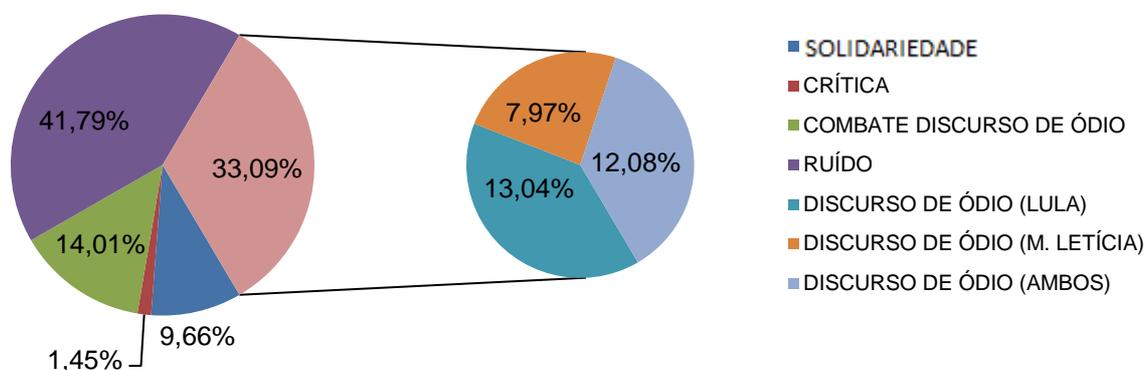
Justiça. Não pagou por seus delitos. Viveu e morreu no luxo, em um dos hospitais mais caros do país e nem gastou para isso. Todos os custos de Marisa no Sirio Libanes foram custeados pelo povo brasileiro pois o Governo Federal banca todas as despesas de Presidentes, vices, Senadores, Deputados Federais e de seus familiares nesse hospital, mesmo após o fim dos mandatos. Ou seja, Marisa já era rica, dinheiro fruto de roubo e morte de milhões de brasileiros, e ainda se internou no melhor hospital do Brasil com o nosso dinheiro. Morreu em cama quente ao lado dos melhores médicos do Brasil. Enquanto isso trabalhadores honestos morrem no chão gelado dos hospitais públicos sem qualquer tipo de atendimento digno. Não vamos endeusar bandido aqui. A morte não transforma ninguém em santo. Agora que pague o que deve do outro lado, pois se a justiça dos homens e falha, a justiça de Deus é implacável. Uma a menos para roubar o sofrido povo brasileiro.” Edilberto Carvalho

5.4.11 Postagem 11

Esse post corresponde à matéria sobre a cerimônia fúnebre da ex-primeira-dama: *Marisa Letícia será velada no sindicato onde conheceu Lula*, descrita como *Morte da ex-primeira-dama foi declarada às 18h57min desta sexta-feira*. Foram registrados 414 comentários, 5,9 mil curtidas e 56 compartilhamentos.

Das mensagens, 40 (9,66%) foram classificadas como *solidariedade*, seis (1,45%) como *crítica*, 173 (41,79%) como *ruído*, 58 (14,01%) como *combate ao discurso de ódio* e 137 (33,09%) como *discurso de ódio* – dentre as quais, 54 (13,04%) *contra Luiz Inácio Lula da Silva*, 33 (7,97%) *contra Marisa Letícia* e 50 (12,08%) *contra ambos*.

Gráfico 12 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 11)



Fonte: Autora

Mesmo que tímido, menciona-se o aumento de mensagens de *solidariedade*. Diante da confirmação da morte, uma quantia mais significativa de usuários dedicou-se a prestar as suas condolências.

- 1) *Deus conforte e ampare os familiares, a morte trás muita dor e tristeza.*
- 2) *Sinto muito que Jesus conforte seus filhos ,, marido e demais familiares.*
- 3) *Que descanse em paz. E Deus possa confortar a família.... Minhas condolências....*
- 4) *Meus sentimentos a família*
- 5) *Descanse na paz do senhor dona Marisa!! Deus a tenha...*

Porém, persistiram recorrentes as ofensas ao ex-presidente e ao casal. Nesse universo, repetem-se as agressões a Luiz Inácio Lula da Silva e os pedidos de prisão. Os comentários também incidem para o viés pessoal, chamando o petista de “mostro” e “cachaceiro”.

6) *Lula ladrao ela devia estar viva para ir para cadeia com este nove dedos vai que o que o capeta ta de festa .*

7) *Chega de MIMIMI petezada, enterrem logo essa veia comunista cúmplice do Lula o maior ladrão da história do Brasil... agora é prender o Lula e recuperar os roubos do PT ... Obs: Cade a Rosemary Noronha?*

8) *enquanto muitos sofriam e morriam em hospitais vcs tomaram o melhor vinho,enquanto muitos pais de família não tinha o que por na mesa para seus filhos vcs comiam da melhor comida, enquanto idoso morriam sem ter um leito e um hospital para se quer ser medicado vcs andavam nas ilhas com seu iate, enquanto muitos sofriam acidentes nas estradas e o socorro não chegava a tempo vcs voavam com seu jatinho particular...agora lhe pergunto Lula tudo isso não salvou sua mulher? não ne!!!! ladrão...ela foi antes da cadeia mas vc acho que não escapa ladrão!!!!*

9) *Quem vai levar a cachaça pro luladrao na cadeia agora já penso nisso.*

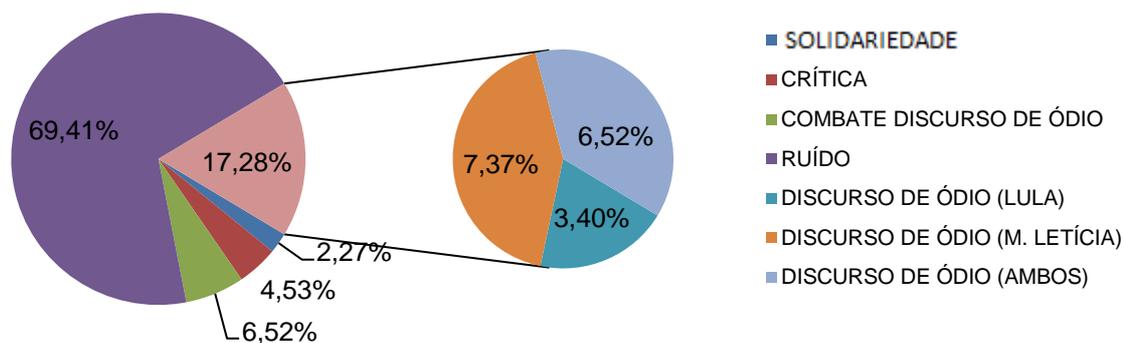
10) *Até lá esse Cachaceiro LADRÃO já estará na cadeia.....Ou ocâncer vai comer este CANALHA !!!!!*

5.4.12 Postagem 12

O post seguinte introduziu a matéria *Temer declaram luto de três dias após morte de Marisa Letícia e políticos prestam condolências a Lula e sua família* e a descrição *Pouco antes da confirmação da morte da ex-primeira-dama, a ex-presidente Dilma Rousseff esteve no Sírio-Libanês para expressar apoio*. Foram registrados 353 comentários, 2,1 mil curtidas e 35 compartilhamentos.

Oito (2,27%) mensagens foram enquadradas como *solidariedade*, 16 (4,53%) como *crítica*, 245 (69,41%) como *ruído*, 23 (6,52%) como *combate ao discurso de ódio* e 61 (17,28%) como *discurso de ódio*. Dentre o discurso de ódio, 12 (3,40%) foram consideradas *ofensas a Luiz Inácio Lula da Silva*, 26 (7,37%) *a Marisa Letícia* e 23 (6,52%) *a ambos*.

Gráfico 13 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 12)



Fonte: Autora

De imediato, percebe-se a impossibilidade de aprofundamento das mensagens nessa publicação devido ao elevado índice de *ruído*, bem superior à maioria dos demais comentários. Em resumo, quase três em cada quatro enunciados apareceram sistematizados nessa categoria.

Nos demais comentários, sobressaíram-se as mensagens de ofensa ao ex-presidente e ao casal. Uma temática recorrente foi a crítica ao luto oficial decretado pelo presidente da República Michel Temer. Trata-se de uma maneira de ataque, uma vez que, pelo argumento utilizado, Marisa Letícia não mereceria da homenagem.

1) *Ta certa, essa mulher nao fez nada pra ser importante o suficiente pro luto nacional*

2) *C ela tivesse feito algo pelo Brasil Mas nao cheirou e nem fedeu enquanto estava lá perde alguém e muito doloroso Mas nao muda nada na minha vida E apenas mais uma pessoa q partiu Igual a muitas todos os dias Pais d família policial q morre pra defender um trabalhador*

3) *cada vez mais vergonha do brasil dão 3 dias de luto quando morre uma pessoa que só se beneficiou do dinheiro público*

4) *Se fossem 3 dias pra um chefe de família seria aceitável, mas pra uma chefe de quadrilha não é nem um pouco aceitável.*

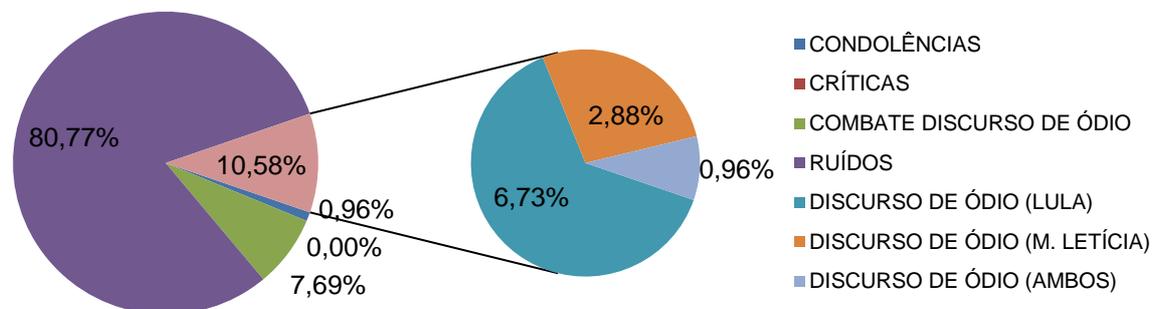
5) *3 dias de luto pela morte dessa imundícia? Tão de sacanagem*

5.4.13 Postagem 13

O 13º post propalou mais uma opinião de um colunista do veículo. Dessa vez, Rosane de Oliveira escreveu sobre as suas impressões a respeito da visita de Fernando Henrique Cardoso a Luiz Inácio Lula da Silva. Chamado de *Solidariedade na hora da dor*, o artigo foi acompanhado da descrição *Rosane de Oliveira: FHC deixou de lado as divergências políticas, que se acentuaram nos últimos anos, e foi ao local levar solidariedade a Lula assim que se confirmou que a ex-primeira-dama Marisa Letícia Lula da Silva não tinha mais atividade cerebral #ColunistasZH*. No total, a publicação obteve 104 comentários, 940 curtidas e 21 compartilhamentos.

Uma (0,96%) mensagem foi classificada como *solidariedade*, nenhuma (0%) como *crítica*, 84 (80,77%) como *ruído*, oito (7,69%) como *combate ao discurso de ódio* e 11 (10,58%) como *discurso de ódio*. Dentre o *discurso de ódio*, sete (6,73%) mensagens tinham como alvo *Luiz Inácio Lula da Silva*, três (2,88%) *Marisa Letícia* e uma (0,96%) *ambos*.

Gráfico 14 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 13)



Fonte: A autora

Novamente, o destaque está no elevado percentual de *ruído*, o que prejudica a análise do assunto proposto. De fato, a desvirtuação do debate sobre o assunto em questão parece recorrente nas redes sociais.

Ademais, chama a atenção os índices aproximados de comentários de combate ao discurso de ódio e discurso de ódi. No decorrer do episódio de adoecimento e morte da ex-primeira-dama, observa-se que as reações ao clima de agressividade mostraram-se mais recorrentes, levando a crer que uma parcela dos usuários percebeu o fenômeno e decidiu posicionar-se.

1) *Ter ideias diferentes, religião, time de futebol e partidos, nao nos deixa superiores ou inferiores a outros. O respeito enobrece e o ser humano.*

2) *FHC retribui visita de Lula que quando na Morte de Ruth Cardoso esteve presente, o que nos deixa envergonhados são as manifestações de petistas que não tem respeito pelo momento em que a falta e o sentimento estão a flor da pele, Lula neste momento precisa de apoio e não de invocação de ódio.*

3) *Ser adversário político não significa que são inimigos na vida pessoal. E isso tb não impede que as pessoas sejam cordiais no momento de dor.*

No que diz respeito às mensagens agressivas, até mesmo Fernando Henrique Cardoso tornou-se motivo de ofensas devido à cordialidade oferecida ao adversário político. Portanto, permite-se especular que, além de se direcionar contra o PT e seus líderes, a belicosidade da crise política brasileira tem raízes ainda mais profundas que merecem investigação.

4) *Por isso que esse Brasil nao vai pra frente...ficam ai endeuzando esses corruptos e de mimimi só pq morreu a cumplice dos maiores crimes de roubo da historia do país..vagabundos como os dessa familia roubam os cofres publicos e ainda tem tratamento especial pago com os impostos dos que morrem agonizando nos corredores do SUS...cagam na cabeça dos brasileiros e ainda recebem respeito...*

5) *SÓ falta Ele agora!!*

6) *E dizer que LULALADRÃO continua solto !!!...Lamentável !!!!!*

5.4.14 Postagem 14

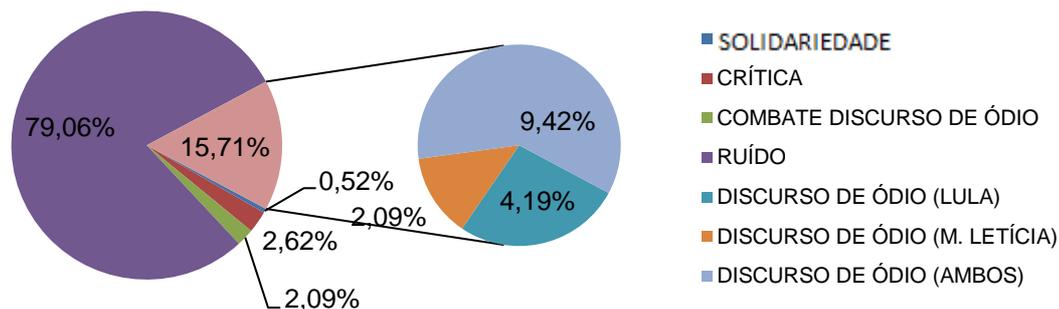
A postagem seguinte apresentou uma notícia ruidosa em torno do caso: o compartilhamento de informações sigilosas sobre o quadro de saúde de Marisa Letícia por um médico do Hospital Sírio Libanês. Em um grupo do aplicativo de mensagens WhatsApp, o profissional chegou a sugerir um procedimento para matar a ex-primeira-dama.

A matéria em questão era *Dados vazados sobre estado de saúde de Marisa Letícia abrem debate sobre ética médica*, acompanhada da descrição *Informações sigilosas do diagnóstico da ex-primeira-dama Marisa Letícia tornaram-se públicas após conversa em grupo no WhatsApp*. O post teve 191 comentários, 565 curtidas e 24 compartilhamentos.

Dos comentários, um (0,52%) foi identificado como *solidariedade*, cinco (2,62%) como *crítica*, 151 (79,06%) como *ruído*, quatro (2,09%) como *combate ao discurso de ódio* e 30 (15,71%) como discurso de ódio. Na sub-categoria, foram identificadas oito (4,19%)

mensagens *contra Luiz Inácio Lula da Silva*, quatro (2,09%) *contra Marisa Letícia* e 18 (4,19%) *contra ambos*.

Gráfico 15 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 14)



Fonte: A autora

Mais uma vez, percebe-se a elevada ocorrência de *ruído* entre os comentários. Excluídos, sobressaem-se as mensagens agressivas contra o ex-presidente, a ex-primeira-dama e o casal. Nessa publicação, inaugurou-se o debate sobre o caso médico referido na reportagem – conteúdo que extrapola o objetivo proposto na análise.

Dentre os comentários de ódio, constatou-se que os usuários se valem das denúncias de corrupção para justificar as agressividades contra Luiz Inácio Lula da Silva e Marisa Letícia. Nessa prática, questionam por que a família da ex-primeira-dama mereceria ética se nunca respeitaram o país.

1) *Ética esse casal nunca teve #Morreumaiorladrasodobrasil*

2) *Pois é, a família Lula cobrar ética é pra acabar.*

3) *(pt) não tiveram ética e desrespeitaram um país inteiro*

4) *#ÉticaDeBandidoPrevalece Porque Aqui é o #BrasilBerçoDaHipócrisia Onde #OCrimeCompensa Para essa #QuadrilhaDeBandidosNoPoder Néh (y)*

5) *???? kk.... Ética logo com esse família de ladrões sociopatas??*

Também destacam-se os comentários contrários a esse argumento:

6) *Eu também conheço e sei bem o que é ética !!! Eu também não comentaria por ser algo desnecessário, é uma pessoa na sua hora de partir...é algo triste ! Isso não tem partido ou ideologia ! Convém ter respeito seja quem for ! Só Deus que julga !*

7) *Sim,eu acho que qualquer caso será que todos comentam caso grave!? Bem que fizeram mandar em bora! Ética do médico cadê !? Não só nesse caso, respeitem a família !!!!*

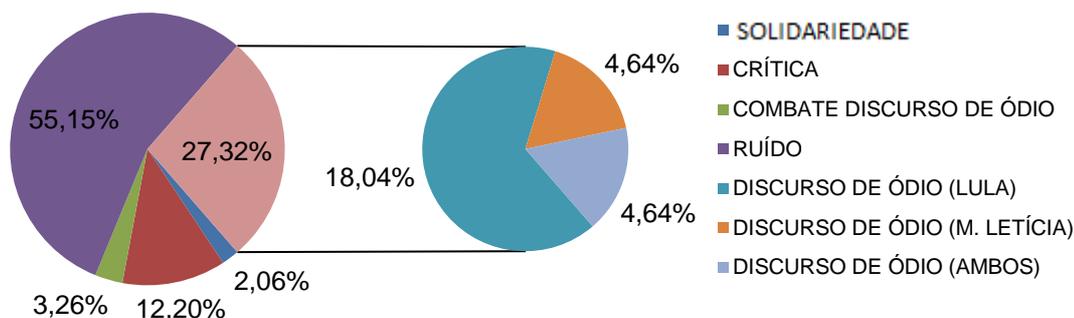
8) *Ética, hum, só se for Fernando Henrique Cardoso. Lula imagina. Tdo pode. Sociedade hipócrita, tenho nojo, cadê o respeito. Sociedade, não existe quando há ódio. Meus sentimentos à família Lula.*

5.4.15 Postagem 15

A 15ª publicação apresenta a reportagem *Velório de Marisa Letícia é encerrado com discurso de Lula* e o texto de apoio *Cerimônia durou cerca de seis horas e contou com a presença de políticos que foram prestar solidariedade ao ex-presidente e sua família*. Foram 582 comentários, 1,7 mil curtidas e 54 compartilhamentos.

Desse post, há 12 (2,06%) mensagens consideradas *solidariedade*, 71 (12,20%) *crítica*, 321 (55,15%) *ruído*, 19 (3,26%) *combate ao discurso de ódio* e 159 (27,32%) *discurso de ódio*. Desse universo, foram registradas 105 (18,04%) mensagens *contra Luiz Inácio Lula da Silva*, 27 (4,64%) *contra Marisa Letícia* e 27 (4,64%) *contra ambos*.

Gráfico 16 - Classificação dos comentários publicados na página do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 15)



Fonte: Autora

Excluindo as publicações consideradas fora da discussão, destacaram-se as manifestações vinculadas ao *discurso de ódio* direcionadas ao ex-presidente. Em resumo, percebe-se uma insensibilidade em relação ao luto da ex-primeira-dama. Verificou-se o discurso recorrente de que o ex-presidente valeu-se da morte da mulher para se promover politicamente. Parte dessas considerações está relacionada ao discurso do próprio Luiz Inácio Lula da Silva na cerimônia fúnebre de Marisa Letícia.

1) *Usou a desgraça da mulher para se promover pessoalmente e politicamente e comover a corte que o julga! Isso não vai funcionar Lula! Teu lugar é na fosse, lixo!*

2) *Deu até dó dele tadinho, vou doar meu salário para ele comprar lenço*

3) *Lula faz do velório de Marisa Letícia um palanque de cinismo, desrespeito e sensacionalismo. Lula sempre foi um crápula imundo, um vigarista demente que nunca mereceu e não merece o mínimo de respeito da população brasileira e no*

velório de sua esposa hoje, ele provou ao Brasil e ao Mundo que é um Psicopata, um esquisofrênico atordoado que precisa ser internado urgentemente, seja num manicômio, ou no fundo de uma solitária. Se a Marisa morreu triste, foi por tua causa seu abutre covarde, que ao invés de proporcionar a ela uma vida digna e decente, a envolveu nos maiores esquemas de corrupção do Planeta, dos quais a própria Marisa fora arrolada em vários processos e já era RÉ em duas dessas ações. Nem os seus Filhos você poupou e os enrolou nesse mesmo jogo sujo do crime e da pilantragem, dos quais você é um profissional. Não vamos nem falar das traições com a “segunda dama” Rosemary, ação sórdida que deve ter dado início ao fim da Marisa Lula, você é um péssimo exemplo em tudo, lixo humano, um ser desprezível que só causou danos a sua própria Família e ao nosso País, mas usar o velório para tentar culpar a população brasileira e atacar o Juiz Sérgio Moro e a Lava Jato pela Morte da Marisa, foi o limite dos limites e a sociedade brasileira, que já não estava concordando com as tuas atitudes, provavelmente não irá te perdoar. Nós não vamos descansar enquanto o Juiz Sergio Moro e o poder judiciário brasileiro não te colocar no funda da cela de um Presídio, onde é o teu lugar. Nós queremos que você apodreça na cadeia. De coração, descanse em paz Marisa.

4) *LULA...REDEFINIU..O..QUE..É..SER..ESCROTO!!! ...E..QUEM..O..APOIA...
TAMBEM ..COM..A..ZERO.Zero Hora!!!*

5) *Que Deus à tenha. E o Lula que vá pra luta que pariu*

6) *O cara é o verdadeiro sem noção... Aproveitando o ibope do velório, lançou mãos no microfone e deu no que deu... que vá pros quinto dos inferno esse bandido, canalha, safado... NÃO derramou uma lágrima...e se o fez...lágrimas de crocodilo...*

Nos ataques à Marisa Letícia, percebe-se claramente que a ex-primeira-dama tornou-se uma vítima do clima de agressividade no cenário político brasileiro. Parte dos usuários chegou a questionar a sua morte. Pode-se analisar também que essas ofensas representam uma

tentativa de evitar a empatia em relação a Luiz Inácio Lula da Silva – esse sim um ator do xadrez político do país.

7) *Desistam petistas, essa canalha não vai ser a nova chapecoense. Ninguém quer sofrer põe ela.*

8) *Pergunta que não quer calar: alguém viu a defunta? Muito estranho esta pressa toda, caixão lacrado. Hum, aí tem coisa...*

9) *Kkkkk esse Moro é muito bom, ao invés de prender os bandidos. Ele faz com que morram, assim ajuda no sistema carcerário brasileiro e o povo ã precisa ficar tratando de bandidos.*

10) *Ainda querem provas? procura nas cinzas da véia carcomida!!!*

Ressalta-se nos comentários as repetidas menções à corrupção. Trata-se de um tema recorrente tanto nas hostilidades lançadas contra Marisa Letícia – “uma a menos para roubar o dinheiro do povo” – quanto nas direcionadas a Luiz Inácio Lula da Silva – “ladrão, quebrou o país”.

De modo geral, também encontrou-se muitos apontamentos de que o ex-presidente não sofrera pela morte da sua mulher. Já os comentários que indicaram o conteúdo político do discurso de Luiz Inácio Lula da Silva no velório, mas sem incorrer em ofensas e agressões, foram considerados *crítica* em busca da isenção do presente estudo. Por isso, nesse post, o percentual de *crítica* foi mais elevado do que em outros que compõem o corpus de análise.

11) *Lamento a dor de Lula e familiares. Muito triste perde alguém tão próximo. Mas acho deplorável usar politicamente o velório dela para se vitimizar, mais uma vez, e atacar a Lava Jato em momento de grande comoção. Como dizem ele é um “animal político”.Qualquer ocasião é momento de palanque.*

12) *Não sei o que é pior, o povo “comemorando” a morte da mulher do Lula ou o próprio aproveitando o momento pra se promover... #tenso*

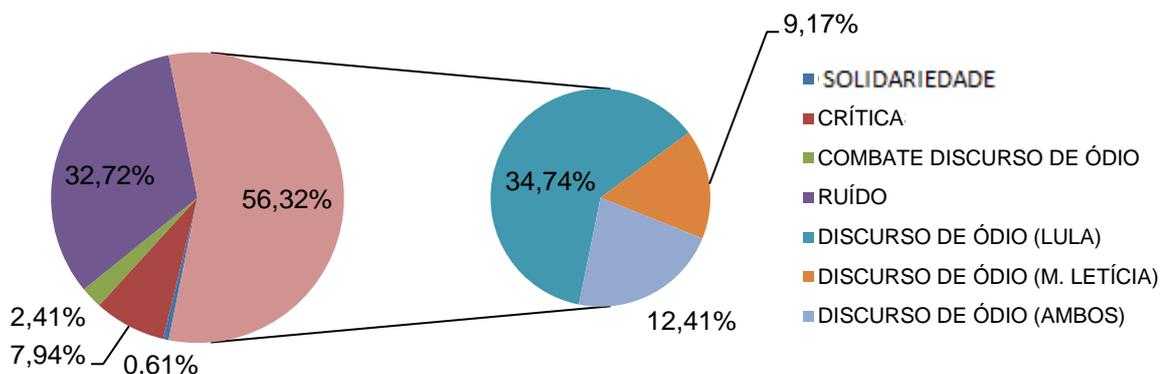
13) *Essa vida é muito louca, já tinha visto comício, showmício mas velomício foi o primeiro. A cobertura dá morte dessa senhora está sendo maior do que a do ex-presidente Itamar, só ainda não sei o pq.*

5.4.16 Postagem 16

A última postagem que integra o material de investigação consiste na reportagem “*Marisa morreu triste com a maldade que fizeram com ela*”, diz Lula, seguida da descrição *Ex-presidente fez discurso emocionado ao fim do velório de Marisa Letícia, em São Bernardo do Campo*. O post somou 2.280 comentários, 11 mil curtidas e 810 compartilhamentos.

Dentre o *corpus* do estudo, foi a postagem com o maior número de comentários. Dos enunciados, 16 (0,61%) foram classificados como *solidariedade*, 55 (2,41%) como *combate ao discurso de ódio*, 181 (7,94%) como *crítica*, 746 (32,72%) como *ruído* e 1.284 (56,32%) como *discurso de ódio*. Na sub-categoria, foram 209 (9,17%) mensagens *contra Marisa Letícia*, 792 (34,74%) *contra Luiz Inácio Lula da Silva* e 283 (12,41%) *contra ambos*.

Gráfico 17 - Classificação dos comentários publicados do Facebook de Zero Hora sobre o caso Marisa Letícia (Postagem 16)



Fonte: Autora

Confirmando o comportamento constatado na rede social, o *discurso de ódio* registrou elevada incidência nessa postagem, superando mais do que a maioria dos comentários. Nesse universo, destaca-se a maior ocorrência de hostilidades contra o ex-presidente na comparação

com a ex-primeira-dama. Os comentários referiam-se às declarações de Luiz Inácio Lula da Silva no velório de sua mulher.

Muitas mensagens direcionaram-se a críticas da relação feita pelo ex-presidente e a suposta “perseguição” política. Cabe ressaltar que nem todas incorreram em ofensas, por isso, uma parcela aparece sistematizada como *crítica*.

Em relação ao ex-presidente, percebeu-se acusações de que ele seria milionário, bem como que seria o responsável por toda a “roubalheira” do país, em referência aos desvios de corrupção desacortinados pela Operação Lava-Jato. Os indivíduos culpam Luiz Inácio Lula da Silva pelas agruras da saúde pública brasileira, acusam-o de ter traído a mulher e sobretudo de ser a causa de sua morte. Pode-se ressaltar que o discurso do petista no velório elevou o grau de ataques contra ele.

1) *É muita cara de pau esse ordinário. Merece cada palavra agressiva que recebeu nestes dias!*

2) *É um canalha e hipócrita mesmo! USANDO politicamente a morte da própria esposa e “parceira de crimes”!!*

3) *Coitadinho de ti ,ladrãozinho. Vc matou a sua esposa de desgosto.*

4) *ELES ROUBAM E ACABA COM O PAÍS E A MALDADE QUEM FAZ SÃO DOS OUTROS?????? KKKKKKK . ISSO É QUE É INVERSÃO DE VALORES
.....*

5) *Quanta Imbecilidade !!! Quem a Matou FOSTE TU ladrão sem -vergonha*

Inicialmente, nas postagens, repetiram-se as críticas de que Marisa Letícia deveria ter sido atendida pelo SUS. Depois, de que morreu porque não fora atendida pelo SUS – segundo o seu marido, o melhor sistema público de saúde do mundo. Há ainda um discurso utilitarista, de que “quem planta, colhe”, como verificado anteriormente também em outras publicações.

Nesses ataques a Marisa Letícia, os indivíduos dizem que ela morreu e acabou se livrando da cadeia. Aparecem ainda questionamentos sobre a “veracidade” da morte,

especulando-se que seria uma “queima de arquivo” em uma clara tentativa de criação de uma teoria conspiratória sobre o fato.

6) *To achando que a mulher nem morreu..doadora de órgãos depois de 60 anos...fumante..caixao fechado...nem uma foto...nem médico dando coletiva de imprensa...discurso político manipulador em velório..*

7) *Se ela tivesse internada no SUS tinha sobrevivido*

8) *Parabéns disse a verdade pura, só porque morreu agora vai virar santinha,muitos seres humanos são hipócritas de fazer de santo uma pessoa ruim depois que morreu...Eu particularmente acho isso ridículo... Não penso dessa forma a pessoa tem que ser o que é vida ... Depois morre vira santa me poupe né.temis que fazer o máximo pra sermos boas pessoas em vida pra ser lembrados como bons em vida, não depois q morreu isso é pra pessoas hipocritas...Com certeza teve e terá o que plantou e merece...Assim como todos nós.*

9) *Deveria ficar aqui pagando e não morrer mais confio na justiça de Deus. E vc lula vai viver bastante pra pagar por tudo seu corrupto.*

10) *Na hr de gastar o dinheiro do roubo, ela tava bem feliz! #menosum*

11) *Tomou overdose de comprimidos para se matar e agora vem com essa ladainha, que nao entendo que o Lula nao se matou ainda para virar heroi nacional!!*

12) *O juiz Teori não brinca em serviço, mesmo do outro lado mandou uma intimação coercitiva!*

Castells (1999) disse não ser mais possível compreender a sociedade sem a dinâmica imposta pelas suas tecnologias. O presente trabalho mostra que também não é mais possível entender o panorama político brasileiro sem o mecanismo de ódio emergida no ambiente digital. Foucault (1999) e Freud (1974) mostraram-se corretos: o discurso é, de fato, uma luta

pelo poder e a agressividade aparece inerente ao ser humano Porém, esses dois aspectos ganharam novos contornos com o advento da interatividade e conectividade entre os indivíduos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O avanço das redes sociais em paralelo à consolidação da internet nos últimos anos provocou mudanças significativas nas dinâmicas comportamentais da sociedade. Os dispositivos tecnológicos concederam poder de fala aos indivíduos, possibilitando a produção de conteúdo, estabelecendo vínculos e promovendo um sentimento de coesão (CASTELLS, 1999). Por isso, tornou-se impossível compreender a sociedade sem analisar o universo digital.

Diante dessa transformação, o virtual transformou-se em uma importante dimensão do real (LEVY, 1996). Imersos nesse contexto, os processos políticos também sofreram uma série de modificações que tem influenciado os seus desdobramentos práticos, decorrentes especialmente das possibilidades abertas pelas redes sociais. Sobretudo no Facebook, estabeleceu-se uma espécie de arena de discussão política. A característica de horizontalidade da rede social concedeu aos usuários um espaço de autonomia e liberdade para manifestarem os seus pensamentos e as suas opiniões.

Esse ambiente fomentado pelas redes sociais acabou unificando dois conceitos do campo das Ciências Sociais. Inicialmente, confirmou o discurso como um campo de batalha pelo poder (FOUCAULT, 1999), no qual os indivíduos se apropriam de enunciados em busca de seus objetivos. Em uma disputa para se tornarem hegemônicos, os enunciados promovem um sentimento de pertencimento – ou individualidade.

Ademais, as redes sociais também expuseram a agressividade dos seres humanos. Inerente a todo o indivíduo (FREUD, 1974), o sentimento de ódio pode ser considerado o principal responsável pela desordem nos relacionamentos sociais e pelos prejuízos à civilização. Trata-se de uma ameaça à sociedade civilizada.

É nesse panorama que se conectam *discurso*, *ódio* e *redes sociais* – conceitos fundamentais para a análise de um cenário de instabilidade política. No Brasil, essa crise, aprofundada a partir das manifestações de junho de 2013, está distante de um desfecho previsível. O levante social incorreu na polarização da sociedade brasileira e na sua radicalização (ORTELLADO, 2016).

Nesse contexto, o foco de críticas direcionou-se ao PT e a Luiz Inácio Lula da Silva especialmente após a consolidação da Operação Lava-Jato. Um dos sintomas está na apropriação do debate por um segmento de direita liberal e neoconservador, que, mobilizado,

foi um dos atores co-responsáveis pelo impeachment de Dilma Rousseff e consolidou a agenda de combate à corrupção.

Para esse espectro da política brasileira, o PT – em particular, Luiz Inácio Lula da Silva – representa o símbolo dos desvios enraizados no país. Diante de um sentimento de descrença no sistema político, o Facebook operou como um viabilizador da radicalização ideológica, revelando-se mais propício à mobilização do que ao debate.

O adoecimento e a morte de Marisa Letícia estão inseridos nesse panorama. Sem nunca ter participado ativamente da vida política do país, a ex-primeira-dama foi um sintoma do desgaste do PT e de seu marido e tornou-se vítima do clima belicoso da política brasileira. Por isso, o caso exemplificasse a agressividade dos tempos atuais.

Escolhidos como objeto de análise, os comentários sobre o acomentimento de Marisa Letícia no Facebook representam um componente importante para a tradução da polarização política do país. Percebeu-se que, em um ambiente onde há diferenças pessoais e políticas, ocorre o fechamento a qualquer possibilidade de mudança de convicções. Esses conceitos tendem a ser estabelecidos com baixo nível de apreço ao debate e à escuta ao interlocutor.

Pela análise realizada, repetiram-se as manifestações de hostilidade contra Marisa Letícia, identificada como cúmplice de escândalos de corrupção. Os comentários demonstraram o sentimento de ódio cultivado em relação ao PT e a Luiz Inácio Lula da Silva, transferido para a ex-primeira-dama. Esses enunciados também apareceram relacionados à queda na qualidade dos brasileiros e às dificuldades de acesso a serviços públicos.

Ao desejarem o sofrimento alheio, esses comportamentos *on-line* demonstraram déficit de empatia e incapacidade de reconhecimento aos adversários políticos os mesmos direitos reivindicados. Desse modo, sobressaíram-se as manifestações de intolerância e vingança, além de uma exploração do discurso de ódio como método de estratégia política.

A partir do ataque aos rivais, os usuários promovem o engajamento entre os aliados. Trata-se de um novo componente no espectro político brasileiro, viabilizado por ferramentas populares e de fácil acesso. Assim, o ódio promove a identificação entre indivíduos que compartilham dos mesmos posicionamentos.

Como estratégia política *on-line*, o discurso de ódio é reforçado pelas bolhas estabelecidas nas redes sociais, levando os usuários a crer que a maioria compartilha dos mesmos pensamentos. Para quem se posiciona diferente, a resposta são ataques. Naturalizado o ódio, essas manifestações encontram-se presentes em larguíssima escala em universos como Facebook, conforme demonstrado na análise.

Nessa dinâmica, os discursos reforçam-se e ampliam o nível de violência. Ainda mais diante de um cenário de crise, no qual a base da sociedade está polarizada e dividida entre o suposto certo e o errado, encontra-se solo fértil para conflitos sociais. O interesse em destilar hostilidades omite a oportunidade de discussões civilizadas. É por isso que o volume de ódio se sobressai em relação aos argumentos que poderiam construir um entendimento.

Com a penetração cada vez mais significativa das redes sociais, a sociedade possivelmente terá de aprender a conviver com essas manifestações. Dificilmente pode-se imaginar um recuo desses comportamentos, a menos que ocorram ações concretas por parte dos responsáveis pelos ambientes digitais.

Os méritos dessa dissertação estão em demonstrar que a dinâmica política não pode mais ser compreendida sem os dispositivos tecnológicos e que o discurso de ódio passou a ser usado como uma ferramenta política. Foi uma análise a partir da perspectiva da direita brasileira – porém, admite-se que manifestações semelhantes também ocorrem no campo da esquerda.

Se comparados casos semelhantes em espectros políticos distintos, seria possível constatar até que ponto a perspectiva de aniquilação do adversário se instaurou nas disposições para a ação política no país. Abre-se essa discussão como sugestão para futuras pesquisas, uma vez que somente um olhar abrangente sobre a intolerância política no país seria suficiente para a compreensão da amplitude do fenômeno de polarização.

Entre as dúvidas, está a certeza de que a internet e as redes sociais determinaram novas dinâmicas na comunicação que promoveram mudanças no debate político, favorecendo o poder de manifestação dos indivíduos – para o bem e para o mal. A importância das redes sociais como meio de comunicação no Brasil segue sendo afirmada pelo aumento no número de usuários. Portanto, comprova-se que o fenômeno está longe do fim e deve provocar contornos ainda mais significativos nos desdobramentos políticos.

Por isso, seus passos precisam ser criticamente acompanhados e discutidos. Somente dessa maneira, pode-se interpretar a sua dinâmica para evitar consequências mais significativas. Dividida, real ou virtualmente, a sociedade não consegue impor a sua agenda para as transformações culturais e sociais que o país necessita. Espera-se que essa pesquisa tenha contribuído para essa reflexão.

REFERÊNCIAS

- AHMED, Sara. **The cultural politics of emotion**. Edimburgo: Edinburgh University Press, 2004.
- ANTUNES, Ricardo; BRAGA, Ruy. Os dias que abalaram o Brasil: as rebeliões de junho e julho de 2013. **Revista de Políticas Públicas**. 2014. Disponível em: <<http://www.periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/2694/718>>. Acesso em: 5 jun. 2018.
- ARENDDT, Hannah. **Sobre a violência**. São Paulo: Civilização Brasileira, 2009.
- BARDIN, Laurence. **Análise do discurso**. Lisboa: Edições, 1977.
- BERNARDES, Júlio. Apresentação de liberdade e necessidade, de Sir. Thomas Hobbes. In: KUNZLER, Fernando; CONTE, Barbara (organizador). **Pensando a violência**. São Paulo: Escuta, 2005.
- BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1989.
- BRUGNAGO, Fabrício; CHAIA, Vera. **A nova polarização política nas eleições de 2014: radicalização ideológica da direita no mundo contemporâneo do Facebook**. Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP). 2015. Disponível em: <<https://revistas.pucsp.br/index.php/aurora/article/view/22032/16586>>. Acesso em: 5 jun. 2018.
- BOYD, Dannah. Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications. In: PAPACHARISSI, Zizi. **Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites**. Routledge.
- CARDOSO, Ercio do Carmo Sena. Intolerância como política em discursos na rede social. **Compós – Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**. 2016. Disponível em: <http://www.compos.org.br/biblioteca/templatecomautoria_2815.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2017.
- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede – A era da informação: economia, sociedade e cultura**, v. 1. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- _____. **Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet**. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.
- CERVI, Emerson Urizzi; CARVALHO, Fernanda Cavassana. Debate eleitoral em democracias monitoradas: uma proposta de tipologia para análise de comentários em redes sociais online. **Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (Anpocs)**. 2017. Disponível em: <<https://www.anpocs.com/index.php/papers-40-encontro-2/gt-30/gt05-28/10630-debate-eleitoral-em-democracias-monitoradas-uma-proposta-de-tipologia-para-analise-de-comentarios-em-redes-sociais-online/file>>. Acesso em: 5 jun. 2018.

FAIRCLOUGH, Norman. **Discurso e mudança social**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.

FOUCAULT, Michel. **A arqueologia do saber**. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 1997.

_____. **A ordem do discurso**: aula inaugural no Collège de France, pronunciada em 2 de dezembro de 1970. São Paulo: Edições Loyola, 2010.

_____. **As palavras e as coisas**. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

_____. **Microfísica do poder**. Rio de Janeiro: Edições Graal, 1979.

FRANCISCHELLI, L.A. Breves considerações sobre o mal (nosso de cada dia). In: KUNZLER, Fernando; CONTE, Barbara (organizador). **Pensando a violência**. São Paulo: Escuta, 2005.

FREIRE, Alessandro; LLOYD, Ryan; TURGEON, Mathieu. Seu Petralha! Seu Coxinha! Measuring Affective Polarization in Brasil. **Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (Anpocs)**. 2017. Disponível em: <<http://anpocs.com/index.php/encontros/papers/41-encontro-anual-da-anpocs/gt-30/gt05-28/10633-seu-petralha-seu-coxinha-measuring-affective-polarization-in-brazil/file>>. Acesso em: 5 jun. 2018.

FREUD, Sigmund. **Obras psicológicas completas de Sigmund Freud**. Rio de Janeiro: Imago, 1974.

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

HOBBS, Thomas. **Leviatã, ou, matéria, forma e poder de um estado eclesiástico e civil**. São Paulo: Abril Cultural, 1983.

HOUAISS, Antônio; VILLAR, Mauro de Salles. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2009.

LEMOS, André. **A comunicação das coisas**: teoria ator-rede e cibercultura. São Paulo: Annablume, 2013.

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

_____. **O que é virtual?**. São Paulo: Editora 34, 1996.

MCLUHAN, Marshall. **Guerra e paz na aldeia global**. Rio de Janeiro: Record, 1971.

_____. **Os meios de comunicação como extensões do homem**. São Paulo: Cultrix, 2005.

MIRANDA, Nilson. A banalização atual da violência e a mídia. In: KUNZLER, Fernando; CONTE, Barbara (organizador). **Pensando a violência**. São Paulo: Escuta, 2005.

MOURA, Marco Aurélio. **O discurso do ódio em redes sociais**. São Paulo: Lura Editorial, 2016.

MÜLLER, Angelo Carnieletto; PETRIK, Manuel. Normatização, grupo e ódio: dinâmica em comentários nas redes sociais. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. **XXXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação**. São Paulo. 2016. Disponível em: <<http://portalintercom.org.br/anais/nacional2016/resumos/R11-1750-1.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2017.

NUNES, Pablo. Crime e polícia no Rio de Janeiro: relatos em páginas do Facebook. **Boletim Segurança e Cidadania**. Centro de Estudos de Segurança e Cidadania. 2017. Disponível em: <https://www.ucamcesec.com.br/wp-content/uploads/2017/11/BoletimCESeC_Web.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2017.

ORTELLADO, Pablo. **A negação de Junho, quatro anos depois**. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/colunas/pablo-ortellado/2017/06/1892297-a-negacao-de-junho-quatro-anos-depois.shtml>>. Acesso em: 1º set. 2018.

ORTELLADO, Pablo; SOLANO, Esther. Nova direita nas ruas? Uma análise do descompasso entre manifestantes e convocantes dos protestos antigoverno de 2015. **Fundação Perseu Abramo**. 2016. Disponível em: <<https://fpabramo.org.br/csbn/wp-content/uploads/sites/3/2017/04/T07Perseu11.-ORTELLADOPabloSOLANO.pdf>>. Acesso em: 1º set. 2018.

RECUERO, Raquel. **A conversação em rede: comunicação mediada pelo computador e redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2012.

_____. **Sobre o ódio na mídia social**. 2015. Disponível em: <<http://raquelrecuero.com/arquivos/2015/11/sobre-o-odio-da-midia-social.html>>. Acesso em: 5 out. 2017.

_____; SOARES, Pricilla. Violência simbólica e redes sociais no Facebook: o caso da fanpage “Diva Depressão”. **Galaxia**, n. 26. 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gal/v13n26/v13n26a19.pdf>>. Acesso em: 27 nov. 2017.

SANTOS, Marcelo Alves. Agentes de campanha não-oficial: a Rede Antipetista na eleição de 2014. Compós – Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação. **XXV Encontro Anual da Compós**. Goiânia. 2016. Disponível em: <http://www.compos.org.br/biblioteca/artigo-comp%C3%B3sidentificado_3318.pdf>. Acesso em: 27 nov. 2017.

SANTOS, Wanderlei Guilherme. **A democracia impedida: o Brasil no século XIX**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2017.

SOUZA, Rafael de. Quando os partidos entram em cena: redes políticas entre movimentos sociais e partidos políticos no ciclo de protestos de 2013 a 2016. **Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (Anpocs)**. 2017. Disponível em: <<https://www.anpocs.com/index.php/papers-40-encontro-2/gt-30/gt11-15/10697-quando-os->

partidos-entram-em-cena-redes-politicas-entre-movimentos-sociais-e-partidos-politicos-no-ciclo-de-protestos-de-2013-a-2016/file>. Acesso em: 5 jun. 2018.

TEIXEIRA, Ana Claudia; ZANINI, Débora; MENESES, Larissa. O fazer político nas mídias sociais: aproximações teóricas sobre ação coletiva em rede. **Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Ciências Sociais (Anpocs)**. 2017. Disponível em: <<https://www.anpocs.com/index.php/encontros/papers/41-encontro-anual-da-anpocs/gt-30/gt02-25/11055-o-fazer-politico-nas-midias-sociais-aproximacoes-teoricas-sobre-acao-coletiva-em-rede-1/file>>. Acesso em: 5 jun. 2018.

VIANA, Mário Gonçalves. **Psicologia do ódio**. Porto: Porto Editora, 1945.



Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
Pró-Reitoria de Graduação
Av. Ipiranga, 6681 - Prédio 1 - 3º. andar
Porto Alegre - RS - Brasil
Fone: (51) 3320-3500 - Fax: (51) 3339-1564
E-mail: prograd@pucrs.br
Site: www.pucrs.br