

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS**  
**CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO**

**POR DETRÁS DAS TELAS: UMA ANÁLISE DA POSTURA REATIVA DAS  
VÍTIMAS DE CYBERBULLYING**

Thaís Emília Rodrigues Vaz

**São Carlos – SP**

**2017**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS**  
**CENTRO DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS HUMANAS**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO**

**POR DETRÁS DAS TELAS: UMA ANÁLISE DA POSTURA REATIVA DAS  
VÍTIMAS DE CYBERBULLYING**

**Thaís Emília Rodrigues Vaz**

Dissertação apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal de São Carlos - UFSCAR, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Educação, sob a orientação do Prof. Dr. Antonio Alvaro Soares Zuin.

**São Carlos – SP**

**2017**

Emília Rodrigues Vaz, Thais

Por detrás das Telas: Uma Análise da Postura Reativa das Vítimas de Cyberbullying / Thais Emília Rodrigues Vaz. -- 2017.

161 f. : 30 cm.

Dissertação (mestrado)-Universidade Federal de São Carlos, campus São Carlos, São Carlos

Orientador: Antonio Alvaro Soares Zuin

Banca examinadora: Maria Cecília Luiz, Paula Ramos de Oliveira, Antonio Alvaro Soares Zuin

Bibliografia

1. Cyberbullying. 2. Redes Sociais Virtuais. 3. Violência Virtual. I. Orientador. II. Universidade Federal de São Carlos. III. Título.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS

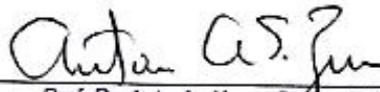
Centro de Educação e Ciências Humanas  
Programa de Pós-Graduação em Educação

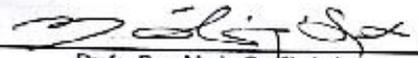
---

Foiha de Aprovação

---

Assinaturas dos membros da comissão examinadora que avaliou e aprovou a Defesa de Dissertação de Mestrado da candidata Thais Emilia Rodrigues Vaz, realizada em 14/12/2017:

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Dr. Antonio Alvaro Soares Zuin  
UFSCar

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Maria Célia Luiz  
UFSCar

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Paula Ramos de Oliveira  
UNESP

Dedico cada linha desse estudo para todas as pessoas que têm suas vidas marcadas por histórias de violência na Internet, que sofrem pelo julgamento moral de terceiros, que buscam a justiça, que lutam contra a violência virtual. Tenham Força.

## AGRADECIMENTOS

Em muitos momentos no decorrer desse estudo, estive com pessoas que me apoiaram, me colocaram no caminho correto, me acalmaram. Agradeço imensamente a cada uma delas.

Professor Zuin, que com sua calma, me transmitiu ensinamentos ímpares para construção dessa pesquisa. Agradeço imensamente pela confiança em meu trabalho. Foram tempos incríveis, e tenho certeza que uma parceria ainda muito duradoura.

Emanuel, que com sua companhia, me fez acreditar que eu iria ter sucesso nessa empreitada. Você sabe que os nossos caminhos são traçados para que sempre estejamos influenciando um ao outro. Jamais poderei transmitir em palavras o que sua confiança em mim significa. Você é mais que um irmão, é um pedaço de mim.

Valter, que com sua força, sempre esteve presente nesse percurso. Obrigada por tudo pai, eu jamais poderei retribuir tudo que o senhor fez por mim durante toda minha vida. Nesses momentos palavras não podem definir o que apenas um abraço pode fazer, mas digo que o amo por cada minuto de vida.

Fátima, que com sua dedicação, jamais me deixou desistir desse sonho. Obrigada por tudo mãe, jamais poderei amar outro ser de uma forma tão pura como amo você. Jamais poderei admirar outro ser da mesma maneira que admiro sua dedicação, seu carinho, preocupação e doação. Obrigada por estar ao meu lado e me dar força nessa jornada.

Agradeço imensamente aos professores, funcionários, orientadores e responsáveis pelo Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Federal de São Carlos. Obrigada por me acolher, me auxiliar e instruir.

Por fim, agradeço aos amigos, colegas de turma, ao grupo de pesquisa, incentivadores, curiosos e todos que estiveram comigo durante essa pequena parte da minha vida, uma parte que eu chamo hoje de felicidade.

E que assim seja. Até a próxima, pessoal.

*“Todavia não é nossa função controlar todas as marés do mundo, mas sim fazer o que pudermos para socorrer os tempos em que estamos inseridos, erradicando o mal dos campos que conhecemos, para que aqueles que viverem depois tenham terra limpa para cultivar. Que tempo encontrarão não é nossa função determinar”.*

*(O senhor dos Anéis – O retorno do Rei –  
J.R.R. Tolkien)*

## RESUMO

O Cyberbullying se caracteriza por uma violência virtual que se alastra através dos meios tecnológicos conectados à Internet, no qual ocorre a distribuição de eventos repetitivos de exposição, humilhação, agressão e ameaças direcionadas às particularidades das vítimas. Sendo assim, os propagadores do Cyberbullying, se utilizando da rapidez com que as postagens são compartilhadas pelo Ciberespaço e objetivam alcançar grande público disseminando conteúdos nos quais as vítimas são caricaturadas e seus rostos se tornam a imagem de suas exposições e humilhações. Dessa forma, muitas vítimas de Cyberbullying, se utilizando do mesmo contexto viral das redes sociais virtuais, são instigadas a revelar detalhes e repercussões de seus casos, evidenciando as formas de agressão, características dos agressores e visualizadores. Essas vítimas ainda transmitem instruções de como um usuário pode agir e se proteger frente aos casos de violência virtual. Partindo então da necessidade de investigar o caráter reativo das vítimas de Cyberbullying e observar se esse comportamento causa impactos significativos nas comunidades online, esse estudo tem como pretensão analisar material em vídeos e campanhas contra os ataques de Cyberbullying, qualificando a reação dos usuários frente a esses depoimentos.

**Palavras-Chave:** Cyberbullying, Violência Virtual, Redes Sociais Virtuais.

## **ABSTRACT**

Cyberbullying is characterized by virtual violence that spreads through the technological media connected to the Internet, in which there is the distribution of repetitive episodes of exposure, humiliation, aggression and threats directed at the particularities of the victims. Thus, the propagators of Cyberbullying, using the speed with which the posts are shared by Cyberspace, aim to reach the public by disseminating content in which victims are caricatured and their faces become the image of their expositions and humiliations. Thus, many victims of Cyberbullying, using the same viral context of virtual social networks, are instigated to reveal details and repercussions of their cases, evidencing the forms of aggression, characteristics of the aggressors and viewers. These victims still give instructions on how a user can act and protect themselves from virtual violence. Based on the need to investigate the reactive nature of Cyberbullying victims and to observe if this behavior causes significant impacts in online communities, this study intends to analyze video material and campaigns against Cyberbullying attacks, qualifying the reaction of users against these depositions.

**Keywords:** Cyberbullying, Virtual Violence, Virtual Social Networks.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1</b> - Tela do Perfil do Aplicativo Android .....	34
<b>Figura 2</b> - Tela Principal do Youtube .....	37
<b>Figura 3</b> - Tela do Perfil do Facebook.....	39
<b>Figura 4</b> - Páginas mais denunciadas em 2016.....	64
<b>Figura 5</b> - Caso de Cyberperseguição por Mensagens .....	70
<b>Figura 6</b> - Caso Relatado de Sexting .....	73
<b>Figura 7</b> - Caso de Revenge Porn por Mensagem .....	74
<b>Figura 8</b> - Caso de Intolerância Política nas Redes Sociais.....	80
<b>Figura 9</b> - Caso de Intolerância Religiosa nas Redes Sociais.....	82
<b>Figura 10</b> - Caso de Homofobia nas Redes Sociais.....	84
<b>Figura 11</b> - Caso de Xenofobia nas Redes Sociais .....	86
<b>Figura 12</b> - Caso de Crimes de Racismo na Internet .....	88
<b>Figura 13</b> - Hashtag de Campanha do Bullying .....	93
<b>Figura 14</b> - Prática de Cyberbullying através do Happy Slapping .....	100
<b>Figura 15</b> - Caixa de Entrada de Suporte do Facebook: Central de Ajuda.....	110
<b>Figura 16</b> - Central de Ajuda do Instagram .....	111
<b>Figura 17</b> - Segurança e Denúncias de Abuso / Remoção de Conteúdo .....	113
<b>Figura 18</b> - Foto Pessoal de Amanda Todd .....	115
<b>Figura 19</b> - Vídeo de Desabafo de Amanda Todd.....	117
<b>Figura 20</b> - Desabafo de Amanda Todd .....	118
<b>Figura 21</b> - Busca pelo nome “Amanda Todd” .....	120
<b>Figura 22</b> - Vídeo Pessoal de Amanda Todd.....	123
<b>Figura 23</b> - Ajuda do Youtube para Proteção da Vida .....	124
<b>Figura 24</b> - Busca por “Confession Cards My Secrets and My Story” .....	126
<b>Figura 25</b> - Comentários Positivos do Caso de Amanda Todd .....	129
<b>Figura 26</b> - Comentários Positivos do Caso de Amanda Todd .....	130
<b>Figura 27</b> - Comentários Positivos do Caso de Amanda Todd .....	131
<b>Figura 28</b> - Comentários sobre a Prevenção do Suicídio .....	131
<b>Figura 29</b> - Comentários Negativos do Caso de Amanda Todd.....	132
<b>Figura 30</b> - Comentários Negativos do Caso de Amanda Todd.....	133
<b>Figura 31</b> - Comentários Negativos do Caso de Amanda Todd.....	134

<b>Figura 32</b> - Comentários Negativos do Caso de Amanda Todd.....	135
<b>Figura 33</b> - Comentários sobre o Caso de Amanda Todd .....	136
<b>Figura 34</b> - Comentários sobre o Caso de Amanda Todd .....	137
<b>Figura 35</b> - Comentários sobre o Caso de Amanda Todd .....	137
<b>Figura 36</b> - Campanha de Prevenção das Doenças Mentais e Cyberbullying.....	140
<b>Figura 37</b> - Campanha #Lightpurple em Memória de Amanda Todd.....	141
<b>Figura 38</b> - Campanha da Unicef contra o Cyberbullying .....	142

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Características dos Participantes do Bullying .....	94
<b>Tabela 2</b> - Práticas da Agressão do Cyberbullying.....	98
<b>Tabela 3</b> - Características dos Participantes de Cyberbullying .....	105

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Números De Atendimento Por Tópicos De Conversa Em 2016.....	75
<b>Gráfico 2</b> - Total de Menções Intolerantes Por Assunto nas Redes Sociais.....	77
<b>Gráfico 3</b> - Percentual de Menções Negativas por Assunto .....	78
<b>Gráfico 4</b> - Denúncias de Cyberbullying - 2016.....	103

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>15</b>
<b>2.</b>	<b>UMA VISÃO DA INFORMÁTICA: CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1.</b>	<b>UMA BREVE HISTÓRIA DOS COMPUTADORES</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2.</b>	<b>UMA BREVE HISTÓRIA DA INTERNET</b> .....	<b>22</b>
<b>2.3.</b>	<b>CONCEITOS DE REDES E SUAS DEFINIÇÕES</b> .....	<b>25</b>
2.3.1.	Redes Sociais Virtuais: O que está acontecendo? O que você está vendo? No que você está pensando? .....	27
2.3.2.	O Mercado das Redes Sociais Virtuais .....	30
2.3.2.1.	Aplicativo Social Instagram .....	32
2.3.2.2.	Plataforma de Vídeos Youtube .....	35
2.3.2.3.	A Rede Social Facebook .....	38
<b>3.</b>	<b>UMA VISÃO DA CULTURA DA INTERNET</b> .....	<b>40</b>
<b>3.1.</b>	<b>A CULTURA DAS REDES: A TECNOLOGIA DIGITAL</b> .....	<b>41</b>
<b>3.2.</b>	<b>ORGANIZAÇÃO ECONÔMICA DA SOCIEDADE CONECTADA</b> .....	<b>44</b>
<b>3.3.</b>	<b>ORGANIZAÇÃO POLÍTICA DA SOCIEDADE CONECTADA</b> .....	<b>47</b>
<b>3.4.</b>	<b>ORGANIZAÇÃO SOCIAL DA SOCIEDADE CONECTADA</b> .....	<b>50</b>
<b>3.5.</b>	<b>ORGANIZAÇÃO CULTURAL DA SOCIEDADE CONECTADA</b> .....	<b>52</b>
<b>3.6.</b>	<b>CIBERCULTURA: UMA VISÃO DE PIERRE LÉVY</b> .....	<b>56</b>
3.6.1.	Ciberespaço .....	56
3.6.2.	Cibercultura .....	59
<b>4.</b>	<b>UMA VISÃO DA VIOLÊNCIA NA INTERNET</b> .....	<b>62</b>
<b>4.1.</b>	<b>AMEAÇAS VIRTUAIS E SEUS PRATICANTES</b> .....	<b>65</b>
4.1.1.	Cyberstalking ou Cyberperseguição .....	68
4.1.2.	Sexting e a Pornografia da Vingança .....	71
<b>4.2.</b>	<b>OS CRIMES DE INTOLERÂNCIA</b> .....	<b>76</b>
4.2.1.	Intolerância Política .....	79
4.2.2.	Intolerância Religiosa .....	81
4.2.3.	Homofobia .....	83
4.2.4.	Xenofobia .....	85
4.2.5.	Crimes de Racismo .....	87
<b>5.</b>	<b>CONTEXTUALIZANDO BULLYING E CYBERBULLYING</b> .....	<b>89</b>
<b>5.1.</b>	<b>BULLYING: A VIOLÊNCIA PRESENCIAL</b> .....	<b>90</b>
5.1.1.	Bullying: Participantes da Violência Presencial .....	94
<b>5.2.</b>	<b>CYBERBULLYING: A VIOLÊNCIA VIRTUAL</b> .....	<b>96</b>

5.2.1.	Cyberbullying: Dados da Violência Virtual .....	101
5.2.2.	Cyberbullying: Participantes da Violência Virtual .....	104
5.2.3.	Cyberbullying: Consequências da Violência Virtual .....	107
<b>5.3.</b>	<b>SOFTWARES SOCIAIS E OS MECANISMOS DE DENÚNCIAS E PUNIÇÃO .....</b>	<b>109</b>
<b>6.</b>	<b>ESTUDO DE CASO: AMANDA TODD.....</b>	<b>114</b>
<b>6.1.</b>	<b>BIOGRAFIA DE AMANDA TODD .....</b>	<b>115</b>
<b>6.2.</b>	<b>DADOS DO VÍDEO DE REAÇÃO DE AMANDA TODD.....</b>	<b>123</b>
<b>6.3.</b>	<b>ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DO VÍDEO DE AMANDA TODD..</b>	<b>127</b>
6.3.1.	Comentários Positivos sobre o Vídeo de Amanda Todd.....	129
6.3.2.	Comentários Negativos sobre o Vídeo de Amanda Todd .....	132
6.3.3.	Comentários de Discurso de Punição e Vingança do Vídeo de Amanda Todd ... .....	136
6.3.4.	Conclusão dos Comentários sobre o Vídeo de Amanda Todd.....	138
<b>6.4.</b>	<b>REPERCUSSÃO DO CASO AMANDA TODD .....</b>	<b>139</b>
<b>7.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>143</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>146</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Em diversas pesquisas sobre a situação da violência no Brasil é muito comum notar a presença dos termos relacionados com a violência física e psicológica no ambiente escolar entre alunos e professores, assim como alunos e seus pais, a hostilidade crescente nas ruas e outras instituições permeadas por questões políticas, religiosas e/ou culturais, a agressividade doméstica que os agentes são submetidos diariamente no contexto familiar, a brutalidade psicológica decorrência a insegurança das cidades ou ainda a violência simbólica nas redes sociais e suas hierarquias de poder. Dentre essas várias formas de violência, esse estudo tem a pretensão de destacar o Cyberbullying, partindo de uma análise histórica sobre a criação dos meios digitais, assim como a Internet e os primeiros usuários, evidenciando uma cultura advinda das redes sociais virtuais para então observar o impacto da postura reativa das vítimas perante as manifestações do Cyberbullying.

Dito isto, utilizando-se do contexto da violência somada ao advento das tecnologias e sua popularização, assim como com a propagação da rede mundial de computadores e a crescente utilização das redes sociais virtuais, ocorreu então a evidenciação de uma nova modalidade de coerção, sendo ela virtual, anônima e de alcance global: O Cyberbullying. Partindo dessa premissa, o Cyberbullying tem por sua característica principal carregar a mesma brutalidade da violência, porém, praticada por meios virtuais através das redes de comunicação da Internet. Consiste em uma modalidade caracterizada por agressões verbais, exposições de materiais através de imagens, textos e vídeos, injúrias e difamações, assim como conteúdos de humilhações e outras peculiaridades através de meios eletrônicos que podem ocorrer nas redes sociais virtuais variadas. Essa prática ocorre por intermédio de correio eletrônico, Softwares Sociais, mensagens instantâneas, exposição em Blogs e outras ferramentas disponíveis na Internet, objetivando alcançar o máximo de visualizadores, levando a vítima a acreditar que todas as pessoas dos seus círculos sociais pensam e agem da mesma maneira que os entes envolvidos na agressão.

Partindo dessa premissa, entende-se que o Cyberbullying se trata de um problema atual que envolve crianças, adolescentes, adultos e todos aqueles que compõem o dito ambiente virtual, ou o Ciberespaço. Sendo assim, os agentes que atuam em tais práticas recorrem justamente às tecnologias conectadas à rede mundial de computadores e buscam o anonimato para disseminar a violência invisível, porém, avassaladora para as vítimas. Vítimas

essas que, embora tenham a atenção das campanhas e órgãos que buscam denunciar agressores, ainda enfrentam uma modalidade de violência que se encontra velada em decorrência a falta de informação, sobretudo em questão de legislação específica. Muitos problemas ainda, nesse contexto, partem do desconhecimento das próprias vítimas que não reconhecem as agressões durante suas práticas.

Considerado o que fora dito acima, entende-se que embora a informação esteja disponível em variadas formas e ao alcance daqueles que têm possibilidades de conexão, ainda existem finitos meios para se instruir sobre o Cyberbullying de modo claro, já que muitos materiais reúnem informações de forma rasa ou não objetiva. Em diversas fontes, o Cyberbullying não é discutido em suas perspectivas reais, sendo colocado apenas como um tipo de Bullying e suas características não são explicitadas com fidelidade. Em muitos desses materiais a ideia transmitida parte do princípio de que o problema é distante da realidade ou que o ato é apenas uma brincadeira entre os incluídos em tal trama, explicitando que a responsabilidade é da própria tecnologia ou das vítimas e não dos usuários ou dos agressores. Noutros casos, somente o lado das vítimas é discutido, inclusive punindo-as e deixando uma lacuna para identificar perfis de agressores e visualizadores. Esses materiais chegam a instruir que os agredidos assumam uma postura neutra, se tornando passivos aos atos contra si próprios, não evidenciando que esses usuários têm liberdade de reação contra seus agressores, que é uma característica das redes de computadores desde sua concepção.

Dito isto, o objetivo geral desse estudo pretende abordar a violência virtual, sobretudo as manifestações do Cyberbullying nos ambientes das redes sociais do Ciberespaço, com o propósito de identificar e analisar as repercussões das reações de vítimas de ataques de Cyberbullying e como as vítimas utilizam o mesmo alcance das redes sociais virtuais para alertar a sociedade sobre as práticas de violência. Essa análise parte da necessidade de responder como essas manifestações reativas de vítimas impactam em outros usuários no contexto da violência virtual.

Sendo assim então, os objetivos específicos desse estudo tendem a descrever e analisar a história dos computadores, da Internet e das redes sociais, sobretudo das redes sociais virtuais, de maneira a evidenciar o impacto que essas tecnologias causam nas relações humanas. Dessa forma, essa pesquisa prossegue no estudo da Cultura da Internet na qual os vínculos por meio das redes sociais virtuais são focos de análise. Dito isto, objetiva-se ainda compreender como a violência se desenvolve nessas relações, de forma a captar quem são os envolvidos nessas manifestações violentas e como esses indivíduos se ligam aos crimes de Intolerância,

Xenofobia, Homofobia, Cyberbullying e entre outros. Por fim, será apresentando um estudo de caso, buscando analisar como as reações de vítimas de violência virtual atingem os usuários das redes sociais, motivando entender como essa conduta é necessária para a consolidação das campanhas sobre o Cyberbullying.

Percebendo então essa motivação, a seção 2 trata dos primeiros passos da Informática percorrendo eventos desde a concepção ao desenvolvimento das tecnologias digitais sejam nas máquinas, na produção de *softwares*, no uso das redes sociais virtuais e, sobretudo, no impacto que a Internet causou na comunicação. Nessa seção pode ser feito um parâmetro entre os interesses de desenvolvimento da tecnologia com as vantagens de mercado, visando perceber como a liberdade de desenvolvimento e novas ofertas de comunicação através dos Softwares Sociais modificaram as relações humanas. Ainda é descrita a história dos computadores nos seus principais pontos de avanço e a história da Internet com os primeiros usuários e, por conseguinte, os primeiros desenvolvedores. Também são apresentados os conceitos de redes sociais e seu progresso digital para as redes sociais virtuais, retratando as características das principais redes sociais virtuais mais usadas atualmente: Instagram, Facebook e Youtube.

Ao que se segue, a seção 3 trata da cultura da Internet, descrevendo como as revoluções tecnológicas foram impactantes nas relações pessoais, sociais e econômicas dos usuários, ressaltando conceitos dos autores Manuel Castells e Pierre Lévy, na qual a sociedade em rede e a Cibercultura entram em consenso. Essa seção descreve como as redes sociais e seus integrantes são fatores fundamentais na organização política, com seus grupos de manifestações e movimentos sociais, sobretudo com campanhas de defesa de determinadas causas. A organização econômica também se torna objeto de discussão, não apenas apresentando as relações de comércio e desenvolvimento de mercado que se nutrem das vias digitais para propagação das relações capitalistas, mas dos vínculos de trabalho e do produto da Internet em si, evidenciando como a Internet modificou a organização social e as relações de mercado.

Outro objeto de análise dessa terceira seção está na sociabilidade das redes sociais virtuais, discutindo pontos importantes desde a relação dos usuários com a Internet e seu caráter de múltiplas socializações, desmistificando a ideia de que os usuários das ferramentas digitais são seres isolados ou ainda atribuem aos meios digitais sua principal forma de socialização. Sendo assim, o Ciberespaço é discutido como cenário de toda essa movimentação virtual, assim como a Cibercultura é descrita por meio das ideias de Pierre Lévy,

levando em conta aspectos como a interatividade, as comunidades digitais e a inteligência coletiva que permeia as relações pertencentes as redes sociais virtuais.

A seção 4 então trata da violência na Internet e como essa se configura nas redes sociais virtuais, evidenciando perfis de crimes e seus envolvidos. O estudo se pauta nos agressores e nas práticas desses buscando desmascarar a ideia de que apenas a tecnologia informática por si só é culpada pelos delitos de seus usuários. Dessa forma, são descritos os crimes de perseguição, o Cyberstalking, assim como suas características principais e seus impactos na vida dos atingidos. Ainda se torna importante observar o Sexting e a Pornografia da Vingança, que nada mais é que a exposição sem autorização pessoal de conteúdo sexual a fim de ameaçar outros usuários. Dito isto, torna-se imprescindível discutir os principais fenômenos da Intolerância nas redes sociais virtuais, na qual acontecem as manifestações de intolerância política, intolerância religiosa, a manifestação de homofobia, xenofobia e os crimes de racismo e como esses se configuram.

Ao dar prosseguimento a esse estudo, a próxima seção analisa o Bullying e o Cyberbullying, assim como os entes envolvidos nesses processos de violência, buscando caracterizar ambos, assim como seus praticantes, vítimas, incentivadores e visualizadores. Nesse momento, observa-se o impacto que as atitudes violentas dessas práticas causam na vida dos agredidos perante a invasão e exposição de particularidades privadas. Sendo assim, toda essa caracterização do Cyberbullying busca identificar e discriminar as práticas motivando obter um olhar distinto do Bullying. Por fim, busca-se entender e descrever como os principais Softwares Sociais virtuais planejam reagir e punir os tipos de manifestações criminosas em suas plataformas.

Então, para finalizar e concluir esse estudo, tornou-se importante analisar o impacto que as reações dos agredidos causam no contexto da violência virtual através do Cyberbullying: suas causas, efeitos e propostas para reflexão dos envolvidos nestas práticas. Para tal, buscou-se examinar um caso de Cyberbullying, trazendo a análise de materiais em vídeo onde a vítima conta a respeito da violência sofrida, para então observar como esse relato atinge as reações dos visualizadores por meio dos comentários atribuídos ao caso. Esse estudo se fez importante a fim de discutir como esses relatos de vítimas são essenciais para contribuir com os debates e campanhas acerca da Violência Virtual.

## 2. UMA VISÃO DA INFORMÁTICA: CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO

### 2.1. UMA BREVE HISTÓRIA DOS COMPUTADORES

Mediante observação da vida cotidiana durante as mais variadas tarefas diárias que a modernidade impõe, fica difícil visualizar uma rotina sem a intervenção do aparato tecnológico que se apresenta como opção para facilitação na resolução dos problemas. Desde o primeiro toque do aplicativo “Despertador” do *smartphone* e a checagem das notícias diárias no jornal digital, até o programa de entretenimento no televisor conectado à Internet ou a última visualização das redes sociais virtuais antes de dormir, nota-se a presença das tecnologias digitais. Dessa maneira, torna-se necessário entender como os meios informáticos modificam as relações e práticas humanas, tornando-se presentes no dia a dia dos usuários.

Pensando na participação desses artefatos e seus impactos na história humana, notam-se vários marcos tecnológicos que mudaram drasticamente o modo de vida e as relações humanas, passando pela história da comunicação, percorrendo desde as prensas gráficas de Johannes Gutenberg até as linhas de transmissão de Alexander Graham Bell. A história da informática é permeada por nomes como Alan Turing, Linus Torvalds, Martin Cooper, Blaise Pascal, Ada Lovelace e retrocedendo a grandes nomes da matemática e da física nos estudos de lógica antiga, que buscavam desde o início dos tempos desenvolver sistemas numéricos e lógicos para resolver problemas matemáticos, dando base aos estudos até hoje realizados.

Ao se aprofundar na história da informática, nota-se que “[...] o avanço da Computação foi exponencial, abrindo-se em um grande leque de tecnologias, conceitos, idéias” (FONSECA, 2007, p. 23), tendo seu início por volta do século XVII, os estudiosos buscavam maneiras mais eficazes de resolver cálculos. Nessa ideia, Blaise Pascal, em 1642, baseando-se em sistemas numéricos, construiu a primeira calculadora mecânica capaz realizar soma e subtração. Outro importante pesquisador foi o alemão Gottfried Leibniz que, em 1673, apresentou a primeira máquina de calcular contendo as quatro operações matemáticas básicas. A partir desse primeiro marco da história, várias outras máquinas de calcular foram desenvolvidas, inclusive com o objetivo de quebrar códigos militares. Um dos nomes mais famosos dessa época foi do inglês Alan Mathison Turing, estudante do King’s College da Universidade de Cambridge, responsável por grandes avanços nos estudos de criptografia de dados.

Sendo assim, segundo Peter Burke e Asa Briggs (2006, p. 273), sobre a primeira geração de computadores e seus impactos, entende-se que “os primeiros computadores digitais eletrônicos operacionais foram planejados [...] para propósitos militares de guerra e da Guerra Fria”. Ainda nessa perspectiva, em 1961 fora apresentada a tecnologia do Circuito Integrado, os *chips*, ocorrendo a possibilidade da miniaturização dos computadores, proporcionando a viabilidade de produção em grande escala e abrindo o comércio para usuários pessoais, como confirmado por Briggs e Burke (2006, p. 275) “com circuitos lógicos internos, o novo chip tornou possível o desenvolvimento de computadores para todos os tipos de propósitos”.

Esse avanço, sobretudo na construção dos microprocessadores, impulsionou a produção das máquinas, diminuiu o tamanho destas e ainda proporcionou a possibilidade de qualquer pessoa manipular um computador, já que até então as máquinas ficavam restritas ao uso de pessoal altamente treinado. Embora já houvesse interesse comercial, os computadores ainda eram restritos às organizações que podiam investir grandes quantias em tecnologias exclusivas. Apesar do interesse de mercado, essas tecnologias já motivavam o interesse de estudantes e pesquisadores que tinham como intuito criar mecanismos que solucionassem tanto os gargalos tecnológicos quanto os impulsos comerciais para a produção em massa. Concordando com a premissa de Fonseca, Peter Burke e Asa Briggs (2006, p. 280) diz que:

A velocidade do ritmo de desenvolvimento dependia não somente de avanço tecnológico, mas de impulso empresarial, dentro de um clima econômico em transição. O maior avanço tecnológico foi a introdução do computador pessoal.

O autor ainda complementa a ideia ao dizer que esse foi um momento em que a palavra “inteligente” passou a ser empregada cada vez mais na promoção de recursos tecnológicos e cada vez menos denominando características pessoais. Considerando ainda esse período, os computadores tiveram um papel muito importante na mídia atuante no momento, que estimulada com as revoluções tecnológicas, abria cada vez mais espaço para colunas sobre os computadores, garantindo facilidades de uso e conseqüentemente a resolução dos problemas complexos do dia a dia dos usuários. Importante lembrar que essas tecnologias já prometiam entretenimento, sobretudo com a construção da indústria dos videogames que já conquistavam os jovens tal qual os aparelhos televisores, as telas de cinema e as transmissões de rádio.

Sendo assim, em 1976, Steve Jobs e Steve Wozniac lançaram o Apple 1, máquina responsável pela entrada do conceito dos computadores pessoais no mercado, e ainda,

em 1984 fora apresentado o computador Macintosh. Como contado por Walter Isaacson na Biografia de Steve Jobs, a ideia era ter um computador:

[...] projetado um terminal, com teclado e monitor, que se conectaria a um minicomputador distante [...] para que este pudesse se tornar um computador autônomo pequeno sobre uma mesa. (ISAACSON, 2011, p. 96).

Destacando o que fora dito acima, como confirmado por Velloso (2014), “a partir dos anos 1980, a utilização corrente dos computadores deixou de ser privilégio de especialistas para passar ao domínio generalizado da sociedade [...]”. Sociedade essa que passou a buscar recursos em computadores e sistemas de informação com interações mais facilitadas e com preços reduzidos. Já que com a ideia de rapidez no processamento de informações, os computadores começaram a ser empregados em diferentes organizações com intuito de diminuir o tempo da realização de tarefas e aumentar a confiabilidade dos resultados.

A partir desse marco, houve uma grande necessidade do aperfeiçoamento dos *softwares*, sendo eles sistemas operacionais ou aplicativos utilitários como editores de textos e planilhas. Nesse momento, a Microsoft entrou e se consolidou no cenário mundial. Fundada em 1975 por Bill Gates e Paul Allen em Albuquerque no Novo México, a Microsoft iniciou suas atividades focadas no lançamento de sistemas operacionais que buscavam ser independentes do *hardware*. Sendo assim, impulsionada pela Internet, a Microsoft inseriu em seus sistemas posteriores diversos recursos que permitiam a interação do usuário com a rede mundial de computadores, como o Navegador Internet Explorer. A Microsoft continua atuante no cenário mundial atingindo o valor de mercado de US\$ 500 bilhões de dólares. (NICHOLSON, 2017).

Muitos fatores estão diretamente envolvidos nessa história da informática, desde a própria revolução tecnológica provocada pela entrada dos computadores no mercado até a comercialização para usuários finais, assim como o aumento de cursos voltados a Tecnologia da Informação que são focados em desenvolvimento e manutenção dos computadores e redes. A partir daí vários aspectos políticos, econômicos e comportamentais foram envolvidos e muitos pesquisadores em diversos locais trabalham simultaneamente agregando diferentes conclusões às pesquisas ligadas a essa inserção dos computadores no cotidiano dos usuários e seus impactos nas relações humanas. Sendo assim, conclui-se que diversas inovações foram desenvolvidas para atender os anseios dos usuários que esperam sempre mais dos dispositivos e se moldam a partir do uso deles, buscando sempre novos equipamentos e novos usos, de forma que esses recursos se tornaram parte da vida e das relações humanas, modificando-as.

## 2.2. UMA BREVE HISTÓRIA DA INTERNET

Após explorar a história do progresso da construção e produção dos computadores, partindo das máquinas de realizar cálculos aos *tablets* e *smartphones* e ao adentrar no assunto dos computadores como ferramentas de comunicação através do uso da Internet, é necessário entender a origem da Rede Mundial de Computadores e seus impactos, já que a produção de uma tecnologia modifica as formas de uso em determinados contextos e condiciona comportamentos. Isso pode ser visto desde o início da Internet, que em meados de 1960 era denominada Projeto Arpanet e veio a se popularizar em 1990 como meio de comunicação para organizações e usuários pessoais.

Embora a evolução das chamadas Máquinas de Calcular data de algum tempo anterior ao aparecimento da Arpanet, a história da Internet começou seu desenvolvimento em meados de 1950, a partir das disputas nos campos científicos entre a URSS com os EUA. Entende-se que as pesquisas sobre a Internet se iniciaram a partir da necessidade de um contra-ataque ao projeto russo Sputnik que, como salientado por Castells (2003, p. 13), visava o lançamento de satélites artificiais buscando estudar propostas de comunicação, viagens espaciais, capacidade de transmissão, análise de dados, entre outras pesquisas.

Entende-se então que o desenvolvimento da Internet tem sua história ligada aos órgãos militares americanos, embora Castells (2003, p. 20) diga que um dos principais interesses estava em “[...] financiar a ciência da computação nos Estados Unidos e deixar que os cientistas fizessem seu trabalho esperando que algo interessante surgisse disso”. Sendo assim, a primeira rede de pesquisa, Arpanet, foi montada entre a Universidade de Utah, a Universidade da Califórnia e a SRI – *Stanford Research Institute* e foi inaugurada no dia 01 de dezembro de 1969. Desta maneira, segundo Turner e Muñoz (2002, p. 27) os estudos da Arpanet buscavam avaliar possibilidades nos meios de comunicação, organizando-os de forma em que dados importantes pudessem continuar inalterados e facilmente recuperados caso ocorresse um ataque nuclear. Como complementando ainda por Castells (2003, p. 14), as redes atuavam “como uma maneira de permitir aos vários centros de computadores e grupos de pesquisa que trabalhavam para a agência compartilhar on-line tempo de computação”.

A partir dessa primeira rede, houve a criação de grupos de trabalho entre os pesquisadores, o NWG (*Network Working Group*), que tinha como objetivo contribuir para o desenvolvimento de protocolos de comunicação e outras tecnologias para o melhoramento dos

sistemas de redes. Esses grupos compartilhavam informações sobre suas pesquisas, trocavam dados e resultados com outros estudantes, distribuíam códigos abertos de forma que já discutiam a necessidade de aumentar a segurança e confiabilidade das redes e publicavam material de entretenimento. Nessa visão, esses pesquisadores demonstraram que:

Considerar o computador apenas como um instrumento a mais para produzir textos, sons, ou imagens sobre um suporte fixo (papel, película, fita magnética) equivale a negar sua fecundidade propriamente cultural, ou seja, o aparecimento de novos gêneros ligados à interatividade. (LÉVY, 1996, p. 41).

Com base nesse primeiro marco da construção das redes de computadores, foi necessário desenvolver tecnologias que possibilitassem a conexão da Arpanet com essas outras redes que já se desenvolviam em várias instituições fora dos Estados Unidos. Dentre essas inovações, data do ano de 1979 o surgimento do primeiro provedor de serviços comerciais, denominado CompuServe. Como consequência desse momento, houve a transferência do Projeto Arpanet para a Agência *Defense Communication Agency* (DCA). Em fevereiro de 1990, a Arpanet fora desligada e a Internet foi liberada do ambiente militar gerando várias discussões acerca do domínio comercial e governamental dessas redes, até que a *Nacional Science Foundation* oficializou o pedido de privatização da Internet.

Posteriormente a agência foi desabilitada abrindo espaço para o mercado privado, já que nesse momento muitos provedores de acesso começaram a disponibilizar seus serviços possibilitando a disseminação e popularização da Internet. Além do provedor de serviços CompuServe, aparecem no mercado a AOL e posteriormente o Prodigy. Segundo Briggs e Burke (2006, p. 301), essas três empresas duplicaram a quantidade de assinantes em dois anos, chegando a 3,5 milhões de contas. Confirmado ainda pelos mesmos autores, “a maioria dos primeiros provedores de *software* considerava que a Internet liberava e dava poder aos indivíduos, oferecendo vantagens sem precedentes à sociedade” (BRINGGS; BURKE, 2006, p. 302). Sendo assim, muitos estudiosos começaram a criar seus navegadores até que em 1994 foi disponibilizado o NetScape Navigator, o primeiro navegador comercial anunciado, sendo gratuito quando voltado ao uso educacional e custando 39 dólares para o uso comercial.

A partir da abertura da arquitetura da Internet, as tecnologias se desenvolveram mais rapidamente e conquistaram popularidade. Muitos dos seus usuários se tornaram desenvolvedores a partir da cooperação de desenvolvimento, tendo em vista que “o intervalo entre o processo de aprendizagem pelo uso, e de produção pelo uso, é extraordinariamente abreviado [...]” (Castells, 2003, p. 28). Essa forma de cooperação impulsionou o crescimento

no uso dos recursos online e o desenvolvimento de novos recursos a partir de ideias individuais ou coletivas, levando o público a conhecer a interatividade e a liberdade proporcionada pela Internet. Como dito por Komesu sobre a popularização da Internet (KOMESU, 2004):

Uma das principais características atribuídas aos suportes eletrônicos da Internet é a questão da interatividade. Trata-se da interface entre o usuário e a máquina, mas também da possibilidade de contato entre o usuário e outros usuários, na utilização de ferramentas que impulsionam a comunicação de maneira veloz.

Sendo assim, é importante lembrar que o Brasil começou seus estudos de redes a partir da criação do Projeto da Rede Nacional de Pesquisa – RNP nos anos 80 e foi criado com o “a função de disseminar o uso de redes no país” (RPN, 2017). Somente a partir de 1995 a Internet começou a ser comercializada e o governo brasileiro ainda dava suporte para criação de novas tecnologias de provedores. Interessante lembrar que nessa data a Embratel entrou no mercado oferecendo cerca de 5 mil conexões experimentais, visando estabelecer mercado. Levando isso em conta, segundo dados do Portal Brasil (2017), em uma pesquisa realizada em setembro de 2016 pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil, revelou que cerca de 102 milhões de brasileiros acessam a Internet, utilizando celulares, computadores, *tablets* ou videogames.

Pensando na quantidade de acessos, segundo a União Internacional das Telecomunicações, agência da ONU (Organização das Nações Unidas), o número de usuários da Internet saiu de 400 milhões para cerca de 3,2 bilhões de pessoas em 15 anos. A agência salienta ainda que nos anos 2000 os internautas eram em torno de 6,5% da população e até a última pesquisa, em 2015, esse número subiu para 43%. Outro dado fala da diferença do número de conexões móveis que subiu de 738 milhões para 7 bilhões em 2015. Dessa forma, como dito por Pinho (2003, p. 37) a respeito do crescimento da Internet e sua disseminação:

As taxas de crescimento da Internet aumentam de maneira contínua e quase exponencial, sendo até hoje o meio de comunicação com o menor período de aceitação entre a descoberta e a sua difusão mais maciça.

Analisando tais dados nota-se que a Internet abrangeu diversos setores, sejam nas organizações ou no uso pessoal. Entende-se que durante sua história, a Internet passou a atuar na mudança das relações humanas, seja pela facilitação da comunicação entre vários usuários ao redor do mundo, na simplicidade de se encontrar informações ou na rapidez do compartilhamento de dados. Embora muitos fatores ainda a impedem de estar em todos os locais, sejam barreiras tecnológicas, ideológicas ou ainda econômicas.

### 2.3. CONCEITOS DE REDES E SUAS DEFINIÇÕES

Segundo Santos, uma rede pode ser vista como “toda infra-estrutura, permitindo o transporte de matéria, de energia ou de informação, e que se inscreve sobre um território [...]” (apud N. Currien, 2006, p. 176). Como confirmado por Recuevo (2007, p. 2), “uma rede é definida como um conjunto de nós conectados por arestas. Assim, uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos) e suas conexões”, (apud Wasserman; Faust, 1994; Degenne, Forsé, 1999). Posto isso, entende-se que uma rede conecta dois ou mais pontos, sendo possível estabelecer uma conexão com o intuito de trocas de interesse em comum. Nesse ponto, uma rede social tem por finalidade a interligação de indivíduos em busca de pontos de intersecção, sejam elos comerciais, sociais, políticos e/ou econômicos, etc.

Dessa forma, desde os primórdios da humanidade o ser social tem estabelecido redes em busca de seus objetivos, sejam estes comerciais, religiosos, familiares, entre outros. Segundo Marteleto, numa perspectiva sociológica, uma rede social “é composta de indivíduos, grupos ou organizações, e sua dinâmica está voltada para perpetuação, a consolidação e o desenvolvimento das atividades dos seus membros” (MARTELETO, 2001, p. 73). Sendo assim, entende-se que os homens construíram redes de relacionamento com diversas intenções, sejam elas para compor uma forma de organização estrutural de seus grupos, expansão de relações comerciais e até mesmo para garantir a perpetuação dos domínios familiares, já que essas redes sociais também tiveram o propósito de assegurar a continuidade e disseminação de uma cultura.

Considerando o que fora dito, Silva e Ferreira (2007, p. 2) definem que uma “rede social é, portanto, um conjunto de pessoas [...] interligadas por um conjunto de relações sociais tais como amizade, relações de trabalho, trocas comerciais ou de informações”. Sendo assim, as redes sociais abrangem indivíduos que se organizam com uma intenção específica e que juntas formam uma identidade de grupo, já que essas pessoas acabam identificando interesses, valores e motivações em comum. Castells afirma, complementando a ideia de Silva e Ferreira, que “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”. (2013). Partindo dessas ideias, conclui-se que:

O conceito de rede social recua no passado, para uma época bem antes de a Internet ter sido inventada (ou o próprio computador pessoal). Ele se refere a uma comunidade na qual as pessoas estão de alguma forma conectadas. Hoje o termo rede social também se refere à plataforma na web onde as pessoas podem se conectar entre si. (POWELL, 2010, p. 7).

Interessante comentar, como dito por Marteleto (2011, p. 73), uma rede social sempre tem seu começo quando os participantes compreendem uma temática que lhes é comum. Essas temáticas relacionam aos valores e/ou interesses em comum, de maneira que os assuntos abordados “relacionam os níveis de organização social-global, nacional, regional, estadual ou comunitário”. Como dito pelo mesmo autor, independente do assunto principal dos debates desses grupos, os participantes dessas redes sociais possuem obrigações, direitos e responsabilidades, já que a pauta envolve tanto discussões quanto tomadas de decisão para o bem comum (MARTELETO, 2011, p. 73).

Pensando no que foi discutido, como dito por Tomaél et al (2006), “no ambiente das redes, o compartilhamento de informação e de conhecimento entre as pessoas é constante”, entende-se que os agentes de uma rede social estão sempre compartilhando ideias, projetos e opiniões a partir de uma problemática em comum, portanto, estão partilhando conhecimentos. Posto isto, normalmente todos os membros de uma rede social podem opinar, com o uso de um canal compartilhado, sobre os assuntos que a princípio os uniram, embora “o nível de confiança (e expectativa) entre os indivíduos da rede está relacionado com o capital social cognitivo e influência a ação coletiva do grupo” (SILVA; MARTELETO, 2004). Nesse caso, os fatores sociais, políticos e culturais estão ligados diretamente à aquisição de capital social e influência pelos membros da rede.

Concluindo então, embora haja diferentes definições sobre o conceito de redes sociais em diferentes áreas, como dito por Souza e Quandt (2008):

As redes sociais têm sido utilizadas por psicólogos, sociólogos, antropólogos, cientistas da informação e pesquisadores da área de administração para explicar uma série de fenômenos caracterizados por troca intensiva de informação e conhecimento.

Dessa forma, entende-se que as redes sociais dispõem de uma organização própria motivada por um assunto em comum, atraindo pessoas de valores e interesses compartilhados para sua formação e consolidação. Essas pessoas se destacam no grupo a partir do capital social que dispõem, propondo o direcionamento do grupo e influenciando a troca de conhecimentos.

### **2.3.1. Redes Sociais Virtuais: O que está acontecendo? O que você está vendo? No que você está pensando?**

Quando esse conceito de organizações comunitárias a partir das redes sociais atingiu a Internet na virada do milênio, como visto na história da Internet, a melhoria da comunicação através dos computadores se tornou o foco de muitas desenvolvedoras de produtos de *software*. Até então, o principal canal de comunicação na Internet acontecia de maneira privada por mensagens eletrônicas, e-mails e mensagens instantâneas, ou de modo aberto em fóruns dedicados a assuntos específicos. No momento em que a comunicação compartilhada se tornou possível, as tecnologias de comunicação passaram a ocupar um espaço central na vida social humana (RECUERO, 2009, p. 12).

Partindo desse princípio, diversos desenvolvedores passaram a estudar estratégias de engenharia e desenvolvimento de *software* para atender as necessidades de comunicação entre os pertencentes das redes sociais, e com isso, houve a criação de canais de comunicação compartilhada, surgindo então os chamados Softwares Sociais. Como definição, “softwares sociais são interfaces ou conjuntos de interfaces integradas que estruturam a comunicação síncrona e assíncrona entre praticantes geograficamente dispersos”, (BERNARDO et al., 2011, p. 84).

Para esse contexto, interface deve ser lida como uma maneira possível de conectar dois sistemas distintos que não possuem a capacidade de conexão de maneira natural, no caso aqui apresentado, o usuário e os aparatos da tecnologia digital. Sendo assim, o Software Social passa a ser uma interface de comunicação entre usuário e máquina, e segundo Patrício e Gonçalves, (2010 apud Pettenati et al., 2006, Brandtzaeg et al., 2007), esses *softwares* “[...] são aplicações que suportam um espaço comum de interesses, necessidades e metas comuns para a colaboração, a partilha de conhecimento, a interação e a comunicação”.

É importante ressaltar que, para que não haja confusão entre os termos aqui abordados, o Software Social é aquele que abriga uma rede social virtual e atua como um canal de comunicação para os membros. Posto isto, a partir da utilização dessa interface de comunicação, passa a existir a possibilidade de participação e comunicação em uma rede social virtual para os interessados. Dessa maneira, os usuários poderão não apenas apresentar suas ideias, dúvidas e criações, mas poderão também estabelecer vínculos sociais com os outros participantes da mesma rede social virtual. Refletindo sobre essa participação de usuários nas

redes sociais virtuais e seu comportamento na rede social, como comentado por Benevenuto et al (2011, p. 65):

Redes sociais online permitem o registro em larga escala de diversos aspectos da natureza humana relacionados à comunicação, à interação entre as pessoas e ao comportamento humano, em geral: elas permitem que as pessoas interajam mais, mantenham contato com amigos e conhecidos e se expressem e sejam ouvidas por uma audiência local ou até mesmo global.

Falando ainda sobre os Softwares Sociais, entende-se que estes visam um público-alvo, assim como delimitam os objetivos para o atendimento desses usuários. Nesse caso, o Software Social precisa contemplar as expectativas daqueles que formarão uma rede social virtual a partir da sua utilização. Esses *softwares* normalmente apresentam recursos motivados a atender o tipo de público de interesse, relacionando os recursos lançados com a comunidade que abriga, que por sua vez se molda aos recursos oferecidos pelo *software*. O Twitter, por exemplo, funciona tanto como uma rede social virtual de comunicação e compartilhamento de textos, imagens e vídeos, como também atua na hospedagem do chamado *microblogging*. O Software Social permite que o usuário escreva breves textos sobre um assunto de interesse que é marcado por uma “*hashtag (#)*”, porém, impõe a limitação de 280 caracteres por postagem. Interessante notar que esses usuários compraram a ideia da rede social virtual e aderiram à função dos textos curtos, se propondo a delimitar suas postagens, tornando o Twitter uma das redes sociais virtuais mais usadas no mundo.

Ainda usando o mesmo exemplo, várias ferramentas do Twitter estão sendo implementadas focando funções de postagem e personalização da rede social virtual. Dentre essas inovações, variadas opções são adicionadas para atrair e satisfazer os usuários sem que o objetivo central do Software Social seja desfeito, pois esses usuários ainda são atraídos pela possibilidade de postar seus textos formados por 280 caracteres. Nessa ideia então, “os usuários tendem a adaptar novas tecnologias para satisfazer seus interesses e desejos. [...] O mundo social da Internet é tão diverso e contraditório quanto a própria sociedade.” (CASTELLS, 2013, p. 48). Salientando ainda que um dos maiores atrativos tanto do Twitter quanto de outras redes sociais virtuais mais famosas da atualidade está na rapidez da interação entre os usuários. Estes buscam ferramentas que operem de maneira ágil, limpa e fácil, permitindo que esses indivíduos troquem informações diversas em tempo real a partir de avaliações através de comentários e compartilhamentos das postagens.

Nessa perspectiva então, como dito por Recuevo (2005 apud Wasserman e Faust, 1994, Degenne e Forsé, 1999) “uma rede social é definida como um conjunto de dois elementos: atores (pessoas, instituições ou grupos) e suas conexões [...]. A conexão apresentada entre dois atores em uma rede social é denominada laço social [...]”. Dessa forma, nas redes sociais virtuais a organização de rede social permanece em sua concepção original, sendo os atores substituídos por usuários, grupos deles ou instituições que apresentam seus perfis. Dito isto, os laços sociais são definidos através das conexões entre os usuários, que por sua vez são categorizados a partir da influência que possuem no meio. Para utilizar essas redes sociais virtuais, os indivíduos interessados precisam criar seus perfis pessoais, cadastrando uma conta através de um endereço de e-mail e reunindo informações de contato. Ao preencherem o perfil pessoal que a rede social virtual apresenta, os usuários se identificam para os outros membros já pertencentes a uma comunidade virtual.

Nesse ponto de vista, vale ressaltar que cada rede social virtual enaltece uma característica específica na criação dos perfis, sendo necessário ler as regras de uso do Software Social antes da criação da conta pessoal. Um exemplo disso está na regra de autenticidade do Facebook que visa a criação de perfis com informações reais. Dessa forma, o algoritmo desse Software Social define essa regra como parâmetros de relacionamento e a utiliza para realizar cruzamentos de dados entre usuários, retornando páginas e interesses em comum entre os membros.

Outra importante função nas redes sociais virtuais está na forma com que a comunidade é organizada e se comunica. Seguindo a organização dessas redes, cada usuário tem sua função no grupo que é delimitada por sua influência social naquele meio e esse usuário pode desempenhar funções predeterminadas ou criar seu próprio modo de participação como, por exemplo, os membros Criadores de Conteúdo. Esses membros ficam famosos por conta do conteúdo original que disponibilizam, acumulando seguidores que, por sua vez, compartilham e comentam as postagens, imitando os costumes dos criadores. Isso é possível graças à liberdade praticada entre os usuários, já as redes sociais virtuais ainda seguem a premissa da liberdade de comunicação definida pelos usuários das primeiras comunidades virtuais. Dessa maneira, como confirmado por Castells (p. 49):

Essas comunidades trabalham com base em duas características fundamentais comuns. A primeira é o valor da comunicação livre, horizontal. [...] O segundo valor compartilhado que surge das comunidades virtuais é o que eu chamaria formação autônoma das redes. Isto é, a possibilidade dada a qualquer pessoa de encontrar sua própria destinação na Net, e, não encontrando, de criar e divulgar suas próprias informações, induzindo assim a formação de uma rede.

### 2.3.2. O Mercado das Redes Sociais Virtuais

Compreendendo então as definições de redes, redes sociais e redes sociais virtuais já vistas, a partir da ideia de compartilhamento de informações entre usuários e a comunicação que está na base das relações humanas, assim como permearam a criação da Internet, torna-se possível entender o motivo das redes sociais virtuais terem se tornado um grande negócio da Internet. Milhares de desenvolvedores atuaram e atuam no desenvolvimento de ferramentas focadas em Softwares Sociais que atraem cada dia mais usuários, movimentando grandes montantes.

Nessa perspectiva, o GeoCities foi lançado na Internet no ano de 1994, permitindo que fossem hospedadas informações coletivas e colaborativas sobre vários assuntos em categorias agrupadas por cidades. Um ano depois desse primeiro serviço, o norte-americano Randy Conrads criou, o que é reconhecida como a primeira rede social online, o ClassMates (2017), com o intuito de reunir colegas de faculdade categorizados por anos e turmas. O serviço era pago, porém, segundo o próprio Site, chegou a 50 milhões de cadastros e permanece ativo. Já em 1997, o Sixdegrees fora criado por Andrew Weinreich, trazendo conceitos atuais das redes sociais virtuais, proporcionando a adição de um perfil que podia ser visualizado por outros usuários, ferramentas de trocas de mensagens e adição de contatos.

A partir desse marco então, em 2002, o Friendster fora desenvolvido e disponibilizado prometendo transportar amizades do mundo real para o mundo virtual, chegando ao número de 3 milhões de usuários em poucos meses. Outro ponto importante neste ano foi o aparecimento do Fotolog, que chegou a abrigar cerca de 22 milhões de contas criadas para compartilhamento de fotos pessoais. E conforme dito pelo próprio site, “o que faz o Fotolog especial não é o simples fato de publicar fotos, mas sim a maneira fácil de se conectar com outras pessoas” (FOTOLOG, 2017). O Fotolog ainda está ativo atingindo o número de 600 milhões de compartilhamento de imagens e algo em torno de 4,4 bilhões de visualizações por mês.

Nesse histórico, o MySpace, no ano de 2003, já trazia o recurso de compartilhamentos de fotos e músicas com a ideia de divulgar o trabalho tanto de artistas famosos quanto de entusiastas no início da carreira. Conforme dados da própria empresa, o MySpace continua dando acesso a mais de 50 milhões de vídeos e faixas musicais (MYSPACE, 2017). Ainda nesse mesmo ano, surgiu outra rede social virtual focada na reunião de contatos

profissionais, o LinkedIn. Seguindo a própria rede, a missão do LinkedIn é “simples: conectar profissionais do mundo todo, tornando-os mais produtivos e bem-sucedidos” (LINKEDIN, 2017). A partir dessa motivação, a rede social virtual se popularizou atuando como hospedagem de currículos virtuais, especialmente muito usada pelos profissionais de Tecnologia da Informação.

Com base no sucesso dos primeiros Softwares Sociais, as redes sociais virtuais se popularizaram. Em 2004, três grandes *softwares* foram disponibilizados ao público: o Flickr, o Orkut e o Facebook, que será detalhado no tópico que se segue. O Flickr surgiu em fevereiro trazendo a ideia de um site de hospedagem e compartilhamento de imagens (FLICKR, 2017). Ainda no mesmo ano, um dos Softwares Sociais mais famosos fora lançado, o Orkut. Desativado em setembro de 2014, o Orkut chegou a movimentar cerca de 1 bilhão de mensagens trocadas em 120 milhões de tópicos de discussão em 51 milhões de comunidades, no intuito de reunir usuários e compartilhar experiências.

Posteriormente, em 2005, o Youtube teve sua fundação baseada na ideia da criação e compartilhamento de vídeos. Ainda, entre os lançamentos das redes sociais virtuais mais famosas, está o Twitter em 2006, com a função de *microblogging* para compartilhamento de informações rápidas. No ano de 2010 então, surgiu o Instagram para edição e compartilhamento de fotos pessoais e em 2011, surgiu a rede social virtual Google+, sucessora do Orkut. Nesse contexto então, as redes sociais “tornaram-se a nova mídia, em cima da qual a informação circula, é filtrada e repassada; conectada à conversação, onde é debatida, discutida e, assim, gera a possibilidade de novas formas de organização social.” (RECUERO, 2011, p.15).

Com base nesse pequeno histórico sobre as redes sociais virtuais mais usadas, conclui-se então que, utilizando ainda as ideias de Sotero, com o advento da Internet e as transformações sociais provocadas pelas inovações tecnológicas, as relações entre as pessoas passaram a ser transcritas de modo a registrar tudo aquilo que antes permeava o imaginário humano, mas que hoje fica tudo registrado através de publicações online nas redes sociais virtuais. (SOTERO, 2009, p.2). Dessa forma então, as redes sociais virtuais tornaram-se ferramentas para disseminação de informação e construção de relações sociais. Sendo assim, abaixo serão apresentados os Softwares Sociais que representam o maior grupo de usuários hoje no mundo.

### 2.3.2.1. Aplicativo Social Instagram

Na área da informática, um aplicativo trabalha com o intuito de oferecer certas funcionalidades aos usuários utilizando recursos de um sistema operacional principal. Esses aplicativos podem ter variadas aplicações no dia a dia conforme o objetivo para os quais foram projetados, sejam eles de simples despertadores, agendas digitais, editores de fotos e vídeos, comunicação entre usuários, entre outras funcionalidades. Utilizando-se então desses recursos, vários aplicativos foram desenvolvidos ao longo dos anos com o objetivo de abrigar uma rede social virtual, como, por exemplo, o Instagram.

O Instagram foi fundado no dia 06 de outubro de 2010 por dois engenheiros de *software* formados na Universidade de Stanford, Palo Alto – Califórnia, o norte-americano Kevyn Systrom e o brasileiro Mike Krieger. A rede social virtual do Instagram dispõe hoje de uma comunidade de usuários que ultrapassa a marca de 500 milhões de contas ativas (INSTAGRAM, 2017a). Segundo a própria página do Aplicativo Instagram, este tem o intuito de contar histórias através do compartilhamento de imagens de maneira divertida, levando o usuário a compartilhar seus momentos e a acompanhar a vida dos amigos através de fotos (2017a).

A motivação inicial da criação do aplicativo pelos dois engenheiros estava em “resgatar a nostalgia do instantâneo cunhado ao longo do tempo de vários anos pelas clássicas Polaroids, câmeras fotográficas de filme, cujas fotos revelavam-se no ato do disparo” (PIZA, 2012). E embora o aplicativo cumpra essa primeira função a qual foi proposto, se tornou uma opção de *marketing* tanto para personalidades famosas, quanto entre as empresas. Muitas dessas empresas dispõem de perfis oficiais para divulgação de produtos e serviços de maneira interativa com seu público-alvo, assim como o próprio aplicativo trabalha com propagandas como parte da arrecadação financeira da empresa.

A princípio, o aplicativo Instagram era disponibilizado apenas para usuários da marca iPhone. Nessa sua primeira fase o aplicativo não era tão conhecido ainda no Brasil devido ao número reduzido de aparelhos da marca, porém, em nível mundial alcançou a marca de 1 milhão de usuários no seu primeiro mês de disponibilidade na Apple Store (loja de aplicativos da Apple). Após o lançamento da versão do aplicativo para o sistema Android, a quantidade de *downloads* bateu recordes, sobretudo entre o público brasileiro. Esse sucesso imediato despertou o interesse do gigante Facebook, que adquiriu o *software* por US\$ 1 bilhão de dólares

em apenas uma semana após a disponibilização na GooglePlay (loja de aplicativos Android), valor que na época foi dado como a maior transição comercial na compra de um aplicativo (ESTADÃO, 2014). Como dito ainda pelo Estadão, em 2014 o aplicativo chegou a marca de 200 milhões de usuários, levando o Brasil a um dos 5 países com mais contas ativas no mundo, que em 2015 alcançou a marca de 30 milhões de usuários entre a marca mundial de 300 milhões.

Sendo assim, a partir da compra do aplicativo em questão pelo Facebook, o Instagram, que embora ainda funcione de maneira autônoma possibilitando a opção de criar uma conta direto na rede social virtual, disponibiliza o recurso de permissão de *login* com a conta do Facebook. Dessa forma, o usuário pode conectar as duas redes simultaneamente, permitindo que as fotos editadas no Instagram sejam publicadas também no perfil do Facebook, com possibilidade de inserção da localização, assuntos conforme a ideia da foto e marcação de amigos. Importante salientar ainda que o aplicativo conta com as funcionalidades de curtir e comentar imagens postadas.

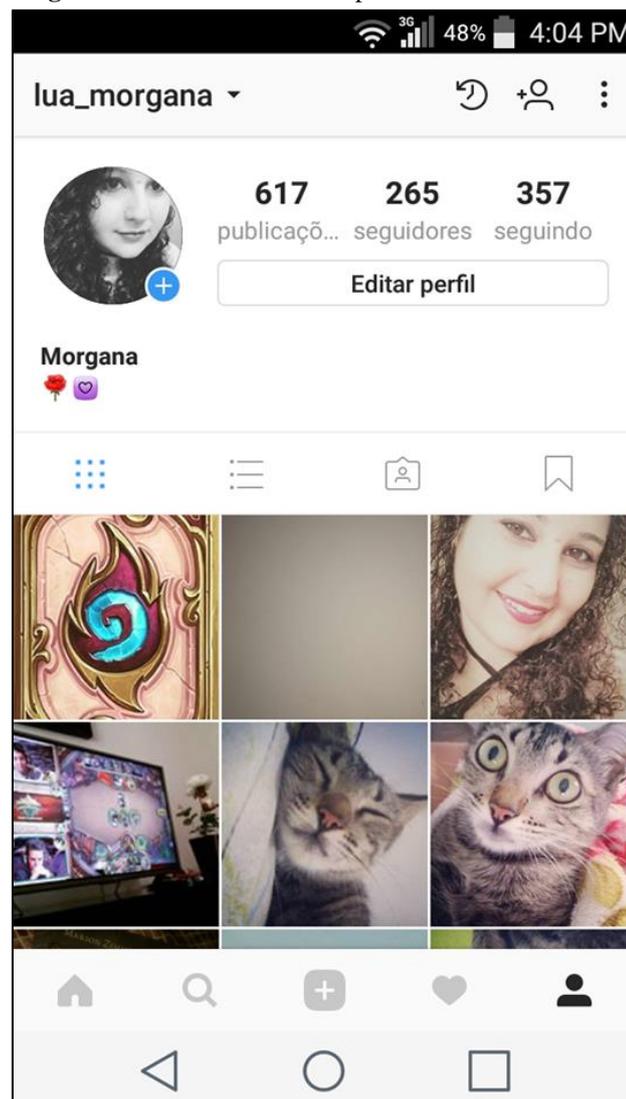
Ainda, utilizando a política CRM (*Costumer Relationship Management*) ou Gestão de Relacionamento com o Cliente, o aplicativo possibilita relacionar as duas redes sociais através das informações de contatos, propagandas, páginas e interesses facilitadas com o uso das *Hashtags* (símbolo (#) seguido de um termo que dá significado a imagem). Permite também a interação entre as pessoas e localizações já que muitos desses usuários procuram não apenas fotografar momentos, buscam o seu lugar na rede social virtual, buscando visibilidade e seguidores. Desta forma, o aplicativo se tornou um dos mais famosos no ramo, movimentando cerca de 500 milhões de contas e seus usuários chegam ao número de 4,2 bilhões de curtidas diárias. Como confirmado então por Silva (2013, p. 04), pode-se:

Dizer que este aplicativo consolida a demanda narrativa e de visibilidade do sujeito contemporâneo. Por esta e outras razões mobiliza milhões de pessoas, confrontando o modelo convencional de se fotografar mesmo na era digital e otimizando o processo de edição das imagens.

Durante essa popularização do Instagram, uma curiosidade importante deve ser destacada: o uso das *hashtags*. Esse uso se espalhou rapidamente se tornou um costume entre os membros. Um exemplo desse uso é o da *Hashtag* “#instafood”, que tornou o Instagram conhecido como a rede social de fotografar pratos, sobretudo entre os usuários brasileiros. Entre várias sátiras, piadas e propagandas, o ato cunhou em pouco tempo um costume entre os usuários, o de fotografar os pratos assim que chegam à mesa, marcando amigos e referenciando a localização do estabelecimento de modo a fazer propaganda da marca e do local.

Nesse contexto, a ideia da utilização dessa rede social virtual também está atrelada a visibilidade e a aceitação do público sobre as fotos tiradas e editadas rapidamente no editor do aplicativo. Sendo assim, quanto maior é a aceitação e repercussão das imagens ou dos assuntos entre os usuários, mais conhecido e famoso fica o autor. E com essa fama, mesmo que passageira, a criação de tendências entre os membros da rede social fortalece a ideia de que a cultura de terminado recurso online é a cultura dos seus criadores de conteúdo. Nesse contexto, como confirmado por Silva (2013, p.06), “o Instagram está na moda expondo consigo o ponto de vista da intimidade, das relações de consumo, das experiências do sujeito. Tal exposição pressupõe uma espera ou convicção na promessa de ser visto, não ser esquecido”. A seguir, pode ser visualizada, na Figura 1, a tela do Perfil de um usuário do Aplicativo Instagram para x’a Plataforma Android:

**Figura 1** – Tela do Perfil do Aplicativo Android



Fonte: Autoria Própria (2017).

### 2.3.2.2. Plataforma de Vídeos Youtube

Como dito anteriormente, com a evolução tanto dos computadores quanto da Internet em meados de 1990, várias plataformas de hospedagem de textos e imagens pessoais foram surgindo, e com elas, emergiu o interesse em apresentar a possibilidade aos usuários de carregarem seus vídeos em suas redes sociais virtuais. Argumentado por Torres, as redes sociais virtuais se tornaram (2009, p. 44) “uma rede de milhões de pessoas, de todas as classes sociais, que buscam informações, diversão e relacionamento e que comandam, interagem e interferem em toda e qualquer atividade ligada à sociedade e aos negócios”.

Nessa perspectiva então, em fevereiro de 2005, surgiu o Youtube, atuando como plataforma de hospedagem e compartilhamento de vídeos pessoais. Vale ressaltar que o Youtube foi idealizado a partir da necessidade de um dos seus criadores em encontrar vídeos que pudessem ser facilmente utilizados para ilustrar matérias jornalísticas. Lembrando que na época era muito difícil encontrar vídeos liberados para incorporação em matérias online que estampassem fatos de eventos esportivos, catástrofes naturais e gafes de celebridades em grandes eventos. Esses vídeos só eram encontrados em sites privados e só podiam ser assistidos e não utilizados de outras formas, não havendo uma plataforma dedicada ao compartilhamento de vídeos de usuários comuns.

Sendo assim então, o Youtube fora fundado pelo design Chad Hurley e pelos Cientistas da computação Steve Chen e Jawed Karim, até então desenvolvedores do PayPal, (serviço de banco na Internet, que possibilita transferências de dinheiro através do e-mail). O Youtube surgiu com a ideia de proporcionar soluções rápidas no qual qualquer pessoa pudesse assistir, carregar e hospedar seus vídeos online e compartilhar os links com os amigos nas redes sociais virtuais e/ou através dos programas de trocas de mensagens, assim como utilizá-los em blogs e outras plataformas de compartilhamento. Segundo a própria página:

YouTube oferece um fórum para as pessoas se conectarem, se informarem e inspirarem umas às outras por todo o mundo, bem como atua como plataforma de distribuição para criadores de conteúdo original e anunciantes grandes e pequenos. (YOUTUBE, 2017a).

A princípio, a ideia foi debatida e os criadores resolveram desenvolver um projeto que abrigasse todas essas ideias. O domínio (youtube.com) foi ativado já no dia 15 de fevereiro de 2005 e o desenvolvimento do software se iniciou, inclusive sendo disponibilizadas

prévias do site para testes preliminares. No dia 23 de abril de 2005 o primeiro vídeo foi postado no site por Jawed, intitulado “Me at the zoo”, um vídeo sobre a visita no zoológico de San Diego, na Califórnia. Outro dado interessante trata-se do nome atribuído a página, no qual em variadas entrevistas, os criadores afirmaram que a escolha partiu da ideia do usuário como um criador, “YouTube”, ou seja, “você transmite”.

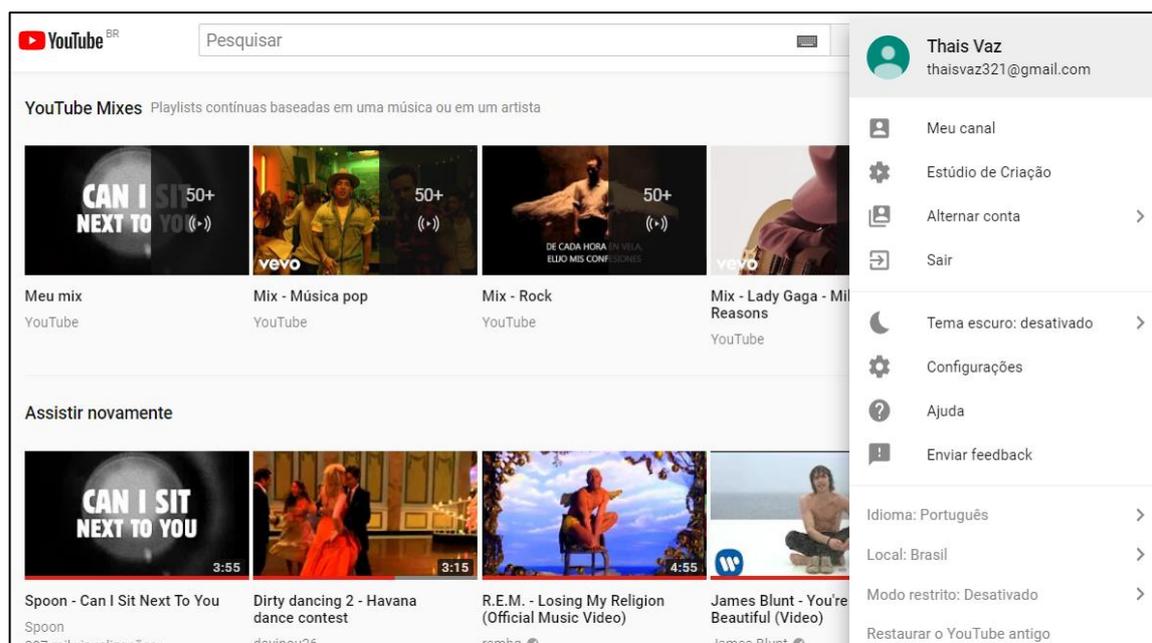
No fim de 2005, o Youtube já era muito popular entre os usuários devido à facilidade de buscar, carregar e visualizar vídeos na plataforma. Já fazia muito bem a função que os criadores esperavam: compartilhamento de vídeos pessoais. O que os criadores não esperavam é que, além disso, o Youtube se tornasse uma maneira de informar pessoas ao redor do mundo e criando celebridades instantâneas a partir de vídeos pessoais. Sendo assim, mais de 20 mil novos vídeos já eram disponibilizados diariamente e mais de 100 mil visualizações eram realizadas, com conteúdo variado: desde tutoriais de temas diversos até vídeos de crianças, gatinhos engraçados, paródias de músicas, pessoas em performances fora do seu estado normal, vídeos de momentos em família, famosos flagrados por anônimos em momentos pessoais, assim como anônimos tentando a fama.

Com essa quantidade de acessos, disponibilizando cerca de 65 mil novos vídeos por dia em 2006, o Youtube se popularizou depressa chamando a atenção do gigante Google que adquiriu a companhia por U\$S 1,65 bilhão de dólares em ações. Desde a negociação, ficou combinado que os fundadores e os 65 funcionários passariam a trabalhar para a Google, assim como o Youtube não teria sua marca alterada. A partir daí o Youtube começou a utilizar o AdSense, uma ferramenta de publicidade da própria Google que paga por propaganda visualizada, atraindo marcas e pessoas que queriam ganhar dinheiro com os vídeos, como os chamados “Youtubers”. Estes gravam vídeos sobre variados assuntos e os disponibilizam online, gerando discussões de conteúdo nos comentários da página, criando tendências que são copiadas pelos seguidores. Dessa forma então, o Youtube passou a ser mais uma rede social virtual em que “o conteúdo é produzido pelos próprios consumidores, e que geram informações atualizadas sobre basicamente qualquer atividade econômica, produto ou serviço do planeta.” (TORRES, 2010).

Interessante salientar que além das funcionalidades do canal para usuários comuns, o Youtube oferta ferramentas especiais para criadores profissionais de conteúdo, os Youtubers. Para participar, os usuários necessitam se encaixar em algumas exigências do programa de criação, como serem ativos postando vídeos em dois dias diferentes do mês, alcançando um determinado número de visualizações e seguidores, dentre outras regras.

Segundo o próprio Youtube, que disponibiliza ajuda específica aos criadores de conteúdo, qualquer pessoa que se encaixe nos requisitos do programa pode ingressar na Youtube Creator Academy (YOUTUBE, 2017d). Na Figura 2, logo em seguida, pode ser visto um recorte da tela principal do Youtube:

**Figura 2 - Tela Principal do Youtube**



**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Dessa maneira, o Youtube ganhou também um aplicativo para operar tanto os sistemas iOS da Apple quanto no Android, já vindo instalado na versão de fábrica desses *smartphones*. O aplicativo trouxe a possibilidade de assistir vídeos em qualquer lugar desde que haja conexão com a rede de dados da Internet. Sendo assim, segundo a própria marca, o Youtube “tem mais de um bilhão de usuários, quase um terço dos usuários da Internet e, a cada dia, as pessoas assistem a milhões de horas de vídeos no YouTube e geram bilhões de visualizações” (YOUTUBE, 2017b). Segundo dados da própria empresa, esses indivíduos são adultos que estão entre 18 e 49 anos e que utilizam a plataforma em 88 países que contam com versões próprias em 76 línguas que abrange cerca de 95% dos usuários da Internet, serviço esse que continua em constante crescimento. Importante lembrar que a plataforma está sempre se preocupando e discutindo com seus usuários e colaboradores as políticas de uso e responsabilidades dos autores, já que existe a preocupação com o conteúdo dos vídeos disponibilizados, sugerindo sempre um bom uso do serviço.

### 2.3.2.3. A Rede Social Facebook

O Facebook está entre as redes sociais virtuais mais utilizadas no mundo. Se popularizou rapidamente reunindo pessoas por laços de amizades locais e/ou virtuais. Fundado no dia 04 de fevereiro de 2004, Mark Zuckerberg e os fundadores colaborativos Dustin Moskovitz, Chris Hughes e Eduardo Saverin deram início ao projeto que viria se tornar o Facebook. O Facebook foi “explicitamente concebido e projetado por Zuckerberg e seus colegas como uma ferramenta para melhorar o relacionamento com as pessoas [...]” (KIRKPATRICK, 2011). Importante salientar que a primeira motivação para a criação do Software Social Facebook partiu de uma revolta pessoal de Mark contra a Universidade de Harvard que se opunha a disponibilizar um Mural de Fotos dos alunos da instituição.

Sendo assim, assumindo o compromisso de criar uma rede social online onde pudesse reunir perfis pessoais, em março de 2004 o Facebook fez sua primeira expansão saindo dos alojamentos de Harvard e ganhando os estudantes de Stanford, Columbia e Yale. Kirkpatrick (2011), cita que dentre um dos motivos desse sucesso do Facebook está na forma com que “desde o início, quando começou a se popularizar nos alojamentos de estudantes, O Facebook tem uma aparência simples, limpa e organizada”. Vale a pena reiterar que dentre os objetivos do O Facebook desde a sua concepção, está na importância da criação de perfis com informações verdadeiras. Nesse caso, perfis com informações falsas são mal vistos entre os usuários, e se denunciados, podem ser excluídos por não seguir o propósito da comunidade.

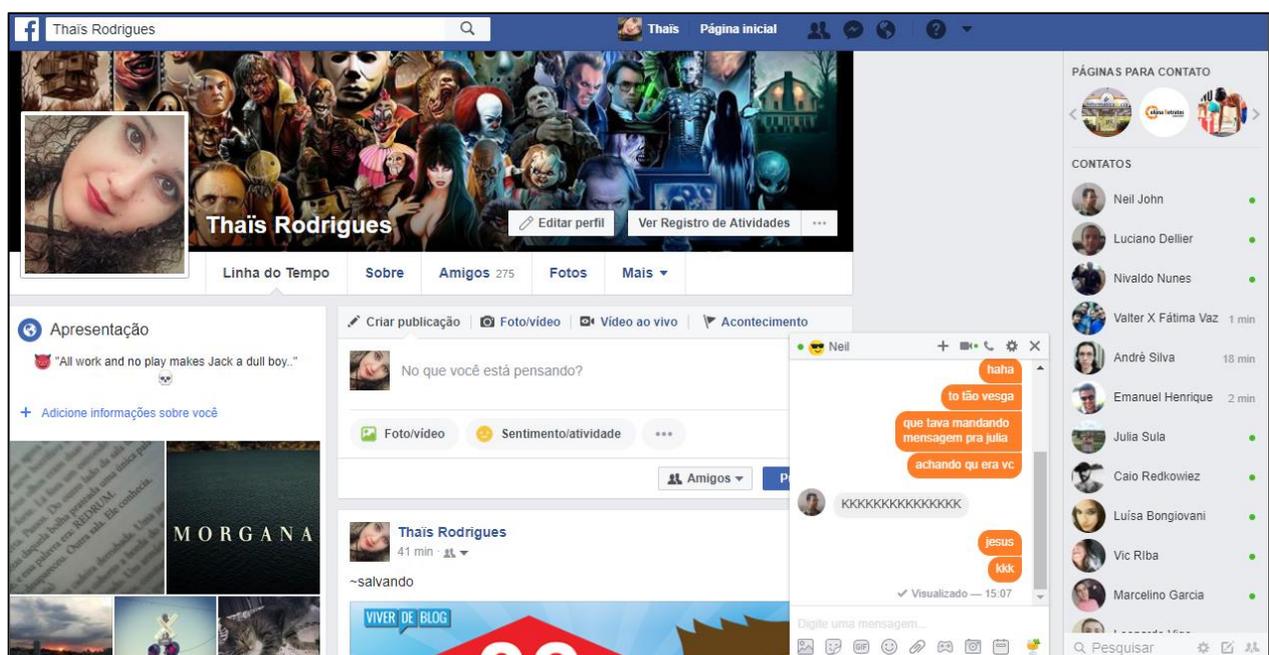
A partir daí então, em setembro de 2004, o recurso Mural fora adicionado, proporcionando aos usuários um local para publicar mensagens contendo texto. Já em dezembro do mesmo ano, o Facebook alcançou 1 milhão de usuários, lembrando que a rede social virtual ainda estava restrita a cerca de 800 Universidades americanas. Em 2005, pensando na popularidade, o Facebook se expandiu para atender as escolas de Ensino Médio (FACEBOOK, 2017a). Dessa forma, o ano mais importante do Facebook foi em 2006, além da primeira versão do aplicativo para celulares, o Facebook começou a se expandir para atender redes profissionais, alcançando milhares de empresas interessadas em anunciar produtos e serviços. Já no dia 26 de setembro de 2006, o Facebook abriu a rede para abranger qualquer usuário, chegando no final de dezembro com 12 milhões de usuários e no final de 2007, após lançamentos de recursos voltados aos anúncios, o Facebook alcançou algo em torno de 58 milhões de perfis cadastrados no mundo.

Dando um salto em sua história, em abril de 2008 o Facebook lançou o Bate Papo entre contatos. Interessante lembrar que nesse período o aplicativo MSN, estava entrando no início do seu fim e o bate papo do Facebook foi muito bem-aceito pelos usuários por ser leve e fácil, não necessitando de instalação. Outro ponto interessante da história do Facebook aconteceu em 2009, em que o botão Curtir fora adicionado, uma das marcas registradas do serviço se tornando gíria entre os usuários da Internet. No Final de 2009, os usuários giravam em torno dos 360 milhões de contas, como confirmado por Kirkpatrick (2011):

O software do Facebook imprime uma característica viral à informação. As ideias do Facebook têm a capacidade de se espalhar pelos grupos e fazer com que um grande número de pessoas tome conhecimento de algo quase simultaneamente, propagando-se de uma pessoa para outra e para muitas com uma Facilidade rara, como um vírus.

No dia 12 de outubro de 2015, o Facebook anunciou que sua base de dados já possui mais 500 milhões de contas E como dito por Kirkpatrick (2011), o Facebook “muda a forma como as pessoas se comunicam e interagem, como os comerciantes vendem seus produtos, como os governantes chegam aos cidadãos e até como as empresas operam”. Ainda utilizando dados da própria empresa, em abril de 2015, o Facebook já abrigava cerca de 40 milhões de páginas comerciais. Já a quantidade de usuários girou em torno de 1 bilhão de contas. Na figura 3, logo abaixo, pode ser visto a imagem de um perfil pessoal do Facebook.

**Figura 3 - Tela do Perfil do Facebook**



**Fonte:** Autoria Própria (2017).

### 3. UMA VISÃO DA CULTURA DA INTERNET

Como fora visto na história dos computadores e da Internet, as novas tecnologias digitais trouxeram renovações em diversos processos da comunicação, de mercado e nos relacionamentos humanos. Ao pensar sobre a forma com que a Internet vem modificando hábitos na vida dos usuários, ficam evidentes os impactos que ela causou com a possibilidade de criação de comunidades online, ofertando ambientes propícios à liberdade de expressão e criação e na oferta de serviços e produtos. Porém, embora a liberdade seja uma noção comum entre os usuários da Internet, estes não utilizam uma tecnologia neutra, pois seu uso é motivado por necessidades sociais específicas. Como salientado por Braga (2010, p. 375):

(...) a tecnologia, como qualquer produto social não é neutra: sua criação ou adoção por comunidades específicas é guiada por interpretações sobre o potencial que elas têm para satisfazer necessidades sociais específicas. Em outras palavras, a direção do desenvolvimento tecnológico e das mudanças sociais dele advindas está sempre ligada à valores e ideologias culturais preexistentes que podem também mudar em novas direções quando a adoção dessa tecnologia transforma a própria natureza das práticas sociais pré-existentes.

Sendo assim, a Internet tem sido a plataforma que mantém ativa muitas redes sociais virtuais e estas provocam transformações nos setores políticos e econômicos, gerando uma cultura de sociedade em rede que, conectada, dando forma a utilização das ferramentas virtuais. Essa sociedade conectada consome e é consumida pelos negócios da Internet, e visando essa demanda, o mercado vem se utilizando da visibilidade gerada pela Internet para criar meios de produção e reprodução de costumes de consumo. Essa mesma sociedade ainda é organizada a fim de aproveitar os aspectos políticos e sociais presentes nas organizações online.

Nessa perspectiva então, é importante entender que as transformações nas relações provocadas pelas inovações tecnológicas ligadas à Internet são marcas da sociedade atual, dependem da cultura local e da forma de organização política, social e econômica dos usuários. Sendo assim, faz-se necessário compreender estes aspectos presentes na sociedade em rede e na cibercultura, entendendo como os fatores da Internet e das Redes Sociais Virtuais influenciam a economia, a política e a sociabilidade dos usuários. Esse processo de análise se torna imprescindível para a compreensão das manifestações violentas na Internet através da propagação de discursos de intolerância, cyberperseguição e o Cyberbullying, que está entre os objetivos desse estudo.

### 3.1. A CULTURA DAS REDES: A TECNOLOGIA DIGITAL

Observando os históricos apontados nesse estudo, assim como a maneira de expectar o espaço da Internet é possível fazer uma conexão entre os fatos em si e os impactos que esses causaram na vida e relações humanas, sejam estas: sociais, políticas, econômicas, etc. Tanto os computadores quanto as redes de Internet se desenvolveram como promessas de melhoria e automação de diferentes processos, permeados pelo discurso de facilitação da vida cotidiana, simplificação e aproximação da comunicação, rapidez nos processos, liberdade de criação e adaptação programas e equipamentos, possibilitando expansão de práticas. Um exemplo disso está nos computadores que adentraram ao mercado pela perspectiva de realização de operações rápidas e com estimativas exatas, vendendo a ideia de que velocidade de processamento de dados ocasiona em maior produtividade, com maior confiabilidade dos dados nos resultados computados.

A produção desses computadores teve seu impulso tanto em desenvolvimento quanto em vendas motivadas pelas disputas das grandes e influentes empresas. Estas tinham como objetivo fomentar as inovações tecnológicas, já que passaram a investir no desenvolvimento tanto de tecnologias de novos *hardwares* quanto de potentes produtos de *softwares* focados em seus sistemas de negócios. Com essa prática ficou cada vez mais evidente que quanto mais eram apresentadas novas tecnologias acopladas ao computador ou aplicações em programas para solução de problemas específicos, mais mercado essas marcas conquistavam e mais inovações eram aguardadas. Esse costume é algo que figura ainda hoje, já que os usuários estão sempre à espreita de novas mudanças tecnológicas. Como visto por Castells (2003, p. 8), entende-se:

No final do século XX, três processos independentes se uniram, inaugurando uma nova estrutura social predominantemente baseada em redes: as exigências da economia por flexibilidade administrativa e por globalização do capital, da produção e do comércio; as demandas da sociedade, em que os valores da liberdade individual e da comunicação aberta tornando-se supremos; e os avanços extraordinários na computação e nas telecomunicações possibilitados pela revolução microeletrônica.

Dessa forma, como visto no breve histórico das primeiras redes físicas de computadores, a Internet surgiu de um apelo político americano por meio da necessidade militar de duplicar e distribuir dados que pudessem ficar geograficamente distantes e serem facilmente recuperados. Vale salientar também que as primeiras redes de computadores e manifestações

online da Internet, que ainda se denominava Arpanet, se moldavam através da colaboração de pesquisadores em laboratórios das universidades e departamentos militares de pesquisa, evidenciando a liberdade de criação entre os envolvidos. Como dito por Castells (2006, p. 17), “a história da Internet fornece-nos amplas evidências de que os utilizadores, particularmente os primeiros milhares, foram, em grande medida, os produtores dessa tecnologia”.

Nessa visão, a Internet se tornou popular ao usuário comum pela possibilidade de comunicação rápida com outros usuários a partir do envio de imagens, fotos, vídeos através dos e-mails, das mensagens instantâneas e outros *softwares* capazes de criar uma ponte de comunicação. Dessa forma, a organização de pessoas em redes sociais virtuais de diferentes contextos se tornou possível, onde essas “redes de tecnologias digitais permitem a existência de redes que ultrapassem os seus limites históricos” (CASTELLS, 2006, p.18). Esses limites históricos, como visto nas definições de redes sociais, eram particulares à vida privada das pessoas, comumente limitados a sua localização, poder de locomoção e influência social no grupo, já que as pessoas constituíam círculos de redes sociais com seus vizinhos, amigos do trabalho, da escola, da igreja ou de qualquer contexto no qual pertenciam. À vista disso, com a atualização do conceito de redes sociais passando a figurar na Internet através das redes sociais virtuais, entende-se que “sua lógica chega a países de todo o planeta e difunde-se através do poder integrado nas redes globais de capital, bens, serviços, comunicação, informação, ciência e tecnologia” (CASTELLS, 2006, p. 18).

Partindo então dessa ideia, em um ponto de vista social do uso das tecnologias, vale a pena ressaltar que as tecnologias digitais se tornam condicionantes e não determinantes nos processos humanos. Suas construções e aplicações não são neutras, levando a crer que as primeiras manifestações e anseios de uso delas figuram até hoje, condicionando usuários a criar métodos de uso, já que, como salientado por Lévy (1999, p. 26) “uma técnica não é nem boa, nem má (isso depende dos seus contextos, dos usos e dos pontos de vista), tampouco neutra [...]”. Desse modo, compreende-se que as tecnologias digitais presentes no cotidiano, tanto das grandes organizações quanto de usuários autônomos, são permeadas pela ideia da liberdade e cooperação dos primeiros usuários e desenvolvedores. Estes são influenciados pelos processos econômicos, políticos e sociais, embora haja muito apelo da indústria midiática nesses contextos de uso das redes sociais.

Seguindo o que fora dito acima, essas tecnologias digitais são ainda popularizadas pela ideia da efetividade e rapidez das atividades desenvolvidas acarretando na confiabilidade dos dados resultantes, bem como na ideia da liberdade dos primeiros

desenvolvedores online. Essas práticas condicionam muitos usuários a acreditarem que as possibilidades da Internet e novas tecnologias digitais sempre serão renovadas através da aplicação de novas ferramentas e usos. Porém, esses usos não determinarão os impactos que as tecnologias causarão na vida e nas relações entre os usuários.

Levando essas informações em conta, o estudo das tecnologias como resultados da liberdade de desenvolvimento na cooperação de usuários e desenvolvedores e da aplicação de uma inteligência coletiva começam a figurar nesse contexto de criação. Tornou-se possível entender que o espaço virtual deu um novo suporte para o desenvolvimento de uma relação de cooperação entre estudos e pesquisas, já que a colaboração em comunidades de estudos se tornou viável. Esses desenvolvedores, pesquisadores e usuários passaram a trocar dados entre si e a cooperar em fóruns de discussões sobre novas práticas e técnicas, conduzindo o desenvolvimento de projetos e ferramentas de maneira cooperativa e colaborativa. Nessa perspectiva, como salientado por Lévy (1999, p. 24), a revolução tecnológica que a Internet e os computadores:

[...] encarna, por fim, o ideal de cientistas, de artistas, de gerentes ou de ativistas da rede que desejavam melhorar a colaboração entre as pessoas, que exploram e dão vida a diferentes formas de inteligência coletiva e distribuída.

Partindo dessa premissa é importante salientar que a maioria das transformações que a Internet sofreu ao longo dos anos são frutos de redes de colaboração de desenvolvimento. Essas redes são formadas por diferentes investidores, desenvolvedores, usuários de teste, usuários finais, sobretudo com as práticas de desenvolvimento baseados em Softwares Livres, com o intuito de cooperação entre todos os membros de diferentes formações em qualquer parte do mundo, que copiam, modificam, incrementam, testam e distribuem novas versões desses programas abertos. Então, como dito por Castells (2006, p.17), “a sociedade é que da forma à tecnologia de acordo com as suas necessidades, valores e interesses das pessoas que utilizam as tecnologias”. Portanto, se torna necessário conhecer e entender como se organiza essa sociedade em rede para então conhecer a cultura advinda dela, considerando os parâmetros econômicos, políticos e sociais que são propagados por usuários e organizações nas páginas e postagens das redes sociais virtuais.

### 3.2. ORGANIZAÇÃO ECONÔMICA DA SOCIEDADE CONECTADA

Ao definir sociedade em rede, Castells (2006, p. 20) diz que essa se configura como uma estrutura operada pelas tecnologias de comunicação e informação, sempre atualizadas. Essa sociedade em rede abrange várias linhas, sobretudo na área econômica, na qual influi grande impacto nas relações de seus consumidores e ao mesmo tempo é influenciada pelas práticas dessa sociedade. Em suas palavras:

A sociedade em rede, em termos simples, é uma estrutura social baseada em redes operadas por tecnologias de comunicação e informação fundamentadas na microelectrônica e em redes digitais de computadores que geram, processam e distribuem informação a partir de conhecimento acumulado nos nós dessas redes.

Sendo assim, quando a revolução da tecnologia da informação atingiu o mundo por volta dos anos de 1980, engatilhou uma reestruturação do sistema capitalista. Esse sistema, ao mesmo tempo que impulsionou o desenvolvimento de novas tecnologias digitais, se portou como usuário e difusor destas, incorporando os princípios do informacionalismo em suas práticas. Esses princípios valorizam o desenvolvimento tecnológico, o acúmulo de capital de dados e informações e a rapidez nos processos, que se tornaram itens valiosos no ponto de vista operacional. Nesse panorama, a área econômica se tornou uma das grandes produtoras de cultura das massas, sobretudo vinculada às redes sociais em fixação de marcas e propagandas, já que “a economia baseada na Internet permite que o espetáculo seja um meio de divulgação, reprodução, circulação e vendas de mercadorias” (KELLNER, 2004, p. 5).

Nessa visão então, Castells (2006) define economia em rede como “uma nova e eficiente forma de organização da produção, distribuição e gestão, que está na base do aumento substancial da taxa de crescimento da produtividade [...]”. Nessa ideia, acredita-se que tanto nos períodos de crescimento e difusão das redes de comunicação, quanto na propagação das tecnologias digitais de comunicação e informação, desde as primeiras apresentações dessas tecnologias até os dias de hoje, o mercado assumiu uma busca crescente de pessoal qualificado e disposto a encarar as rápidas mudanças. Houve a grande renovação por parte das propagandas cada vez mais focadas nas necessidades individuais, assim como uma organização baseada nas redes, que tem tornado possível a configuração de mercado demonstrada hoje. Nesse mercado, a informação tem valor tanto na gestão das empresas, quanto externamente, no relacionamento e na interação com os clientes, fornecedores e parceiros comerciais.

Partindo então desse ângulo, as inovações tecnológicas permeadas pelos estudos científicos nas universidades apresentam tecnologias tanto para produção, quanto para distribuição, comunicação e tudo mais necessário para transformar uma empresa local em uma organização competitiva em níveis globais. Essas renovações fomentaram a necessidade de pessoal qualificado para operar e manter as novas tecnologias. Pessoal este dotado de uma capacidade de adaptação aos diferentes meios tecnológicos que são modificadas com enorme velocidade e tudo isso assomado aos processos e projetos condizentes com a nova forma de organização baseada nas redes (CASTELLS, 2006, p. 20). Interessante salientar também que nesse cenário dos computadores na vida organizacional, as instituições de ensino começaram a ampliar a formação na área de informática, focando em operação e desenvolvimento.

Por outro lado, considerando as empresas e organizações que utilizam a Internet como ferramenta de vinculação e expansão das marcas, serviços e produtos, em uma questão ligada a propaganda e criação de material de divulgação das organizações em redes sociais, observando as organizações que mais se destacam no cenário mundial hoje, nota-se que essas fixam seus logotipos, produtos e promoções aos canais mais importantes, sobretudo utilizando o potencial de circulação de informação das redes sociais virtuais para gerir suas estratégias de venda e lucros. Como observado por Kelnner (2004, p. 6), essas empresas utilizam estratégias “para ser bem-sucedidas no ultracompetitivo mercado global, as corporações precisam fazer circular suas imagens e marcas para que os negócios e a publicidade se combinem nos mecanismos de divulgação [...]”.

Nessa perspectiva então, o mercado tem se modificado para atender as exigências das comunidades online. Pequenas empresas acabam se unindo para ganhar alcance e significância a fim de se destacar no mercado, sendo possível compartilhar dos mesmos recursos tecnológicos em cooperação. Podem ainda ganhar mais espaço quando vinculam suas marcas na Internet, sobretudo nas redes sociais virtuais, como o Facebook, que dispõe de uma plataforma de divulgação voltada para empresas de pequeno e grande porte. Essas bases incorporam propagandas predefinidas que podem ser por imagens, texto e vídeos aos perfis dos usuários selecionados.

Nessa ideia, as grandes empresas, que também utilizam recursos de propagação e vinculação de suas marcas nas mídias, acabam se descentralizando dos grandes centros físicos de mercado. Essas empresas podem alcançar variadas localidades, tornando cada fragmento de si autônomo, porém ao mesmo tempo interligado, atuando e se propagando conforme o contexto, a localidade e as necessidades do seu público-alvo. Público esse que está sempre

atento aos projetos, serviços e produtos da empresa, levando a “transformar seus logotipos ou “trademarks” em pontos de referência conhecidos na cultura contemporânea” (KELLNER, 2004, p. 6), salientando que “o marketing de cada uma delas está sempre voltado à elaboração de um pacote de produtos capaz de induzir o consumidor a associar suas preferências às marcas por elas exploradas” (RÜDIGER, p. 24).

Vale ressaltar ainda que, nesses contextos citados acima, tanto as empresas grandes quanto pequenas organizações têm suas unidades físicas, cumprem suas obrigações legais e seus compromissos com as regularidades do estado na qual estão localizadas. Essas empresas mantêm suas propostas de acumulo de capital, operando em uma rede automatizada de negócios, buscando a automação de suas práticas e impulsionando os estudos e aplicações de novas ferramentas e tecnologias. Essas organizações procuram mão de obra qualificada de acordo com as exigências do trabalho, estudando novas fórmulas eficazes para divulgar, propagar e fixar suas marcas através de propagandas nas grandes mídias, especialmente nas redes sociais. Porém, toda essa autonomia não anula o papel do Estado que cria mecanismos de modo a gerar competitividade distribuída no campo econômico, já que, como salientado por Castells (1999, p. 203):

A nova economia afeta a tudo e a todos, mas é inclusiva e exclusiva ao mesmo tempo; os limites da inclusão variam em todas as sociedades, dependendo das instituições, das políticas e dos regulamentos. Por outro lado, a volatilidade financeira sistêmica traz consigo a possibilidade de repetidas crises financeiras com efeitos devastadores nas economias e nas sociedades.

Essa maneira com que sociedade em rede se relaciona com a economia em rede gera impactos não apenas no consumo e nos seus consumidores, mas no trabalho e nos trabalhadores, assim como nos processos de *marketing*, propagação das marcas e na produção cultural. Esses trabalhadores passam a ser cobrados tanto pelo conhecimento técnico de suas práticas, quanto pela capacidade de adaptação às novidades tecnológicas e, inclusive, pelas informações que possuem e passam a manipular no cotidiano. Colaborando com essa ideia, Lévy (1998, p. 21) diz que:

A empresa não é só consumidora e produtora de bens e de serviços, como quer o enfoque econômico clássico. Não se contenta em aplicar, elaborar, distribuir savoir-faire e conhecimento, como mostra a nova abordagem cognitiva das organizações. Deve-se reconhecer, além disso, que a empresa, com outras instituições, acolhe e constrói subjetividades.

### 3.3. ORGANIZAÇÃO POLÍTICA DA SOCIEDADE CONECTADA

Observando as redes sociais virtuais nos últimos anos, além das formas de uso pessoal dos aplicativos para a comunicação e para o entretenimento, como a ilustração da própria vida com vídeos, imagens e a interação entre usuários pertencentes os mesmos círculos sociais ou diferentes redes virtuais, nota-se uma grande movimentação de assuntos políticos. Um dos temas mais discutidos e abordados nas redes sociais virtuais nesse período foi e continua sendo os trâmites do processo de *Impeachment* do ex-presidente da República Dilma Rousseff e todo contexto político e social que veio acompanhado desde a posse do presidente Michel Temer, na qualidade de vice de Dilma, sobretudo as consequências do ato que culminou ainda mais manifestações políticas no cenário online.

Partindo então dessa ideia, esse evento histórico citado acima acabou por revelar um crescente caráter político e de livre manifestação através das redes sociais virtuais de usuários de diferentes idades, locais, formações, níveis sociais e cenários. Nessa perspectiva, o Facebook e outros Softwares Sociais ganharam um papel fundamental na organização de eventos para reunião de usuários com o intuito de manifestação e defesa de mesmas ideias ou ideologias opostas. O Youtube passou a ser usado como grande vinculador dos materiais políticos, como vídeos de discursos e imagens de manifestações, visando contribuir com as discussões dos grupos ou para o conhecimento individual. Como salientado por Rodrigues (2010, p. 5), “a comunicação na Internet está mais personalizada e é nesse aspecto que a comunicação interativa funciona bem no campo político, uma vez que a política implica debate, discussão de ideias e reflexão”.

Nesse contexto, as redes sociais virtuais mais famosas como o Facebook e o Twitter, como *microblogging*, foram invadidos por postagens carregando conteúdos políticos. Esses espaços foram preenchidos por perfis e páginas criadas para defender posições específicas, eventos organizados para realização de manifestações online e/ou presenciais, onde as opiniões são amplamente discutidas em diferentes tons, com diferentes níveis de escolaridade, contendo hipóteses formadas e reformuladas através desses grupos nas redes sociais. Nesses espaços, já se tornou frequente testemunhar a passagem de debates virtuais para reuniões presenciais, como dito por Castells (2006, p. 24), “as opiniões políticas e o comportamento político são formados no espaço da comunicação. Não significa isto que tudo o que se diga nesse espaço determine o que as pessoas pensam ou fazem”. Dessa forma, a

Internet, por meio dos Softwares Sociais, tem permitido a interação política entre esses atores sociais, dando a eles uma plataforma para discussões e debates, abrindo um canal que até então era impossível em outras mídias de grande alcance.

Sendo assim, tradicionalmente no Brasil nas últimas décadas, os espaços para propagandas e debates políticos tinham como principal aliado os horários políticos obrigatórios em televisores e os rádios. Essas tecnologias, que presentes na casa de praticamente toda população, alcançam um grande número de telespectadores e/ou ouvintes, sobretudo aqueles que somente possuem a televisão e /ou o rádio como meio de informação. Então, já é comum a cada nova etapa eleitoral, uma programação se voltar a exibir propostas dos partidos e candidatos nos Horários Eleitorais, em que os envolvidos têm o mesmo espaço para expor suas imagens de governo, porém, não permitindo a interação de troca com o ouvinte ou telespectador, que recebe a informação, mas não a discute diretamente com o emissor.

Nessa composição, a televisão continua sendo ainda um dos principais canais em que a informação política alcança os brasileiros, porém, com a propagação da Internet, os Softwares Sociais ganharam muito espaço nesse contexto político. Nesse caso, esses softwares têm em si uma funcionalidade que a televisão não permite: a interatividade completa. Embora a televisão permita que o telespectador interprete do seu jeito e possa compartilhar com outras pessoas, essa não abre espaço para que o telespectador exponha sua maneira de pensar diretamente ao emissor. Nessa perspectiva, entende-se que “uma vez que a política é largamente dependente do espaço público da comunicação em sociedade, o processo político é transformado em função das condições da cultura da virtualidade real” (Castells, 2006, p. 24).

Dessa maneira, as redes sociais virtuais se tornaram espaços de manifestações políticas e de Movimentos Sociais engajados em causas políticas, “já que estas são espaços de autonomia, muito além do controle de governos e empresas – que, ao longo da história, haviam monopolizado os canais de comunicação” (Castells, 2013). Por isso então, as redes sociais virtuais permitem que esses movimentos sociais e mobilizações políticas de pequena representação, assim como menor poder, alcancem a visibilidade que os outros meios de comunicação não permitem, como confirmado por Rodrigues, (2010, p. 3), “como meio de comunicação, a Internet pode e deve ser encarada como meio de expressão e de exercício da cidadania e da ciberdemocracia”. Sendo que ciberdemocracia se entende como uma forma de aplicação das TICs para reafirmar a política democrática.

Normalmente, essas manifestações políticas se iniciam através de uma indignação comum entre vários usuários. Um exemplo disso foi o chamado “Vem Pra Rua”, um movimento brasileiro político-social fundado em 2014, que organizou manifestações por meio das redes sociais virtuais para declarar indignação a respeito da situação econômica, política e social durante o Governo Dilma. Embora o movimento também tivesse seu espaço de organização física, foi difundido amplamente na Internet através de eventos e páginas, ganhando colaboradores e despertando a atenção dos canais de televisão. Esse movimento chegou a ser vinculado em jornais de várias partes do mundo, sendo alvo de matérias especiais nos horários de programação para exibição de números, dados e reivindicações do movimento organizado. Dessa forma, “no ciberespaço assistimos à transformação de valores e das próprias instituições sociais. Muitos movimentos têm começo num espaço virtualizado. Desde greves, a manifestações, formação e partilha das opiniões, etc.” (RODRIGUES, 2010, p. 8).

Assim, “os movimentos são virais, seguindo a lógica das redes da Internet. Isso se dá não apenas pelo caráter viral da difusão das mensagens [...], mas em função do efeito demonstração de movimentos que brotam por toda parte” (Castells, 2013). Esse foi apenas um exemplo dos inúmeros movimentos de cunho político que foram organizados pelos Softwares Sociais, que ganham cada vez mais voz ao alcançar o maior número de usuários. Nos últimos anos, o Brasil tem testemunhado a livre manifestação de ideias e discursos, debates e discussões, assim como a organização de protestos de variados grupos políticos e sociais através das ferramentas disponíveis nas redes virtuais. Esses protestos podem ser de esquerda, direita ou centristas, incluindo os partidos, sindicatos e instituições políticas que além de vincular suas propagandas imagéticas na televisão, observaram na Internet e nas redes sociais um grande potencial de circulação de suas imagens, ideias e marcas.

Infelizmente nem todas as organizações políticas têm o intuito de coordenar pensamentos políticos saudáveis ou ainda realizar debates livres e abertos a fim de abraçar quaisquer pontos de vista. Muitas dessas manifestações virtuais acabam por se apegar a ideologias negativas, propagando discursos de ódio contra outros pensamentos políticos ou grupos organizados. Essas organizações políticas têm ganhado muitas visualizações e adeptos, sobretudo no atual cenário político, se baseando no direito de fala, da liberdade de expressão e interatividade que são pregadas pela Internet desde os primeiros usuários até os dias presentes. Infelizmente, no contexto contemporâneo, essa mesma liberdade de expressão política trazida pelos movimentos da Internet vem gerando muitos problemas relacionados com a intolerância política e a propagação de discursos de ódio.

### 3.4. ORGANIZAÇÃO SOCIAL DA SOCIEDADE CONECTADA

Partindo da ideia das transformações que a Internet causou nos últimos anos, é comum abrir artigos na Internet, ver notícias em jornais e revistas sejam elas online, televisionadas ou no tradicional papel, assim como ouvir opiniões de pessoas sobre a presença dos computadores e Internet na vida social das pessoas. A grande maioria dessas visões são de fato negativas, mantendo ainda a ideia de que a Internet por si só causa danos tanto na personalidade quanto provocam doenças sociais nos indivíduos que a utilizam com frequência. Muitos desses meios de comunicação conferem vários comportamentos danosos ao uso das tecnologias e principalmente atribuem a Internet a causa do isolamento social de muitos indivíduos.

Dessa forma, Castells (2006, p. 23) diz que a partir de muitos estudos já realizados em comunidades online com diferentes de usuários provaram que esse isolamento não é uma característica comum aos agentes com conexão à Internet. Pelo contrário, apesar de haver membros que se isolam como já acontece há muito tempo desde o advento dos televisores, a comunidade online tem um forte caráter social. Esses indivíduos se concentram em Redes Sociais Virtuais fazendo contatos, amigos e debatedores, marcando eventos e se tornando mais sociais e politicamente ativos. Esses usuários normalmente não se relacionam apenas com contatos online, mas se envolvem face a face com diferentes pessoas dos círculos sociais online ou presenciais. Com o acesso à Internet móvel, esses usuários ainda podem carregar seus contatos online e se familiarizar presencialmente com indivíduos conhecidos através das redes sociais virtuais e comunidades conectadas. O autor diz ainda que “a sociedade em rede é uma sociedade hipersocial, não uma sociedade de isolamento. As pessoas, na sua maioria, não disfarçam a sua identidade na Internet”, Castells (2006, p. 23).

Essa característica fica ainda mais evidente com o uso das tecnologias móveis, no qual *smartphones* com acesso à rede de dados móveis e/ou a dispositivos que utilizam sinal *WiFi* estão cada vez mais comuns entre as pessoas, chegando a se tornar essenciais na sociabilidade dos usuários. Esses equipamentos são constantemente utilizados para comunicação e interação fazendo com que os usuários possam ter mobilidade ao usar a Internet em qualquer lugar desde que disponham de um sinal, registrando momentos da vida social e não mais confinando esse indivíduo às suas máquinas computacionais. No Brasil, como revelado pela Folha de São Paulo (2016), o número de *smartphones* entre usuários brasileiros

gira em torno de 168 milhões de aparelhos, segundo a Pesquisa Anual de Administração e Uso de Tecnologia da Informação nas Empresas, realizada pela Fundação Getúlio Vargas de São Paulo.

Segundo a pesquisa ainda é esperado que o Brasil alcance o número de 236 milhões de aparelhos com conexão a Internet, e em soma com outros aparelhos como *tablets* e computadores, o número total seja de cerca de 416 milhões de dispositivos. A pesquisa revela que apesar de muitos usuários terem computadores em casa com acesso à Internet, essas pessoas também se utilizam dos dispositivos com conexão fora de casa, em momentos de lazer, no trabalho, nas compras, em viagens ou quaisquer outras atividades, a fim de registrar momentos nas redes sociais virtuais, encontrar caminhos, ou ainda pedir comida. Esses usuários são motivados, inclusive, pela publicidade vinculada nas redes sociais virtuais, que cada dia mais investem em ferramentas para personalização do uso focada nas preferências dos usuários, buscando divulgar conforme o que eles curtem, o que eles gostam, o que eles conversam, o que eles pesquisam. Como dito por Lévy (1999, p. 127):

(...) longe de serem frias, as relações on-line não excluem as emoções fortes. Além disso, nem a responsabilidade individual nem a opinião pública e seu julgamento desaparecem no ciberespaço. Enfim, é raro que a comunicação por meio de redes de computadores substitua pura e simplesmente os encontros físicos: na maior parte do tempo, é um complemento ou um adicional.

Dessa forma, nota-se que não há uma diminuição da sociabilidade desses usuários conectados, já que a Internet atua como um novo meio de comunicação entre pessoas além dos meios já existentes. Sendo assim, os Softwares Sociais se revelaram um aliado forte na manutenção de pontes de ligação entre as pessoas e grupos sociais, em que esses indivíduos não estão sozinhos, mas se conectam através da comunicação, do consumo e do acesso dos mesmos produtos de *software*. Concluindo então, embora a Internet não seja o agente principal atuando no isolamento de muitos usuários conferindo a eles um caráter individual, esta revela muitos benefícios à vida em sociedade, despertando um ideal participativo, sobretudo nos contextos políticos que esses usuários pertencem. Sendo assim se torna necessário entender como essas manifestações se fundamentam no convívio social virtual das pessoas e como ela se configura na Internet.

### 3.5. ORGANIZAÇÃO CULTURAL DA SOCIEDADE CONECTADA

Considerando os aspectos políticos, econômicos e sociais abordados anteriormente, entende-se que as tecnologias digitais e os sistemas tecnológicos foram e são socialmente produzidos e essa produção social tem por base uma estrutura cultural (CASTELLS, 2003, p. 34). Dessa forma, ainda dito pelo autor, por cultura entende-se “um conjunto de valores e cresças que formam o comportamento; padrões repetitivos de comportamentos que geram costumes que são repetidos por instituições”. Sendo assim, sabe-se a cultura da Internet é formada pelos membros produtores/usuários, que são os desenvolvedores de novas tecnologias e os consumidores/usuários são aqueles que não interagem propriamente com o desenvolvimento, mas se beneficiam diretamente ou indiretamente da produção e distribuição delas.

Na perspectiva do autor, este divide a Cultura da Internet e a caracteriza em quatro camadas: a Cultura Hacker, a Cultura Tecnomeritocrática, a Cultura Comunitária Virtual e a Cultura Empresarial, sendo essas responsáveis pela ideia de liberdade de uso e desenvolvimento propagada pela Internet. Dessa forma, as camadas culturais se dispõem hierarquicamente, de forma que a Cultura Tecnomeritocrática “especifica-se como uma cultura hacker ao incorporar normas e costumes a redes de cooperação voltadas para projetos tecnológicos”. A cultura Hacker não segue essas normas formais se colocando como produtora de ferramentas de modo anônimo. Por sua vez, a Cultura Comunitária incrementa uma visão social ao compartilhamento tecnológico, “fazendo da Internet um meio de interação social seletiva e integração simbólica”. Já a Cultura Empresarial difunde práticas da Internet como meios para gerar lucros e novos interesses comerciais.

Especificando cada uma delas, a **Cultura Tecnomeritocrática** tem suas práticas voltadas ao desenvolvimento científico e também ligada à área acadêmica. Essa “trata-se de uma cultura de crença no bem inerente ao desenvolvimento científico e tecnológico como um elemento decisivo no progresso da humanidade” (CASTELLS, 2003, p. 36). Normalmente os integrantes desse grupo cultural ou a organização que os representa são nomes reconhecidos na comunidade e contribuem efetivamente com a construção de novas tecnologias de acordo com os padrões científicos, especificando projetos e métodos de execução. Esses desenvolvedores visam descobrir novas tecnologias em que a relevância e a posição dessas descobertas são

determinadas conforme a importância que representam no campo. Como a Internet teve seu berço em espaços acadêmicos, como salientado por Castells, (2003, p. 37):

Enraíza-se na tradição acadêmica do exercício da ciência, da reputação por excelência acadêmica, do exame dos pares e da abertura com relação a todos os achados de pesquisa, com o devido crédito aos autores de cada descoberta.

Já a **Cultura Hacker** é caracterizada por sustentar um ambiente propício para as revoluções tecnológicas baseadas na cooperação de indivíduos com suporte na construção de Softwares Livres, fazendo a ponte no que é desenvolvido na Cultura Tecnomeritocrática e o que é negociado pela Cultura Empresarial. Embora lutem contra o estereótipo forçado pela mídia, os *Hackers* não são “nerds” viciados em computadores sem nenhuma sociabilidade, que invadem sistemas e provocam rombos financeiros ou cometem crimes, esses são os chamados “*crackers*”, não aceitos pela Cultura Hacker. Importante reiterar que esses *crackers* são criminosos que se aproveitam das ferramentas digitais e estruturas da Internet para cometer crimes e não colaboram com o desenvolvimento de tecnologias para um bem maior. Como dito por Raymond citado por Castells (2003, p. 38) entre esses grupos Hacker:

Há uma comunidade, uma cultura compartilhada de peritos em programação e bruxos da interconexão cuja história remota, através de décadas, aos primeiros minicomputadores de tempo compartilhado e os primeiros experimentos da Arpanet.

Porém, essa definição ampla não é totalmente abraçada pelo autor, que delimita que a Cultura Hacker se “diz respeito ao conjunto de valores e crenças que emergiu das redes de programadores de computador que interagem on-line em torno de sua colaboração em projetos”. Isto posto, entende-se que a Internet foi criada e desenvolvida pela cultura Tecnomeritocrática vindo a se tornar um excelente terreno para o desenvolvimento colaborativo da cultura Hacker. Dessa forma, a cultura Hacker se baseia num ideal de Liberdade, “liberdade para criar, liberdade para apropriar todo conhecimento disponível e liberdade para redistribuir esse conhecimento sob qualquer forma ou por qualquer canal escolhido pelo hacker” (CASTELLS, 2003, p. 38). Dessa forma, Castells (2003, p. 45) conclui que:

A cultura Hacker é, em essência, uma cultura de convergência entre seres humanos e suas máquinas num processo de interação liberta. É uma cultura de criatividade intelectual fundada na liberdade, na cooperação, na reciprocidade e na informalidade.

Nessa perspectiva, enquanto a cultura Tecnomeritocrática forneceu tecnologias formais para a Internet e a cultura Hacker forneceu fundamentos tecnológicos para o

desenvolvimento de novas tecnologias em cooperação, surgiu a **Cultura Comunitária** que “moldou suas formas sociais, processos e usos” (CASTELLS, 2003, p. 47). Sendo assim, a Cultura Comunitária atua de maneira a valorizar a comunicação livre e horizontal, que fomenta a prática da livre expressão em contradição aos grandes meios de comunicação que dominam o cenário. Outra característica importante nessa Cultura Comunitária está na formação autônoma das redes, ou seja, a possibilidade de formar grupos sem necessidade de formalidades. Dessa forma, como concluído por Castells (2003, p. 49), sobre a Cultura Comunitária:

Embora extremamente diversa em seu conteúdo, a fonte comunitária da Internet a caracteriza de fato como um meio tecnológico para comunicação horizontal e uma nova forma de livre expressão. Assenta também as bases para a formação autônoma de redes como um instrumento de organização, ação coletiva e construção de significado.

Por último, mas não menos importante, a **Cultura Empresarial** entra nesse panorama. Como visto na história da Internet, esta teve seu desenvolvimento nas organizações científicas das grandes universidades e no cenário militar americano, porém, somente na década de 90 ganhou mercado, despertando a atenção das empresas interessadas em investir em tecnologia. Nessa perspectiva, “a Internet foi o meio indispensável e a força propulsora na formação da nova economia, erigida em torno de normas e processos novos de produção, administração e cálculo econômico” (CASTELLS, 2001, p. 49). Entende-se então que a Internet foi impulsionada pelo interesse em novas tecnologias, todavia, também havia a intenção de capitalizar, transformando ideias e projetos em rendimentos econômicos.

Importante reforçar que esta nova economia se difere do mercado econômico até então pregado. As novas formas de negociação sobre a Internet ou pela Internet se baseiam em um termo simples: a liberdade de negociação, por isso muitos negócios da Internet se moldaram em vendas de ações na Bolsa de Valores. Dessa maneira, a cultura Empresarial é moldada pelos grandes capitais em que grandes fortunas são geradas e novamente investidas, mas também é a cultura do trabalho compulsivo e incessante. Essa cultura está sempre procurando novas maneiras de investir o capital gerado, como visto no histórico da Internet como negócios, buscando novas ferramentas e promovendo a venda de ideias que posteriormente gerarão produtos. Levando tudo isso em conta, a cultura Empresarial “cria dinheiro a partir de ideias, e mercadoria a partir de dinheiro, tornando tanto o capital quanto a produção dependentes do poder da mente.” (CASTELLS, 2003, p. 52).

Dessa forma, ao observar a Cultura da Internet pelas ideias do autor Manuel Castells, sobretudo como essa cultura da Internet se divide, entende-se que essas quatro formas da cultura desse meio moldaram e continuam direcionando o que a Internet é hoje. O que se nota, utilizando os conceitos do autor em paralelo com os principais pontos da história da revolução tecnológica a respeito da Internet, é que a Cultura Tecnomeritocrática se destaca nesses períodos de criação, já que foi responsável pela produção da grande maioria das tecnologias digitais que dão base para o funcionamento da Internet. Várias instituições científicas se envolveram no processo, com a ideia de espalhar o poder do conhecimento, sendo responsáveis na projeção, criação e testes de tecnologias informáticas usadas hoje ou que já se tornaram obsoletas.

Nessa visão, a cultura Hacker, como a Cultura Tecnomeritocrática, abraça a ideia de renovação e revolução tecnológica baseada no princípio da difusão do conhecimento e da cooperação. Embora tenham suas próprias normas, a cultura Hacker não segue os padrões de instituições normativas e os indivíduos que são aceitos nas comunidades de criação são vistos como independentes. A lei desses grupos se pauta na autonomia de cada desenvolvedor Hacker, assim como no direito de serem julgados apenas por seus pares. Esses grupos pregam que “a liberdade é um valor fundamental, particularmente a liberdade de acesso à sua tecnologia e a de usá-la como bem entendem” (CASTELLS, 2003, p. 53).

Participando dos benefícios das tecnologias digitais desenvolvidas por esses dois grupos citados, a Cultura Comunitária se apropriou, sobretudo do potencial de interconexão de pessoas proporcionado pelos Softwares Sociais, das principais ferramentas de comunicação online, que “levou à formação de comunidades on-line que reinventaram a sociedade e, nesse processo, expandiram espetacularmente a interconexão de computadores, em seu alcance e em seus usos”. Essa forma de cultura incorporou valores da cultura anterior, como o valor do poder do conhecimento, assim como a liberdade dos usos, da comunicação horizontal e livre, transportando esses valores para a vida social, e não apenas em esferas virtuais. Por fim, a Cultura Empresarial descobriu na Internet uma grande oportunidade de negócios, no qual há espaço para as tecnologias desenvolvidas pelas instituições formais, pela Cultura Hacker e sendo consumida pela Cultura Comunitária. Assim, concluído por Castells (2003, p. 53):

A cultura da Internet é uma cultura feita de uma crença tecnocrática no progresso dos seres humanos através da tecnologia, levando a cabo por comunidades de hackers que prosperam na criatividade tecnológica livre e aberta, incrustada em redes virtuais que pretendem reinventar a sociedade, e materializada por empresários movidos a dinheiro nas engrenagens da nova economia.

## 3.6. CIBERCULTURA: UMA VISÃO DE PIERRE LÉVY

### 3.6.1. Ciberespaço

Como abordado anteriormente, os computadores e a Internet tiveram um grande impacto na maneira com que os seres humanos se relacionam socialmente. Buscando formar redes sociais virtuais, os usuários transportaram costumes, ideias, informações de suas redes de convivência presencial para serem disponibilizadas virtualmente, como dito por Lévy (1999, p. 22) “é impossível separar o humano de seu ambiente material, assim como dos signos e das imagens por meio dos quais ele atribuiu sentido à vida e ao mundo”. Interessante salientar que, ao pensar nesse espaço virtual como suporte para relações pessoais, culturais e econômicas, o senso comum muitas vezes demonstra que esse local ganha um caráter distante e imaterial, podendo até se tornar imaginário na ideia de muitos usuários, mas que na realidade está presente na vida e nas relações de todos aqueles que estão conectados à rede mundial de computadores.

Considerando esse contexto, surge uma questão importante: O que é virtual de fato é real? Lévy (1999, p. 48) diz que “o virtual existe sem estar presente”. Dessa forma, essa ideia se liga ao virtual de modo direto e indireto. De maneira direta, essa virtualização está conectada aos recursos de máquina: códigos de programas que são armazenados, compartilhados, modificados, disponibilizados para *Download*. Se trata de uma ferramenta existente e usual, porém, intocável, e mesmo ocupando um espaço físico em um disco rígido de um computador ou armazenado em um *mainframe*, não pode ser materializada. Essa ideia também é combinada ao recurso da Realidade Virtual.

Prosseguindo nessa ideia, a ligação indireta se refere não a informação propriamente dita presente nas linhas de código, mas ao que advém dela. Essa ligação parte de uma forma de comunicação interativa, sendo “a comunicação contínua, com o digital, um movimento de virtualização iniciado há muito tempo pelas técnicas antigas (...)” (LÉVY, 1999, p. 49). Essa visão indireta impacta no cotidiano não apenas dos usuários, mas também das organizações que se apropriam das ferramentas da Internet para se manterem ativas. Essa virtualização vai além das práticas presenciais nos horários de trabalho, de forma que as organizações continuam suas operações em um espaço virtual. Essas empresas se tornam presentes nas propagandas de marcas vinculadas nas redes sociais virtuais e nos espaços de

socialização da Internet. Sendo assim, como dito por Lévy (1999, p. 49) “a extensão do ciberespaço acompanha e acelera uma virtualização geral da economia e da sociedade.”.

Tendo por base que o espaço virtual é associado com o termo ciberespaço, que embora atualmente seja utilizado e discutido em pautas relacionadas com as tecnologias digitais, esta referência é antiga e foi desenvolvida para denominar um ambiente artificial que abriga usuários e suas relações e reações acerca dos dados que trafegam pelo meio virtual. O termo Ciberespaço fora cunhado em 1982 pelo escritor norte-americano William Gibson e publicado em 1984 com seu livro de ficção científica “Neuromancer”. Livro este que deu inspiração aos filmes de ficção científica Matrix e Ghost in the Shell (sendo exibido no Brasil como O Fantasma do Futuro). Segundo o próprio autor, a ideia de ciberespaço está numa alucinação vivenciada de modo consensual por bilhões de operadores de máquinas, na qual todos estão aprendendo os mesmos conceitos e informações que trafegam na rede, formando uma representação de dados dos computadores em forma humana (GIBSON, 2008, p. 25).

Atualmente, o termo ciberespaço passou a ser empregado de duas formas. Na primeira, busca a ideia de um suporte para circulação de dados entre computadores conectados na rede mundial de dados, já que segundo Lévy (1999, p. 93) “uma das principais funções do ciberespaço é o acesso à distância aos diversos recursos de um computador”. Vale a pena abordar que o ciberespaço desobriga que os usuários tenham um computador de ponta para realizar operações e serviços complexos, de modo que essas tarefas podem ser enviadas para computadores remotos que sejam capazes de realizar serviços específicos, enviando, posteriormente, apenas os resultados. Essa ideia ajudou a otimizar o desenvolvimento de muitos produtos de *softwares*, já que qualquer programador pode sempre contar com várias ferramentas específicas que não dispõe no seu local de trabalho. Esse desenvolvedor se apropria de serviços ofertados por quem possui a tecnologia adequada ou apenas procura por partes do código aberto nas redes online de colaboração de desenvolvimento. Dessa maneira, Lévy (1999, p. 111) reitera que o ciberespaço:

Trata-se de um universo indeterminado e que tende a manter sua indeterminação, pois cada nó da rede de redes em expansão constante pode tornar-se produtor ou emissor de novas informações, imprevisíveis, e reorganizar uma parte da conectividade global por sua conta própria.

Entende-se que para ter a comunicação entre os computadores, se torna necessária uma estrutura física que inclui o computador em si e seus periféricos, assim como a estrutura da Internet que inclui a necessidade da conexão com a operadora provedora e as redes

telemáticas, bem como todos os outros computadores conectados, especialmente aqueles que oferecem serviços específicos aos usuários finais. Como dito por Rodrigues (2010, p. 06):

Não obstante, não devemos resumir o ciberespaço à Internet, pois este abrange muito mais que a rede que liga os computadores de todo o mundo e que liga, agora, outros dispositivos móveis.

Dito isto, a partir desse ambiente físico é possível se conectar e utilizar aos vários serviços da Internet podendo vivenciar uma diferente maneira de relacionamento social. Sendo assim, a segunda forma de entender o termo ciberespaço pode ser visualizado na perspectiva da Realidade Virtual. Nessa ideia, essa virtualidade do espaço faz-se extensão, e simultaneamente simulação do mundo real, porém, ao mesmo tempo que esse espaço não é papável, não deixa de estar conectado ao mundo físico, reproduzindo costumes e relações na qual o ser humano vivencia. Assim, como dito por Lemos (2004, p. 32):

O ciberespaço é uma dimensão da sociedade em rede, onde os fluxos definem novas formas de relações sociais. [...] Ao mergulhar no ambiente do ciberespaço, o usuário experimenta uma sensação de “abolição do espaço” e circula em um território transnacional, desterritorializado [...].

Quando o termo começou a ser utilizado nas discussões a respeito da relação entre o homem e a máquina e seus impactos, passou a ser relacionado com o termo rede, referindo-se as redes de comunicação que compõe a Internet. Lévy (1999 LÉVY, p. 17) diz:

O ciberespaço [...] é o novo meio de comunicação que surge da interconexão mundial dos computadores. O termo especifica não apenas a infra-estrutura 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.

Partindo então dessas definições, o ciberespaço se torna esse meio de comunicação através da interconexão das redes de computadores, na qual a Internet atua como provedor de comunicação. Todavia, o autor deixa a entender que a Internet é tanto o meio de comunicação como parte física e lógica dessas tecnologias, salientando ainda que:

As grandes tecnologias digitais surgiram, então, como a infraestrutura do ciberespaço, novo espaço de comunicação, de sociabilidade, de organização e de transação, mas também novo mercado de informação e do conhecimento. (LÉVY, 1999, p. 32).

Concluindo essa visão, Santos (2003, p. 22) utiliza uma definição breve para o termo, dizendo que ciberespaço se trata de “um espaço de construção de sentidos”.

### 3.6.2. Cibercultura

Como fora visto nas seções anteriores, Manuel Castells utiliza-se do termo Sociedade em Rede para caracterizar uma estrutura social baseada nas redes conectadas por tecnologias digitais. Na ideia do autor, essas estruturas se entrelaçam em nós, permeando fatores econômicos, políticos e sociais que caminham junto a vida e as relações dos usuários. Esses conceitos de Castells conversam com as ideias de Lévy a respeito da interação desses mesmos fatores. Desta forma, Castells salienta que “a tecnologia é a sociedade, e a sociedade não pode ser entendida ou representada sem suas ferramentas tecnológicas” (1999, p.43).

Como dito, Castells divide a cultura da Internet em quatro significativos grupos, sendo eles autônomos, mas interligados entre si. Já Lévy reconhece três aspectos fundamentais no estudo da cultura da Internet, ou da Cibercultura na qual define como “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” (1999, p. 17). Dessa forma, os aspectos apontados pelo autor estão fundamentados na Interatividade, nos Movimentos Sociais e da Inteligência Coletiva que advém por meio da cibercultura.

Dessa forma, entendendo que não se pode separar a entidade humana dos aparatos tecnológicos que a rodeiam e enfatizando que as tecnologias se mostram como produtos e não como produtores, entende-se que as tecnologias são construções e não manipulações de seus criadores. Dito isto, essa falsa noção de dominação do homem pela tecnologia advém, dentre vários motivos, principalmente do aparecimento repentino de uma nova técnica que acaba tomando lugar e transformando rapidamente vários fatores da vida do ser humano. Exemplos dessa ideia estão presentes em toda história humana, seja com o advento do fogo ou a invenção da imprensa, assim como a concepção das redes de comunicação por telégrafos, telefones até as recentes ondas invisíveis do *Wifi*. Desta maneira, por inúmeras vezes a televisão foi acusada de dominar o homem e escravizá-lo e hoje essa se confina ao lugar de um eletrodoméstico, sendo que em muitos lares os aparelhos televisores passaram a ser coadjuvantes perante o uso dos computadores, *tablets*, *notebooks*, *smartphones*, entre outros.

Dito isto, Lévy apresenta um dos principais aspectos para o desenvolvimento da cultura virtual, a **Interatividade**. Pelas palavras do autor, “o termo “interatividade” em geral ressalta a participação ativa do beneficiário de uma transação de informação” (Lévy, 1999, p. 79), salientando que um receptor de informação não é dotado de um caráter passivo mesmo que

frente a mídias que não permitem um debate. Dessa forma, Lévy diz que “a possibilidade de reapropriação e de recombinação material da mensagem por seu receptor é um parâmetro fundamental para avaliar o grau de interatividade do produto”. Posto isso, entende-se que existem tecnologias com maior ou menor grau de interatividade e que compreender essas medidas se torna fundamental para analisar as manifestações dos usuários nas redes sociais virtuais, sobretudo quando se trata de questões relacionadas com a política, cultura, estética, econômica, social, educativa e epistemológica (LÉVY, 1999, p. 82).

Utilizando então esse princípio da Interatividade, Lévy aponta para algumas manifestações online dessa cultura da Internet. O próprio **Movimento Social** advindo dessa cultura virtual é permeado pelas relações humanas, que embora técnico, sua emergência:

É fruto de um verdadeiro movimento social, com seu grupo líder (a juventude metropolitana escolarizada), suas palavras de ordem (interconexão, criação de comunidades virtuais, inteligência coletiva) e suas aspirações coerentes. (LÉVY, 1999, p. 123).

Nessa perspectiva, os movimentos sociais possibilitaram o surgimento das comunidades virtuais apoiadas na interconexão. Essas comunidades são formadas por interesses próximos na qual há linhas de pensamentos e conhecimentos em comum, de forma a serem desenvolvidos projetos paralelos em cooperação entre os pares e toda essa troca e conexão independem de localização geográfica ou filiação a instituições. Por exemplo, hoje, ao adentrar plataformas de desenvolvimento cooperativo encontram-se muitos projetos em desenvolvimento que são mutuamente idealizados, projetados, codificados, testados e difundidos por pessoas de diversos países que se comunicam através dos códigos de programação que, por sua vez, são padronizados. Dessa maneira, quando Lévy fala sobre essas organizações, fica clara a dimensão dessas comunidades na cibercultura, sendo:

A cibercultura é a expressão da aspiração de construção de um laço social, que não seria fundado nem sobre links territoriais, nem sobre relações institucionais, nem sobre as relações de poder, mas sobre a reunião em torno dos centros de interesses comuns, sobre o jogo, sobre o compartilhamento do saber, sobre a aprendizagem cooperativa, sobre os processos abertos da colaboração. O apetite para as comunidades virtuais encontra um ideal de relação humana desterritorializada, transversal, livre. As comunidades virtuais são os motores, os atores, a vida diversa e surpreendentemente do universal por contato. (LÉVY, 1999, p. 130).

Nesse ponto então, as comunidades virtuais se desenvolvem a partir da interatividade proposta pelos meios tecnológicos e da Internet. Nesse ponto, se torna importante

comentar sobre a **Inteligência Coletiva**. Embora essa inteligência coletiva seja uma das principais formas de desenvolvimento da própria cibercultura, o ciberespaço não determina o aparecimento e o desenvolvimento da inteligência coletiva em si, apenas dá uma base para as práticas coletivas. Sendo assim, entende-se que há também um lado negativo nesse processo, já que essa manifestação online desencadeia casos de dependência do meio, sobrecarga cognitiva, exploração e bombardeamento de bobagens coletivas, tendo em vista que muitas vezes esse potencial da inteligência coletiva é levado a desenvolver conteúdo sem quaisquer aplicações ou informação. Dessa forma, os processos de desenvolvimento dessa inteligência coletiva estão em:

Acelerar cada vez mais o ritmo da alteração tecno-social, o que torna ainda mais necessária a participação ativa na cibercultura, se não quisermos ficar para trás, e tende a excluir de maneira mais radical aquele que não entram no ciclo positivo da alteração, de sua compreensão, e apropriação. (Lévy, 1999, p. 30).

Essa inteligência coletiva favorece o fortalecimento da cibercultura e a expansão do ciberespaço, mas se torna nociva a quem não compreende ou não alcançam uma dominação e participação ativa. Esse sistema exclui usuários que não conseguem aprender com rapidez ou que se apegam ao que está sendo ensinado como a única forma de realizar uma tarefa. Essa ideia se torna um empecilho na utilização de recursos que estão em constante mudança, como novas ferramentas implementadas diariamente em redes sociais. Exclui ainda todos aqueles que não acham sentido na utilização, não observando a importância de considerar uma nova tecnologia, somente focando em como as antigas ainda atendem suas necessidades.

Partindo disso, para entender então essa visão cultural das redes, conclui-se que a interconexão generalizada, a formação das comunidades virtuais e a ambiguidade inteligência coletiva são características presentes na cibercultura. Essas características dão base ao desenvolvimento desse território virtual, já que não existiria uma comunidade online, sobretudo a formação das redes sociais virtuais, sem a interconexão dos usuários e dispositivos, assim não seria possível uma inteligência coletiva sem esses outros dois itens. Sendo assim, Lévy (1999, p. 133) conclui que:

A interconexão para a interatividade é supostamente boa, quaisquer que sejam os terminais, os indivíduos, os lugares e momentos que ele coloca em contato. As comunidades virtuais parecem ser um excelente meio (entre centenas de outros) para socializar, quer suas finalidades sejam lúdicas, econômicas ou intelectuais, que seus centros de interesse sejam sérios, frívolos ou escandalosos. A inteligência coletiva, enfim, seria o modo de realização da humanidade que a rede digital universal felizmente favorece, sem que saibamos a priori em direção a quais resultados tendem as organizações que colocam em sinergia seus recursos intelectuais.

#### 4. UMA VISÃO DA VIOLÊNCIA NA INTERNET

Como visto anteriormente na breve história da tecnologia informática, com a disseminação dos computadores e sua miniaturização, assim como a revolução que a Internet causou em diversos âmbitos humanos, sejam eles sociais, econômicos, políticos e educacionais, sobretudo com a mobilidade da Internet em dispositivos móveis, como os celulares *smartphones* e *tablets*, vários fatores nos relacionamentos humanos foram tomando novas formas. O ambiente de relacionamentos do homem passou a transitar não apenas no seu círculo de relações presentes, mas se ampliou ao ciberespaço, expandindo o alcance de laços permeados pelas trocas de mensagens por e-mail, mensagens instantâneas, fotos e vídeos, que são compartilhados e comentados por aqueles que se tornam membros das redes sociais virtuais.

Dentre várias funcionalidades das redes sociais virtuais, assim como a relação abordada pela cultura das redes, evidenciadas pela apresentação dos Softwares Sociais mais utilizados na atualidade, muitas dessas são consideradas marcas da sociedade atual, como, por exemplo, a rapidez da circulação de dados e/ou a facilidade de encontrar rapidamente respostas para as mais variadas situações da vida cotidiana. Com a popularização dos dispositivos móveis com conexão à Internet, as distâncias foram encurtadas tornando possível agrupar usuários em várias partes do mundo. Dessa forma, nota-se que o compartilhamento de informações em tempo real e de qualquer lugar do globo se tornou um marco dessa sociedade conectada. Dito isto, a disseminação de variadas fontes de informação de diferentes vieses ideológicos se tornou presente. Dessa maneira também, a conexão com o ciberespaço trouxe novas possibilidades de cursar uma universidade, comercializar produtos e serviços com várias partes do mundo, desenvolver novas tecnologias em grupos de colaboração, dentre outros usos.

Porém, não apenas de benefícios são formadas as redes sociais virtuais e a Internet. Dentre os variados comportamentos já comentados, a violência virtual praticada por grupos de usuários tem alcançado um grande público e vem ganhando formas e práticas. Essa violência se fortalece com o alcance que as tecnologias digitais proporcionam. Como discutido por Lévy (1999, p. 129) “as manipulações e enganações sempre são possíveis nas comunidades virtuais, assim como o são em qualquer outro lugar: na televisão, nos jornais, no telefone, pelo correio [...]”.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS, 2002, p. 5), violência se caracteriza pelo:

Uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, contra outra pessoa, ou contra um grupo ou uma comunidade que resulte ou tenha uma grande possibilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, deficiência de desenvolvimento ou privação.

Sendo assim, a violência na Internet pode ser classificada como qualquer forma de agressão, perseguição, assédio, intimidação, ameaça ou tortura psicológica investida contra um usuário por um ou mais membros do mesmo Software Social ou outra ferramenta online, ou através de mensagens privadas. Sendo assim, a vítima pode ou não conhecer seu agressor, mas os eventos de violência causarão impactos significativos na vida e nas relações pessoais desse agredido. Como dito por Santomauro (2010) a respeito do alcance e do impacto da violência virtual na vida do usuário, entende-se que “a mensagem maldosa pode ser encaminhada por e-mail para várias pessoas ao mesmo tempo e uma foto publicada na Internet acaba sendo vista por dezenas ou centenas de pessoas”.

Visto isto, a violência na Internet acontece de maneira rápida e distinta. As ofensas através de mensagens privadas e/ou comentários se multiplicam em um curto espaço de tempo, ainda mais quando os agressores passam a expor e compartilhar dados pessoais do alvo com seus próprios contatos e com grupos de interesse. Esses grupos costumam abrigar tanto usuários autênticos quanto membros anônimos, os chamados usuários “*Fake*” (falso). Esses *Fakes* são contas criadas com identidades falsas para atuar em diversos intuitos, como promover marcas, criar páginas de humor camuflando a real identidade dos criadores ou assumir a forma de um personagem. No contexto da violência, os *Fakes* são criados para esconder a identidade real de um agressor, que tem como intuito, espalhar e incentivar as agressões. Esses perfis propagam discursos de ódio e intolerância, sendo motivados pelo prazer que desenvolvem por esse tipo de exposição praticada anonimamente pela Internet.

Nessa perspectiva, muitas campanhas de auxílio às vítimas de violência virtual são feitas pelos meios de comunicação, especialmente pela própria Internet, porém, muitas dessas vítimas ainda não conhecem esses canais de ajuda ou não sabem como lidar com a violência que lhes é investida. Os próprios Softwares Sociais contam com ferramentas internas de denúncias para averiguação e remoção do conteúdo como, por exemplo, o Facebook, que além da política de proteção ao conteúdo particular vinculado aos perfis, oferece suporte de denúncias anônimas. Concede também parcerias com os órgãos de denúncias de cada país na qual oferta seus serviços, disponibilizando inclusive, um canal informativo para usuários, pais

e educadores com o intuito de prevenir casos de Cyberbullying e suicídio motivados por divulgação de conteúdo online.

Em território nacional, um dos principais serviços de denúncia contra a violência virtual é a Plataforma SaferNet Brasil. Considerada uma associação de direito privado que atende a todo território nacional, organizada sem fins lucrativos e apartidária, foi fundada no ano de 2005 por um grupo de cientistas da computação, professores, pesquisadores e bacharéis de Direito (SAFERNET, 2017). A principal ideia do projeto é criar um meio de comunicação que permita a realização de denúncias que atentem contra os Direitos Humanos (Canais Hotline), assim como canais de ajuda psicológica (Canais Helpline) e a promoção de ações que visem auxiliar a segurança na Internet, sendo possível criar um ambiente saudável, tornando as relações sociais mais seguras.

Segundo os Indicadores Safernet (2017), desde sua criação no ano de 2006, cerca de 3.861.707 denúncias anônimas atribuídos a crimes virtuais foram recebidas e processadas nas 7 plataformas de denúncias Hotline que compõe a Central Nacional de Denúncias de Crimes Cibernéticos. Essas queixas abrangem cerca de 668.288 páginas de 9 idiomas distintos. Somente no ano de 2016, cerca de 115.645 reclamações foram processadas pela Central de Denúncias da plataforma, na qual 11.972 endereços apontados como criminosos foram removidos, sobretudo em páginas do Facebook e do Twitter, sendo que o primeiro representa 34.6% do número de queixas processadas pela Central de Denúncias no ano de 2016. Esses números podem ser vistos na Figura 4, contendo a porcentagem das páginas mais denunciadas no ano de 2016, logo na página a seguir.

**Figura 4 -** Páginas mais denunciadas em 2016

Hosts com mais páginas denunciadas em 2016		Idiomas	
01. facebook.com	13664 (34.6%)	Inglês	23237 (58.9%)
02. m.facebook.com	4469 (11.3%)	Português	9544 (24.2%)
03. twitter.com	2296 (5.8%)	Russo	841 (2.1%)
04. youtube.com	1610 (4.1%)	Francês	771 (2.0%)
05. xvideos.com	1380 (3.5%)	Espanhol	376 (1.0%)
06. google.com.br	438 (1.1%)	Alemão	73 (0.2%)
07. g1.globo.com	386 (1.0%)	Sueco	16 (0.0%)
08. imgsrc.ru	361 (0.9%)	Persa	6 (0.0%)
09. dropbox.com	303 (0.8%)	Holandês	6 (0.0%)
10. instagram.com	299 (0.8%)	N.D./Outro	4889 (12.4%)
Outros	11384 (28.9%)		

**Fonte:** <<http://indicadores.safernet.org.br/>> (2017).

Levando em conta os dados sobre a violência virtual que foram coletados pela Safernet, a Polícia Federal registrou cerca de 561.605 denúncias anônimas envolvendo 122.458 páginas em 11 anos utilizando a parceria com a Safernet. Dentre essas denúncias registradas, a Secretaria de Direitos Humanos recebeu e registrou cerca de 25.326 queixas anônimas envolvendo 9.244 páginas. Essas denúncias foram realizadas diretamente na plataforma criada pela Safernet denominada Hotline que (SAFERNET, 2017):

Oferece um serviço de recebimento de denúncias anônimas de crimes e violações contra os Direitos Humanos na Internet, contanto com procedimentos efetivos e transparentes para lidar com as denúncias.

Dentre as notificações registradas pela plataforma de Denúncias Hotline estão sites contendo artigos e comentários dispostos em imagens e vídeos, assim como postagens pessoais em redes sociais virtuais. Essas postagens explicitam casos de Cyberbullying, apologia e incitação a crimes contra a vida, homofobia, xenofobia, pornografia infantil, racismo, neonazismo, crimes de intolerância como a intolerância religiosa, entre outras práticas que se configuram como casos de violência virtual.

Entendendo então os dados da violência virtual nas redes sociais, se torna necessário estudar como essa violência se configura nos principais Softwares Sociais, quem são seus participantes, quais os principais tipos de violência, como essa se manifesta e quais são as consequências de tais atos na vida dos agredidos, salientando os crimes de intolerância, racismo, xenofobia, Cyberbullying, entre outros.

#### **4.1. AMEAÇAS VIRTUAIS E SEUS PRATICANTES**

Como visto anteriormente na história das redes sociais virtuais, entende-se que esta é formada por diferentes membros com diferentes intenções que coabitam num mesmo Software Social. Sabe-se que cada Software Social tem suas políticas internas, tanto no momento de criação das contas quanto para produção de conteúdo e para denúncias internas. O Facebook, por exemplo, incentiva a criação de perfis vinculados a identidades verdadeiras, já que sua política de segurança prevê exclusão de contas falsas ou duplicadas caso essas sejam reportadas na sua Central de Denúncias. Ao mesmo tempo que o Facebook incentiva essa ideia de veracidade de identidade, somente exclui os perfis falsos se estes são notificados à Central

de Denúncias e se constatado que de fato se trata realmente de um perfil falso, solicitando ao denunciado a comprovação da identidade a partir da requisição de documentos pessoais.

Como já dito na sessão anterior, os *Fakes* são conhecidos desde a criação da Internet em fóruns de discussão e conversas abertas, porém, se alastraram com o advento dos Softwares Sociais, e no Brasil, através da popularização do Orkut. Muitos desses perfis são feitos com diferentes intuítos e muitos deles são criados com personalidades de humor, outros como promotores de marcas, perfis que simulam pessoas famosas da história, televisão, música e cinema, ou ainda apenas para esconder a identidade de alguém que não deseja se revelar. Esses perfis não cometem crimes em si, apenas estão ali para divertir e interagir com outros usuários, embora ainda se escondam em um caráter anônimo. Por outro lado, há perfis falsos que são criados com a intenção de dar golpes financeiros pela Internet e captar dados pessoais de usuários, nesse caso, criminosos passam por consultores de bancos, de lojas de *e-commerce*. Outro tipo comum de *Fake* são dos perfis criados por *scripts* apenas para gerar números em páginas e sites, não interagem, apenas contam como propagandas. Nesse contexto, os mais preocupantes são os perfis criados com o intuito de denegrir, violentar, perseguir, ofender e expor outros usuários das redes sociais.

Dentre esses usuários com identidade real e os ditos perfis *Fakes*, muitos participam, observam e disseminam a violência nas redes sociais virtuais. Dessa forma, perfis são atacados por pequenas falhas e a partir do momento em que os usuários são expostos publicamente, a violência verbal contra eles se multiplica. Essa violência é propaganda mesmo por pessoas que nem sequer sabem o que as vítimas fizeram e estão ali, pois seus amigos ou páginas famosas estão compartilhando aqueles perfis, muitas vezes camuflando a violência com a intenção de fazer “apenas” uma brincadeira. Nesse ato, há o desencadeamento de xingamentos, calúnias, injúrias, difamação, perseguição, ofensas, ameaças e todo tipo de comportamento danoso feito tanto por usuários reais quanto *Fakes*. Normalmente, esses envolvidos não consideram as consequências psicológicas que essas ações podem causar na vida daqueles agredidos, já que normalmente as vítimas não fazem parte do seu laço social pessoal, portanto, são desconhecidas, meros participantes da ação.

Normalmente quando a “brincadeira” alcança um público online muito grande, começam a surgir outros membros que se aproveitam da fama repentina das postagens, fotos e vídeos das vítimas, assim como páginas interessadas apenas em números de acessos. Esses usuários começam a criar vídeos e imagens falsas a partir do uso dos dados expostos pelas vítimas em seus perfis das redes sociais virtuais. Material esse que normalmente se caracteriza

por enaltecer alguma característica pessoal, seja alguma propriedade física, preferência política, identidade de gênero, visão religiosa ou qualquer particularidade, gerando uma nova onda de compartilhamentos e ataques em comentários e mensagens, não deixando o caso cair no esquecimento.

A partir dessas práticas, as vítimas da agressão virtual passam a ser atacadas por diversos motivos ilusórios independentes delas mesmas, que por serem falsos, causam grande estresse psicológico e desencadeiam múltiplos sofrimentos psíquicos. Essas vítimas, que não têm o mesmo alcance dos agressores para explicar a origem das falsas publicações, enfrentam uma forte onda de violência psicológica que é definida como:

Toda ação que coloca em risco ou causa dano à autoestima, à identidade ou ao desenvolvimento [...]. Manifesta-se em forma de rejeição, depreciação, discriminação, desrespeito, cobrança exagerada, punições humilhantes [...]. (BRASIL, 2010, p. 38).

Esse sofrimento emocional provoca traumas nas vítimas que passam a precisar de apoio psicológico para atravessar esse momento de sofrimento, e nesses casos, muitas delas acabam abandonando o uso e o convívio nos Softwares Sociais. Essas vítimas passam a desenvolver um certo temor frente ao contato virtual, podendo chegar a depressão, transtornos de ansiedade, autoagressão, síndromes do pânico, entre outros males que são agravados em cada onda de ataques.

Concluindo então, postagens feitas sem intenção de causar espanto ou fotos inapropriadas são alvos dos agressores, levando as vítimas a serem expostas muito rapidamente entre seus próprios contatos e grupos de pessoas desconhecidas, tornando as postagens pessoais, motivos de chacota, no qual as vítimas são bombardeadas de agressões. Muitos desses agredidos nem sequer sabem o que precisam fazer nesses momentos, alguns excluem o perfil pessoal, outros tentam explicar através de postagens, outros tentam responder as mensagens, outros tentam descobrir quem são seus agressores, mas é inegável que essa violência virtual impacta fortemente nas relações desses usuários. Dessa maneira então, é importante entender as principais manifestações, características e práticas da violência na Internet, sobretudo nas redes sociais virtuais e como essa se configura no cenário online, afetando membros e se tornando alvo de campanhas de ajuda aos afetados por elas. Torna-se importante entender também que essas formas de violência virtual podem ocorrer em ataques isolados, praticada por um ou mais agressores, porém, quando passa a ocorrer em episódios repetitivos, configura-se Cyberbullying, que será explorado logo mais à frente.

#### 4.1.1. Cyberstalking ou Ciberperseguição

Além da criação, compartilhamento e exposição de material online com o objetivo de caluniar e humilhar usuários, uma outra prática que tem se destacado nesse cenário da violência nas redes sociais virtuais é denominada como *Cyberstalking* ou Ciberperseguição. O termo aqui citado se deu origem com a junção das palavras em inglês “*cyber*”, que caracteriza o ciberespaço, e o termo “*stalking*”, que deriva do verbo em inglês “*stalk*”. Ao ser traduzido para a língua portuguesa, o termo tem seu significado como “ato de aproximar-se silenciosamente (da caça) ”, ou ainda, “aproximar-se silenciosamente, atacar à espreita” (Michaelis, 2017c). Dessa maneira, entende-se que a prática do *Cyberstalking* se refere a perseguição obsessiva para com uma vítima no campo virtual, podendo se iniciar em uma simples conversa de bate-papo, se transformando em assédio sexual virtual e chegando se tornar uma perseguição física.

Como dito por Matos (et al, 2011), citado por Pinheiro (2006), a prática do “*stalking*” se refere a:

Um gênero de violência que se caracteriza pelo acossamento objetivo de alguém (vítima) em que o agressor (*stalker*) pode telefonar, enviar mensagens, difamar, fazer esperas, frequentar os mesmos lugares, fazer ou enviar encomendas em nome da vítima.

Quando esse tipo de violência passa a transitar no cenário da Internet, a forma com que as informações se disseminam é mais rápida e alcança um número maior de usuários. Dessa maneira, os perfis de vítimas começam a ser reconhecidos nas redes sociais virtuais e atraem seguidores diversos. Alguns desses seguidores passam a assediá-las insistentemente as vítimas, enviando mensagens contendo violência verbal, se dedicando a descobrir dados pessoais e dados de relacionamentos e vigiando as vítimas em qualquer Software Social, chegando a desencadear correntes de violência sob o manto da ameaça e do controle sobre o uso no ciberespaço.

Sendo assim, as vítimas do *Cyberstalking* se tornam alvo dos perseguidores que disparam mensagens violentas no qual utilizam-se de um caráter criminoso. A ideia está em constranger, humilhar, amedrontar as vítimas, chantageando-as, já que a grande maioria desses perseguidores demonstram uma atitude obsessiva libidinosa para com uma vítima ou desejam provar seu poder na manipulação de ferramentas da informática. Muitas desses agredidos, após

os episódios de perseguição, acabam não superando o medo de serem encontrados e se afastam do uso de ferramentas sociais online. Esses usuários chegam a desenvolver problemas psicológicos relacionados ao uso das tecnologias digitais, deixando inclusive de utilizar outros meios de comunicação. Nessa perspectiva, o termo *Cyberstalking* ou Ciberperseguição é definido pela Norton Security (2017) como:

A Ciberperseguição, em termos simples, é uma perseguição online. Foi definida como o uso de tecnologia, especialmente da Internet, para assediar alguém. As características comuns incluem acusações falsas, monitorização, ameaças, e destruição ou manipulação de dados. A Ciberperseguição também inclui a exploração de menores, sexualmente ou de outra forma.

Uma característica ainda mais preocupante sobre esse tipo de violação está na facilidade dessa prática sair do mundo virtual e se tornar uma ameaça à segurança física das vítimas ou vice-versa. Muitos perseguidores de localidades próximas passam a seguir e ameaçar pessoalmente os agredidos, a fim de registrar imagens, buscar rotinas, expor os relacionamentos e incentivar outros *stalkers* a fazerem o mesmo. Essa ação leva as vítimas a perderem muitos relacionamentos em seus círculos sociais, serem demitidas ou pedirem demissão do emprego e arruinarem novas oportunidades de carreira no trabalho. Esses agredidos chegam a manifestar medo de sair de casa e serem reconhecidos, sofrem com o abalo da imagem e da confiança, sentem que a segurança pessoal se tornou ameaçada já que ocorre a divulgação de detalhes da rotina pessoal.

Interessante salientar ainda que, diferentemente da perseguição física na qual os agressores se interessam compulsivamente pelas vítimas sem as conhecerem intimamente, os agressores da Ciberperseguição mantêm um primeiro contato para, posteriormente, selecionar aquele usuário como uma de suas vítimas. Nessa visão, os agressores recolhem dados, se interessando em saber sobre quaisquer detalhes pessoais de suas vítimas e acabam até propondo relacionamentos íntimos a fim de reunir materiais que possam ser usados nas agressões, chantagens e ameaças no desejo de controle.

Vale ressaltar que esse comportamento abusivo por parte dos agressores pode se tornar uma forma de vício, levando esses entes a criarem novos meios, técnicas e tecnologias para encontrar e perturbar suas vítimas através dos Softwares Sociais. Vale ressaltar também que muitos desses perseguidores conhecem as leis vigentes em seus países e as usam contra os próprios agredidos, gerando o medo da denúncia. Nessa perspectiva, as vítimas passam a ter receio de delatar o que estão passando já que seus perseguidores deixam claro que elas mesmas

poderão criar um ambiente ainda mais perigoso para si, imperando a sensação de impunidade pela dificuldade de denunciar esse tipo de crime. Outro fator importante está no descaso que muitas autoridades dão ao crime de Cyberperseguição, levando a entender que o delito online sempre terá menor importância frente aos casos de violência física, portanto, pode até ser desconsiderado.

Nesse contexto, no Brasil, a Helpline, plataforma de ajuda psicológica para pessoas vítimas de crimes virtuais, disponibiliza o serviço que funciona tanto via chat quanto por e-mail, servindo como apoio aos usuários que são perseguidos virtualmente. Esse serviço disponibiliza o auxílio de um grupo composto por diversos psicólogos que analisam os casos e oferecem orientação de como proceder caso seja constatado o *Cyberstalking*, podendo encaminhar relatos para as autoridades parceiras, como a Secretaria dos Direitos Humanos e para a Polícia Federal (2017). Dessa forma, um caso contendo um episódio de perseguição através de um chat de rede social, com evidentes ameaças de estupro pode ser visto lobo abaixo, na figura 5:

**Figura 5** - Caso de Cyberperseguição por Mensagens



**Fonte:** <[www.compromissoeatitude.org.br](http://www.compromissoeatitude.org.br)> (2017).

#### 4.1.2. Sexting e a Pornografia da Vingança

O termo *Sexting* originalmente foi cunhado nos Estados Unidos utilizando a junção das palavras “*sex*” (sexo) e “*texting*” (mensagens de texto). O termo denomina a prática do envio de conteúdo sexual através de mensagens de texto via Internet, caracterizado pela troca de fotos, áudios e vídeos com conteúdo de nudez e exposição erótica (WANZINACK; SCREMIN, 2014).

A primeira intenção de uso do termo *Sexting* não está ligado diretamente a nenhum tipo de violência virtual. Esse termo denomina o comportamento consensual de troca de mensagens, fotos e vídeos de conteúdo sensual e sexual em conversas libidinosas através de aplicativos de mensagens instantâneas pela Internet. Sendo assim, muitos praticantes buscam apenas se divertir ou até incrementar a relação de casal extravasando seus desejos sexuais por meio de mensagens, outros buscam apenas conhecer novas pessoas para um possível relacionamento casual e há aqueles também que se utilizam da prática para fazer uma espécie de propaganda pessoal entre seus contatos.

Porém, com a difusão do Sexting e dos aplicativos e redes sociais virtuais para marcação de encontros, essa prática atraiu muitos usuários e começou a se configurar violenta por parte de muitos deles. O Sexting passou a se tornar uma das principais formas de reunir dados sobre alvos para realização de ameaças e chantagens nas esferas virtuais, e, inclusive, vem se mostrando como uma forma de competição entre os praticantes. Muitos deles fazem grupos de desafio focando em vítimas específicas, onde tudo é válido, inclusive iludir seus alvos em relacionamentos amorosos para conseguir fotos e vídeos em poses sexuais com a ideia de divulgar sem o consentimento dos agredidos. Essa violência virtual se configura especialmente contra mulheres, que também são a grande maioria das autoras das denúncias de exposição de fotos e vídeos íntimos, aliciamento de menores, exposição de pedofilia, dentre outros crimes envolvendo a troca de mensagens com cunho sexual.

Nessa visão, além dos aplicativos normais de troca de mensagens, como o Messenger do Facebook ou as conversas do Whatsapp, um dos principais meios para conversar, conhecer pessoas e marcar encontros é o aplicativo Tinder. Acessado com a conta do Facebook, os usuários precisam apenas adicionar algumas informações pessoais para um perfil, determinar o que procuram: homens, mulheres ou ambos e delimitar o perímetro em quilômetros de busca do aplicativo, já que este trabalha com a localização real do usuário. A partir do momento em

que o aplicativo aponta pessoas e há o interesse entre usuários, estes acabam mantendo uma conversa, marcando um possível encontro casual ou apenas trocando fotos e mensagens com o intuito de troca sexual.

Dessa maneira, essa prática do *Sexting* está ligada diretamente na facilidade de troca de informações através de mensageiros instantâneos que estão presentes nos celulares *smartphones* com câmeras fotográficas. Essa facilidade na comunicação demonstra uma falta de noção do impacto que o compartilhamento de dados íntimos pode causar na vida pessoal e profissional de um usuário, levando inclusive ao suicídio devido os danos psicológicos provocados a curto e longo prazo. Como dito por Figueiredo (2014, p.12):

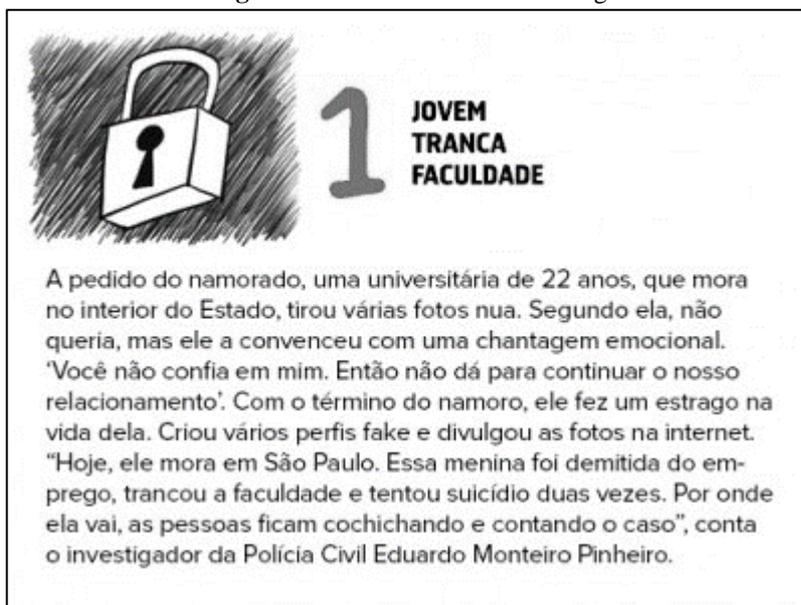
O uso indevido de suas imagens, [...] especialmente quando expressam momentos íntimos de vivência de sua sexualidade, tem trazido danos irreversíveis às suas vidas, quando não são a causa para que muitos ponham fim a ela voluntariamente, no desespero em que se encontram, causados pelo *Sexting* nesta perspectiva.

Assim sendo, a conduta de envio de mensagens, vídeos e/ou fotos sensuais em um relacionamento ou em encontros casuais pode até parecer um ato corriqueiro de confiança visto como normal, mas também pode provocar transtornos problemáticos na vida dos praticantes. Nessa configuração, o remetente passa a acreditar que aquele ato de entrega ficará no privado, e o receptor, que normalmente promete o maior sigilo e segurança com nas trocas, pode reagir violentamente perante o término ou qualquer outra ação que vá contra seus planos, utilizando o material recebido para cometer crimes.

Dito isto, na esfera online, muitos usuários que se comunicam pela Internet acabam adicionando pessoas em seus círculos sociais virtuais, pessoas essas que podem ser conhecidas pessoalmente ou não. Em um caráter anônimo, muitas dessas pessoas normalmente omitem certos dados, porém, desde o princípio, se mostram boas pessoas buscando somente uma amizade, mantendo um papo saudável, interessado nas preferências, sonhos e até no dia a dia do outro. Como dito anteriormente, os comportamentos de perseguição e ameaça caracterizam usuários obsessivos que escolhem suas vítimas dentre várias, se relacionam com elas, demonstram entender seus problemas e se mostram interessadas a fazer parte de suas vidas. Mesmo estando longe, esses perseguidores procuram estar presentes a todo momento, se revelando atenciosos e compreensivos, levando as vítimas a crer que realmente são pessoas bem-intencionadas. Muitos desses ainda acabam propondo relacionamentos de compromissos íntimos, fazendo com que a vítima acredite que aquela relação é de confiança e que tudo que

tem sido trocado é verdadeiro e muito seguro. A Figura 6 logo a seguir exemplifica um caso de *Sexting* e suas repercussões na vida das vítimas.

**Figura 6 - Caso Relatado de Sexting**



**Fonte:** <<http://grandesreportagens.gazetaonline.com.br/>> (2017).

Observando o que fora dito anteriormente, a partir do envio de dados íntimos, o *Sexting* se configura. Dentro desse círculo de confiança estabelecido são trocadas mensagens, imagens e vídeos com conteúdo sexual, que parecem ser inofensivas, mas se tornam um problema quando a relação é abalada ou os perseguidores alcançam seus objetivos: reunir material para chantagear as vítimas ou puni-las por seus comportamentos em frente a questões de relacionamento abusivo. Uma outra característica comum desse tipo de prática é a insistência dos receptores a fim de captar o maior número de fotos e vídeos em posições diferentes, que se mantém enquanto a relação vai bem e não acontece apenas em um canal de comunicação. Os perseguidores visam utilizar diferentes aplicativos que disponibilizam a localização e número do celular dos contatos, tornando as ameaças em insistência, culpabilizando as vítimas e levando-as a crer que se não enviarem o conteúdo solicitado serão abandonadas.

Considerando a violência, ameaças e perseguições, essas vítimas passam a ser humilhadas e chantageadas sob a divulgação de conteúdo íntimo trocado pelas mensagens *Sexting*, essa prática pode ser caracterizada como uma Ciberperseguição e como *Porn Revenge*,

a Pornografia de Vingança. A Figura 7, logo abaixo, demonstra um caso de *Revenge Porn*, acompanhado de ameaças e perseguição:

**Figura 7** - Caso de Revenge Porn por Mensagem



**Fonte:** <<https://www.tecmundo.com.br>> (2017).

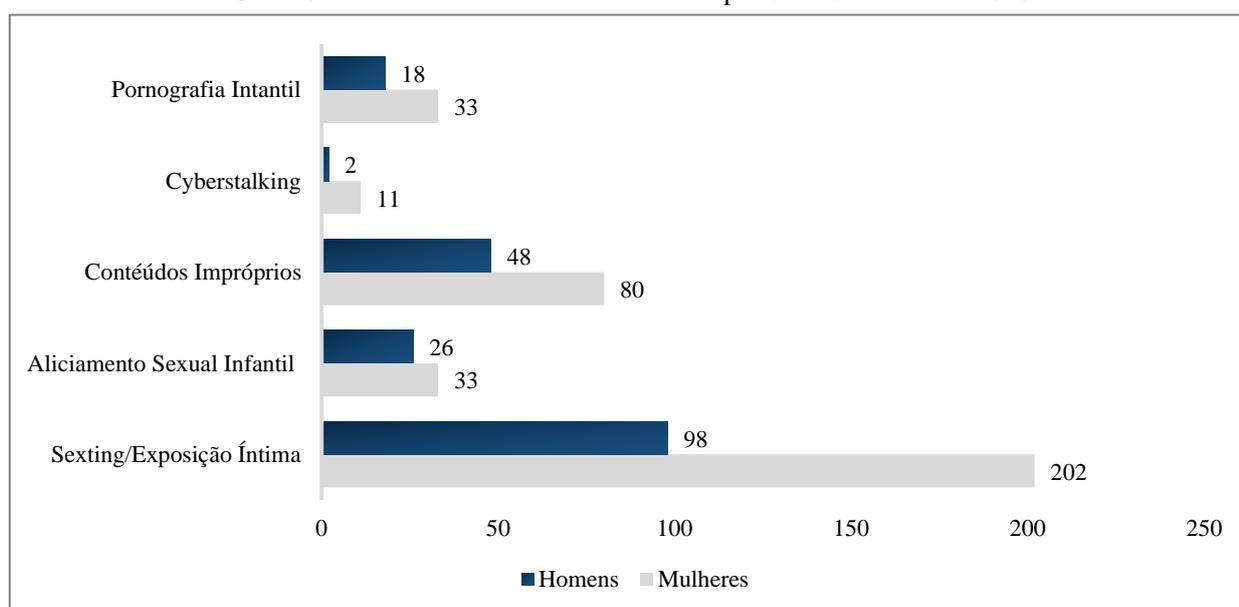
Como definido pela Agência Patrícia Galvão (2017), que visa a proteção da mulher nas esferas virtuais com campanhas de exposição dos abusos promovidos contra a mulher, pornografia de vingança é vista “como o compartilhamento de fotos e vídeos íntimos pela Internet sem autorização de todos os envolvidos e com o propósito de causar punição humilhação da vítima”. Essa prática criminosa pode ser realizada tanto por usuários que só se conectam a partir da troca de informações pela Internet ou se conhecem pessoalmente e mantêm relacionamentos íntimos. O que diferencia as duas configurações de relacionamento é a intensidade das chantagens e perseguições. Embora ambas mantenham a mesma ideia da divulgação das imagens íntimas nas redes sociais virtuais, as agressões entre os envolvidos que se conhecem pessoalmente tendem a ser mais intensas e ameaçadoras já que relaciona os círculos sociais presenciais em comum, família, colegas de trabalho e outros amigos. Essa

configuração ameaça também a segurança física da vítima, que pode passar a ser agredida fisicamente pelo seu agressor.

Interessante salientar que em muitos discursos sobre a pornografia de vingança, onde a mulher aparece como maioria entre as vítimas, uma vez que também realiza o maior número de denúncias, é que a pornografia de vingança se torna uma forma de manter a ordem imposta no relacionamento. Nesse contexto, o agressor visa demonstrar que a mulher deve ser controlada e a única forma de fazer isso é abalando sua autoestima e ameaçando sua segurança. Como concluído por Buzzi (2015, p. 12), a pornografia da vingança ou *Revenge Porn* “é a punição da mulher que nega ou subverte o papel social que lhe foi imposto”.

Dito isto, entende-se que o *Revenge Porn* ou Pornografia de Vingança é fonte de grandes problemas psicológicos para as vítimas, já que junto a humilhação de terem a intimidade divulgada, ainda são alvos de chantagem e violência por longos períodos, podendo levar as vítimas a atentarem contra suas próprias vidas. Segundo os indicadores da Helpline da Safernet (HELPLINE, 2016), seu canal de ajuda online chegou a registrar mais de 300 atendimentos no ano de 2016 a respeito de *Sexting* e Exposição íntima. Registrou ainda outros atendimentos sobre aliciamento sexual infantil, conteúdos impróprios dispostos em páginas pessoais, pornografia infantil, Ciberperseguição. Esses dados foram coletados no ano de 2016 e podem ser vistos no gráfico 1, logo a seguir:

**Gráfico 1 - Números De Atendimento Por Tópicos De Conversa Em 2016**



Fonte: <<http://helpline.org.br/indicadores/>> (2017).

## 4.2. OS CRIMES DE INTOLERÂNCIA

A forma com que os dias atuais se apresentam e mudanças bruscas acontecem o tempo todo nas esferas políticas, sociais, culturais, econômicas, constantemente são quebrados paradigmas e instituídos novos conceitos sobre os mais variados e debatidos assuntos. Todo esse contexto chega sobrecarregado pela velocidade na atualização das informações e facilidades de acesso para os mais diversos conteúdos e muitas vezes as alegações intolerantes ganham espaço nos debates de usuários e grupos nas redes sociais virtuais, e estas podem ser carregadas de conteúdos de preconceitos e discriminações. Nesse contexto:

A (in)tolerância não é um tema novo e, mesmo assim, tão atual quanto nunca. O motivo é bastante óbvio: o contexto em que vivemos está profundamente marcado pelos mais diferentes tipos de intolerâncias: culturais, étnicas, políticas, raciais e econômicas. (GOERGEN, 2008, p. 141).

Nessa visão, definindo o termo intolerância relacionando-o com preconceito, Leite (2008, p. 20) diz que “preconceito é a ideia, a opinião ou o sentimento que pode conduzir o indivíduo à intolerância, à atitude de não admitir opinião divergente e, por isso, à atitude de reagir com violência ou agressividade”. Essa ideia demonstra que a intolerância está na incapacidade de aceitar as diversidades positivas ou negativas, sendo geradora de discursos de ódio contra particularidades das minorias, já que o termo pode ganhar conotação positiva ao ser usado contra as próprias intolerâncias. Dessa forma como dito por Salles e Silva (2008, p. 150):

A forma como o outro é percebido define os contornos das relações interpessoais. A sociedade categoriza pessoas em função do que considera comum e natural para um grupo social, uma faixa etária, um status social. As pré-concepções que construímos sobre esses grupos são transformadas em expectativas e normas e esperamos que as pessoas se comportem de acordo com elas.

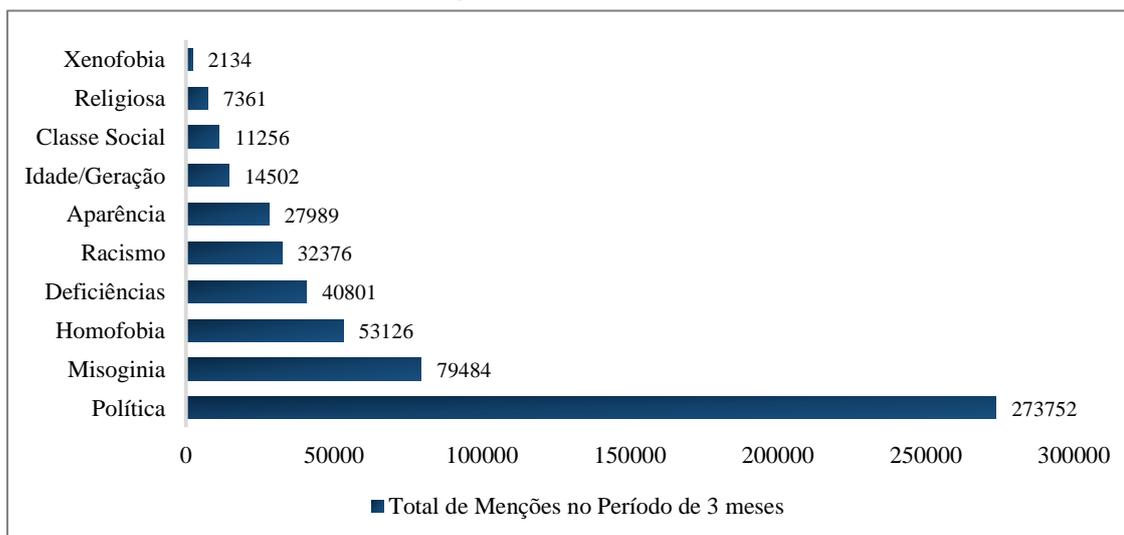
Dentre as mais variadas pesquisas sobre casos de intolerância na Internet, nota-se que as redes sociais virtuais estão aparecendo cada vez mais como veículo de disseminação de tal violência, assim como plataforma para propagar discursos de ódio. Mas diferentemente do que se pensa, as redes sociais virtuais não são totalmente responsáveis pelo aumento dos casos, porém, se tornaram motivadoras destes por oferecerem a facilidade de acesso, difusão e alcance das manifestações intolerantes. Essa motivação é permeada ainda pelo anonimato e pela sensação de uma falsa liberdade e impunidade, dado que muitos usuários se sentem protegidos para evidenciar seus preconceitos pessoais já cultivados. Dessas postagens, a grande maioria

das discussões não são informativas e não admitem a diversidade de opiniões, se tornam veículos de propagação de mensagens preconceituosas, racistas, homofóbicas, neonazistas, contendo intolerância política e /ou religiosa e todo tipo de mensagem que incita discursos de ódio e desrespeito às diversidades.

Tendo isso em foco, uma pesquisa realizada pelo projeto Comunica que muda (2016c), com incentivo da Agência de Publicidade Nova/sb, procurou demonstrar em números a quantidade de menções negativas de termos intolerantes nas Redes Sociais Virtuais. A pesquisa foi realizada entre os meses de abril e junho do ano de 2016, utilizando um *software* denominado Torabit que é uma ferramenta utilizada para o monitoramento específico de mapeamento de dados. Esse *software* analisou a presença de manifestações de intolerância presente em postagens online no Facebook, Twitter e Instagram. A pesquisa buscou mensagens contendo intolerância política e religiosa, racismo, homofobia, xenofobia e outros temas sensíveis. Nessa pesquisa, foram mapeados ao todo 393.284 menções e 84% delas contendo mensagens ofensivas e intolerantes, com indícios de preconceitos e discriminação.

O gráfico 2, que se segue, demonstra a quantidade de referências intolerantes sobre cada assunto pesquisado, deixando claro que um dos maiores problemas encontrados nas redes sociais virtuais no ano de 2016 está ligado a intolerância política entre os membros. Porém, não deixa de evidenciar os números de casos de misoginia, homofobia, abordagens negativas sobre as deficiências sejam físicas ou intelectuais, assim como racismo, entre outros:

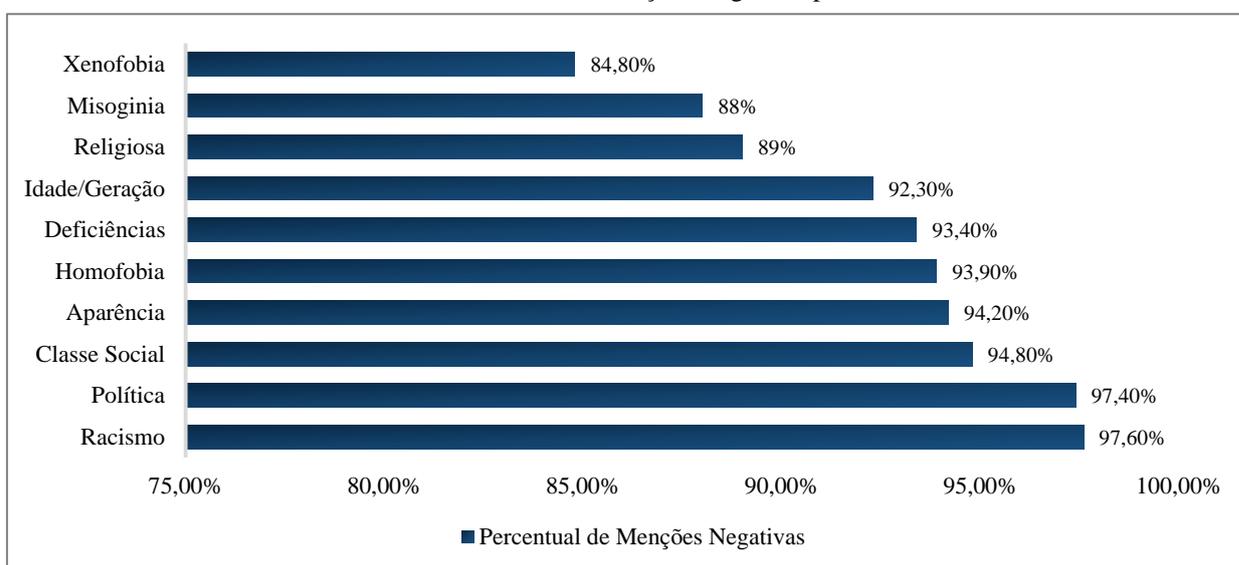
**Gráfico 2 - Total de Menções Intolerantes Por Assunto nas Redes Sociais**



**Fonte:** <[www.comunicaquemuda.com.br](http://www.comunicaquemuda.com.br)> (2017).

Segundo ainda o próprio estudo, a grande maioria dos comentários analisados carregam mensagens de teor negativo, proferindo ataques em ofensas diretas realizadas por usuários isolados ou de envios combinadas em grupos usuários. Essas são mensagens de zombaria, humilhações, ameaças, desafios, entre outras. Por exemplo, das 40.801 citações sobre deficiências físicas e/ou intelectuais, 93,4% desse total abordaram as formas de deficiências como xingamentos, ou ainda, o percentual de comentários ofensivos sobre racismo representa 97,6% do total de 32.376 mensagens coletadas, deixando claro que as menções negativas dominam determinados assuntos nas redes sociais virtuais e abafam os debates informativos. Essas taxas de referências negativas por assunto podem ser vistas no Gráfico 3 logo a seguir:

**Gráfico 3 - Percentual de Menções Negativas por Assunto**



**Fonte:** <[www.comunicaquemuda.com.br](http://www.comunicaquemuda.com.br)> (2017).

Falando ainda sobre a pesquisa, desse total de menções apuradas, vale ressaltar que o Estado do Rio de Janeiro se sobressai na quantidade ataques e ofensas publicados na Internet, seguido pelos estados de São Paulo e de Minas Gerais. O *software* acusou que durante esse período de 3 meses de coleta e análise de dados, 58.284 referências intolerantes foram feitas por moradores do Rio de Janeiro, enquanto 50.758 dessas citações foram feitas no estado paulista, e caindo pela metade, 20.904 desse total de mensagens saiu de usuários mineiros. A partir da coleta desses dados da pesquisa, entendendo que a intolerância está presente nas mais diferentes páginas e discussões, torna-se necessário entender como ela se configura na questão da violência das redes sociais virtuais, evidenciando a Intolerância política, religiosa, homofobia, racismo, xenofobia, entre outros.

#### 4.2.1. Intolerância Política

Os últimos anos têm sido tensos a respeito da política no País. O Brasil viveu um momento decisivo de sua história desde as manifestações *pré-impeachment* até a real saída da ex-presidente Dilma Rousseff da presidência da república, assim como as diversas manifestações positivas e negativas relacionadas com as medidas do Governo Temer ou em relação à Operação Lava Jato. Nesse período, as redes sociais virtuais foram invadidas com postagens a respeito do cenário político brasileiro, todas exercendo sua liberdade de posicionamento e opinião, porém nem todas reconhecendo a liberdade dos seus semelhantes. E nesse contexto de conflitos, variados episódios de intolerância política se evidenciaram dentre os usuários, levando as discussões virtuais a se transformarem e embates de amostras de violência verbal entre usuários.

Durante esse período, que se configura até os dias atuais, se tornou comum adentrar nas redes sociais virtuais e se deparar com debates políticos entre grupos de desconhecidos, amigos ou familiares que resultam em ofensas, desentendimentos e xingamentos. Essas postagens evidenciam que o Brasil se partiu em dois grupos polarizados e os usuários reforçaram suas posições políticas e ideológicas se colocando na posição de julgamento às outras maneiras de pensar e manifestar a política. O fato é que essas discussões se tornaram tão violentas a ponto de provocar conflitos sérios entre os usuários, comprovando diversos episódios de preconceito, rompendo amizades, laços familiares, relacionamentos amorosos, entre outros.

Sendo assim, esses embates acabam por impactar na vida social dos envolvidos, já que muitos passam a ser perseguidos pelas suas opiniões e posições políticas. Essas discussões acabam por se inflamar quando outros casos de hostilidade são evidenciados pela mídia, onde são noticiados confrontos físicos em manifestações, casos de personalidades famosas duramente criticadas pelas suas opiniões políticas, boicotes e censuras sobre a arte ou cinema, agressões pela cor de roupa ou camiseta de clube de futebol utilizado como uniforme de manifestação. Esses casos mostram que até a utilização de determinados termos ligados a política podem gerar sérios confrontos, ataques e discussões, mesmo que o assunto da postagem nem sequer seja de cunho político.

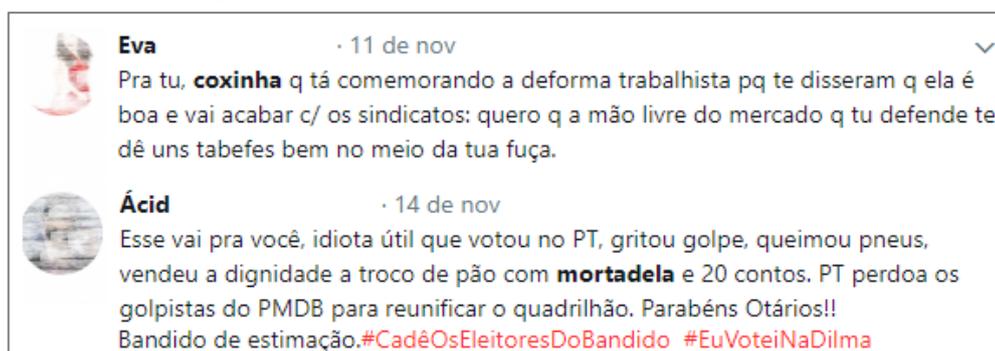
Interessante salientar que nesses períodos de discussão política, variados boatos falsos envolvendo políticos, personalidades partidárias e outros cargos surgiram, assim como

projetos e ações do governo serviram como base para criação e replicação de rumores e inverdades, dando mais força aos casos de Intolerância Política. Esses boatos são motivados principalmente pela intenção de gerar confusão, iludir eleitores e criar argumentos que muitas vezes são compartilhados à exaustão até que sejam incorporados como verdades, aceitos e discutidos sem que quaisquer fontes das informações sejam checadas. Esses boatos são conhecidos como “*Hoax*”, termo que designa a prática de uma mistura de ficção com realidade tornando as mentiras passíveis de crença, ou seja, parte da criação de notícias falsas a fim de criar uma imagem verdadeira. Dentre os *Hoax* mais difundidos envolvendo política, está a famosa e compartilhada falsa ficha criminal de Dilma Rousseff ou o boato que corre até hoje sobre as adulterações nas urnas eletrônicas nas eleições de 2014.

Essas falsas verdades também são usadas como ferramentas de “*clickbait*”, traduzido na linguagem da Internet como “isca de cliques”. Muitas dessas páginas que divulgam informações incoerentes não estão interessadas no impacto que esses dados causarão nas discussões políticas, seu real interesse está em captar o acesso do maior número de usuários. Essas páginas carregam propagandas que, ao serem acessadas, geram lucros, fazendo com que a divulgação de conteúdo político falso se torne um dos meios de ganhar dinheiro.

Dito isto, no último ano, na pesquisa realizada pelo Portal Comunica que muda (2017e), que coincidiu justamente com o período de maiores discussões acerca do *Impeachment*, foi registrado o número de 273.752 menções a respeito de intolerância política, sendo os termos coletados como “golpista”, “petralha”, “usurpador”, aparecendo em muitas discussões. Dentre essas citações, cerca de 97,4% tiveram cunho negativo, expondo a violência, intolerância e o preconceito contra posicionamentos políticos. Na Figura 8, logo abaixo, pode ser visto um exemplo de intolerância política nas redes sociais.

**Figura 8** – Caso de Intolerância Política nas Redes Sociais



Fonte: <www.twitter.com> (2017).

#### 4.2.2. Intolerância Religiosa

O termo “intolerância religiosa” tem se tornado comum aos olhos de todos aqueles que utilizam diferentes mídias para permanecer informado, seja em decorrência a divulgação de casos de intolerância contra as crenças de matriz africana, manifestações contra as religiões cristãs ou ainda as crescentes manchetes ao redor dos conflitos muçulmanos e a chamada “Islamofobia”, que vem se configurando como o medo ao que é islâmico. Nesse contexto, manifestações de intolerância religiosa, mesmo na Internet, podem ocasionar uma série de perseguições violentas contra outros usuários, chegando a custar a vida e a liberdade de muitos seres humanos, como a história da humanidade já demonstrou em episódios como o Holocausto, por exemplo.

Em sua Declaração sobre a Eliminação de Todas as Formas de Intolerância e Discriminação Fundadas na Religião ou nas Convicções (2017), realizada no ano de 1981, a ONU dá uma definição consistente do que se trata intolerância religiosa. Para a instituição, entende-se por:

“Intolerância e discriminação baseadas na religião ou nas convicções” toda a distinção, exclusão, restrição ou preferência fundada na religião ou nas convicções e, cujo fim ou efeito seja, a abolição ou o fim do reconhecimento, o gozo e o exercício em igualdade dos direitos humanos e das liberdades fundamentais. (ONU, 2017).

Dessa forma, compreende-se que a intolerância exerce uma grande violência sobre as manifestações individuais de crenças. Dito isso e como complementado por Silva (2004, p. 08), entende-se que a:

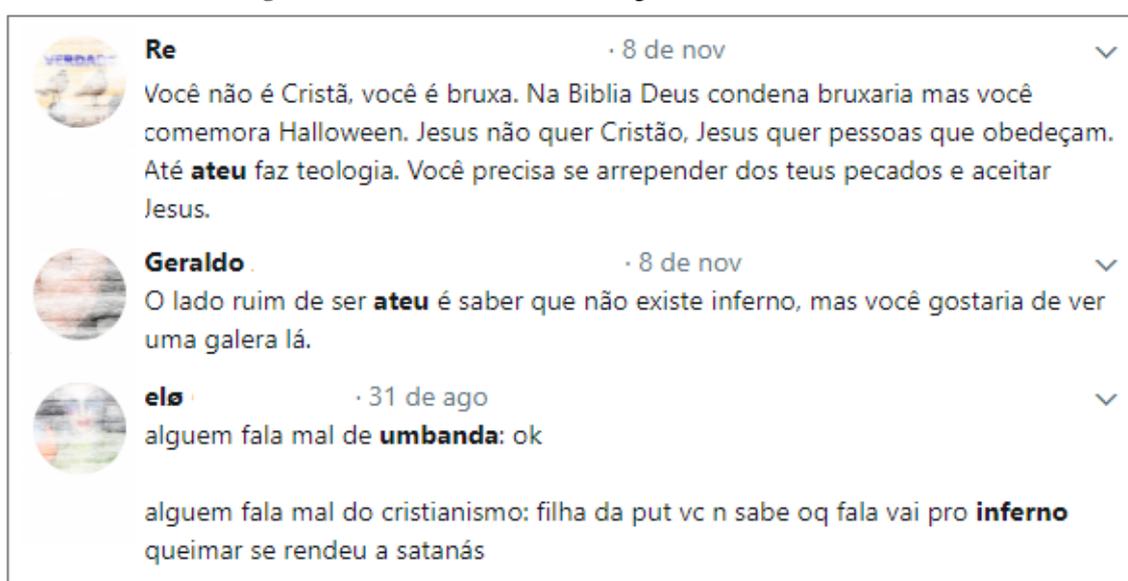
Intolerância religiosa soma-se a intolerância política, cultural, étnica e sexual. A inquisição está presente no cotidiano dos indivíduos: no âmbito do espaço doméstico, nos locais do trabalho, nos espaços públicos e privados. Ela assume formas sutis de violência simbólica e manifestações extremadas de ódio, envolvendo todas as esferas das relações humanas. A intolerância é, portanto, uma das formas de opressão de indivíduos em geral fragilizados por sua condição econômica, cultural, étnica, sexual e até mesmo por fatores etários.

Vale ressaltar que, como descrito na Constituição Federal Brasileira (BRASIL, 1988), dentre os direitos e garantias individuais e coletivas fundamentais, é assegurado ao cidadão brasileiro a liberdade e igualdade de tratamento, dentre outras premissas, tornando “inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos

religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias”. A Constituição salienta ainda que “ninguém será privado de direitos por motivo de crença religiosa ou de convicção filosófica ou política [...]”. Sendo assim, o Estado considerado Laico tem o dever de proporcionar segurança nas escolhas de seus cidadãos quanto as crenças, ou não crenças, assim como quaisquer manifestações de caráter religioso, punindo aqueles que usam do tema para violentar seus semelhantes.

Infelizmente, como toda manifestação de Intolerância e/ou preconceito, a intolerância religiosa alcançou as redes sociais virtuais motivadas pelas crescentes discussões religiosas levantadas por usuários, páginas e grupos de conversa. No Brasil, o portal Comunica que muda (2017d) apresentou dados sobre casos de intolerância religiosa nas redes sociais virtuais, sendo coletadas via *software* no período de 3 meses o número de 7.361 menções sobre termos para referenciar religiões. Desse número, 89% das citações contém conotações negativas, expondo intolerância e preconceito para com os religiosos e não religiosos, que também são alvos desse tipo de violência. Confirmando esses dados, o portal Safernet (2017) registrou e processou ao todo o número de 2.092 denúncias contendo intolerância religiosa, evidenciando uma forma de violência crescente. A figura 9, logo a seguir, demonstra postagens na rede social Twitter contendo manifestação de intolerância religiosa sendo acompanhadas de discursos de ódio entre religiosos e não religiosos.

**Figura 9** – Caso de Intolerância Religiosa nas Redes Sociais



Fonte: <www.twitter.com> (2017).

### 4.2.3. Homofobia

O termo homofobia foi utilizado pela primeira vez pelo psicólogo clínico George Weinberg em meados dos anos 1960, porém, somente foi aplicado em seu livro “A Sociedade e o Homossexual Saudável” por volta dos anos 1970, em autor faz críticas aos profissionais de saúde que consideram a homossexualidade como uma doença. George Weinberg mesclou duas palavras de origem grega para criar o neologismo que define clinicamente os sentimentos adversos em relação ao ser homossexual, porém, somente a partir dos anos 1990 o termo ganhou popularidade se referindo a repulsa diante aos grupos homossexuais. Segundo o Portal Brasil Escola (2017), em uma definição simples, a palavra Homofobia “significa a repulsa ou o preconceito contra a homossexualidade e/ou o homossexual”, sendo que, segundo Rios (2017, p. 31) sobre os conceitos de homofobia:

As definições valem-se, basicamente, de duas dimensões, veiculadas de modo isolado ou combinado, conforme a respectiva compreensão. Enquanto umas salientam a dinâmica subjetiva desencadeadora da homofobia (medo, aversão e ódio, resultando em desprezo pelos homossexuais), outras sublinham as raízes sociais, culturais e políticas desta manifestação discriminatória, dada a institucionalização da heterossexualidade como norma, com o conseqüente vilipêndio de outras manifestações da sexualidade humana.

Dessa forma, o termo homossexualidade carrega em si um caráter socialmente construído de inferiorização da própria sexualidade, já que heterossexualidade é vista como normalidade e a homossexualidade notada como desvio do dito normal. Essa ideia coloca muitos indivíduos homossexuais como alvo de violência da Homofobia, seja ela tanto física quanto psicológica, acometida por aqueles que não entendem que essa visão de “normal” ou “anormal” é impregnada de preconceitos. Como concluído por Defendi a respeito da homofobia:

No cotidiano a palavra homofobia vem sendo utilizada para designar a opressão, o preconceito – seja ele social ou internalizado - o medo, a discriminação, a violência contra homossexuais e por conseqüência a todos aqueles que expressam orientação sexual ou identidade de gênero diferente dos padrões determinados pela sociedade heteronormativa. (DEFENDI, 2010, p. 42).

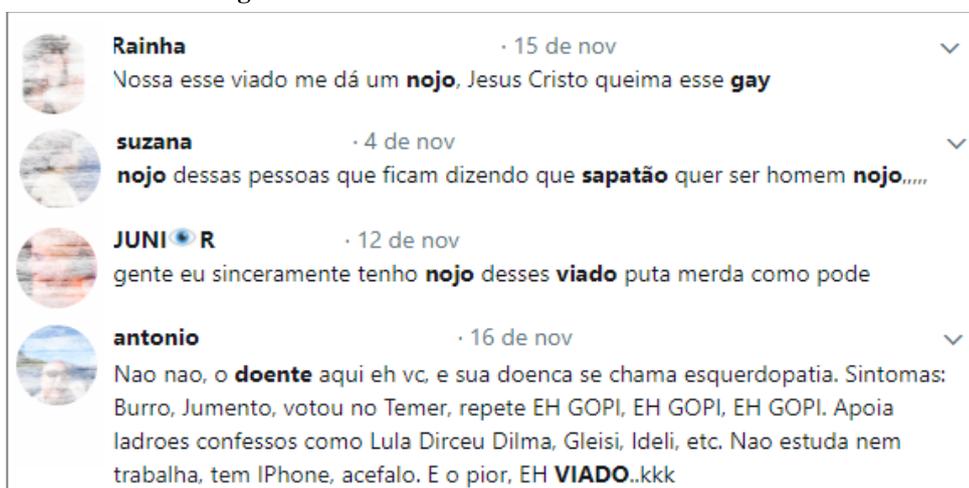
No Brasil, notícias contendo casos de homofobia aparecem todos os dias nos veículos de notícias. Nas redes sociais, segundo o canal de denúncias Helpline, foram registradas o total de 2.891 queixas anônimas e pedidos de aconselhamento sobre a Homofobia.

Confirmando essas manifestações de preconceito nas redes, o portal Comunica que muda (2017a), em uma pesquisa realizada sobre a intolerância nas redes sociais virtuais, captou o número de 53.126 menções homofóbicas entre abril e junho de 2016 em que termos como “baitola”, “boiola”, “baitolagem”, “cara de traveco”, “viado”, aparecem com grande frequência em comentários e postagens.

Utilizando-se ainda do tema da Homofobia nas redes sociais, em uma outra pesquisa realizada no mesmo ano em parceria das empresas de pesquisas Opinion Box e Hekima, concluiu-se que 49% dos usuários brasileiros que utilizam redes sociais virtuais se expressaram de maneira homofóbica. A pesquisa empregou questionários para cerca de 1.500 pessoas e incluiu a análise de mais de 53 mil postagens publicadas nessas redes sociais virtuais citadas, textos esses que continham as palavras-chave “homossexualidade”, “homossexualismo” e “homossexual”. Ao comparar as postagens com as respostas do questionário, fora concluído que embora 70% dos entrevistados disseram não se considerar homofóbicos, 49% das postagens nas redes sociais apontaram para um comportamento discriminatório.

Desses pesquisados ainda, 14% dos entrevistados se auto intitularam Homofóbicos ou extremamente homofóbicos. Dados da pesquisa ainda evidenciaram que 59% dos brasileiros dizem que homofobia deveria ser crime e 61% das respostas afirmam que os casais homoafetivos devem ter o direito ao matrimônio legal sendo que somente 60% se mostrou favorável à adoção de uma criança por um casal homossexual (ÉPOCA, 2016). Na figura 10 logo abaixo é demonstrado casos de termos homofóbicos.

**Figura 10 - Caso de Homofobia nas Redes Sociais**



Fonte: <www.twitter.com> (2017).

#### 4.2.4. Xenofobia

De acordo com o Dicionário Michaelis (2017d), o termo Xenofobia é definido como “aversão ou rejeição a pessoas ou coisas estrangeiras” ou ainda “temor ou antipatia pelo que é incomum ou estranho ao seu ambiente”. E esse vocábulo está associado tanto a uma forma de preconceito ao que é estrangeiro ou distante do lugar de origem, quanto a um transtorno psiquiátrico ligado ao medo do diferente ou da mudança. Esse último está relacionado com experiências de medo insano ao que é desconhecido a ponto de se desenvolver uma patologia relacionada a um forte transtorno mental em que o paciente avança em crises de pânico, isolamento, ansiedade. Esse indivíduo acaba evitando o encontro com as novidades que estejam fora do seu ambiente, alcançando não apenas a aversão a pessoas, mas quaisquer manifestações de fora ao seu cotidiano.

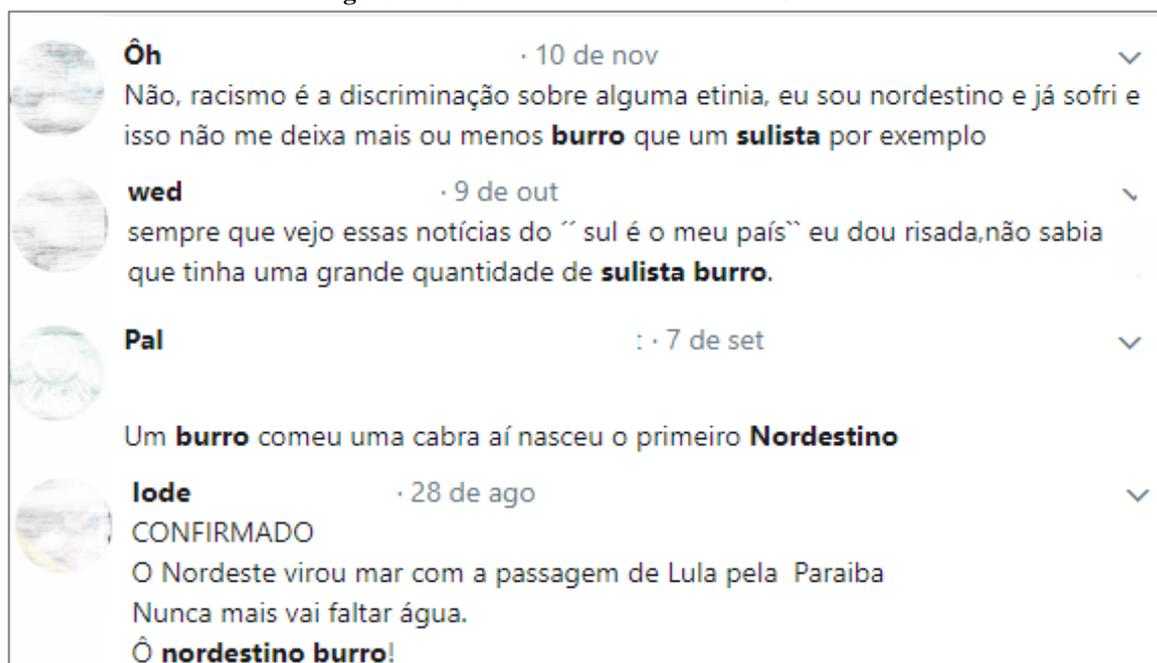
Enxergando o outro contexto do termo, a palavra Xenofobia é comumente empregada para designar manifestações de preconceito contra pessoas vindas de locais ou pertencentes a etnias, culturas ou crenças diferentes. Essa forma de intolerância “pode canalizar sentimentos de hostilidade contra o grupo estranho e, ao fazê-lo, provocar a acentuação do preconceito e o aparecimento de conflitos mais ou menos violentos” (LEITE, 2007, p. 23). Dessa maneira, as manifestações da Xenofobia acontecem tanto em ações diretas contra grupos, sobretudo de minorias estrangeiras e/ou indivíduos pertencentes a esses grupos, aparecendo tanto como ofensas verbais e/ou físicas, quanto em ações indiretas que afetam a qualidade de vida dessa parcela populacional. Sendo assim, quando ligado aos discursos intolerantes, aqueles seres humanos que criam tendências a se tornarem xenofóbicos, como concluído por Leite (2007, p. 20), “tenderá a rejeitar integralmente o grupo estranho e seus costumes”, ou diz ainda que a xenofobia “pode ser, e muitas vezes é, a causa imediata de conflitos entre os grupos” (LEITE, 2007, p. 24).

No Brasil, a Xenofobia como manifestação de preconceito se configura principalmente contra os povos nordestinos e nortistas, não deixando de aparecer casos alarmantes de xenofobia contra os haitianos e os crescentes os relatos contra povos islâmicos. Segundo o portal Comunica que Muda (2016b), citando dados da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, os Haitianos foram responsáveis por 26,8% das denúncias e povos árabes representando 15,4% dos casos apresentados às autoridades responsáveis no ano passado. O portal cita ainda que, dentre as menções xenofóbicas analisadas nas redes sociais em sua

pesquisa, foram recolhidas postagens contendo termos como “povo da roça”, “baianada”, “muçulmano”, “homem-bomba”, “matar”, “japonês é tudo igual” e outros termos tanto explícitos, quanto expressões que dão a entender um caráter violento, representando cerca de 84% de menções negativas. Já o portal Safernet (2017) registrou nesse último ano o total de 1.888 denúncias contendo xenofobia nas redes sociais.

Seguindo essa premissa, a Secretaria dos Direitos Humanos revelou dados de violação dos direitos fundamentais tanto daqueles que imigraram para o Brasil, quanto aqueles que transitam por regiões dentro do próprio território brasileiro. Um desses dados divulgados diz respeito ao crescimento das denúncias ligadas ao crime de Xenofobia, em que a Secretaria revelou que houve um aumento de cerca de 633% de denúncias registradas por diferentes canais de acolhimento destas (O GLOBO, 2016). Logo a seguir, na figura 11, são demonstrados casos de menções xenofóbicas nas redes sociais virtuais.

**Figura 11** - Caso de Xenofobia nas Redes Sociais



**Fonte:** <www.twitter.com> (2017).

#### 4.2.5. Crimes de Racismo

Como já visto, Internet se tornou um dos grandes meios de comunicação nos dias atuais. Seja pela rapidez da comunicação pessoal de usuário para usuário ou de usuário para grupo fechado de membros ou ainda na exposição de opinião através de Softwares Sociais, blogs e outros canais livres que permitem a publicação de textos, vídeos e imagens. Nessa ideia, a liberdade de exteriorização também é uma característica importante a se evidenciar, o que carrega um lado positivo pautado na liberdade de expressão que permite que qualquer um com acesso à Internet pode compartilhar notícias, mostrar casos, desmentir boatos, montar grupos em busca de determinadas causas sociais. Porém, a Internet também acolhe e demonstra o lado negativo de muitos usuários, dando voz aos membros e grupos que atuam de maneira ilícita, propagando conteúdos de ódio, revelando preconceitos, intolerâncias e violando direito de muitos usuários. Sendo assim, o racismo aparece nas redes sociais virtuais.

O termo Racismo é definido pelo dicionário Michaelis (2017e) como “teoria ou crença que estabelece uma hierarquia entre as raças (etnias)”, ou ainda descrito como “doutrina que fundamenta o direito de uma raça, vista como pura e superior, de dominar outras”, e também descreve uma violência de “atitude hostil em relação a certas categorias de indivíduos”. Embora essa seja uma definição simples, evidência que o racismo é uma maneira de explicitar as diferenças pessoais, sociais e culturais, sendo fonte de exclusão. Como dito por Lima e Vala (2004):

O racismo repousa sobre uma crença na distinção natural entre os grupos, ou melhor, envolve uma crença naturalizadora das diferenças entre os grupos, pois se liga à idéia de que os grupos são diferentes porque possuem elementos essenciais que os fazem diferentes, ao passo que o preconceito não implica na essencialização ou naturalização das diferenças.

A ONU, em sua declaração sobre a raça e os preconceitos raciais aprovada pela Conferência Geral da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, reunida em Paris em sua 20ª reunião, em 27 de novembro de 1978, define em seu artigo 1 que todo ser humano pertence a mesma espécie e tem a mesma origem, possuindo a mesma dignidade e o direito a igualdade. Nessa premissa de igualdade, todos os indivíduos têm o direito de exercer suas diferenças na diversidade, podendo preservar sua identidade cultural e história, na qual essas diversidades, sejam elas de diferentes fatores geográficos, históricos,

políticos, sociais, econômicos, entre outros, não devem ser variáveis para determinar hierarquização de povos. Sobre o Racismo, nesta mesma declaração, a ONU define que:

O racismo engloba as ideologias racistas, as atitudes fundadas nos preconceitos raciais, os comportamentos discriminatórios, as disposições estruturais e as práticas institucionalizadas que provocam a desigualdade racial, assim como a falsa idéia de que as relações discriminatórias entre grupos são moral e cientificamente justificáveis; manifesta-se por meio de disposições legislativas ou regulamentárias e práticas discriminatórias, assim como por meio de crenças e atos anti-sociais; cria obstáculos ao desenvolvimento de suas vítimas, perverte a quem o põe em prática, divide as nações em seu próprio seio, constitui um obstáculo para a cooperação internacional e cria tensões políticas entre os povos. (ONU, 1978).

Nessa perspectiva então, no Brasil, a lei nº 9.459 de maio de 1997, que altera a lei 7.716, define os crimes resultantes de preconceito de raça e de cor e determina que “serão punidos, na forma desta Lei, os crimes resultantes de discriminação ou preconceito de raça, cor, etnia, religião ou procedência nacional”. Dentre os vários artigos, prevê punição de reclusão e multas conforme os casos. A lei ainda anuncia que “se qualquer dos crimes previstos no caput é cometido por intermédio dos meios de comunicação social ou publicação de qualquer natureza”, o indivíduo estará sujeito a pena de reclusão de dois a cinco anos de prisão e multa conforme determinado. Nessa perspectiva, a lei prevê punição a todos aqueles que cometem crimes de Racismo pela Internet, como visto na figura 12 logo a seguir.

**Figura 12** - Caso de Crimes de Racismo na Internet



Fonte: Autoria Própria (2017).

## 5. CONTEXTUALIZANDO BULLYING E CYBERBULLYING

Como fora dito na seção anterior, a violência virtual está cada vez mais presente no cotidiano dos usuários das redes sociais vinculadas aos Softwares Sociais. Seja na agressividade da Ciberperseguição ou ainda na brutalidade psicológica propagada pelas ameaças online, no contexto da pornografia de vingança acometida por usuários mal-intencionados, dentre outros crimes que espalham intolerância disfarçada de opinião pessoal nas redes, os usuários comuns vêm presenciando um grande número de manifestações danosas camufladas em páginas ou grupos de redes sociais. Nessa perspectiva, o Cyberbullying aparece como uma espécie de violência sem precedentes, carregando os aspectos do já conhecido Bullying presencial, porém, relacionando regras exclusivas dessa forma de violência impactante.

Entende-se então que a partir da utilização de dispositivos informáticos conectados à rede mundial de computadores, através do envio e compartilhamento de mensagens de texto ou imagens, a rede social virtual é acometida de diversos assuntos durante o dia em que esses assuntos podem conter dados sobre pessoas conhecidas ou desconhecidas. Como o alcance dessas manifestações é ilimitado e sua abrangência é ampla, o tempo todo qualquer usuário pode visualizar e/ou receber diversos conteúdos, sendo possível presenciar a violência virtual contra outros usuários, seja essa carregada de diferentes tipos de preconceitos, racismo, homofobia, sexismo, xenofobia ou ainda intolerância. É comum presenciar postagens de usuários contendo comentários depreciando aparência física, aspectos corporais, características especiais, deficiências físicas e/ou mentais e todo tipo de diversidade, acompanhadas por ilustrações que ganham um caráter viral pela característica de alcance de compartilhamento nas redes sociais virtuais.

Dito isto, torna-se necessário entender o contexto dessa violência virtual do Cyberbullying, buscando conhecer suas semelhanças e diferenças com o tradicional Bullying já conhecido. Torna-se então importante estudar os aspectos do Bullying, que nos últimos anos têm sido um problema amplamente relatado não apenas nos espaços escolares, mas em outros espaços de convivência social, e seu caráter violento tanto físico quanto verbal. Importante também observar as manifestações de intolerância e racismo em suas práticas, causando impactos negativos significativos na saúde física e psicológica das vítimas. Essa relação será vista nos tópicos seguintes.

## 5.1. BULLYING: A VIOLÊNCIA PRESENCIAL

Variadas definições e termos são utilizados para caracterizar a violência do Bullying. Muitos autores citam-no como parte da violência escolar, reflexos de violência doméstica ou de diferentes grupos sociais em que existe a intimidação acometida por indivíduos mais poderosos contra outros vistos como inferiores. Para fins de legislação, o Brasil (2015), considera que o Bullying é um ato violento que emprega força física e/ou psicológica de modo intencional e/ou repetitivo, contra um indivíduo único ou contra um grupo, “com o objetivo de intimidá-la ou agredi-la, causando dor e angústia à vítima, em uma relação de desequilíbrio de poder entre as partes envolvidas. ”. Nessa visão ainda do Bullying, para Ristum (2010, p. 96) conceitua-se:

Como abuso de poder físico ou psicológico entre pares, envolvendo dominação, prepotência, por um lado, e submissão, humilhação, conformismo e sentimentos de impotência, raiva e medo, por outro. As ações abrangem formas diversas, como colocar apelidos, humilhar, discriminar, bater, roubar, aterrorizar, excluir, divulgar comentários maldosos, excluir socialmente, dentre outras.

Pensando sobre a denominação “Bullying”, palavra de origem inglesa que é empregada para denominar ações violentas praticadas contra vítimas específicas, sabe-se que essa nomeação parte do princípio de caracterizar agressões físicas, psicológicas e verbais, diferentes tipos de assédios, ameaças e quaisquer formas de intimidação que acontecem propositalmente e/ou continuada, causando consequências significativas na vida das vítimas. Essas vítimas são normalmente escolhidas por serem mais fracas e por não reagirem às provocações, por não denunciar seus agressores, não relatado as intimidações, abusos de poder e atos físicos de seus agressores, os chamados *bully*. Sendo assim, Silva (2015) diz que ao abrir um dicionário encontra-se:

As seguintes traduções para a palavra bully: indivíduo, valentão, tirano, mandão, brigão. Já a expressão bullying corresponde a um conjunto de atividades de violência física e/ou psicológica, de caráter intencional e repetitivo, praticado por um bully (agressor) contra uma ou mais vítimas que se encontram impossibilitadas de se defender.

Dessa forma, Silva (2015) ainda diz que o Bullying pode acontecer de maneira direta ou indireta para com os agredidos, sendo que os agressores combinam diferentes tipos de ações para irritá-las. Normalmente, estes buscam comportamentos violentos que causam mais impactos sobre as vítimas, que por sua vez se encontram violadas e excluídas socialmente dos locais que frequentam por medo de sofrer represálias dos agressores. Dito isto, de forma direta,

entende-se que o Bullying pode se expressar de maneira verbal e há a presença de insultos, ofensas, xingamentos, apelidos maldosos, piadas ofensivas e entre outras manifestações orais. Essa ação pode ocorrer de maneira a atentar contra a integridade física e bens materiais em que o uso da força física é empregada em ações como bater, chutar, empurrar, furtar, destruir pertences das vítimas ou atirar objetos com objetivo de machucar acabam se tornando hábitos comuns dos provocadores.

Ainda nessa perspectiva, a violência do Bullying pode ocorrer de maneira a afetar a saúde psicológica e moral dos agredidos. Dessa forma, o perseguidor acaba adotando atitudes com o intuito de irritar, expor à humilhação e ao isolamento, aterrorizar e chantagear suas vítimas, para que estas se sintam perseguidas, ridicularizadas e excluídas (SILVA, 2015). De condição indireta, o Bullying se propaga com a invenção de gerar e espalhar fofocas, rumores e difamações, existindo a presença de argumentos intolerantes, homofóbicos, sexistas, de forma que as vítimas começam a apresentar problemas de socialização e se sentem excluídas dos grupos sociais. (RISTUM, 2010, p. 96).

Em uma pesquisa realizada no ano de 2015 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, em parceria com o Ministério da Saúde e o Ministério da Educação, denominada Pesquisa Nacional de Saúde Escolar – PeNSE, coletou informações a respeito dos fatores de risco e Doenças Crônicas não Transmissíveis utilizando agentes escolares da idade de 13 até os 17 anos de escolas diferentes. Dentre vários temas sobre o cotidiano desses adolescentes e sua relação com a escola e com outros ambientes sociais, fora pesquisado “formas de violência sofridas pelos estudantes no âmbito familiar e escolar, como bullying e brigas, agressão física em locais públicos [...]” (IBGE, 2015). Nos resultados obtidos, 7,4% do total de alunos disseram se sentirem intimidados ou humilhados por colegas nos últimos 30 dias anteriores da data de realização da pesquisa. Desse percentual coletado, 8,3% dos alunos são da Região Sudeste, que registrou maior porcentagem em comparação com o restante do país, e São Paulo carrega 9% dos relatos de Bullying nesta região. A pesquisa constatou ainda que 19,8% dos estudantes disseram praticar Bullying para com os colegas. Ao apontar as principais causas do Bullying, a zombaria sobre aparência do corpo apresentou cerca de 15,6% e a aparência do rosto 10,9% das respostas (IBGE, 2015).

Para amenizar a situação em território nacional, a Lei Nº 13.185, homologada no ano de 2015, instituiu o Programa de Combate à Intimidação Sistemática (Bullying) (BRASIL, 2015). Essa Lei conceitua o Bullying de modo a fundamentar ações de combate à violência, apoiado pelo Ministério da Educação e Secretarias Estaduais e Municipais de Educação, entre

outros órgãos. Como ações, julga necessário prevenir e combater os episódios de Bullying através da conscientização, debates e orientações para com os professores, alunos e outros agentes inseridos no contexto, assim como visa capacitar docentes e equipes pedagógicas para aplicar tais práticas citadas. A lei fala também da requisição de apoio familiar e dos responsáveis para evitar agressões e orientar nos cuidados com as vítimas, assim como prestar assistência psicológica tanto aos agredidos quanto aos agressores. Dentre outras medidas descritas, a lei registra a necessidade de “promover a cidadania, a capacidade empática e o respeito a terceiros, nos marcos de uma cultura de paz e tolerância mútua.” (BRASIL, 2015).

Sendo assim, de acordo ainda com uma pesquisa realizada pelas Nações Unidas contendo uma amostra de mais de 100 mil crianças e jovens de 18 países distintos apontou que praticamente metade desses entrevistados já havia sofrido algum tipo de Bullying até o momento da entrevista. Esses entrevistados relatam a presença de algum tipo de intimidação, humilhação, violência física, sexual, homofobia ou ainda manifestações de intolerância através das ações de um colega. No Brasil, cerca de 42,8% dos jovens entrevistados relataram sofrer alguma manifestação de Bullying, sendo esses alunos de 9 a 17 anos de idade em que há narrações de discriminação por aparência física e ataques sexistas às vítimas. (ONU, 2016).

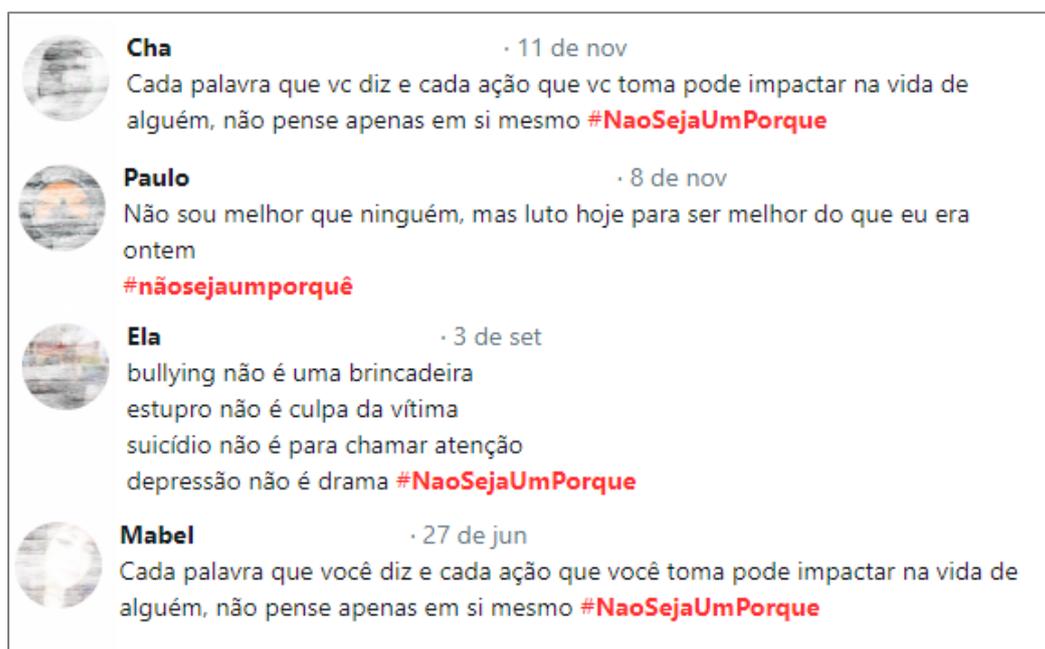
Considerando os dados coletados na pesquisa citada acima, no Brasil, a Unicef apresentou uma plataforma denominada Proteja Brasil. Essa aplicação fora lançada gratuitamente, permitindo que os usuários façam denúncias dentre diversos temas, como violência física, violência psicológica, discriminação e entre outras formas de tortura acometida contra crianças e adolescentes. Essas denúncias podem ser feitas também pelo disque 100, que já recebeu mais de 80 mil queixas de violação dos direitos das crianças e adolescentes. (PROTEJA BRASIL, 2017).

Nessa perspectiva ainda, além das campanhas organizadas por iniciativas governamentais, várias manifestações de combate e prevenção do Bullying são realizadas de maneira livre através da iniciativa de usuários das redes sociais virtuais, sejam essas campanhas de alcance local, limitadas pela língua ou de cobertura global. Uma das campanhas mais conhecidas a respeito dessa violência é o Projeto Bully (2017). Essa campanha foi inspirada em um filme denominado “Bully” que acabou despertando a atenção de professores, pais e outros membros das comunidades escolares. Essa ação tem o intuito de alcançar ao menos 10 milhões de crianças através do aconselhamento a respeito do Bullying. Suas práticas visam buscar vítimas, familiares, professores, evidenciando causas e consequências do Bullying, ajudando no acompanhamento jurídico e psicológico através de notícias, vídeos, exemplos de casos

resolvidos, entre outras ações. A página da campanha no Facebook já alcançou mais de 1 milhão e trezentas mil curtidas de usuários de diversos países e no Twitter, o alcance das publicações chega a 44 mil seguidores, incluindo personalidades e marcas famosas na Internet que atuam como divulgadoras dos projetos.

No Brasil, além das campanhas promovidas por iniciativas governamentais, as redes sociais movimentam variadas manifestações através das *hashtags*. A campanha divulgada como *#NãoSejaUmPorque* no Twitter, Facebook e Instagram surgiu através da inquietação de usuários após reflexões em debates a respeito do conteúdo de uma série televisiva sobre o tema e as repercussões na vida de todos os envolvidos na violência do Bullying. A série ficou conhecida no Brasil como “Os 13 porquês” e foi exibida na plataforma de filmes Netflix. Sendo assim, a *hashtag* se popularizou rapidamente e ainda é usada nos dias atuais, se tornando uma resposta comum aos casos apontados pelos usuários como Bullying, que ao visualizarem tal violência, convocam usuários para alertar dos problemas relacionados a essa atividade violenta. Exemplos do uso da *hashtag* pode ser visto na Figura 13, logo a seguir:

**Figura 13** - Hashtag de Campanha do Bullying



**Fonte:** <<https://twitter.com/>> (2017).

### 5.1.1. Bullying: Participantes da Violência Presencial

Falando sobre os entes que participam da violência do Bullying, de acordo com Fante (2005), alertando a respeito dos impactos do Bullying na vida dos sujeitos relacionados a tal prática e buscando conceituar e caracterizar os participantes de tal ato, diz que estes são classificados em: vítimas típicas, vítimas provocadoras, vítimas agressivas, espectadores e agressores. Levando essa classificação em conta e partindo de observações próprias a respeito dos participantes do Bullying, notou-se a necessidade de renomear os “espectadores” como “agressores visualizadores”, já que esses são participantes ativos e não apenas testemunhas passivas dos atos de agressão. Sendo assim, a tabela 1 apresenta as principais características dos participantes do Bullying de acordo com as ideias do próprio Fante (2005), dos estudos realizados por Wanzinack (2014), assim como observações próprias a respeito do Bullying:

**Tabela 1 - Características dos Participantes do Bullying**

<b>Participantes</b>	<b>Características dos Participantes de Bullying</b>
Vítimas Provocadoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provocam Bullying contra si mesmas e contra colegas mais fracos;</li> <li>• Apresentam personalidade agressiva;</li> <li>• Tentam impor uma postura de revide e provocação de violência;</li> <li>• Sofrem maus tratos, ofensas e violência física como consequências das provocações;</li> <li>• Recebem apelidos maldosos e são alvos de chacota, são perseguidos e perseguem;</li> <li>• Provocam brigas entre os colegas e se envolvem em qualquer discussão;</li> <li>• Se envolvem fisicamente nas agressões;</li> <li>• Tentam resolver sozinhos os problemas advindos das provocações;</li> <li>• Provocam, agredem, sofrem agressões, criando um círculo vicioso de violência;</li> <li>• São os principais incentivadores dos próprios agressores.</li> </ul>
Vítimas Típicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentam características como: timidez, passividade, baixa estima, dificuldade de relacionamento e aprendizado, ansiedade, possíveis depressões, insegurança, submissão;</li> <li>• Apresentam peculiaridades físicas como: peso e altura fora dos padrões impostos, problemas com acne e crescimento anormal de pelos e outros problemas da puberdade, membros avantajados, estilo do cabelo diferente, manchas na pele;</li> <li>• Apresentam comportamento de retração e dificuldades de socialização;</li> <li>• Não conseguem reagir à agressão e acabam por sofrê-la repetidas vezes;</li> <li>• Relacionam-se com outros colegas de idades e grupos diferentes;</li> <li>• Preferem relações por meio dos Softwares Sociais;</li> <li>• Se interessam por assuntos que normalmente divergem das temáticas da idade que possuem, que também podem ser gatilhos para episódios de Bullying;</li> <li>• Apresentam múltiplas vulnerabilidades na personalidade;</li> <li>• Podem sofrer silenciosamente, se sentem ameaçados ao falar sobre as agressões;</li> <li>• Sentem-se injustiçados e podem se tornar Vítimas Agressoras;</li> <li>• Podem apresentar comportamento autoagressivo, como automutilação, consumo de drogas entorpecentes por conta própria;</li> </ul>
Vítimas Agressoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentam as características das Vítimas Típicas, com exceção da passividade;</li> <li>• Sofrem as agressões das vítimas típicas, porém, se revoltam com a agressão sofrida;</li> <li>• Justificam o Bullying praticado contra outros colegas mais fracos no Bullying sofrido por colegas mais fortes;</li> <li>• Reproduzem toda a violência que lhes é imposta procurando vítimas mais fracas;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acabam por contribuir com o fortalecimento da agressão entre pares, já que dão exemplo negativo para outras vítimas, acendendo nelas a vontade da vingança, porém, não contra seus próprios agressores, mas procurando violentar colegas mais fracos;</li> <li>• Se sentem injustiçados, mas não acham que estão sendo injustos;</li> <li>• Criam um círculo vicioso de violência;</li> </ul>
Agressores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normalmente apresentam aspecto físico mais avantajado e costumam ser mais velhos;</li> <li>• Não conseguem enxergar violência em suas práticas, chamando-as de “brincadeira”;</li> <li>• Costumam ter um histórico de agressão física e/ou psicológica na família;</li> <li>• Acabam por carregar uma narrativa de superioridade, seja física ou intelectual, de forma a menosprezar e escolher as vítimas mais fracas baseado nesses dois quesitos, objetivando manter a ideia de superioridade para com os outros colegas;</li> <li>• Desrespeitam as regras dos espaços sociais e apresentam dificuldades de aceitar ordens;</li> <li>• Normalmente não aceitam ser confrontados e contrariados e não cumprem as punições;</li> <li>• Apresentam uma postura fria, antissocial, afastadas dos grupos normais ou adotam uma postura popular e socializada, sendo líderes de grupos;</li> <li>• Conseguem apoio dos outros colegas para planejar, auxiliar e ocultar a violência;</li> <li>• Podem consumir produtos impróprios para a idade, como cigarros, bebidas alcoólicas, material pornográfico;</li> <li>• Podem se envolver em pequenos delitos como furtos, agressões e outras condutas motivadas, muitas vezes, por pessoas mais velhas;</li> <li>• Sentem prazer no sofrimento alheio e na dominação de suas vítimas;</li> </ul>
Agressores visualizadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Também chamados de testemunhas, já que assistem as práticas do Bullying;</li> <li>• Não se manifestam nem em defesa ou ataque das vítimas;</li> <li>• Afastam-se das vítimas e temem aos agressores;</li> <li>• Não gostam de falar sobre o assunto;</li> <li>• Não aprovam e nem denunciam tais práticas por medo da impunidade aos agressores;</li> <li>• Acabam por adotar uma postura neutra para não incitar violência contra si mesmos;</li> <li>• Podem se tornar alvos de Vítimas Agressoras;</li> </ul>
Agressores Incentivadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não participam ativamente do ataque contra as vítimas do Bullying, mas organizam ações, incentivam e instigam a prática;</li> <li>• Podem incentivar as vítimas a revidar os ataques sofridos contra vítimas mais fracas;</li> <li>• Podem convencer as vítimas a não denunciar o Bullying;</li> <li>• Se divertem com o sofrimento alheio;</li> <li>• Podem documentar toda a agressão sofrida pelas vítimas e transformá-la em Cyberbullying, motivando a agressão online;</li> </ul>

**Fonte:** Fante (2005); Wanzinack (2014); Aatoria Própria (2017).

Sendo assim, ao observar a tabela que considera as principais características dos participantes do Bullying, entende-se que este é praticado por diferentes agressores contra distintos tipos de vítimas, levando a prática a um caráter cíclico, repetitivo, porém, todos os envolvidos são conhecidos e podem ser punidos caso a vítima ou os visualizadores se manifestem e procurem ajuda. Compreende-se também que os incentivadores e/ou agressores podem iniciar um novo ciclo de violência caso transportem suas práticas para além dos limites dos espaços físicos sociais, tornando-o público para os usuários de Softwares Sociais na Internet e em diferentes ferramentas sociais. Essa modalidade de violência, denominada Cyberbullying, acaba por ganhar novas características e se distingue do Bullying pela ação descentralizada e viral que alcança. As características do Cyberbullying serão descritas a seguir, onde seus dados, participantes e consequências serão exploradas.

## 5.2. CYBERBULLYING: A VIOLÊNCIA VIRTUAL

Considerando tudo o que fora dito sobre as variadas formas de violência virtual e a respeito do Bullying, entende-se que tanto ao nível nacional quanto global, a prática foi observada, estudada e chegou às preocupações de todos aqueles que lidam com o dia a dia das crianças e adolescentes tanto na escola quanto em outros locais de convivência social desses indivíduos, especialmente quando notícias como suicídio de vítimas de Bullying começaram a chegar aos noticiários. Várias medidas foram adotadas para proteger os agredidos nesses espaços, sobretudo, políticas de prevenção à violência e incentivo voltado às denúncias de casos. Embora já se tenha notado a efetividade de tais práticas, com o advento das tecnologias informáticas e a popularização da Internet e das redes sociais virtuais, o exercício do Bullying ganhou uma nova roupagem e passou de uma forma de violência local e restrita aos muros e horários da escola ou outros espaços, para uma violência global, com caráter atemporal e anônimo, transcendendo as fronteiras de espaço e tempo, o chamado Cyberbullying (AMADO et al., 2009, p. 304).

Dito isto, ao definir Cyberbullying, encontra-se a mesma problemática do termo Bullying, que por ser uma palavra de origem inglesa, fora adaptada à língua portuguesa. Segundo o dicionário Michaelis (2017f), o Cyberbullying é o “Bullying praticado através da Internet”. Dessa maneira, o Cyberbullying apresenta características similares ao Bullying quando se trata da prática da violência, todavia são distintos quando se refere aos limites de espaço físico e do tempo, do alcance de ações dos praticantes e visualizadores, assim como na facilidade de adquirir um caráter anônimo nas redes virtuais, já que esses espaços online não são limitados a um território físico (AMADO et al., 2009, p. 304).

Esse tipo de violência virtual é capaz de impor uma barreira na busca e identificação dos reais agressores, deixando claro que “a associação direta do Cyberbullying às TIC justifica a enorme facilidade da sua divulgação e a sua expansão junto de um universo de pessoas muito maior do que o bullying tradicional, e num tempo indeterminado” (FREIRE et al., 2013). Completando a ideia de Freire, nessa perspectiva ainda, Wendt (2012, p. 13) diz que o Cyberbullying colabora com o desenvolvimento de variados males psicológicos como, por exemplo, a depressão, abuso de remédios, uso de drogas, ansiedade, dentre outros fatores, já que o Cyberbullying é definido pelo autor como:

Uma forma de comportamento agressivo que ocorre através dos meios eletrônicos de interação (computadores, celulares, sites de relacionamento virtual), sendo realizado de maneira intencional por uma pessoa ou um grupo contra alguém em situação desigual de poder e, ainda, com dificuldades em se defender. (WENDT, 2012, p. 13)

Ainda falando sobre as definições de Cyberbullying, em território nacional, de acordo com a Lei 13.185 institui-se que:

Há intimidação sistemática na rede mundial de computadores (**cyberbullying**), quando se usarem os instrumentos que lhe são próprios para depreciar, incitar a violência, adulterar fotos e dados pessoais com o intuito de criar meios de constrangimento psicossocial. (BRASIL, 2015).

Prosseguindo com o que fora dito acima, de forma a ser considerada violência virtual quando existe a presença de depreciação, intromissão a intimidade através do envio de conteúdo por meios digitais, encaminhamento e fraude em imagens, adulteração de dados pessoais, entre outros mecanismos que podem resultar em constrangimento e danos psicológicos e sociais.

Vale salientar ainda que a violência virtual do exercício do Cyberbullying pode se utilizar do caráter criminoso das modalidades de práticas citadas na seção anterior, de maneira a existir o uso de uma ou mais formas de intimidação e ameaças, sendo elas a ciberperseguição, a intolerância, injúrias raciais, sexismo ou quaisquer formas de violência que podem provocar ou serem provocadas pelo Cyberbullying. Nesse caso, duas vertentes podem ser observadas através de casos relatados na literatura e em informes noticiados. Na primeira visão, descreve que as vítimas passam a sofrer do Cyberbullying após já estarem sendo acometidas por uma das modalidades citadas acima, de forma a inflar ainda mais a violência, onde a vítima passa a ter suas histórias divulgadas e a sofrer ataques quase sempre anônimos. A segunda possibilidade mostra que as vítimas, que já sofrem das investidas do Cyberbullying e todas as suas consequências, passam a sofrer o acréscimo de ataques homofóbicos, racistas, sexistas, intolerantes e/ou entre outras maneiras de expor, constranger, humilhar e amedrontar.

Nessa visão, Pinheiro (2009, p. 30) diz que “a transmissão de imagens e mensagens difamatórias e/ou falsos acerca de um ou mais indivíduos pode ser considerado Cyberbullying”. A autora entende ainda que o Cyberbullying pode ocorrer em três formas mais destacadas, sendo estas: **gráfica**, em que há o uso de variados tipos de imagens por meio de fotos e vídeos, sendo esses reais ou manipulados; **verbal**, que se trata do uso de elementos textuais enviados por chat ou por postagens; e por fim, **psicológica**, que observa o uso das ferramentas dos Softwares Sociais a fim de gerar conteúdo de difamação e transmissão de informações falsas. Nessa perspectiva, Willard (2007), define que Cyberbullying parte de uma violência cruel e repetitiva em que um usuário, ou um grupo deles, passa a enviar material prejudicial por meio das tecnologias informáticas, criando uma forma de agressão online. A

autora, completando o que fora dito por Pinheiro (2009, p.30), diz que a agressão online pode ser vista em diferentes práticas, e estas serão descritas na tabela 2 que se segue.

**Tabela 2 - Práticas da Agressão do Cyberbullying**

<b>Agressão</b>	<b>Descrição das Práticas de Agressão do Cyberbullying</b>
Ataque Cerrado (Flaming)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consiste em discussões eletrônicas usando da linguagem irritada, rude, ofensiva, com objetivo de xingar, amedrontar e ameaçar;</li> <li>• Faz uso de chats, e-mails, postagens públicas nas redes sociais ou em grupos das mesmas;</li> </ul>
Assédio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocorre o envio repetitivo de mensagens, imagens, vídeos, que contém material grosseiro, ameaçador, insultante e/ou ofensivo;</li> </ul>
Denigração	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocorre a partir do desrespeito da privacidade e das relações sociais para com um usuário;</li> <li>• Parte da criação de boatos, fofocas cruéis e insinuações maldosas que acabam por comprometer a reputação;</li> </ul>
Roubo de Identidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parte da criação de perfis em redes sociais utilizando a identidade de outra pessoa de forma a se utilizar do nome, fotos, vídeos e outros materiais, como um clone do perfil real;</li> <li>• Utiliza-se da falsa identidade para colocar um usuário real em perigo, fazendo comentários intolerantes e preconceituosos em postagens de terceiros, destruindo a reputação da vítima e afastando-a das relações pessoais;</li> <li>• Usa o perfil para cometer Cyberbullying e outros crimes virtuais;</li> </ul>
Indiscrição	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revela segredos e outras histórias constrangedoras conseguidas através da investigação da vida pessoal da vítima, com o intuito de expor, magoar, humilhar e violar a privacidade;</li> </ul>
Aliciamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acontece sempre em parceria com a Indiscrição;</li> <li>• Parte do objetivo de fazer a vítima se abrir, contar os maiores medos e segredos e posteriormente espalhar online para outros usuários;</li> <li>• Pode utilizar de perfis falsos;</li> </ul>
Exclusão	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parte do princípio de isolar a vítima, excluindo-a de grupos online de convivência ou de atividades combinadas pelas redes sociais;</li> <li>• Objetiva fazer com que a vítima se sinta por fora, excluída, não aceita;</li> </ul>
Cyberstalking	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Envio repetitivo de mensagens contendo ameaças e intimidações, de caráter agressivo;</li> <li>• Participação de todas as atividades online em que a vítima está inserida, com o intuito de intimidar e ameaçar a expor os segredos aos colegas;</li> <li>• A vítima passa a ter medo de encontrar seu perseguidor e acaba por abandonar as atividades online, se isolando;</li> </ul>
Insultos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parte do princípio de utilizar mensagens de texto para deferir ataques verbais à vítima por meio de chat, messageiros instantâneos ou postagens em redes sociais em perfis públicos ou grupos de convivência nas redes sociais virtuais;</li> <li>• Ocorre a manipulação de imagens com a motivação de envergonhar as vítimas.</li> </ul>

**Fonte:** Willard (2007).

Considerando o quadro anterior e levando em conta o que fora dito por Pinheiro (2009, p. 31), a autora complementa que dentre várias práticas do Cyberbullying, três formas deste podem ser destacadas. A primeira maneira se refere ao Cyberbullying mais conhecido e praticado por usuários e grupos nas redes sociais virtuais. Se trata da ação em que existem diversos tipos de investidas, sendo elas verbais, na disseminação de imagens caricaturadas das vítimas, na divulgação de conteúdos obscenos forjados, injúrias e difamações e todo tipo de ataque realizado por um ou mais agressores. Essas agressões acontecem através de postagens, mensagens de chat ou de texto, comentários ou ainda e-mails maldosos salientando alguma

característica de ser ou de agir das vítimas, sendo a aparência física, religião, identidade ou orientação sexual e quaisquer características adversas. Nessa forma de assédio, os agressores, vítimas e visualizadores muitas vezes são desconhecidos uns dos outros, de modo que a escolha e o ataque às vítimas pode ser combinado em grupos de interesse, em chats de aplicativos ou divulgado em páginas mal-intencionadas. Completando o que fora dito pela autora, Wendy e Lisboa (2013) abordam que nesta forma do Cyberbullying o problema é ainda maior, já que:

Uma vítima de Cyberbullying pode nunca saber o minuto quando será atacada novamente, pois a Internet permite ao agressor recorrer à vítima de inúmeras formas a qualquer momento, alterando as delimitações contextuais do *bullying* na escola. Ao contrário da vítima de *bullying*, que sabe que será atacada quando chegar à escola ou teme pela hora do recreio, uma vítima de *Cyberbullying* pode receber mensagens de texto com ameaças inclusive quando estiver dormindo. (WENDYT; LISBOA, 2013).

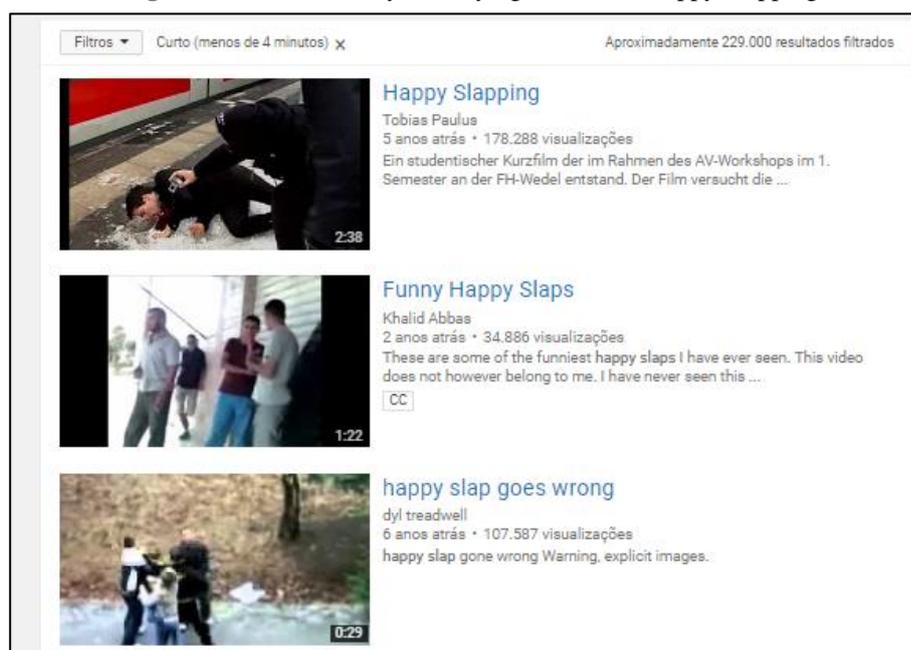
Nessa primeira, e mais comum, visão do Cyberbullying, diversos casos são relatados diariamente de forma que esses podem ocorrer em um ataque ou podem se perpetuar pela proporção que tomam em visibilidade e quantidade de usuários alcançados. Tendo como breve exemplo, um dos casos mais destacados do cenário brasileiro, foram os eventos com a adolescente Julia Gabriele que na época tinha apenas 12 anos. Julia teve seu perfil visualizado por membros de um grupo de humor e suas fotos foram copiadas devido à presença de farta pelagem facial na sobrancelha. A história da menina foi divulgada amplamente, em páginas do próprio Facebook e em jornais de alcance menor atraindo visualizadores e agressores. Ainda hoje há publicações lembrando os fatos e trazendo imagens do ocorrido e repercussões, incluindo o boato de um falso suicídio da garota, que acabou gerando uma nova onda de Cyberbullying, porém, contra os amigos e parentes de Julia. Em uma simples pesquisa em um buscador, o nome “Julia Gabriele” retorna manchetes de jornais, imagens, caricaturas. Julia, por fim, excluiu o perfil e não frequenta as redes sociais.

Levando em conta ainda as ideias de Pinheiro (2009, p. 32), outra forma comum do Cyberbullying está na transição do Bullying convencional, limitado ao espaço físico da escola, para um ato organizado. Nesse tipo de ação, após ocorrer as ofensas verbais, físicas e psicológicas do já conhecido Bullying, os autores da violência empresta um caráter virtual, ameaçando as vítimas também por mensagens e postagens nas redes sociais virtuais alcançando o máximo possível de usuários, expondo vídeos, imagens e mensagens de opressão às vítimas. Nesse tipo de violência dupla, além das práticas físicas no espaço de socialização, as vítimas passam a não ter mais tempo livre das ameaças, já que estas começam a chegar também pela Internet, motivando isolá-las dos grupos físicos e bani-las dos ambientes virtuais.

Como exemplo dessa modalidade de Cyberbullying, o caso da adolescente Rehtaeh Parsons, 17 anos, pode ser destacado. Rehtaeh foi vítima de abuso sexual e as imagens do ato foram postadas anonimamente por seus agressores em plataformas sociais. As imagens provocaram uma onda de Cyberbullying e a jovem passou a ser perseguida e ofendida em suas redes sociais. Não suportando a depressão e o abalo que a violência virtual causou, Rehtaeh se enforcou. O caso acabou gerando vários debates entre as autoridades e culminou a criação de leis e atos para prevenir a ocorrência de Cyberbullying (BBC, 2014).

Para completar essa visão ainda, a última grande forma do Cyberbullying está na maneira com que a prática virtual pode vir a se tornar física devida à exploração da imagem do agredido (PINHEIRO, 2009, p. 32). Dessa maneira, as vítimas acabam atraindo os *Bullys* dos espaços locais que frequentam, que as reconhecem e começam a aplicar castigos físicos com intuito de fotografar e filmar para compartilhar na Internet. Muitas vezes, essa ação passa além das surras e xingamentos para agressões sexuais e estupros. Essa prática ficou conhecida como “*happy slapping*”, uma moda que se originou no Reino Unido, que consiste em filmar agressões para expor nas redes sociais com o intuito de ganhar o máximo de compartilhamentos (PORTAL DA EDUCAÇÃO, 2013). Para completar esse dado, em uma busca simples pelo termo “Happy Slapping” no Youtube, retorna em torno de 229.000 resultados, expondo conteúdos de pequenas agressões praticadas por *Bullys*. Essa busca pode ser vista na Figura 14, logo a seguir:

**Figura 14 - Prática de Cyberbullying através do Happy Slapping**



**Fonte:** <www.youtube.com> (2017).

### 5.2.1. Cyberbullying: Dados da Violência Virtual

Ao buscar dados de pesquisas sobre a ocorrência do Cyberbullying em território brasileiro, percebe-se a presença de algumas problemáticas, e entre elas, a ausência de pesquisas quantitativas atualizadas e abrangentes que tratem do problema da violência virtual. A grande maioria das pesquisas que mencionam o Cyberbullying o retratam como um tipo sofrido de violência pertencente ao Bullying, porém, praticado em ambientes virtuais como extensão da prática presencial. Muitas vezes, dentre os métodos das pesquisas, os agressores do Cyberbullying são categorizados como colegas ou conhecidos das vítimas, descaracterizando o caráter anônimo invocado pelos agressores das Violências Virtuais.

Um exemplo do que fora dito acima, encontra-se a Pesquisa Nacional de Saúde Escolar, organizada pelo IBGE e realizada no ano de 2015. A pesquisa teve como amostras discentes do 9º ano de ensino e escolares de 13 a 17 anos pertencentes à variadas turmas de colégios públicos e privados das zonas urbanas e rurais (IBGE, 2015). Nesta pesquisa, o Cyberbullying fora incluído como uma das ocorrências de Bullying que acontece por via das ferramentas informáticas. Os dados coletados apontaram que cerca de 20,1% dos alunos de escolas que proíbem tal prática, admitem “esculachar, zombar, magoar, intimidar ou caçoar algum de seus colegas da escola de tal forma que ele tenha ficado magoado, aborrecido, ofendido ou humilhado” (IBGE, 2015).

Já dentre as escolas que não possuem normas especificando a proibição do Bullying cerca de 17,1% alunos admitiram intimidar, ameaçar e violentar os colegas e ainda 7,4% dos entrevistados disseram sofrer violência por seus pares no ambiente escolar. Observando os dados coletados pela pesquisa, conclui-se que o Cyberbullying não foi considerado como um problema distinto ao Bullying e que fora vinculado apenas aos colegas de classe como agressores, não tratando de formas de violências que podem aparecer do exterior, muitas vezes praticadas por agentes anônimos.

Nessa perspectiva ainda, levando em conta a falta de dados concretos sobre Cyberbullying, os números sobre denúncias se tornam importantes para destacar a seriedade do assunto e a necessidade de uma coleta de dados mais eficiente sobre os casos em andamento. Embora ainda existam muitas barreiras para denunciar casos de Cyberbullying no Brasil, seja por dificuldade de entender onde a prática se encaixa no Código Penal ou ainda por dificuldades

de definir, compreender e diferenciar o Cyberbullying do Bullying tradicional, variadas medidas foram propostas para proteger as vítimas e identificar os agressores.

Muitas dessas medidas acarretaram na criação de plataformas em que não apenas as vítimas possam se informar e denunciar um caso de Cyberbullying, mas que os visualizadores também possam atuar como protetores das vítimas e realizarem queixas anônimas. Por meio do Código Penal Brasileiro, o Cyberbullying pode se encaixar aos crimes de ameaça (artigo 147 do Código Penal), injúria (artigo 40 do Código Penal), calúnia (artigo 138 do Código Penal), difamação (artigo 139 do Código Penal), falsa identidade (artigo 307 do Código Penal) e outros artigos conforme os aspectos dos casos (SENADO FEDERAL, 2017).

Falando ainda sobre as denúncias, na esfera cível, assim que os agressores são identificados e punidos, estes ainda são submetidos a indenizar as vítimas, conforme o artigo 159 do Código Civil, por causar prejuízos ao agredido (SENADO FEDERAL, 2017). Lembrando que para efetivar essas queixas, as vítimas precisam realizar captação da tela de forma que a imagem registre as ameaças, difamações. Essas imagens devem identificar nomes, endereços de e-mail, endereço das páginas, nomes dos grupos e integrantes e quaisquer informações que identifiquem os agressores. Essas informações devem ser autenticadas em cartório para serem consideradas como provas e usadas mesmo que o conteúdo seja apagado.

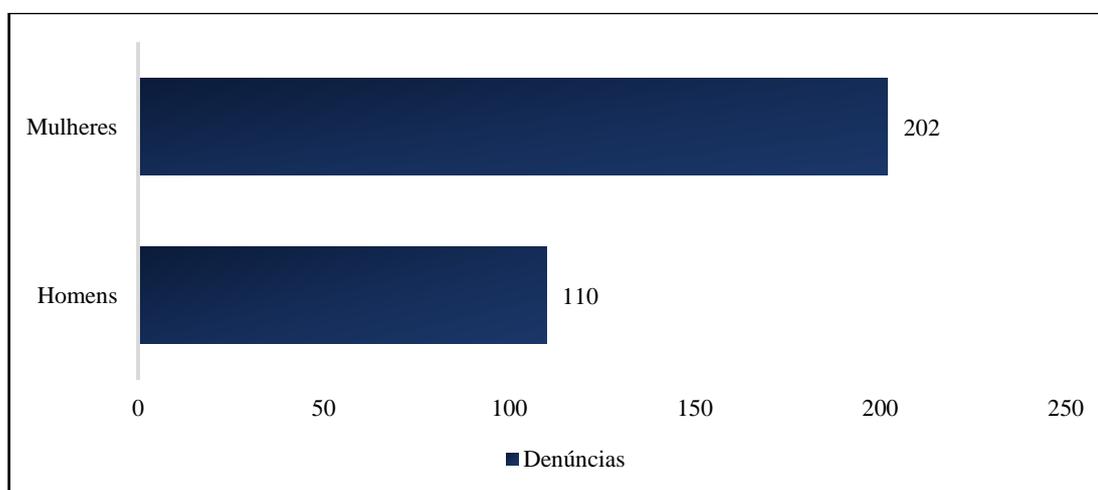
Sendo assim, com esses documentos em mãos, o agredido deve procurar uma delegacia e registrar a ocorrência. Esse usuário não deve esquecer de realizar a denúncia nas centrais online de ajuda das páginas, sites ou aplicativos sociais que frequenta, para que a própria marca possa criar políticas de contenção e prevenção ao crime virtual, assim como efetuar punição aos envolvidos, aplicando bloqueios e exclusão dos agressores.

Além da denúncia formal nos órgãos de justiça, como já citados na seção anterior, a plataforma de denúncia e ajuda Safernet, oferece atendimento a quem necessita de aconselhamento jurídico e psicológico a respeito de várias violências virtuais, sobretudo o Cyberbullying, na qual também cataloga como Intimidação e Ofensa, atuando contra crimes e violações dos direitos humanos. A plataforma oferta ainda cartilhas para auxílio de crianças, adolescentes, pais e educadores, abordando as principais formas de violência nas redes sociais virtuais, apresentando aspectos, ocorrências e aconselhando a como denunciar quaisquer problemas advindos do convívio online. Dispõe ainda de jogos educativos, vídeos, planos de aula, quadrinhos, roteiros de palestras, slides, e variadas “sugestões de atividades que podem contribuir com as dinâmicas em sala de aula em torno de discussões e reflexões sobre como

navegar na Internet, minimizando os riscos que este novo espaço público oferece” (SAFERNET, 2017).

Segundo dados da plataforma Helpline (2017), que libera balanço anual das denúncias recebidas, no ano de 2016 foram registradas o número total de 312 denúncias envolvendo Cyberbullying, ofensas e intimidações nas áreas de convívio da Internet. Desse total, 65% desse número das queixas de violência foram realizadas por mulheres. Esses dados podem ser vistos logo abaixo no Gráfico 4:

**Gráfico 4 - Denúncias de Cyberbullying Registrada pela Plataforma Helpline- 2016**



**Fonte:** <<http://helpline.org.br/indicadores/>>. 2017.

Dessa maneira, entende-se que é preciso formar uma investida contra o Cyberbullying, unindo variadas frentes, sejam órgãos de iniciativa privada ou órgãos governamentais, assim como ONGs e grupos que visem atuação em campanhas de conscientização a respeito dos danos e denúncias. Sendo assim, para conscientização e prevenção de tal violência é necessário alertar para a necessidade de se falar sobre os casos e incentivar as denúncias pelas próprias vítimas e visualizadores, já que muitos desses envolvidos acabam não se manifestando por medo de represálias dos agressores. Se torna importante também falar sobre como os Softwares sociais pretendem agir em apoio a campanhas de prevenção contra a violência virtual, aconselhando e alertando os usuários a como se protegerem e abrirem denúncias de tais práticas às próprias plataformas.

### 5.2.2. Cyberbullying: Participantes da Violência Virtual

Ao falar sobre os participantes que compõe a violência do Cyberbullying, entende-se que as características dos envolvidos nessa ação acabam convergindo com especificações daqueles que atuam também no Bullying. Apesar da semelhança, os agressores de ambas práticas apresentam algumas características específicas e diferenças fundamentais na compreensão dessas modalidades distintas de violência.

Dito isto, entende-se que o Cyberbullying possui muitos aspectos particulares, porém, alguns parecidos aos do Bullying como, por exemplo, o desequilíbrio de poder entre os envolvidos que culmina na agressão. Sendo assim, no Cyberbullying, esse desequilíbrio de poder passa a ser motivado pelo maior domínio do uso das tecnologias informáticas para divulgação de material ofensivo ou habilidade para camuflar os rastros da agressão virtual. Outro fator importante na diferença entre as personalidades das duas práticas está na quantidade de visualizadores que a ação alcança na Internet, já que não dá para saber previamente o alcance e impactos de qualquer ato violento. Como dito por Guacini (et al, p. 11), a respeito das principais diferenças das duas violências:

O cyberbullying transcende, portanto, as limitações que o espaço físico da escola confere ao bullying convencional. Nos casos de bullying presencial, o agressor costuma ver a reação da vítima ao incidente, o que é raro acontecer no mundo virtual. Aqui, o agressor pode manter o afastamento em relação à vítima, pelo que será menos provável sentir empatia ou culpa.

Concordando com essa visão, Wanzinack (2014, p. 67) diz que o Cyberbullying perde o caráter local, como do Bullying, e ganha uma modalidade de ataque global e atemporal, de forma que pode ser sofrido ou praticado em qualquer local, em momentos inesperados, já que a Internet não estabelece horários de funcionamento. Muitas vezes as vítimas vão dormir sem sequer desconfiarem que estão sendo alvo de Cyberbullying e quando acordam há milhares de mensagens em suas redes sociais, intimidando-as, ameaçando-as, humilhando-as. Dessa maneira então, na tabela 3 a seguir, serão apresentadas características dos envolvidos no Cyberbullying. As características estão de acordo com as ideias de Wanzinack (2014, p. 67) e Santomauro (2010), sendo atualizada para os dias atuais com base em características retidas da observação de vários casos de Cyberbullying dos últimos anos:

Tabela 3: Características dos Participantes de Cyberbullying

Participantes	Características dos Participantes de Cyberbullying
Vítimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costumam ser tímidas e pouco sociáveis fugindo dos padrões;</li> <li>• Costumam apresentar alguma característica física considerada anormal pelos padrões, sejam relacionados a peso e altura, tipo de cabelo, afecções de pele e excesso de pelos, cicatrizes, entre outras;</li> <li>• Geralmente são inseguras, retraídas, ansiosas, depressivas;</li> <li>• Acabam por não delatar o Cyberbullying e os ataques sofridos por medo de novas ondas de repressão pelos agressores;</li> <li>• Acabam por não saber de onde estão partindo os ataques, já que estes adquirem um caráter anônimo;</li> <li>• Muitas vezes demoram a descobrir o motivo e o alcance das agressões;</li> <li>• Muitos são coniventes com a agressão, salientando que são culpados da violência que sofrem, pois apresentam características que os levam a serem escolhidos como vítimas, punido a si próprios;</li> <li>• Podem sofrer Intolerância Política, Intolerância Religiosa e serem vítimas de diversas formas de preconceitos;</li> <li>• Podem ser vítimas de Homofobia, Racismo, Xenofobia, Pornografia da Vingança ou Ciberperseguição;</li> <li>• Podem já ter sofrido ou vir a sofrer Bullying em espaços físicos;</li> <li>• Podem passar a agredir outras vítimas mais fracas como atitude de vingança;</li> <li>• Podem se automedicar com o intuito de entorpecer os impactos da agressão;</li> <li>• Acabam por ter dificuldade de falar sobre o Cyberbullying com os pais, professores e até com outros colegas;</li> <li>• Podem passar a ter fobia da conexão com a Internet;</li> <li>• Podem apresentar comportamento autoagressivo, já que a violência virtual pode culminar em casos de bulimia, anorexia, automutilação e até o suicídio;</li> <li>• Se sentem ameaçadas o tempo todo;</li> </ul>
Agressores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podem sequer conhecer pessoalmente as vítimas e não apresentar motivos para agredi-las;</li> <li>• Enviam, postam, compartilham mensagens, imagens e outros materiais com objetivo de constranger, humilhar, ridicularizar, rebaixar suas vítimas;</li> <li>• Disseminam conteúdos difamatórios de maneira a se aproveitar do caráter viral das redes sociais virtuais;</li> <li>• Utilizam a repercussão do Cyberbullying para promover páginas próprias;</li> <li>• Possuem mais conhecimentos das ferramentas informáticas que suas vítimas de forma a saber invadir dispositivos informáticos para roubar dados, imagens e arquivos pessoais;</li> <li>• Possuem conhecimentos das legislações sobre como a justiça trata os crimes informáticos e usam essas informações para ameaçar e intimidar suas vítimas;</li> <li>• Adquirem um caráter anônimo através de perfis falsos (<i>fakes</i>) ou clonados;</li> <li>• Passam muito tempo nas redes sociais virtuais;</li> <li>• O anonimato acaba por dar poder superior aos agressores, que expressam a real essência de suas personalidades, que durante o dia a dia ficam ocultas;</li> <li>• Usam da Violência para aumentar a popularidade e o poder de alcance;</li> <li>• Não precisam estar no mesmo local físico que suas vítimas;</li> <li>• Não conseguem medir a consequência dos seus atos na vida presente e futuro dos agredidos e na própria vida, caso sejam descobertos;</li> <li>• Podem expressar a intolerância quanto a raça, religião, orientação sexual, gênero, estrato social, etc., em que liberam todo preconceito em postagens, mensagens de texto e imagens que podem circular rapidamente;</li> <li>• Podem usar da violência da Intolerância Política, Intolerância Religiosa, diversos preconceitos;</li> <li>• Podem roubar dados de forma a lesar financeiramente suas vítimas;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Podem ser praticantes de Homofobia, Racismo, Xenofobia, Pornografia da Vingança ou Ciberperseguição;</li> <li>• Acabam por construir um laço de confiança com as vítimas, fomentando práticas como o Sexting e posteriormente ameaçam e expõem os agredidos, ou como falado pelos usuários “explanando”, as imagens nas redes sociais virtuais ou por meio de mensagens de texto caso haja ameaça psicológica com as vítimas;</li> </ul>
Visualizadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apenas observam as agressões entre vítimas e agressores;</li> <li>• Não escolhem um lado para auxiliar, tomam posturas neutras;</li> <li>• Muitas vezes não conhecem as políticas de privacidade dos Softwares Sociais que utilizam, não entendendo o caráter anônimo das denúncias;</li> <li>• São fundamentais para a continuidade da ação já que agem como plateia, inflando o ego dos agressores, que são motivados quanto a quantidade de visualizações dos atos propostos;</li> <li>• Não denunciam por medo de passar a ser alvo do Cyberbullying ou Ciberperseguição;</li> </ul>
Incentivadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforçam o Cyberbullying incentivando as ações de prática;</li> <li>• Repassam os resultados do Cyberbullying por mensagem para conhecidos ou desconhecidos;</li> <li>• Compartilham e postam em grupos, páginas, blogs, os atos de Cyberbullying para seus contatos e/ou pessoas desconhecidas;</li> <li>• Apontam possíveis vítimas em grupos de agressores;</li> <li>• Podem pertencer a grupos que incentivam práticas de Cyberbullying;</li> <li>• Podem incentivar perseguidores a procurarem as vítimas e impor ações físicas;</li> <li>• Podem incentivar as vítimas a cometer atos contra seus agressores, mesmo que essas não saibam quem são, gerando uma onda de violência contra terceiros que muitas vezes não são responsáveis;</li> <li>• Se torna coautores e corresponsáveis das ações do Cyberbullying.</li> </ul>

**Fonte:** Wanzinack (2014, p. 67); Santomauro (2010); Autoria Própria (2017).

Observando então os quadros sobre ambas modalidades de violência, compreende-se que ambas têm suas particularidades, como a agressão presencial do Bullying ou o alcance das ameaças virtuais do Cyberbullying, assim como similaridades, como os gatilhos da agressão motivadas a traços pessoais como aparência física ou peculiaridades na personalidade. Sendo assim, defende-se que ambas devem ser tratadas especificamente de acordo com as características, periculosidades, repercussões e impactos que apresentam na vida de todos os envolvidos. Não deixando de salientar o dever de considerar a importância e adotar uma atenção especial aos incentivadores e visualizadores tanto do Bullying quanto do Cyberbullying e esses podem ser de grande auxílio na prevenção dos ataques, detecção de práticas, denúncias tanto aos órgãos físicos quanto aos Softwares sociais e punição de casos nas quais se veem impelidos a observar. Sendo assim, serão apresentadas, a seguir, consequências da violência virtual na vida dos participantes de tais atos.

### 5.2.3. Cyberbullying: Consequências da Violência Virtual

Ao observar as práticas e participantes do Cyberbullying descritas no tópico anterior, algumas características tomam uma importância significativa nos graus de complexidade dessa ação violenta. Tomando como exemplo, está a ausência de um espaço físico e/ou limite de tempo para a prática do Cyberbullying. Um ente que sofre de tal violência passa a ser perseguido a todo tempo, já que a Internet funciona de maneira ininterrupta, e mesmo que o usuário se desconecte dos Softwares Sociais, ao retornar a rede social, irá se deparar com as manifestações dos agressores. De acordo com Maidel (2009), a violência do Cyberbullying:

Extrapolando limites de tempo e local, invadindo e se fazendo presente em espaços anteriormente considerados protegidos e seguros para as crianças e adolescentes, o que amplia, e muito, o alcance e potenciais malefícios dessas agressões sobre as vítimas.

Dessa maneira, diversas pesquisas registradas no Brasil e no mundo buscam apontar os impactos que o Cyberbullying causa na vida das vítimas, pesquisas essas que costumam ter um caráter local ou de avaliação de casos específicos. Dentre os sintomas citados, os de maior incidência são: estresse gerado pelas ameaças e perseguições, angústia emocional desenvolvida através da exposição da própria imagem, síndrome do pânico normalmente relacionada com Tecnofobia (fobias de tecnologias digitais). Ocorre também o medo de serem punidas pelo julgamento alheio, insegurança por não conhecer seus reais agressores, vergonha de ter sua vida exposta para terceiros, irritação por muitas vezes não saber como agir ou não conseguir resolver a situação. Sentimentos como a raiva de si mesmo e de todos aqueles que não são capazes de compreender a dor sofrida, desejos de vingança, quadro de depressão, vontade de mudança dos espaços sociais também são marcas do Cyberbullying.

Vale ressaltar que dentro os problemas enfrentados pelas vítimas em decorrência do Cyberbullying, o isolamento, a depressão e a exclusão de grupos sociais são constantemente relatados nesses estudos. Isso ocorre, pois muitas vezes os amigos participam do ato como visualizadores ou até agressores, enviando aos outros conhecidos materiais de postagens e imagens da violência virtual. Em decorrência a essas ações, as próprias vítimas, seja por vergonha ou por passarem a não confiar em outras pessoas, acabam deixando de frequentar suas redes presenciais de convivência, cortando contato com amigos mais próximos, excluindo os perfis de redes sociais e se sentem impelidos de ter novas relações, já que começam a desenvolver dificuldades para se relacionar e confiar em outras pessoas. (NIXON, 2014).

Completado por Williams e Pereira (2013), é preciso conhecer os sintomas do cyberbullying, buscando conversar sobre casos, consequências e prevenção:

Especificamente no caso do cyberbullying, deve haver uma ampla divulgação sobre o que é o fenômeno, suas consequências e quais seriam os sinais de que uma criança está sendo vítima. Tais sinais assemelham-se à vitimização tradicional do bullying frequente entre os pares: choros inexplicados, dores no corpo sem motivo biológico, desânimo, problemas em regular a alimentação, problemas de regulação do sono, desmotivação para ir à escola, expressar desejo em mudar de escola, quedas bruscas no rendimento acadêmico. Os sinais mais específicos do Cyberbullying referem-se à evitação ou demonstração de ansiedade ao utilizar o celular ou o computador, manifestações de estresse após o uso de tais tecnologias e evitação de conversar sobre o uso dessas tecnologias. (WILLIAMS; PEREIRA, 2013).

Vale ressaltar ainda que o Cyberbullying, quando combinado com o crime de perseguição ou pornografia da vingança, pode levar à autopunição e a práticas suicidas, que são consequências importantes a serem consideradas. Isso se confirma dado que os casos mais divulgados acabam terminando em uma dessas intenções citadas, já que as vítimas sofrem a potencialização de todas as consequências, porém, a culpabilização de si próprias acaba por viabilizar a ideia do suicídio.

Considerando o que fora dito acima, muitas cartilhas de boas práticas do uso das redes sociais virtuais e outras publicações são feitas com o intuito de ensinar pais, educadores e usuários a como agir, denunciar e se defender de tais ações. Dentre os conselhos, está a ideia de bloquear os agressores de forma que o Cyberbullying e as ameaças não possam estabelecer um caminho para chegar até o agressor, porém, isso nem sempre é efetivo pois, as vítimas passam a ser perseguidas por intermédio de perfis de amigos ou familiares, que recebem ameaças também. Outras cartilhas aconselham a retirar ou restringir o uso dos dispositivos informáticos pelos agentes que sofreram de tais violências. Essa ação acaba gerando a ideia de que ao conversar com os responsáveis sobre o ato culminará em punição.

Sendo assim, o que fica claro, ao observar casos de Cyberbullying no cotidiano das redes sociais virtuais é que mesmo que haja a exclusão do perfil e os agredidos se tornem ausentes das redes sociais virtuais, apenas há interrupção das ameaças diretas, já que as intimidações acabam chegando por amigos próximos. Lembrando que o Cyberbullying não fica restrito a apenas uma rede social, sendo possível que muitos materiais violentos sobre as vítimas possam ser visualizados em outras plataformas. Isso acontece com a publicação em diversas páginas, acarretando a impossibilidade das vítimas de se livrarem das consequências que a exposição da imagem causa, perdendo o direito de serem esquecidas.

### 5.3. SOFTWARES SOCIAIS E OS MECANISMOS DE DENÚNCIAS E PUNIÇÃO

Analisando a política dos principais Softwares Sociais que abrigam redes sociais virtuais, nota-se que é praticamente unânime a presença de objetivos que tendem a aproximar pessoas de contextos, cidades, culturas, estilos de vida, experiências comuns ou diferenciadas, evidenciando a liberdade de troca de informações e a comunicação livre entre os usuários. Há também a presença de regras de uso que contam com boas práticas de relacionamento e alertam contra práticas proibidas, assim como instruem na maneira de como proceder contra conteúdos considerados fora das normas, investir contra um membro que efetua ameaças ou perseguições, ou ainda contra um grupo específico, no caso dos discursos de ódio e compartilhamento de material incitando a violência.

Nos princípios do Facebook (2017b), descreve que a missão da plataforma é “criar um mundo mais aberto e transparente”. Dessa maneira, o Facebook apresenta boas práticas de utilização e instruções de uso promovendo avaliações constantes para abraçar a diversidade de suas redes. Assume o compromisso de capacitar os próprios usuários para que saibam o que acessar, o que e como denunciar, alertando para os riscos de proximidade com desconhecidos, fazendo dos próprios usuários uma ferramenta de controle do Software Social.

Dentre os Padrões da Comunidade do Facebook (2017d), manter o ambiente seguro a fim de promover uma “uma política de tolerância zero para qualquer comportamento que coloque pessoas em perigo, seja organizando ou apoiando a violência no mundo real ou praticando *bullying* contra alguém” é compromisso do Software Social. Nessa ideia ainda, como já dito na história do Facebook, uma de suas políticas de uso está em “exigir que as pessoas usem suas verdadeiras identidades no Facebook” (FACEBOOK, 2017b).

Sobre as atividades criminosas promovidas nos perfis do Facebook, a norma padrão da comunidade define a proibição de perfis ou páginas que efetuem ou incentivem crimes contra pessoas físicas ou organizações (FACEBOOK, 2017c). Nesses casos, o Facebook dispõe de uma equipe disponível para apurar e analisar as denúncias realizadas e tomar as atitudes cabíveis dentro das regras da plataforma. Sendo assim, o Facebook (2017e) deixa clara essas diretrizes de bom uso, proteção aos usuários e repúdio aos conteúdos considerados impróprios, violentos e criminosos, respondendo a solicitações judiciais, podendo “acessar, reter e compartilhar suas informações em resposta a uma solicitação judicial (como um mandado de busca, ordem judicial ou intimação)”. A figura 15, logo a seguir, demonstra a

Central de Suporte do Facebook, onde se localiza as respostas de denúncias realizadas pelo usuário:

**Figura 15** - Caixa de Entrada de Suporte do Facebook: Central de Ajuda



**Fonte:** Autoria Própria (2017).

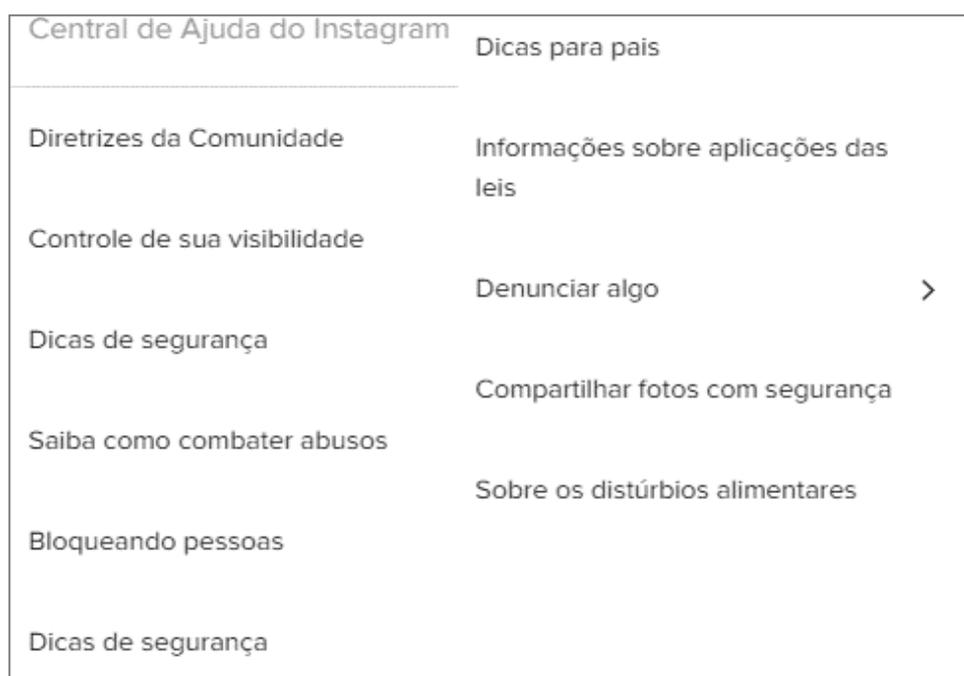
Além das ferramentas de denúncias de conteúdo e perfis e remoção de postagens fora das regras da rede social virtual, o Facebook conta com um módulo especial de Segurança. Essa central apresenta as políticas de uso, assim como ferramentas de controle do próprio usuário, tanto para permanecer seguro evitando contato com desconhecidos quanto para proteção de informações pessoais. Essa central também conta com um módulo especial de aconselhamento de Prevenção do Bullying nas redes sociais, que atua em parceria com os pais, adolescentes e educadores. Essa ferramenta oferece “planos detalhados, inclusive orientações sobre como iniciar algumas conversas importantes para pessoas que sofrem bullying” (FACEBOOK, 2017e). Apresenta também informações importantes de como detectar e denunciar os casos de violência na Internet. Também oferece orientação “para pais que tiveram algum filho que sofreu ou que tenha sido acusado de praticar bullying e para educadores que tiveram alunos envolvidos com a prática de bullying”.

Nessa perspectiva, o aplicativo Instagram (2017b) deixa claro em seus termos de uso que não é aceito o ato de “publicar fotos ou outros tipos de conteúdo por meio do Serviço que sugiram violência, nudez, nudez parcial, discriminação, atos ilegais, transgressões, ódio, pornografia ou sexo”. Assim como não é tolerável o comportamento de “difamar, perseguir,

praticar bullying, praticar abuso, assediar, ameaçar, intimidar ou fingir ser pessoas ou entidades” com o intuito de denigrir alguém ou propagar um perfil. Já as Diretrizes da Comunidade (2017c) descrevem que “o Instagram não aceita o apoio ou a exaltação de terrorismo, crime organizado ou grupos de ódio”, evidenciando a “tolerância zero no que diz respeito a compartilhar conteúdo sexual envolvendo menores de idade ou ameaçar a publicação de imagens íntimas de outras pessoas”. Essas publicações são removidas caso incluam “conteúdos que contenham ameaças reais ou discurso de ódio, informações pessoais com o intuito de chantagear ou assediar alguém” (Instagram, 2017c).

Dentre os pontos importantes a se falar sobre o Instagram está na presença de políticas punitivas aos perfis cujo seja constatado a presença de materiais que incentivem a automutilação e práticas para promoção de distúrbios alimentares, assim como alertar para casos de depressão e suicídio. Interessante salientar ainda que as diretrizes do Instagram alertam que, embora haja a exclusão de conteúdos já citados acima, a política de uso incentiva a circulação de publicações que contenham discussões informativas sobre os temas. A rede pretende promover o diálogo e o debate entre os membros, enriquecendo a tomada de consciência sobre os danos que a violência verbal e os discursos de intolerância causam na vida dos usuários. A figura 16 abaixo demonstra os tópicos de ajuda do Instagram para denúncias:

**Figura 16** - Central de Ajuda do Instagram



**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Nessa perspectiva, o Youtube, em tom despojado, descreve nas Diretrizes da Comunidade de maneira divertida, salientando que “não pedimos o tipo de respeito reservado a freiras, idosos e neurocirurgiões. Basta se comportar educadamente no site” (YOUTUBE, 2017c). A plataforma expõe claramente suas regras para a boa utilização, mesmo explicitando que suas ferramentas de disponibilização e compartilhamento de vídeos “são plataformas para a liberdade de expressão”. As regras das Diretrizes da Comunidade informam que a Nudez ou Conteúdo sexual assim como material contendo Discursos de Ódio e Promoção de grupos e perfis violentos, mesmo os vídeos caseiros produzidos por usuários comuns, são repudiados sendo removidos assim que reportados e denunciados direto para as autoridades legais parceiras. Esses vídeos encaminhados são aqueles que abordam conteúdos de intolerância ou incitação a ela, ameaças físicas e/ou sexuais, conteúdo de pedofilia, assim como os vídeos promovendo violência explícita e conteúdos homofóbicos, xenofóbicos, preconceituosos. Sendo assim, as regras do Youtube deixam claras a sua política de combate aos discursos de ódio:

Não permitimos conteúdo que promova ou concorde com violência contra indivíduos ou grupos com base em raça ou origem étnica, religião, deficiência, sexo, idade, nacionalidade, status de veterano ou orientação sexual/identidade de gênero ou cuja finalidade principal seja incitar o ódio com base nessas características. (YOUTUBE, 2017c).

Segundo a sessão de ajuda do Youtube, o membro que constatar violação dos termos como descritos acima, deve sinalizar e denunciar o vídeo ou o comentário acessando a ferramenta disposta na própria página. Dessa maneira, o Youtube permite denúncias tanto para vídeos, quanto para comentários, assim como proporciona queixas diretas contra um usuário que esteja perturbando e infringindo as regras de convivência. Outra função importante da central de denúncias do Youtube está na possibilidade de informar violações de privacidade e o usuário pode solicitar a remoção de conteúdo em vídeo caso se reconheça e não aprove o uso de sua imagem ou imagem de sua marca comercial por terceiros. A Figura 17, que se segue, apresenta duas telas de ferramentas de denúncias do Youtube: a primeira representa a tela de segurança e denúncias de abusos cometidos contra usuários por meio de vídeos e comentários inadequados. A segunda tela apresenta a ferramenta de pedido de remoção de conteúdo que contenha, além da violência contra pessoas, violação de marca comercial, direitos autorais, assim como fraudes e outros tipos de problemas.

**Figura 17** - Segurança e Denúncias de Abuso / Remoção de Conteúdo

Segurança e denúncia de abusos	Como remover conteúdo do YouTube
<p><b>QUAL É O PROBLEMA?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Assédio e bullying virtual</li> <li><input type="radio"/> Falsificação de identidade</li> <li><input type="radio"/> Ameaças violentas</li> <li><input type="radio"/> Risco para crianças</li> <li><input type="radio"/> Incitação ao ódio contra uma minoria</li> <li><input type="radio"/> Spams e golpes</li> <li><input type="radio"/> Nenhum desses é problema meu</li> </ul>	<p><b>Qual é o problema?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> Abuso/assédio ?</li> <li><input type="radio"/> Privacidade ?</li> <li><input type="radio"/> Violação de marca comercial ?</li> <li><input type="radio"/> Violação de direitos autorais ?</li> <li><input type="radio"/> Difamação ?</li> <li><input type="radio"/> Falsificação ?</li> <li><input type="radio"/> Fraude de medidas tecnológicas ?</li> <li><input type="radio"/> Tenho um problema não mencionado acima</li> </ul>

**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Como fora visto, conclui-se que cada Software Social tem suas próprias regras, questões de privacidade, controle de práticas, ferramentas de denúncias e remoção de conteúdo ilegal. Todavia, essas práticas não garantem que as redes sociais virtuais sejam territórios completamente limpos de irregularidades. Isso acontece, pois, as plataformas sociais não são criadoras de conteúdo e não se responsabilizam por ele, apenas disponibilizam uma ferramenta onde os responsáveis pelas postagens são os próprios usuários. Interessante salientar também que embora haja milhares de pesquisas quantitativas públicas que comprovam a adesão de usuários aos Softwares Sociais, não há uma estatística aberta que determine a quantidade de denúncias realizadas e apuradas nessas plataformas. Ao entrar em contato com o Suporte do Facebook buscando esses dados de denúncias, não foram obtidas respostas que quantifiquem essas ações. Essa omissão deixou claro que, embora haja a ferramenta de denúncia, não se pode determinar com clareza sua eficácia, já que não há dados públicos para tal análise.

Sendo assim, no ponto de vista dos usuários, os dados evidenciados nas pesquisas mostradas nos tópicos de violência e intolerância demonstram que apesar dos Softwares Sociais apresentarem mecanismos de denúncias e apuração de casos de violência virtual, essas redes sociais não estão totalmente livres de usuários tóxicos. Além disso, ainda há outra barreira a ser enfrentada nesse contexto: muitos usuários das redes sociais virtuais não dispõem ainda do costume de reportar casos de intolerância ou sentem dificuldades de denunciar casos de violência que presenciam. Esse comportamento pode ser explicado pelo medo de se tornarem novas vítimas da violência virtual.

## 6. ESTUDO DE CASO: AMANDA TODD

Partindo de tudo que fora visto até o presente momento, buscando entender as mudanças que a informática causou na vida e nas relações sociais os usuários, analisando como esses usuários se organizam na Internet e como a violência se configura nesse meio, tornou-se necessário responder à questão que norteia esse estudo: como essas manifestações reativas de vítimas de Cyberbullying impactam no contexto da violência virtual?

Para chegar a tal resposta, dentre vários casos observados nas redes sociais virtuais, a ser descrito aqui fora escolhido o caso de Amanda Todd. Amanda tinha apenas 15 anos quando tirou a própria vida em decorrência a traumas mentais resultantes de 3 anos de ataques de Bullying e Cyberbullying. Sendo assim, para construção da Biografia de Amanda, serão apresentadas informações coletadas de matérias jornalísticas e entrevistas concedidas pelos pais da garota. Esses dados estão dispostos em vídeos e matérias realizadas desde a morte da garota até os dias atuais, podem ser encontrados no Youtube e em diversos jornais digitais do mundo. Para a construção dos detalhes dos eventos de violência investidos contra Amanda, serão utilizados dados de dois vídeos principais: o vídeo Oficial de Amanda, postado por ela mesma em seu canal do Youtube, e a principal tradução do vídeo para o Português do Brasil.

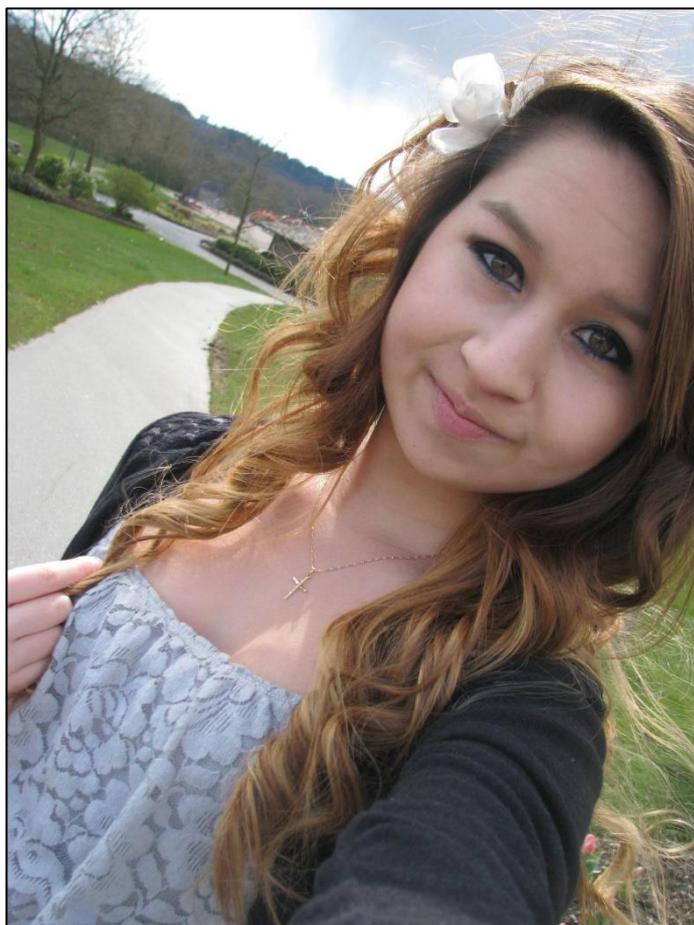
Nesses vídeos, Amanda demonstra como o Bullying e o Cyberbullying impactaram em suas relações. A garota conta, com detalhes, como enfrentou as consequências da violência em seu dia a dia e descreve a importância de se ter um olhar voltado para as vítimas de violências virtuais. Amanda faz um apelo sincero, tanto aos seus perseguidores quanto aos outros usuários da Internet, para que o Cyberbullying cesse e que todas as vítimas possam voltar a ter uma vida normal. Para analisar o impacto que reação de Amanda teve sobre os visualizadores do vídeo, serão descritos comentários deixados na postagem do vídeo em português, motivando observar como os usuários brasileiros respondem aos casos de vítimas de Cyberbullying. Por fim, serão apresentadas ações resultantes do caso da menina, possibilitando verificar a importância da manifestação das vítimas que se utilizam do mesmo caráter viral de seus perseguidores, para expor seus casos e despertar atenção para a luta contra a violência virtual.

Sendo assim, buscando entender o caso de Amanda e observando como esses comportamentos violentos se repetem em episódios de violência virtual, nos tópicos que se seguem, será realizada uma análise sobre as principais informações referentes ao caso.

## 6.1. BIOGRAFIA DE AMANDA TODD

Amanda Michelle Todd nasceu na cidade de Vancouver no dia 27 de novembro de 1996 e faleceu no dia 10 de outubro de 2012, em Port Coquitlan, vítima de suicídio por afogamento. Desde a infância até parte da adolescência curta, Amanda sempre se mostrou uma garota ativa e envolvida nos eventos sociais do colégio na qual estudava. Em entrevistas, os pais de Amanda confirmam que a filha além de comunicativa, sempre esteve ocupada em atividades esportivas e competitivas como natação, patinação, futebol, ginástica, hóquei no gelo e foi chefe de torcida por seis anos. Amanda gostava muito de fotografias e em seu tempo livre utilizava as redes sociais virtuais para se comunicar com amigos. Diferente do que foi divulgado por muitos jornais, Amanda não era uma usuária obsessiva das ferramentas da Internet. (SHAW, 2013). A figura 18, a seguir, retrata Amanda Todd:

**Figura 18** – Foto Pessoal de Amanda Todd



**Fonte:** <<http://dailyhive.com>>.

Sendo assim, em depoimento, a mãe de Amanda, Carol Todd, afirma que desde a infância a filha apresentava problemas de aprendizado com a linguagem e isso já era motivo de constrangimentos no colégio, já que muitos colegas de turma zombavam das suas debilidades. Por ser professora de educação especial, Carol sempre acompanhou o progresso da filha na escola e a ensinou que os pequenos impedimentos não significavam mais que as grandes vitórias e que apesar da zombaria, ela precisava manter relacionamentos amigáveis com os colegas de classe. Contou também, em algumas entrevistas para os principais jornais canadenses, que a filha passou pelos principais transtornos naturais da adolescência, mas nada que fugisse do comum. Confirmou que o diálogo com a filha era bom, momentos esses em que a garota dividia seus conflitos e anseios em longas conversas sobre o futuro. (SHAW, 2013).

Amanda começou a desenvolver problemas com perseguição na Internet quando completou 12 anos de idade. Ela relatou em seu vídeo de pedido de ajuda que a partir da sétima série começou a frequentar salas de bate papo com os amigos e utilizava os recursos do chat com vídeo através do webcam, com o intuito de conversar com pessoas e fazer novos contatos. Esses usuários que frequentavam esses chats costumavam elogiar muito a aparência física da garota, enalteciam sua beleza e propunham jogos e pequenos desafios. Nesses desafios ocorriam pedidos fotos de diferentes contextos, que eram enviadas como parte de competições. Tudo ocorria bem até que um amigo virtual convidou Amanda para uma conversa privada, conquistou sua confiança e a instruiu a fazer imagens íntimas.

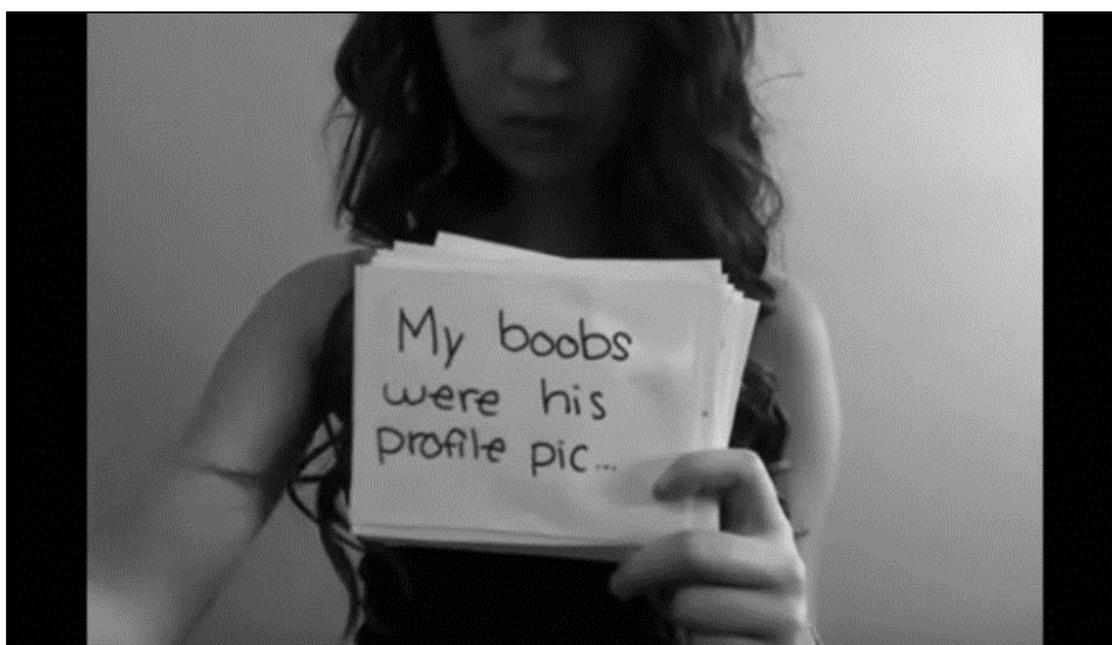
A princípio, os envios não levaram a nenhum problema, até que um ano depois enquanto navegava nas redes sociais virtuais, Amanda recebeu uma mensagem no Facebook de uma pessoa desconhecida que a ameaçava, deixando claro que se ela não se mostrasse nua para ele, este espalharia as imagens íntimas para todos seus amigos. Como se não bastasse encontrá-la nas redes sociais virtuais, o perseguidor anônimo se certificou de recolher dados da garota e de toda família, afirmando que sabia o endereço da casa dos pais, do colégio e os endereços dos locais que ela frequentava durante as atividades cotidianas. Recolheu também o contato dos círculos sociais de Amanda, abrangendo os amigos de colégio, parentes próximos e de várias pessoas envolvidas na vida da menina. Amanda tentou ignorar as chantagens até que durante as férias de Natal, em uma madrugada por volta das 4 horas, a polícia foi até a casa da garota para comunicar que suas fotos íntimas haviam sido vazadas e enviadas para várias pessoas da cidade que, logo que puderam, comunicaram à polícia.

A partir dessa onda de ataques virtuais, Amanda começou a ficar muito doente. Desenvolveu transtornos de ansiedade, depressão severa e apresentou síndrome do pânico, passando a ter medo de conversar com pessoas e de ver sua vida exposta e comentada pelos

conhecidos. Seu caso de saúde ficou severo, as repercussões das fotos acabaram levando a garota a se envolver com álcool, drogas e várias outras formas para entorpecer a dor da vergonha que estava sentindo. Quanto mais Amanda notava que exploravam seu caso, mais pânico do contato humano ela desenvolvia. Sendo assim, com apoio dos pais, a garota acabou buscando ajuda de profissionais de saúde mental para tentar superar o período crítico do vazamento das fotos. Em conjunto, eles propuseram a mudança de escola e outros grupos sociais para evitar o julgamento dos próprios colegas de classe.

Sendo assim, quando Amanda achou que o pior já havia se passado e que começava a recuperar a normalidade no novo convívio social, o Ciberperseguidor voltou a ameaçá-la com novas investidas. Ele já disponibilizava dos novos endereços, nomes dos novos amigos e professores do colégio, porém desta vez, ele havia criado uma página no Facebook com as fotos íntimas da garota. A página se espalhou em pouco tempo e foi compartilhada por muitos usuários, sendo visualizada por conhecidos e anônimos. Muitos usuários começaram a explorar o caso, criando novas páginas com as fotos, notícias e vídeos em troca de compartilhamentos para capitalizar com anúncios. Amanda passou então a ser vítima de Revenge Porn, já que não correspondeu aos assédios de seu Ciberperseguidor. Na figura 19, logo a seguir, pode ser visto um dos cartões do vídeo de desabafo de Amanda.

**Figura 19** - Vídeo de Desabafo de Amanda Todd



**Fonte:** <[www.youtube.com](http://www.youtube.com)>.

Em seu vídeo, Amanda contou que entrou em uma forte crise de ansiedade e chorou por vários dias, sentiu que havia perdido novamente o respeito das pessoas ao visualizar as respostas que recebia, impregnadas de chacota e maldade. Relatou ainda que, além de sofrer ataques repetitivos de Cyberbullying, ainda encarava a violência verbal no colégio, sendo perseguida, ofendida, julgada chacoteada e isolada. Interessante salientar que ela dizia ter consciência de que jamais conseguiria recuperar a imagem de sua nudez e que não seria possível tirá-la do ar, pois esta já não era somente exclusividade do seu Ciberperseguidor. As imagens já haviam caído no domínio de milhares de usuários da Internet e se tornaram motivo para brincadeiras e exposição de conteúdo maldoso relacionado ao caso.

Sendo assim, quando viu sua vida explanada tanto nos seus círculos sociais presenciais quanto nas redes sociais virtuais e de observar o quanto isso impactava em sua saúde mental, as drogas e o álcool pararam de entorpecer levando a garota a procurar outros meios de aliviar a dor. Amanda começou a se automutilar cortando a pele com lâminas de barbear. Fora isolada, sentava sozinha na escola, não conseguia fazer novos amigos até que os pais a mudaram de escola novamente. Com o tempo passado e o caso caindo em esquecimento, Amanda passou a não ser notada entre os colegas, ficando invisível socialmente e já não praticava mais atividades físicas ou quaisquer outras atividades em grupo, somente frequentava a biblioteca sozinha. A figura 20, que se segue, retrata o desabafo de Amanda:

**Figura 20** - Desabafo de Amanda Todd



**Fonte:** <[www.youtube.com](http://www.youtube.com)>.

Superando esse processo inicial da revelação das fotos, ao se sentir mais segura, a garota voltou a se encontrar e a conversar presencialmente e por meio das redes sociais, com velhos amigos da antiga escola. Um desses amigos, que se comunicava com ela todos os dias por mensagens de texto no celular, confessou que mesmo tendo namorada gostava muito de Amanda, a elogiava e a perdoava por tudo que ela passou. Amanda foi convidada por ele para passar umas horas juntos e achando que ele realmente a entendia, acabou cedendo as investidas do rapaz. Os dois se envolvendo intimamente e Amanda passou a acreditar que era realmente amada e que ele entendia toda a trama que ela havia passado, não percebendo que o garoto estava se aproveitando da fragilidade e da culpa que ela sentia.

Uma semana depois do encontro, Amanda recebeu uma mensagem intimando-a a sair do colégio na qual frequentava. A garota ignorou a ameaça, porém a namorada do rapaz na qual ela estava envolvida, assim como o próprio e mais 15 pessoas estavam esperando-a na frente da porta do colégio. Nesse contexto, Amanda relatou em seu vídeo que sofreu Bullying, fortes ameaças verbais e psicológicas dessas pessoas, incluindo do garoto na qual estava apaixonada, e tudo fora assistido pelos alunos do novo colégio. Durante vários minutos, o episódio de violência permanecia verbal até que alguém gritou desafiando os agressores a atentar contra a integridade física da garota. Amanda narrou que foi jogada ao chão e chutada por repetidas vezes e toda essa agressão foi filmada e disponibilizada nas redes sociais virtuais, tornando-a alvo de Cyberbullying novamente, já que além da violência física, um novo ataque virtual passou a acontecer.

Amanda revelou que se sentiu sozinha, abandonada e pensava que ninguém merecia passar por tais humilhações. Relatou no vídeo que acreditava que merecia toda a exposição e agressão e se culpava por todos os olhares maldosos que recebia. Apesar desse episódio sofrido, Amanda não culpava o rapaz e seus amigos, achava que eles não podiam fazer nada por ela, que ninguém podia fazer absolutamente nada para tirá-la do problema na qual ela mesmo havia se envolvido, acreditava que merecia ser punida, uma característica comum em vítimas de violência virtual. O pai da menina foi chamado no colégio e a encontrou caída em uma vala, machucada tanto por dentro quanto por fora e a levou para casa.

Amanda conta em seu vídeo que apesar do apoio dos pais, da conversa que tiveram a respeito dessa manifestação de violência sofrida por ela e das medidas que seriam tomadas para sua proteção, ela só pensava na própria culpa. Essa culpa culminou um ataque de pânico, chegando a um ponto que nada mais entorpeceria a dor e a vergonha que a garota vinha sentindo. Nesse momento de desespero, Amanda atentou contra a própria vida pela primeira



Mais uma vez, os pais de Amanda decidiram que ela iria se mudar, mas dessa vez não apenas da escola, mudaria de cidade. Apesar do deslocamento geográfico e mesmo conhecendo novas pessoas, os ataques pela Internet jamais cessaram e continuam a ser praticados ainda hoje, mesmo com a morte da garota. Amanda contou em seu vídeo, que embora tivesse tratando de sua saúde mental e procurando melhorar, sempre recebia mensagens indicando novos tipos de produtos químicos para que pudesse se matar ou mostrando maneiras mais efetivas de tirar sua própria vida, já que muitos ainda a condenavam pelos episódios de Cyberbullying recebidos.

Interessante salientar também que Amanda conta que buscou entender o motivo dos ataques pela Internet e as perseguições físicas que aconteciam mesmo já tendo saído da cidade e buscado o isolamento das redes sociais virtuais. Relata também que mesmo fazendo tratamento com profissionais de saúde e tomando medicação para ansiedade e depressão, ainda sofria repetitivos ataques de pânico e ansiedade motivados pelo Cyberbullying, e esses eventos não a deixavam seguir em frente, pois acabava sempre sozinha, se automutilando para amortecer a dor e a culpa.

Amanda terminou seu vídeo de reação deixando um desabafo. Dizia estar muito sozinha e isolada do mundo, fazia um apelo para que os ataques cessassem para que ela pudesse continuar sua vida, pedia ajuda de quem pudesse compreendê-la. O próprio vídeo gerou uma nova onda de ataques e muitos usuários diziam que ela estava agindo como vítima de ataques que ela mesma provocou quando mostrou os seios no chat de vídeo, portanto era merecido que ela passasse por tudo aquilo. Outros usuários se comoveram com a garota e tentaram ajudá-la, aconselhando-a. Outros foram tocados a iniciar campanhas contra o Cyberbullying a partir do vídeo de Amanda, que se tornou popularmente conhecido, ajudando outras vítimas a ter coragem de denunciar seus casos usando o exemplo de Amanda. Um mês depois da postagem do vídeo no Youtube, não conseguindo segurar a repercussão e a dor que os comentários e julgamentos ainda provocavam, Amanda se enforcou no dia 10 de outubro de 2012.

Tanto o pai como a mãe de Amanda relatam em suas entrevistas que tentaram todos os procedimentos indicados pelos profissionais que cuidavam da menina. Durante o tempo que sofreu o Cyberbullying e Ciberperseguição, foi assistida por médicos que cuidavam das consequências mentais que os ataques causavam e na escola havia aconselhamento com professores e pedagogos especializados em violência escolar. Os pais acompanharam as etapas do tratamento, o desligamento das redes sociais virtuais, incluíram atividades que ocupavam o tempo de Amanda entre as terapias da ansiedade que a menina frequentava, tinham conversas

sobre assédio, mas que durante os 3 anos que fora humilhada, agredida, exposta e perseguida, a garota não conseguia fugir dos ataques do perseguidor.

Após a morte de Amanda, foram realizados vários eventos para homenagear a garota, incluindo um memorial online que logo na primeira semana chegou a 750 mil curtidas (TERRA, 2012) contendo frases em memória, discussões sobre o Cyberbullying e apoio aos familiares. Hoje esse memorial não está mais disponível para visitas devido ataques de pessoas mal-intencionadas. Amanda recebeu ainda várias homenagens de milhares de pessoas, tanto em sua cidade quanto em outras locais, com mensagens que falavam a respeito de se atentar para casos de Bullying e Cyberbullying, assim como extorsão com uso de imagem online. (BBC, 2012). Todos os anos ainda, quando data a morte da garota, em alguns locais do Canadá são realizados eventos que marcam a necessidade de lembrar das vítimas de crimes virtuais, assim como fortalecer a mensagem de luta contra estes e alertar para a necessidade de se cuidar da saúde mental de jovens e adolescentes. Após passar por todo o luto, viver a história de Amanda estampada nos jornais, sofrer com as ondas de Cyberbullying mesmo pós-morte da filha e sofrer muitas críticas, hoje a mãe de Amanda se dedica a cuidar de campanhas do combate da violência na Internet, palestrando e aconselhando pais que são tão vítimas quanto seus filhos. (GHOUSSOUB, 2017).

Falando do caso ainda, após incessantes investigações da polícia Canadense a respeito dos fatos narrados pela adolescente e com a ajuda de grupos da Internet, um homem holandês foi acusado de ter investido ameaças virtuais contra várias vítimas, incluindo Amanda. (CBC, 2016). As autoridades canadenses pediram a extradição para Aydin Coban, de 38 anos, que fora acusado de extorsão, assédio, posse e distribuição de pornografia infantil, dentre outras acusações. Até as últimas notícias a respeito desse caso, sabe-se que o acusado está sob julgamento na Holanda, pois além do caso de Amanda, Coban responde a outros 72 processos a respeito de chantagem e distribuição de pornografia infantil (CBC, 2016).

Segundo Eagland (2017), Coban fora condenado por fraude e chantagem em alguns dos processos, sendo sentenciado a 10 anos e 8 meses por extorsão e ameaças contra 34 meninas e 5 homossexuais. Ele se passava por adolescente, conversava e conquistava a confiança das vítimas e passava a convencê-las a praticar diferentes atos sensuais frente as câmeras. Coban, além de incentivar os atos proferindo elogios, gravava todas essas ações e em posse das imagens ameaçava e chantageava suas vítimas. Em entrevista, a mãe de Amanda, que fora acompanhar esse primeiro julgamento, disse aguardar ansiosa a extradição de Coban para que ele possa responder pelos crimes contra Amanda.

## 6.2. DADOS DO VÍDEO DE REAÇÃO DE AMANDA TODD

Como fora dito no tópico anterior, a maioria das informações públicas que se têm a respeito do caso de Amanda estão em um vídeo em preto e branco que ela mesma gravou para seu canal no Youtube utilizando cartazes escritos à mão. No vídeo, Amanda relatou com detalhes as diversas ondas de ataques sofridos tanto presencialmente quanto pela Internet, assim como demonstrou seu estado psicológico ao pedir ajuda, principalmente salientando os inúmeros momentos o quanto desejou morrer, fazendo um apelo para que as pessoas repensassem suas ações acerca do Cyberbullying. O vídeo oficial, intitulado “My story: Struggling, bullying, suicide, self harm”, contendo 73 cartazes contando sua história, fora postado por Amanda no dia 07 de setembro de 2012, em torno de um mês antes do seu suicídio. Uma imagem desse vídeo pode ser visualizada na figura 22, logo abaixo:

**Figura 22** - Vídeo Pessoal de Amanda Todd



**Fonte:** Autoria Própria (2017).

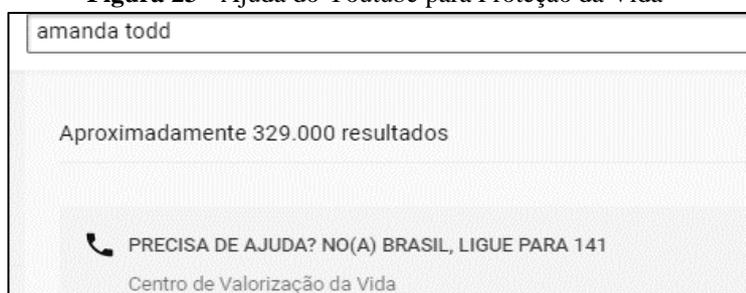
Ao ser postado no canal do Youtube (2012), Amanda utilizou as seguintes palavras como legenda do vídeo:

I'm struggling to stay in this world, because everything just touches me so deeply. I'm not doing this for attention. I'm doing this to be an inspiration and to show that I can be strong. I did things to myself to make pain go away, because I'd rather hurt myself than someone else. Haters are haters but please don't hate, although im sure I'll get them. I hope I can show you guys that everyone has a story, and everyones future will be bright one day, you just gotta pull through. I'm still here aren't I? – Amanda Todd.<sup>1</sup>

Ao traduzir a postagem, entende-se que ela está realmente buscando ajuda e tratamento para resistir contra as investidas dos agressores, lutando para permanecer forte. Amanda diz não buscar chamar atenção para si própria em uma intenção de aparecer, mas procura uma forma de inspiração em como continuar viva e ajudar outras vítimas que passam pela mesma situação. Nesse pequeno desabafo, a garota conta que fez diversas coisas para tentar encarar a dor e o que restou foi mostrar um pouco do que sofreu para que as pessoas pudessem pensar nas vítimas de Cyberbullying, nas histórias e na superação.

Sendo assim, ao pesquisar o nome de Amanda Todd no Youtube, são registrados cerca de 329.000 resultados contendo, além do vídeo oficial, outros vídeos traduzidos para várias línguas, campanhas contra o Cyberbullying, entrevistas e documentários de outros casos de Cyberbullying. Aparecem também, muitos vídeos inspirados em Amanda, utilizando a mesma prática dos cartões para expor suas agressões. Nessa pesquisa ainda, ao colocar o nome de Amanda Todd, o Youtube disponibiliza o contato da Central de Ajuda do Centro de Valorização da Vida no Brasil. Isso pode ser visualizado na Figura 23, que se segue:

**Figura 23** - Ajuda do Youtube para Proteção da Vida



**Fonte:** Autoria Própria (2017).

<sup>1</sup> Estou lutando para ficar neste mundo, porque tudo me toca tão fundo. Não estou fazendo isso por atenção. Estou fazendo isso para ser uma inspiração e mostrar que posso ser forte. Eu fiz coisas contra mim para fazer a dor desaparecer porque eu preferia me machucar ao ferir outra pessoa. Haters são haters, mas por favor, não odeie, embora eu consiga alcançá-los. Espero que eu possa mostrar a vocês que todos têm uma história e o futuro de cada um será brilhante um dia, você só precisa superar. Ainda estou aqui não sou eu?

Nessa perspectiva, o vídeo oficial, até o presente momento, já recebeu em torno de 12.350.000 visualizações e 130.500 comentários de vários usuários de diversas nacionalidades. Esses números estão sempre crescendo, já que o nome de Amanda está atrelado às principais buscas a respeito do Cyberbullying e prevenção de doenças mentais. A quantidade de respostas para cada um desses comentários não pode ser enumerada, já que o Youtube não oferece tal recurso. O canal de Amanda, intitulado “TheSomebodytoknow” recebeu em torno de 63 mil inscrições de usuários e ainda dispõe de algumas publicações de Amanda. Há ainda traduções para o vídeo em várias línguas, alcançando diversos países. O vídeo em espanhol “Amanda Todd Español VIDEO ORIGINAL con subtítulos” fora visto por mais de 600 mil pessoas e o vídeo na língua francesa, recebendo o nome de “Amanda Todd Traduction Français”, fora visualizado por mais de 1.800.000 pessoas.

O vídeo oficial traduzido para o português intitulado de “A história de Amanda Todd - Legendado Português” revela 1.637.000 visualizações e um número de 7.400 comentários. Há outras publicações do vídeo em português, como o vídeo intitulado como “R.I.P Amanda Todd - Legendado PT/BR”, que fora visto por quase 400 mil pessoas ou ainda a tradução do Instituto Coalização, com o nome de “Amanda Todd. Um caso de sextorsão, cyberbullying e suicídio”, que fora visto mais de 300 mil vezes. Há várias outras cópias do vídeo de Amanda com menores visualizações em português e em várias línguas, revelando que o material chegou ao alcance de milhões de pessoas, provocando discussões a respeito do tema em vários contextos.

Desta maneira, além do teor tocante história contada, Amanda alcançou muitos usuários pela maneira com que explorou os fatos: utilizando cartões escritos à mão, evidenciando ainda como a violência virtual tirou sua voz, a silenciou. Essa prática apareceu no Youtube por volta do ano de 2010 e é intitulada “Confession Cards, My Secrets and My Story”. Esses são “relatos melancólicos - uns melodramáticos, outros singelos, muitos em preto e branco - filmados amadoramente por adolescentes, que se expressam apenas por pequenos pôsteres, escritos à mão” (SAYURI, 2012). Normalmente esses cartões são mostrados em vídeo e acompanhados de canções de fundo que seguem sua temática, expondo sentimentos como a busca da compreensão, evidenciando a depressão e o medo da realidade. No caso de Amanda, no vídeo principal postado em sua página, a garota escolheu duas canções: “Hear You Me” do cantor Jimmy Eat World e a música “Breathe Me”, da cantora chamada Sia. Ao escolher essas músicas, aliando-as com os cartões escritos a próprio punho, Amanda tentou deixar um recado: “Be my Friend, Hold me, wrap me up, Unfold me, I am small, I’m neddy, Warm me up, And

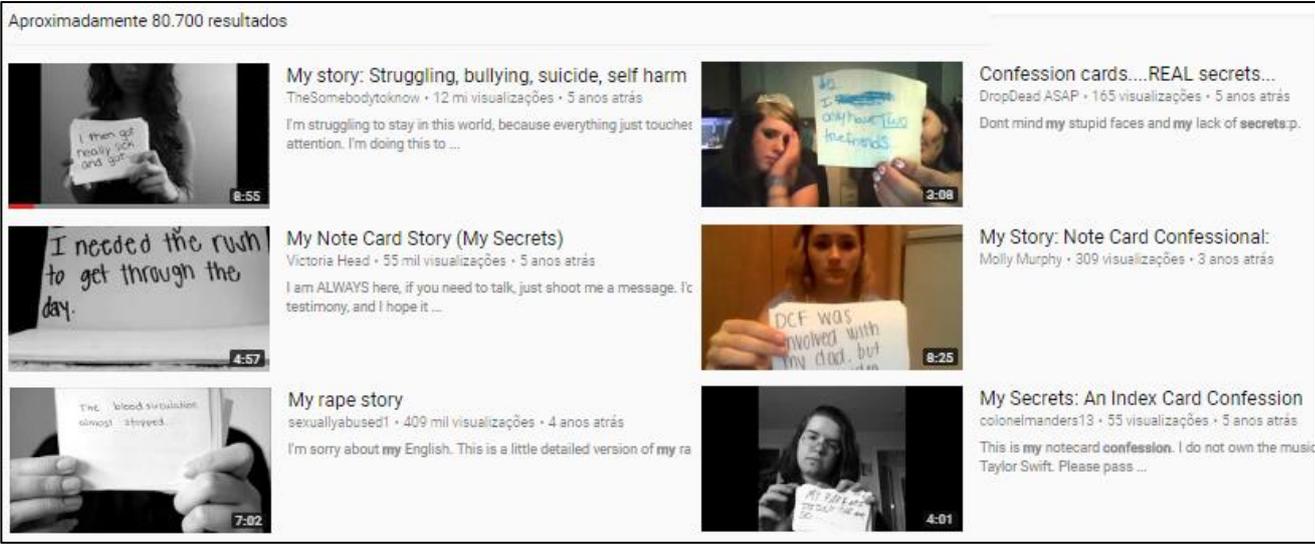
breathe me” (Letras, 2017), que pela tradução entende-se que a garota busca passar a mensagem: “seja meu amigo, me segure, me envolva, me descubra, eu sou pequena, estou carente, me aqueça, me inale”.

Sendo assim, ao pesquisar por esse tipo de vídeo no Youtube usando as palavras “Confession Cards My Secrets and My Story” são encontrados cerca de 80 mil resultados de vídeos utilizando os cartões escritos. Há vídeos como os de Amanda com maior ou menor repercussão, mas todos abordam um desabafo contendo histórias de Bullying, Cyberbullying, Revenge Porn, estupro, abuso sexual, transtornos com peso, homofobia, intolerância, racismo, discriminação por deficiências físicas ou intelectuais, abandono dos pais, etc. Esses vídeos mostram adolescentes, jovens e adultos realizando confissões de segredos e denúncias de casos vividos, contando sobre os danos da depressão, da tristeza pela impunidade dos seus agressores, falando sobre a vergonha e a autopunição por não se encararem como vítimas, mas como culpadas das agressões sofridas.

Muitos desses vídeos chegam a falar do desejo do suicídio e/ou da autoagressão, porém, embora esse descontentamento seja visível, a ideia desses vídeos é de evidenciar a tensão reativa das vítimas que buscam um pedido de ajuda e a compreensão do problema sofrido. Na imagem logo a seguir podem ser vistos exemplos de vídeos públicos que ilustram a prática do “Confession Cards My Secrets and My Story”, também utilizada por Amanda Todd:

**Figura 24** - Busca por “Confession Cards My Secrets and My Story”

Aproximadamente 80.700 resultados



Thumbnail Description	Title	Views	Upload Date
Person holding a card that says "I then got really sick and..."	My story: Struggling, bullying, suicide, self harm	12 mil visualizações	5 anos atrás
Person holding a card that says "I needed the rush to get through the day."	My Note Card Story (My Secrets)	55 mil visualizações	5 anos atrás
Person holding a card that says "THE blood circulation almost stopped."	My rape story	409 mil visualizações	4 anos atrás
Person holding a card that says "I'm only here for my friends"	Confession cards...REAL secrets...	165 visualizações	5 anos atrás
Person holding a card that says "DCF was involved with my dad, but..."	My Story: Note Card Confessional:	309 visualizações	3 anos atrás
Person holding a card that says "My father..."	My Secrets: An Index Card Confession	55 visualizações	5 anos atrás

Fonte: Autoria Própria (2017).

### 6.3. ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DO VÍDEO DE AMANDA TODD

Levando em conta tudo que foi abordado nesse estudo, desde as transformações sociais causadas pelo surgimento e evolução das tecnologias informáticas e o grande impacto causado pela possibilidade de uma comunicação rápida e facilitada da Internet, passando a entender como essas modificações foram impactantes na sociedade atual, seja na perspectiva econômica, política ou social e como essa se desenvolve no ciberespaço, conhecendo manifestações negativa de tal ambiente, sejam eles crimes de intolerância, Cyberbullying e/ou quaisquer ameaças virtuais, houve a necessidade de entender o impacto negativo que essas inovações causaram na segurança dos usuários. Dito isto, Silverstone (2011, p. 13) aborda a necessidade de se estudar diferentes mídias, levando em conta os fatores sociais e culturais, políticos e econômicos do mundo moderno e conectado, já que seu estudo “contribui para nossa capacidade de compreender o mundo, de produzir e partilhar significados”.

Partindo então desse princípio de compreensão das manifestações online, Silverstone (2011) propõe conhecer as relações entre os agentes que compõe determinada interação nas mídias sociais e os papéis que cada um ocupa nesses espaços. Deve-se considerar que todos esses pertencentes ao contexto da rede social virtual buscam um sentido em seu uso, seja no entretenimento, na comunicação, na colaboração em diferentes atividades online, assim como visam disseminar discursos diversos. Sendo assim, cada receptor de um determinado conteúdo, ao mesmo tempo que recebe alguma informação emitida por outrem, se torna coprodutor de tal conteúdo ao disseminá-lo com outros contatos de convivência nas suas redes virtuais, produzindo novos sentidos a cada compartilhamento.

Pensando assim, levando em consideração ao que já é de conhecimento do Caso Amanda Todd, entende-se que cada usuário que assistiu, compartilhou ou comentou sobre o vídeo da garota tornou-se um coprodutor e disseminador da mensagem abordada, agindo de acordo com os próprios sentidos. Dentre esses comentários, muitos são de apoio ao drama vivido pela garota, outros evidenciam o sentimento de indignação e vingança aos envolvidos no processo de violência, outros contêm discursos de incredulidade e revolta para com o caso. Há ainda comentários contendo intolerância religiosa, discursos culpando a vítima pelo ocorrido, assim como há uma grande presença de usuários se dispondo a discutir sobre os impactos de Cyberbullying e propondo pequenas ações que visem ajudar vítimas de agressão virtual.

Vale ressaltar que para a elaboração de tal análise descritiva dos comentários do vídeo, fora escolhida a versão traduzida para o português buscando observar como os usuários brasileiros reagem ao Cyberbullying. Esse material fora hospedado na plataforma de vídeos Youtube no dia 20 de outubro de 2012, disponível no canal “Kenpachi” e conta a história de Amanda na íntegra, recebendo o título de “A história de Amanda Todd – Legendado em Português”. Esse vídeo, como já fora dito, recebeu cerca de 1.637.000 visualizações e fora comentado mais de 7.400 vezes. As mensagens analisadas datam do período de 20 de outubro de 2012 até os dias atuais, se tratando de textos curtos com opção para respostas e análise positiva ou negativa do comentário por parte dos usuários da plataforma. Os autores desses comentários são usuários de diversas idades e contextos.

Sendo assim, para tal observação, pretende-se dar uma visão qualitativa dos comentários do vídeo, buscando compreender, interpretar e descrever as manifestações dos usuários acerca da história de Amanda Todd. Busca-se entender como esses visualizadores lidam com casos de Cyberbullying e suas visões a respeito das vítimas e dos agressores, assim como observar como esses usuários se sentem tocados para compartilhar seus próprios casos e se colocarem à disposição para auxílio de outras vítimas na participação em campanhas de conscientização a respeito da violência virtual. Esse entendimento se torna necessário ao responder à questão que norteia esta pesquisa, buscando entender se essas manifestações por meio de vídeos de reação ao Cyberbullying realmente ajudam outras vítimas e causam impactos na vida de quem sofre tais violências, incentivando-as a buscar ajuda e denunciar seus agressores.

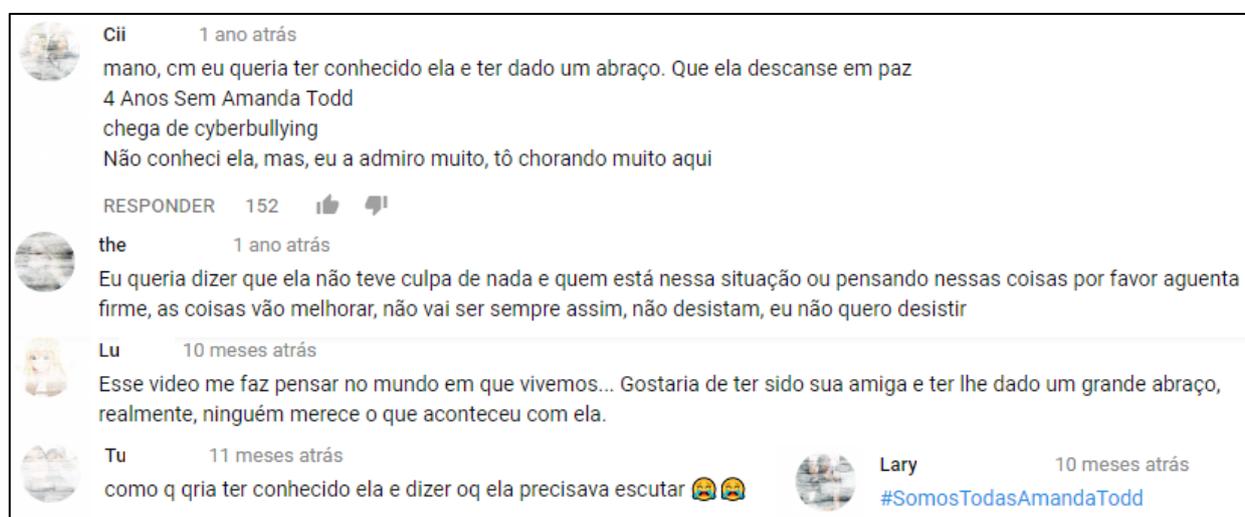
Sendo assim, para atingir tal objetivo, a seguir serão demonstradas, por meio de imagens captadas dos comentários do vídeo já citado, opiniões escritas a respeito do Cyberbullying com foco no caso de Amanda Todd. Nessas sessões serão evidenciados comentários positivos nos quais diversos usuários buscam entender o caráter da violência virtual, assim como contam o modo com que o vídeo impactou em suas vidas, levando-os a relatar seus próprios casos e a buscar ajuda para enfrentar o Cyberbullying. Nessa ideia ainda, serão mostrados relatos de campanhas realizadas por instituições de ensino em que os colégios atuam como propagadores de boas práticas no uso das redes sociais virtuais. Por fim, serão apresentadas opiniões negativas e comentários de discursos de punição e vingança, onde há fragmentos de discursos de ódio e intolerância, tanto para com Amanda quanto para com todos os envolvidos nos processos de violência do Cyberbullying.

### 6.3.1. Comentários Positivos sobre o Vídeo de Amanda Todd

Analisando tudo que já fora dito sobre o caso de Amanda, recobrando a ideia de seu vídeo de reação à violência do Cyberbullying nota-se, pela quantidade de comentários recebidos, que Amanda despertou a atenção de muitos usuários da plataforma Youtube. Dentre variados comentários deixados no vídeo, há inúmeros relatos contando histórias próprias, outros se compadecendo da dor de Amanda, alguns enviando forças para as famílias vítimas de consequências da violência virtual, muitos buscando entender o caso e pedindo que as autoridades ajam de acordo e punam os agressores. Dentre todos esses comentários, há mensagens de compreensão de casos como os de Amanda, visando fortalecer as campanhas de auxílio às vítimas de Cyberbullying.

Dessa forma, esses comentários levam mensagens positivas que buscam pedir o fim de casos de Cyberbullying, choram com a dor de Amanda e de outras vítimas, reiteram a necessidade de se lutar contra o Cyberbullying e compreender os desafios e dores de quem é acometido por tais práticas. Muitos desses comentários carregam desabafos de usuários que não puderam ajudar Amanda, outros se entristecem por conhecer pessoas que passam pelo mesmo tormento que ela, porém sem saber como auxiliá-las. Alguns usuários se mostram emocionados e tocados não apenas com esse caso, mas com vários outros que fazem vítimas de violência virtual. Alguns desses comentários podem ser vistos na figura 25, logo abaixo:

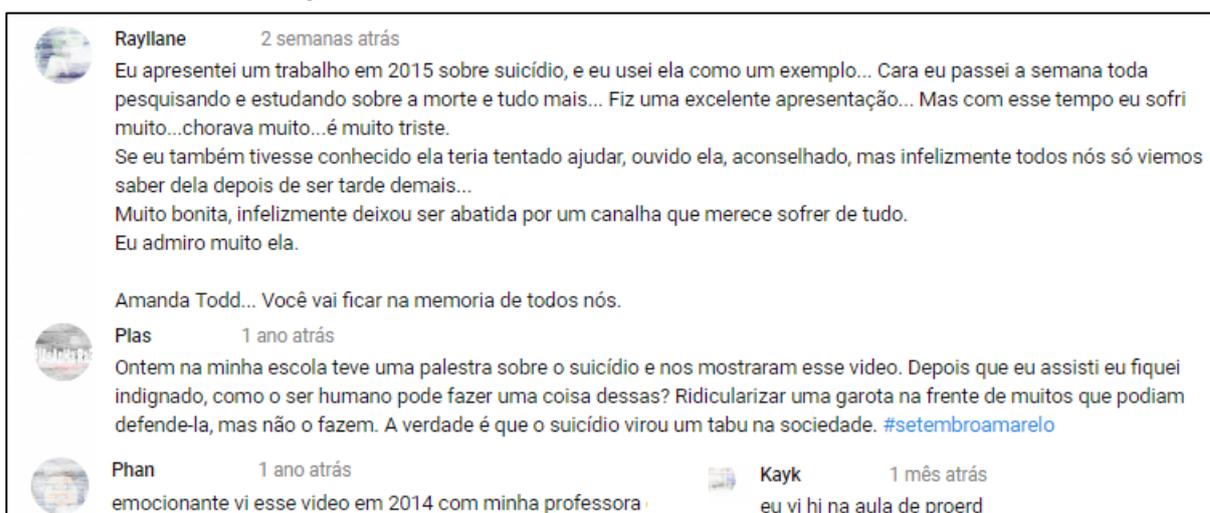
**Figura 25** - Comentários Positivos do Caso de Amanda Todd



Fonte: Autoria Própria (2017).

Levando em consideração os comentários acima, outro tipo de comentário se destaca em grande número. Esses comentários tratam da inserção do caso de Amanda e do tema Cyberbullying em sala de aula. Muitos comentários apontam para campanhas ocasionais feitas em escolas ou projetos de educação, salientando momentos em que os professores disponibilizaram o vídeo de Amanda e realizaram debates e palestras a respeito da violência virtual, suicídio, patologias psicológicas e focando a necessidade de se denunciar o Cyberbullying e apoiar as vítimas que sofrem de tais problemas. É interessante notar como os usuários se mostram comovidos pelo vídeo, evidenciando a insatisfação com os agressores do Cyberbullying. Um exemplo de tais comentários relacionando o caso de Amanda com campanhas educacionais podem ser vistos na figura 26, logo a seguir:

**Figura 26 - Comentários Positivos do Caso de Amanda Todd**

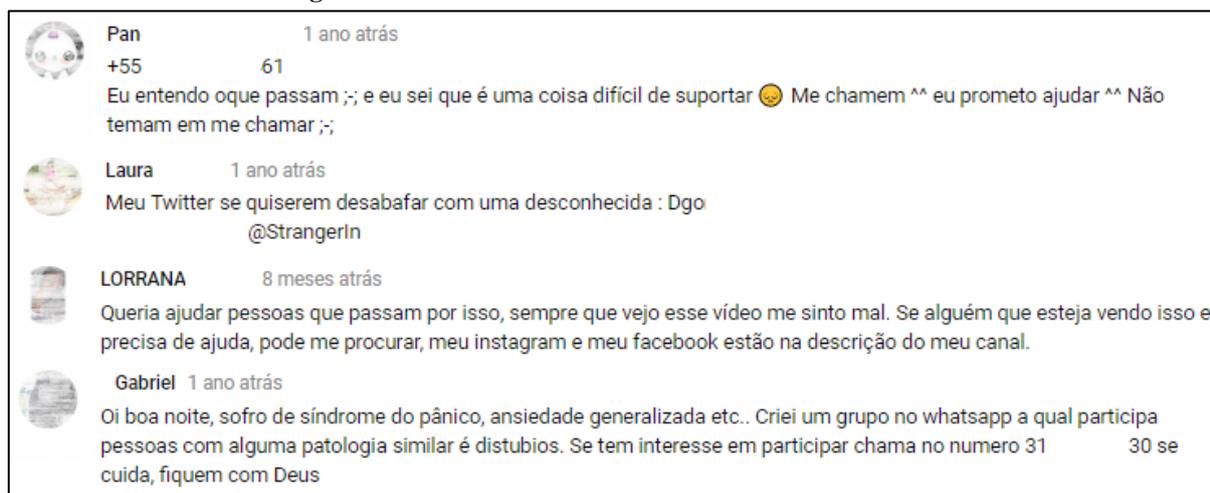


**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Considerando ainda a indignação de muito usuários ao assistir o vídeo de Amanda, comentários que denotam apoio às vítimas de Cyberbullying e suicídio também se destacam dentre o todo. Em meio a esses comentários, há vários usuários oferecendo ajuda e apoio psicológico a quem é vítima de Cyberbullying, Ciberperseguição e Revenge Porn. Essas pessoas se disponibilizam a ouvir e aconselhar vítimas que estão passando por problemas relacionados à saúde mental em decorrência a casos de violência virtual. Muitos desses usuários disponibilizam e-mails, perfis do Facebook, do Twitter e números de telefone de grupos de apoio virtuais, visando acolher, aconselhar e buscar compreensão dos casos. Na figura 27, logo

a seguir, poderão ser vistos usuários que se colocam a disposição ao auxílio às vítimas de casos de violência virtual:

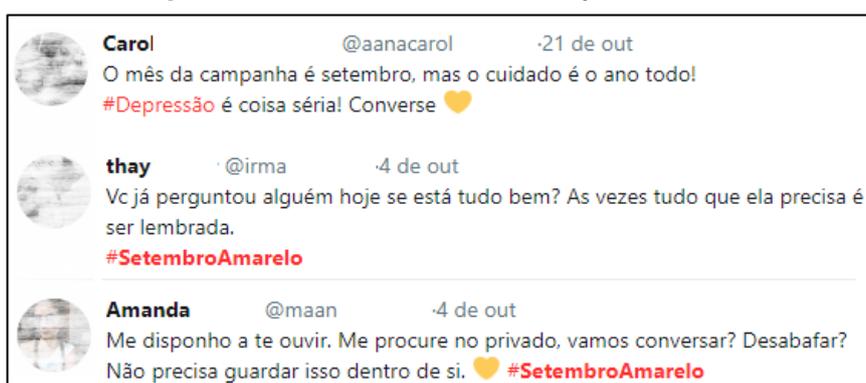
**Figura 27** - Comentários Positivos do Caso de Amanda Todd



**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Muito dessa ideia de se colocar ao dispor no auxílio a vítimas, sobretudo das consequências relacionadas ao Cyberbullying, se deve a campanha Setembro Amarelo. Ela atua na disseminação de canais de ajuda na prevenção do suicídio e recruta outros usuários para se colocarem na escuta de pessoas que precisam de ajuda. A campanha é organizada pelo Centro de Valorização da Vida, Conselho Federal de Medicina e Associação Brasileira de Psiquiatria, e ocorre no mês de setembro desde 2015. Busca alertar sobre a realidade do suicídio no País utilizando a hashtag #setembroAmarelo. (SETEMBRO AMARELO, 2017). Veja a seguir:

**Figura 28** – Comentários sobre a Prevenção do Suicídio

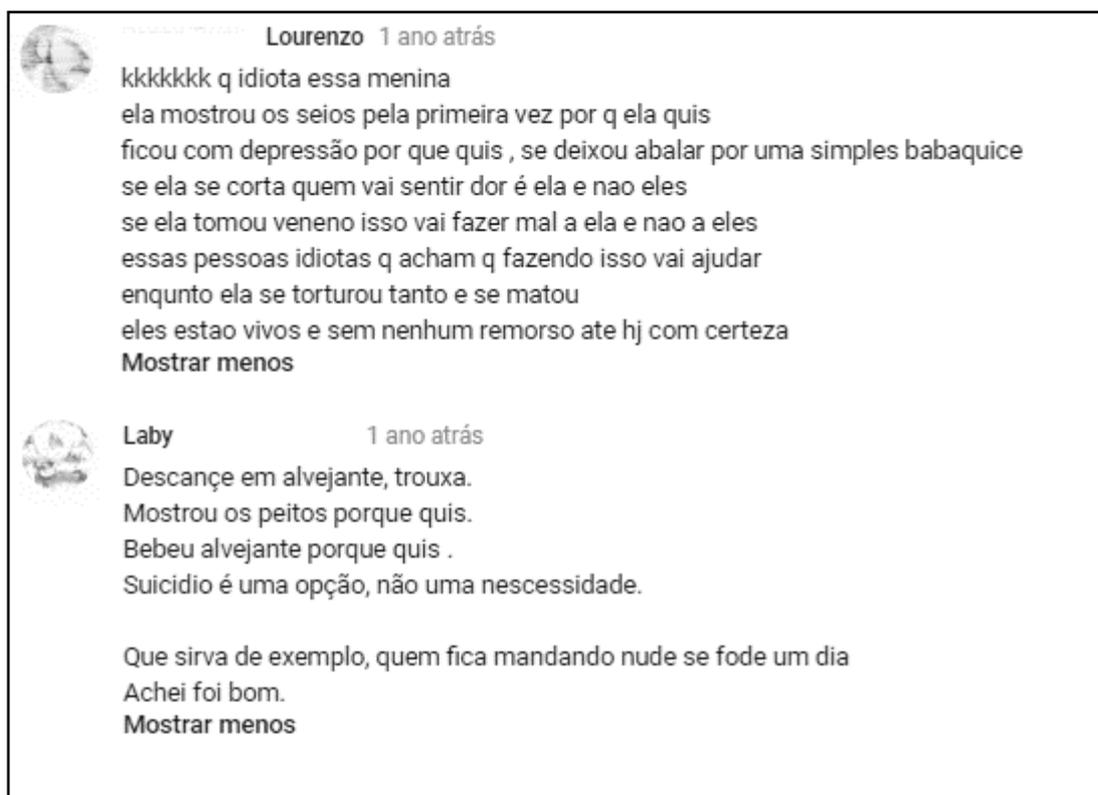


**Fonte:** Autoria Própria (2017).

### 6.3.2. Comentários Negativos sobre o Vídeo de Amanda Todd

Ao buscar entender o caso de Amanda Todd por meio dos comentários deixados em seu vídeo de desabafo, além de observar as avaliações positivas que demonstram a reação de usuários que se compadecem com a dor da garota e procuram conscientizar outros usuários em relação aos males provocados pelo Cyberbullying, muitos comentários com teor negativo se ressaltam no meio deles. Esses comentários carregam um misto de discursos de violência e agressão direcionado a Amanda, que mesmo depois de tanto tempo de sua morte, ainda sofre ataques de demonstração de intolerância, incompreensão e validação do Cyberbullying. Muitos desses comentários buscam culpar Amanda tanto pela Ciberperseguição, quanto pela Pornografia de Vingança, pela agressão física sofrida. Comentários que exemplificam tal violência podem ser vistos logo a seguir, na figura 29:

**Figura 29** - Comentários Negativos do Caso de Amanda Todd

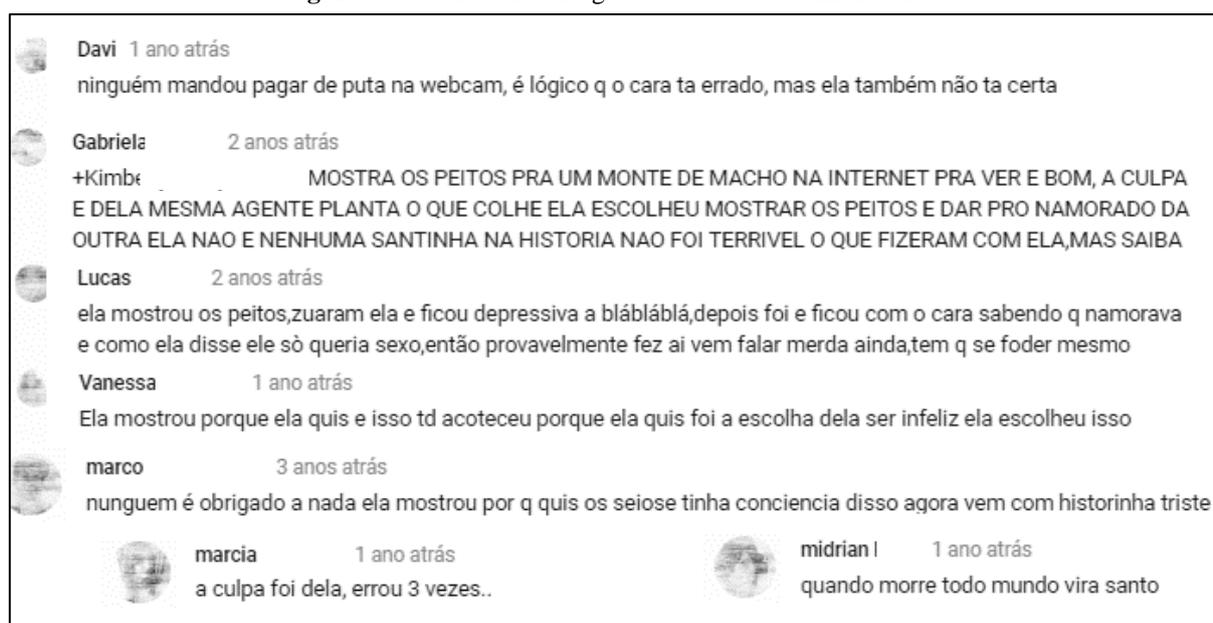


**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Sendo assim, muitos desses comentários buscam culpar Amanda pela perseguição online que ela sofreu ou ainda minimizar a dor relatada, tentando demonstrar que a garota só foi exposta e suas imagens caíram na Internet, pois ao confiar em seu amigo online, mostrou os seios no chat de vídeo. Esses comentários deixam claro que muitos usuários ainda não compreendem a dimensão do dano psicológico causado pela exposição de imagens íntimas. Nessa ideia, denominações como “puta”, “vagabunda”, “vadia”, “prostituta”, “desmiolada”, “burra”, “trouxa”, “lixo”, “otária”, entre outros termos mais ou menos ofensivos são registrados nos comentários do vídeo, seguidos de relatos altamente depreciativos dirigidos a Amanda. Alguns desses comentários contendo termos de baixo calão demonstram intolerância, sexismo e violência e objetivam tanto ofender quanto responsabilizar Amanda e outras vítimas que sofrem ou sofreram de Ciberperseguição, Pornografia de Vingança e Cyberbullying apontando-as como responsáveis e culpadas pela agressão que lhes é investida.

Vale salientar que não há uma predominância de comentários masculinos ou femininos nesse caso, demonstrando que tanto homens quanto mulheres podem culpar a vítima de acordo com suas ações. Esses comentários tentam ressaltar que o ato de se mostrar nua foi o fator determinante para o desfecho do caso, e não o fato dessas imagens terem sido vazadas pelas mãos dos agressores, aliviando a culpa destes. A figura 30, que se segue, demonstra tais comentários ofensivos, que visam ofender e culpabilizar vítimas de Cyberbullying:

**Figura 30** - Comentários Negativos do Caso de Amanda Todd

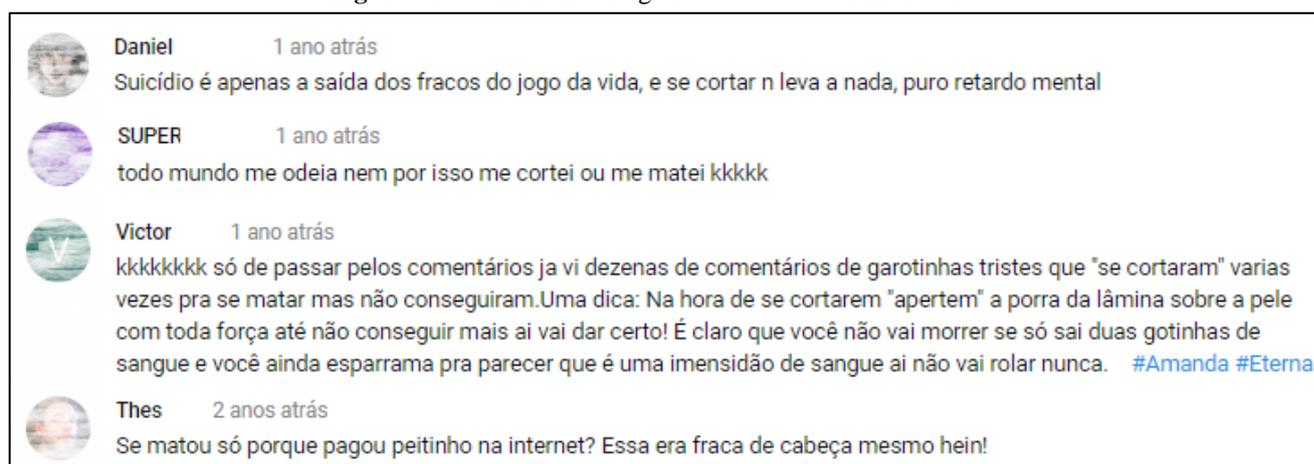


**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Seguindo ainda nessa perspectiva, além dos inúmeros comentários ofensivos e depreciativos englobando o caso, menosprezando o sofrimento de Amanda e culpando-a pelo crime sofrido, há um grande destaque para comentários envolvendo o suicídio e a depressão. Contrariando a ideia de que essas patologias têm feito muitas vítimas, sobretudo nas fases da adolescência, muitos desses comentários direcionados à Amanda apontam o suicídio e a depressão como fraqueza de caráter e modismo da geração atual, desconsiderando totalmente os abalos que o Cyberbullying pode causar na vida e na saúde de quem sofre de tal agressão. Para muitos usuários que comentaram o vídeo, o suicídio de Amanda está ligado diretamente à exposição das fotos íntimas na Internet e não devido aos impactos causados na saúde mental advindos das ameaças de um violentador, chegando a deixar a ideia de que o suicídio foi, de fato, a atitude correta para a garota.

Sendo assim, como explicitado por Amanda em seu vídeo, seu estado mental estava totalmente abalado, já que durante os períodos nos quais a violência lhe era empregada, ela sofria de crises de ansiedade, pânico e raiva. Porém, ao observar os comentários negativos, nota-se que o estado mental de Amanda é desconsiderado, levando a entender que para muitos usuários o Cyberbullying ainda é uma prática sem consequências. A figura 31, que se mostra a seguir, exemplifica tais comentários, deixando claro o menosprezo para com a saúde mental das vítimas de Cyberbullying.

**Figura 31** - Comentários Negativos do Caso de Amanda Todd

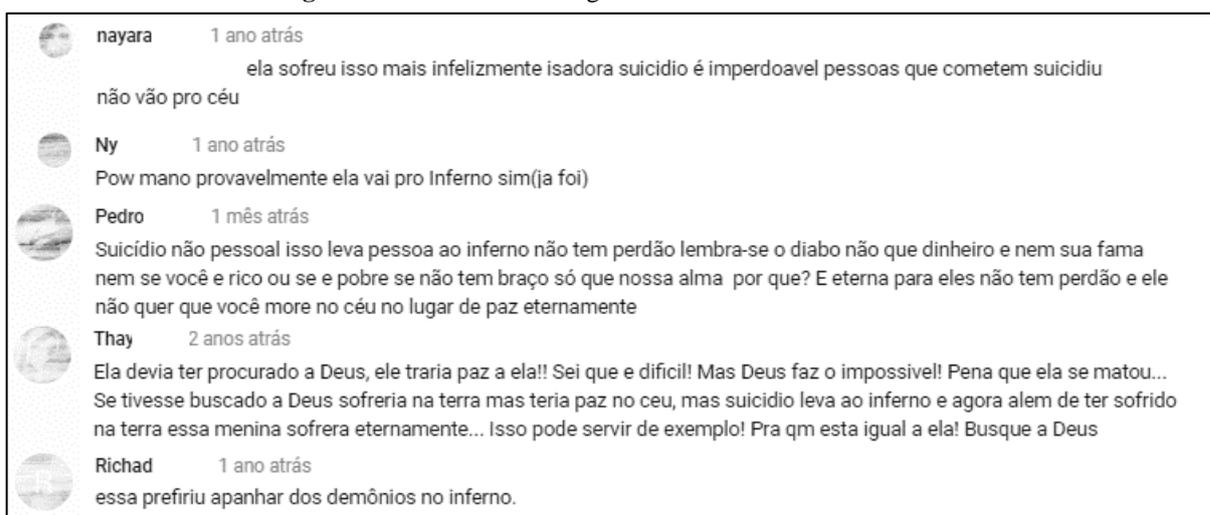


**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Dentre esses comentários envolvendo as tentativas de suicídio de Amanda, assim como seu ato suicida, além dessa abordagem ligando-o a fraqueza de caráter, há ainda muitos

comentários demonstrando intolerância religiosa acerca do caso. Sabe-se que por muito tempo o suicídio foi mostrado pelas igrejas cristãs como um pecado sem perdão, acarretando em uma punição eterna, portanto uma atitude totalmente condenável. Muitas igrejas acabaram por rever tal punição, ligando o suicídio a um problema de saúde mental, porém muitos fiéis ainda carregam essa ideia de que tirar a própria vida é uma atitude deplorável, e tal ato desconsidera quaisquer crimes contra a vítima. Essa visão negativa sobre os suicidas que são vítimas de Cyberbullying tendem a minimizar a culpa dos agressores e desconsiderar o sofrimento mental das vítimas, passando a ideia de que a vítima foi punida merecidamente. Esse tipo de comentário pode ser visualizado na figura 32, logo abaixo:

**Figura 32** - Comentários Negativos do Caso de Amanda Todd



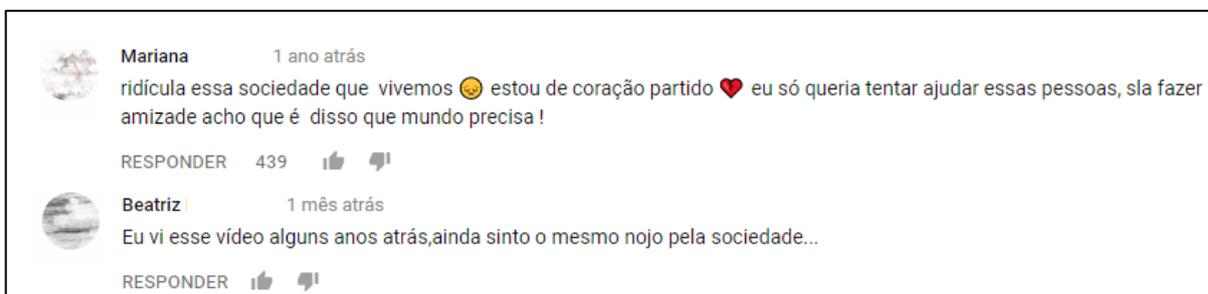
**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Sendo assim, além dos comentários abordados, muitas outras ideias negativas são encontradas na página do vídeo. Comentários contendo apelo moral, buscando culpar os pais pela negligência com a filha ao permitir o uso de ferramentas informáticas, outros comparando a depressão com a falta de uma figura masculina. Todavia, todos esses comentários salientando que Amanda é a principal culpada dos atos cometidos contra si própria, passando a ideia de que muitos usuários ainda observam o Cyberbullying como punição e não como causa de problemas na vida da vítima. O que retorna de positivo nesses comentários contendo intolerância, é a presença de respostas de outros usuários repreendendo atos violentos, evidenciando o caráter reativo contra amostras de Cyberbullying e discursos de ódio.

### 6.3.3. Comentários de Discurso de Punição e Vingança do Vídeo de Amanda Todd

Ao decorrer a leitura dos comentários e respostas no referido vídeo de Amanda, além dos comentários de suporte a vítima e apoio a medidas que minimizem o sofrimento do Cyberbullying, nota-se a presença de muitos comentários contendo discursos de punição e vingança aos envolvidos nas agressões contra Amanda. Dentre esses comentários, muitos usuários utilizam argumentos revoltosos que colocam a culpa na sociedade e no julgamento que se dá a vítima de crimes como pornografia de vingança e Ciberperseguição. Observa-se que essas manifestações negativas contra a sociedade se utilizam de um discurso comum em comentários a respeito de crimes variados, sobretudo onde quem não se manifesta sobre o caso é colocado no mesmo patamar daqueles que são responsáveis ativamente pela agressão. Abaixo pode ser visualizado esse tipo de comentário na Figura 33, onde as autoras manifestam a insatisfação com a sociedade e sua forma de julgamento.

**Figura 33** - Comentários sobre o Caso de Amanda Todd

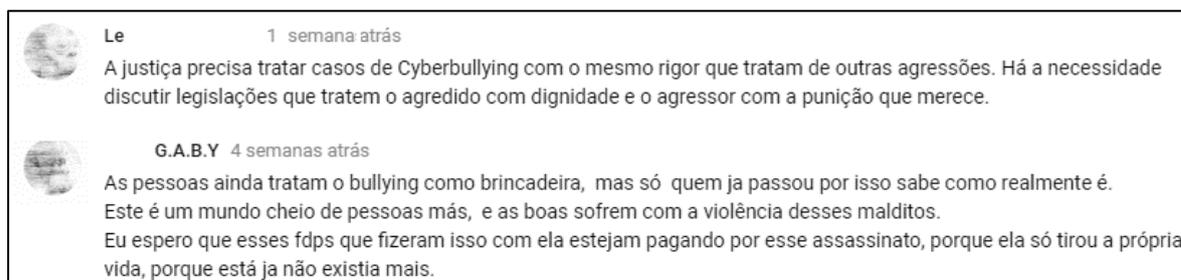


**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Partindo ainda dessa ideia, muitos usuários que assistiram ao desabafo de Amanda, além de manifestar a insatisfação com o julgamento negativo que provém da sociedade, não se conformam com o esquecimento e a impunidade que a vítima sofreu conforme decorrência de seu caso ao longo dos três anos de violência, enquanto ainda estava em vida. Muitos usuários abordam a necessidade de se atentar para crimes virtuais como o Cyberbullying e a Pornografia de Vingança, já que existe a preocupação em saber que muitas pessoas sofrem do mesmo problema que ainda é abordado, tanto no Canadá quanto no Brasil, apenas como um problema ameno de comportamento ou de conflito entre jovens no contexto

das redes sociais virtuais. Esses comentários revoltados podem ser vistos na figura 34, que se segue:

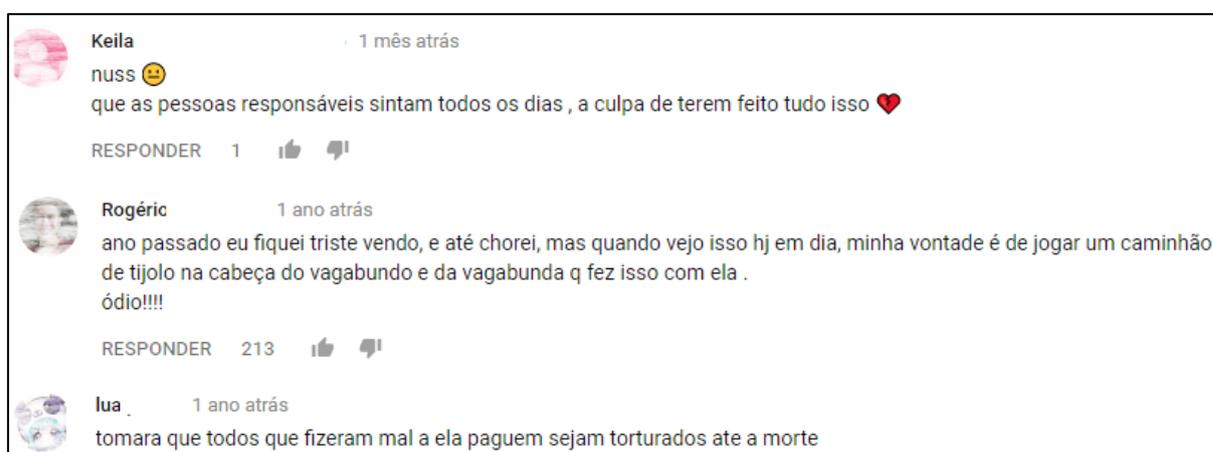
**Figura 34 - Comentários sobre o Caso de Amanda Todd**



**Fonte:** Autoria Própria (2017).

Nessa perspectiva ainda, são encontrados muitos comentários violentos contra os autores das agressões, tanto aqueles que compartilharam os materiais do Cyberbullying quanto aqueles que a insultaram e a espancaram. Comentários esses que pedem punição contra os culpados, desejando a cada um deles a mesma violência que Amanda sofreu, buscando falar de penas de morte ou ainda punições divinas. Muitos usuários, que mesmos incrédulos com a justiça a respeito dos casos de Bullying e Cyberbullying, pedem a mesma justiça que se faça punição aos culpados, mostrando a indignação a respeito do desfecho do caso. Exemplos desses comentários podem ser vistos na figura 35, logo a seguir:

**Figura 35 - Comentários sobre o Caso de Amanda Todd**



**Fonte:** Autoria Própria (2017).

#### **6.3.4. Conclusão dos Comentários sobre o Vídeo de Amanda Todd**

Para tal conclusão, foram observados comentários deixados no vídeo de Amanda, evidenciando comentários positivos, negativos e discursos de vingança. Analisando tais manifestações positivas, notou-se que o vídeo reativo de Amanda realmente impactou nas visões dos usuários de modo a proporcionar discussões acerca da violência virtual. Nos principais comentários da postagem há debates a respeito de práticas e dados do Cyberbullying, declarando outros casos, já que muitos usuários se sentiram seguros ao relatar eventos de violência sofrida, campanhas realizadas por colégios e outras instituições, assim como usuários se colocando à disposição no auxílio de aconselhamento de vítimas de Cyberbullying.

Falando ainda sobre essa análise de comentários, os comentários negativos demonstraram a incidência de discursos de ódio direcionados a Amanda. Algumas manifestações revelam que há um forte discurso sexista entre os usuários das redes sociais virtuais, de forma que a garota foi apontada como a única culpada pelos crimes ocorridos contra si, já que se portou de maneira irresponsável ao enviar mensagens de nudez para um amigo virtual. Alguns desses comentários esclarecem a falta de conhecimento ou a dificuldade na aceitação das consequências desses crimes para o psicológico da vítima, descaracterizando os danos mentais causados pela exposição de imagens íntimas. Falam ainda sobre a fraqueza psicológica das vítimas ao abordar sobre o suicídio, evidenciando vários discursos de ódio relacionados à Intolerância Religiosa. Esses comentários negativos apresentam como conclusão a descrença dos impactos que o Cyberbullying e outras violências virtuais podem causar na vida das vítimas, em que muitos usuários tratam tais práticas como brincadeiras. Portanto, se tornam evidentes as necessidades de conscientização a respeito dos danos da violência virtual.

Por fim, os comentários se referindo aos discursos de vingança e punição comprovam a necessidade de discorrer sobre as repercussões jurídicas e conclusões dos casos de violência virtual. Muitos desses usuários não compreendem como é importante denunciar tais práticas às autoridades, para que estas tomem providências cabíveis para punir os agressores. Esses discursos de vingança, embora demonstrem insatisfação com o desfecho do caso de Amanda e a falta de punição aos envolvidos, legitimam as ofensas e as perseguições virtuais, não percebendo a reprodução da violência nesse contexto. Sendo assim, conclui-se que o vídeo de Amanda foi importante para se observar o quadro de violência virtual e como ele se configura, evidenciando quais são os pontos a se investir em questão de propagação de campanhas de conscientização a respeito do Cyberbullying.

#### 6.4. REPERCUSSÃO DO CASO AMANDA TODD

Após a morte de Amanda, seu vídeo de reação, que já era popular, se tornou ainda mais acessado. Milhares de pessoas assistiram buscando encontrar inspiração para contar seus próprios casos e força para continuar enfrentando o Cyberbullying. (NO BULLYING, 2017). Sendo assim, o vídeo de reação da garota provocou inúmeras discussões nas redes sociais a respeito do Bullying e do Cyberbullying, exploração e perseguição online, sextorção, pornografia de vingança, assim como segurança na Internet e várias questões que relacionam a Internet com a segurança física e mental dos usuários (AMANDA TODD LEGACY SOCIETY, 2017). Muitas dessas discussões aconteceram nos comentários do vídeo que Amanda postou, como fora visto na Análise dos Comentários, deixando claro que há diferentes visões a respeito dos casos de Cyberbullying. Esses comentários foram importantes também para apoiar medidas impulsionadas pelo caso da garota.

Uma das ações inspiradas no vídeo reativo de Amanda está na associação criada pela mãe da garota, Carol Todd. Carol conta que criou a “Amanda Todd Legacy Society” com o intuito de ajudar outras pessoas vítimas de Cyberbullying, levando informação e apoio, atuando como um centro de valorização da vida. A Amanda Todd Legacy Society foi organizada como uma sociedade sem fins lucrativos que procura atuar na prevenção e conscientização de temas relacionados com a violência, Bullying e o Cyberbullying, visando proteger o bem-estar das vítimas de tais atos. (AMANDA TODD LEGACY SOCIETY, 2017). Dentre seus principais objetivos, a sociedade se concentra na organização de campanhas para colégios, conferências e fóruns de discussão a respeito dos temas relacionados com a violência virtual. Busca também apoiar outras campanhas que atuam na conscientização de usuários a respeito dos temas mencionados, assim como trabalha com outras agências que visem discutir boas práticas de relacionamento nos espaços sociais e a interação na Internet. (AMANDA TODD LEGACY SOCIETY, 2017).

Sendo assim, a associação estipulou que trataria como prioridade a busca da promoção da conscientização a respeito do Bullying e do Cyberbullying utilizando práticas educacionais. Essa ação propunha criar um vínculo entre a escola, os jovens, professores e a família, oferecendo orientações necessárias de como reagir perante casos de abuso físico e virtual. Na página da associação é disponibilizado um cronograma de apresentações e palestras, sendo possível visualizar os projetos já realizados pela associação. Esse trabalho focado na

disseminação de informações levou a Amanda Todd Legacy Society a ser premiada e reconhecida como uma ferramenta de grande importância na luta contra o abuso virtual, conscientização e prevenção da saúde mental de jovens vítimas de Bullying e Cyberbullying.

Nessa perspectiva, o dia 10 de outubro, dia da morte de Amanda Todd, passou a ser dedicado ao Dia Mundial da Saúde Mental. Esse dia é voltado para conscientização e atenção para saúde mental, bem-estar, doenças mentais e as condições que afetam pessoas em todo mundo, estejam essas nos espaços físicos ou nas redes sociais virtuais. Ao todo são 150 países que participam das ações desenvolvendo boas práticas para orientações de saúde, buscando o bem-estar emocional das vítimas de abusos mentais. Nesse dia, organizações ao redor do mundo iluminam suas fachadas com a cor roxa e usuários das redes sociais utilizam a hashtag “#lightuppurple”, a fim de lembrar do caso de Amanda e alertar das consequências psicológicas advindas de ameaças e intimidações. A campanha é aberta tanto para organizações quanto para usuários das redes sociais, basta se inscrever no site e decorar sua fachada com ornamentos e luzes roxas e utilizar a hashtag nas redes sociais virtuais, como visto na figura 36, que se segue.

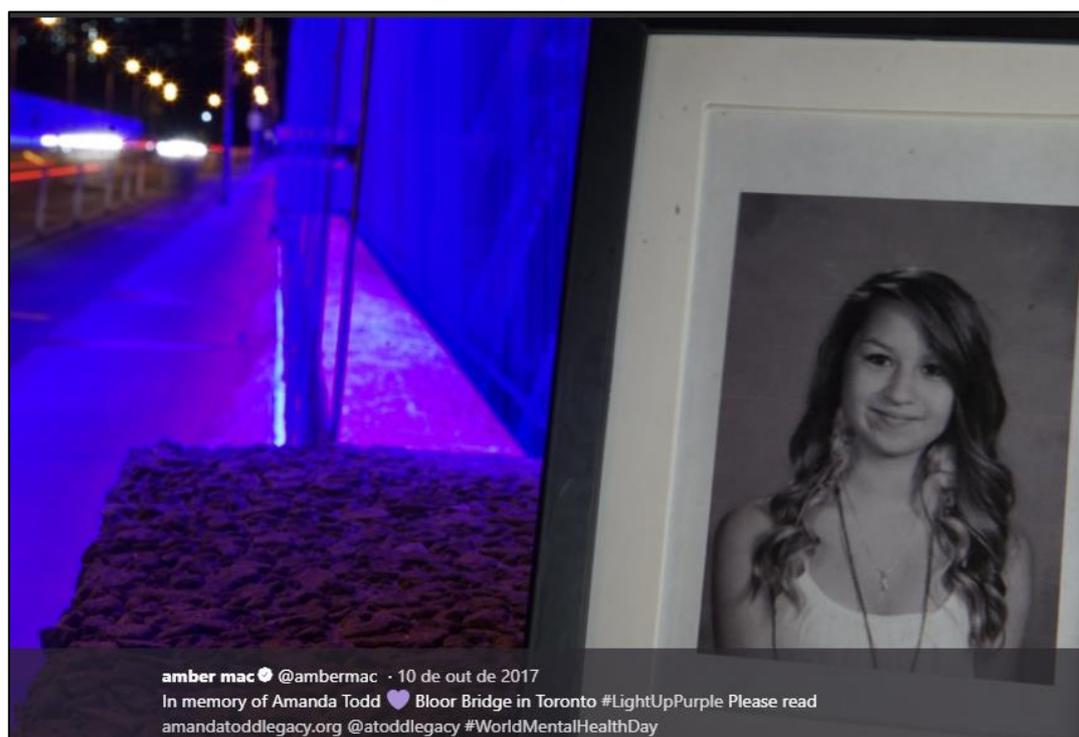
**Figura 36** - Campanha de Prevenção das Doenças Mentais e Cyberbullying



Fonte: <www.twitter.com>.

Como dito acima, a campanha #lightuppurple também é realizada todo ano na Internet com o intuito de conscientizar a respeito dos danos provocados pelos crimes virtuais. Para participar de tal ação é solicitado que todos aqueles que desejam contribuir ou contar suas histórias de violência, que publiquem textos e imagens com as seguintes tags: #LIGHTUPPURPLE, #LIGHTUPPURPLE2017, #LUP, #LUP2017, #AMANDATODDLEGACY, #AMANDATODD, #SHINEPURPLE, #WMHD, #MENTALHEALTHMATTERS, #WORLDMENTALHEALTHDAY, #MAKETODAYPOSITIVE. Este ano, milhares de pessoas aderiram à campanha e as redes sociais virtuais foram tomadas de imagens com iluminação roxa, lembrando de Amanda e lutando contra os principais crimes virtuais, como na figura 37, logo abaixo:

**Figura 37** - Campanha #Lightuppurple em Memória de Amanda Todd



**Fonte:** <[www.twitter.com](http://www.twitter.com)>.

Dessa forma, para manter as práticas de prevenção e apoio a vítimas, a associação conta com donativos de empresas e de pessoas físicas, sendo possível fazer uma doação direta, comprar produtos da marca da associação e enviar auxílios através da compra em lojas apoiadoras do projeto. Oferece também vários contatos de organizações que ajudam vítimas de Cyberbullying e muitos artigos para consulta de pais e professores, assim como

documentários e livros que podem ser usados como material de consulta para serem usados em sala de aula e em projetos educativos. Disponibiliza também um canal para que as vítimas e envolvidos em casos de violência virtual contem suas histórias e deixem conselhos de ajuda e força. Interessante olhar as datas dos relatos e perceber que diariamente há novos depoimentos de violência virtual por perfis anônimos.

Buscando ainda entender as repercussões do caso de Amanda, em memória da garota, o colégio Douglas College (Coquitlam, BC) disponibiliza todo ano quatro bolsas de estudo para jovens interessados em estudar os cuidados com crianças e jovens na perspectiva do Cyberbullying (AMANDA TODD LEGACY SOCIETY, 2017). Nessa campanha são envolvidas várias instituições que trabalham buscando prevenir casos de violência virtual, visando alertar educadores e pais a respeito dos malefícios do Bullying e Cyberbullying.

A partir do vídeo de reação de Amanda e de várias outras vítimas, a Unicef criou várias campanhas de conscientização a respeito dos danos causados pelo Cyberbullying. Uma das mais comentadas e compartilhadas nas redes sociais foi a campanha “One Shot is Enough”. A campanha salienta que o Cyberbullying é uma das principais causas de depressão e suicídio de crianças e adolescentes em idade escolar, buscando fazer entender a necessidade de usar o *smartphone* de maneira sábia, denunciar casos de agressão virtual (GARBIN, 2015). Uma das imagens da campanha pode ser vista logo abaixo.

**Figura 38** - Campanha da Unicef contra o Cyberbullying



**Fonte:** <[www.virgula.com.br](http://www.virgula.com.br)>.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao iniciar este estudo, partiu-se do princípio de analisar a violência virtual, sobretudo compreender as manifestações de Cyberbullying nos ambientes das redes sociais virtuais, observando a organização social, econômica, política e cultural dessas redes. Sendo assim, ao propor um estudo a respeito das ações reativas das vítimas de tais violências, surgiu necessidade de estudar a questão da liberdade, interatividade e criação das comunidades online. Esse estudo buscou resenhar os primeiros passos da Informática, passando pelas concepções das redes sociais virtuais e a propagação dos Softwares Sociais, assim como pela exploração das principais abordagens da violência no contexto online. Posteriormente, examinou-se o Cyberbullying e suas principais características, participantes e as consequências de tal violência para então responder a indagação na qual esse estudo se pautou: como essas manifestações reativas de vítimas impactam em outros usuários no contexto da violência virtual?

Retomando os objetivos, a seção 2 buscou investigar o avanço do desenvolvimento das tecnologias informáticas, assim como os impactos que estas causaram na relação entre o homem-máquina, sejam nas questões de mercado, na comunicação, na busca de informação, entre outros usos. Nesta seção ainda, abordou-se a criação da Internet e o desenvolvimento das primeiras redes conectadas, objetivando ressaltar como a liberdade de concepção e desenvolvimento, assim como a liberdade de expressão, motivada desde o princípio nas primeiras comunidades cooperativas da Internet são características marcantes ainda hoje entre os usuários. Após essa análise histórica, se tornou importante compreender os conceitos de rede, rede social e rede social virtual de forma a entender como se organizam, suas principais características, assim como apresentar ao leitor os principais Softwares Sociais utilizados nos dias atuais. A reflexão dessa seção foi importante para compreender os efeitos que a produção de uma tecnologia causa na vida e na sociabilidade de um indivíduo.

Prosseguindo com o estudo, a seção 3 ressalta a importância de se investigar os vínculos sociais advindo da comunicação proporcionada pela Internet, já que está se comporta como o grande meio de comunicação utilizada nos dias atuais. Dessa forma, foi imprescindível conhecer a Cultura na Internet e como esta se constrói, examinando-a em suas perspectivas econômicas, políticas e sociais. Sendo assim, considerando o modo com que as redes sociais virtuais se tornaram presentes e como seus usuários se relacionam na Internet, ressaltou-se a Cultura Comunitária, divisão cultural que abriga a maioria dos usuários presentes nas redes sociais virtuais, usuários estes objetos de interesse quando se fala sobre os contextos de

violência. Sendo assim, foram discutidos pontos importantes desde o advento das redes e a relação dos usuários com as redes sociais virtuais, a múltipla socialização, a interatividade, a organização de movimentos virtuais, entre outras características da Cibercultura.

Dito isso, a seção que se segue buscou averiguar as principais manifestações violentas no cenário da Internet e suas configurações. Observaram-se as características dos principais crimes virtuais evidenciados nos dias atuais, assim como dados dos participantes de tais atos e as consequências dessas formas de violência virtual, objetivando criar um perfil de crimes na Internet. Buscou-se explicitar detalhes e aspectos das manifestações como o Cyberstalking, a Pornografia da Vingança, os crimes de Intolerância, Homofobia, Xenofobia, crimes de racismo, e outros preconceitos. Ao examinar esses detalhes, concluiu-se a respeito de como esses atos ofensivos estão em crescimento nas redes sociais, de forma que as ações como Cyberbullying e Ciberperseguição se configuram como práticas repetitivas, reunindo vários usuários contra características únicas de suas vítimas. Notou-se também a predominância de discursos violentos entre usuários em páginas específicas, principalmente em assuntos relacionados com a política, porém, não deixando de demonstrar como os discursos racistas têm se destacado no cenário atual, mostrando a necessidade de apoio jurídico a tais questões.

Posteriormente, foram abordadas as configurações do Bullying, como essa prática acontece nos interiores dos círculos sociais, o perfil dos participantes envolvidos nessa violência, assim como evidenciar os dados sobre as problemáticas, manifestações de exposição e campanhas de prevenção. Esta seção buscou indagar também, em um comparativo ao Bullying, as principais características dos Cyberbullying, os aspectos e motivações dos agressores, incentivadores e visualizadores de tal violência, assim como as manifestações das vítimas. Mostrou ainda dados de tal violência, reforçando a necessidade de se atentar sobre o assunto, promovendo campanhas de conscientização, assim como demonstrando a necessidade de incentivar as denúncias sobre casos próprios ou de terceiros, tanto para as autoridades quanto para as centrais de denúncia e ouvidoria dos Softwares sociais.

Então, para concluir esse estudo e responder a dúvida que guiou suas ações, tornou-se importante observar o impacto que as reações das vítimas causam no contexto da violência virtual através do Cyberbullying. Para alcançar tal objetivo, buscou-se examinar um caso famoso de Cyberbullying, trazendo a análise de materiais em vídeo onde a vítima conta a respeito da violência sofrida. O caso escolhido para tal exame foi o vídeo da canadense Amanda Todd que repercutiu fortemente pela brutalidade de seu desfecho e também pelas ações advindas dele, desde campanhas locais até debates de várias organizações globais. Dessa forma,

foram verificados comentários dos visualizadores do vídeo, levando em consideração como os relatos de vítimas de crimes virtuais são essenciais para refletir sobre a reação das redes sociais perante casos de violência e contribuir com os debates e acerca da segurança online.

Para tal conclusão, constatou-se que o vídeo reativo de Amanda influenciou na visão dos usuários propondo reflexões sobre a violência virtual, despertando a atenção de indivíduos que se comprometem no auxílio de vítimas, já que estas se sentem confortáveis a contar seus casos inspirados no relato de Amanda. Sobre os comentários negativos, a descrença a respeito das perturbações provocadas na saúde mental causados por crimes virtuais é notória, assim como os discursos sexistas se destacam no que se refere à exposição íntima. Esses comentários salientam a necessidade de se discutir sobre o uso das ferramentas sociais no cotidiano, buscando alertar sobre o abalo emocional na qual as vítimas são submetidas.

Por fim, ao visualizar comentários sobre os discursos de vingança e punição, nota-se a indispensabilidade de discorrer sobre medidas legais para solução de casos de violência virtual, já que um grande número de usuários acredita que a melhor punição contra um criminoso virtual está na reprodução da violência. Com a análise dos comentários conclui-se que o vídeo de Amanda se tornou uma ferramenta importante para se pensar sobre o contexto de violência virtual e como ele esse configura, evidenciando comportamentos tanto de usuários quanto de criminosos virtuais. Esses pontos demonstram como são necessários investimentos em questão de propagação de campanhas de denúncias sobre o Cyberbullying.

Para a conclusão de tal estudo, alguns questionamentos ainda permanecem em aberto. Falou-se muito a respeito dos impactos que o Cyberbullying causa em diversos aspectos da vida de suas vítimas, porém nota-se a necessidade de se estudar os indivíduos que provocam a violência virtual contra si mesmas e suas motivações acerca da publicidade que casos de Cyberbullying movimentam, já que há grande interesse por parte da mídia e da sociedade em noticiar tais eventos. Finalmente, além de colaborar com a instrução da autora, esse estudo despertou o interesse em estudar mais profundamente a relação dos usuários com as tecnologias digitais, de modo a pesquisar como essas manifestações impactam nos diferentes contextos da vida desses usuários. Para tal ideia, como futuros estudos, pretende-se estudar os efeitos que as campanhas a respeito do Cyberbullying causam na vida dos usuários, assim como sua efetividade perante esse cenário de violência. Outra perspectiva de estudo está na curiosidade de se analisar como a mídia trata a questão da violência virtual em suas produções, seja na televisão aberta ou no cinema, visando investigar a relevância dessas produções na conscientização com relação à violência virtual.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA PATRÍCIA GALVÃO. **Violência de Gênero na Internet**. Disponível em: <<http://www.agenciapatriciagalvao.org.br/dossie/violencias/violencia-de-genero-na-Internet/>>. Acesso em: 11 abr. 2017.

AMADO, J. et al. **Cyberbullying: Um Desafio à Investigação e à Formação**. Disponível em: <<http://repositorio.ipsantarem.pt/bitstream/10400.15/360/1/M16.pdf>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

AMANDA TODD LEGACY SOCIETY. **Amanda's History**. Disponível em: <<http://www.amandatoddlegacy.org/>>. Acesso em: 12 out. 2017.

AMANDA TODD LEGACY SOCIETY. **Mission Statement**. Disponível em: <<http://www.amandatoddlegacy.org/mission-statement.html>>. Acesso em: 13 out. 2017.

AMANDA TODD LEGACY SOCIETY. **Who are you**. Disponível em: <<http://www.amandatoddlegacy.org/who-we-are.html>>. Acesso em: 12 out. 2017.

BBC. **Um ano depois, pai relata suicídio da filha após Cyberbullying**. Disponível em: <[http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2014/04/140403\\_bullying](http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2014/04/140403_bullying)>. Acesso em: 17 jun. 2017.

BENEVENUTO, Fabrício; ALMEIDA, Jussara M.; SILVA, Altigran S.. **Explorando Redes Sociais Online: Da Coleta e Análise de Grandes Bases de Dados às Aplicações**. Disponível em: <<http://www.cricte2004.eletrica.ufpr.br/anais/sbrc/2011/files/mc/mc2.pdf>>. Acesso em: 04 mar. 2017.

BERNARDO, Elisângela; SILVA, Marco; SOUZA, Maria Inês G. F. M.; ORTIGÃO, Maria Isabel R.; MANDARINO, Mônica C. F.. **Práticas Pedagógicas, Linguagens e Mídias: Uma Rede Social Possível**. In: FONTOURA, Helena A.; SILVA, Marco. **Práticas Pedagógica, Linguagens e Mídias: Desafios à Pós-Graduação em Educação em suas Múltiplas Dimensões**. Rio de Janeiro: ANPEd Nacional, 2011.

BRAGA, D. B. **Tecnologia E Participação Social No Processo De Produção E Consumo De Bens Culturais: Novas Possibilidades Trazidas Pelas Práticas Letradas Digitais Mediadas Pela Internet.** Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-18132010000200005](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-18132010000200005)>. Acesso em: 24 abr. 2017.

BRASIL ESCOLA. **Homofobia.** Disponível em: <<http://brasilecola.uol.com.br/psicologia/homofobia.htm>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 12 abr. 2017.

BRASIL. **Lei 7.716.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/17716.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17716.htm)>. Acesso em: 17 abr. 2017.

BRASIL. **Lei 9.459.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L9459.htm#art1](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9459.htm#art1)>. Acesso em: 17 abr. 2017.

BRASIL. **Lei 13.185.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13185.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13185.htm)>. Acesso em: 17 jun. 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. **Linha de cuidado para a atenção integral à saúde de crianças, adolescente e suas famílias em situação de violências: orientações para gestores e profissionais de saúde.** Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

BRIGGS, Asa; BURKE, Peter. **Uma história social da mídia: de Gutenberg à Internet.** Tradução: DIAS, Maria Carmelita Pádua. Revisão técnica: VAZ, Paulo. 2ª Edição. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2006.

BUZZI, Victória de Macedo. **Pornografia De Vingança: Contexto Histórico-Social E Abordagem No Direito Brasileiro.** Disponível em:

<<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/133841/TCC%20Vit%C3%B3ria%20Buzzi%20Versao%20Repositorio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 12 abr. 2017.

CASTELLS, Manuel. **A Galáxia da Internet: Reflexões sobre a Internet, os negócios e a sociedade**. Tradução: Maria Luiza X. de A. Borges. Revisão Técnica: Vaz, Paulo. 3ª Edição. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em Rede: do Conhecimento à Política**. In: CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo. **A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Acção Política**. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 2006.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em Rede: Volume I**. Tradução: Roneide Venancio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CASTELLS, Manuel. **Redes de Indignação e Esperança: Movimentos Sociais na Era da Internet**. Tradução: Carlos Alberto Medeiros. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2013.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo. **A Sociedade em Rede: Do Conhecimento à Acção Política**. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 2006.

CBCNEWS. **Extradition hearing held for Amanda Todd's alleged tormentor**. CBCNews, Canadá, 2016, 14 de junho de 2016. Disponível em: <<http://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/aydin-coban-extradition-hearing-1.3634314>>. Acesso em: 17 out. 2017.

**ClassMates: Your High School, all in one place**. Disponível em: <<http://www.classmates.com/>>. Acesso em: 02 fev. 2017.

COMUNICA QUE MUDA. **Homofobia: Para Levar a vida em preto e Branco?** Disponível em: <<http://www.comunicaquemuda.com.br/dossie/homofobia/>>. Acesso em: 14 abr. 2017a.

COMUNICA QUE MUDA. **Intolerância na Política: Quando um posicionamento político vira ódio.** Disponível em: <<http://www.comunicaquemuda.com.br/dossie/politica/>>. Acesso em: 14 abr. 2017e.

COMUNICA QUE MUDA. **Intolerância nas Redes: Um Problema Crescente.** Disponível em: <<http://www.comunicaquemuda.com.br/dossie/intolerancia-nas-redes/>>. Acesso em: 13 abr. 2017c.

COMUNICA QUE MUDA. **Muito além das Fronteiras: Xenofobia.** Disponível em: <<http://www.comunicaquemuda.com.br/dossie/xenofobia/>>. Acesso em: 14 abr. 2017b.

COMUNICA QUE MUDA. **Intolerância Religiosa: Pelo Direito de Acreditar (ou não acreditar).** Disponível em: <<http://www.comunicaquemuda.com.br/dossie/religiao/>>. Acesso em: 15 abr. 2017d.

COMISSÃO DOS DIREITOS HUMANOS E MINORIAS. **Declaração sobre a Raça e os Preconceitos Raciais.** Disponível em: <http://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/comissoes/comissoes-permanentes/cdhm/comite-brasileiro-de-direitos-humanos-e-politica-externa/DecRacPrecRac.html>>. Acesso em: 17 abr. 2017.

DEFENDI, Edson L. **Homoconjugalidade masculina, revelação e redes sociais: um estudo de caso.** Disponível em: [http://xa.yimg.com/kq/groups/21782533/1717403198/name/Homoconjugalidade+Masculina\\_revelacao\\_redes+sociais.pdf](http://xa.yimg.com/kq/groups/21782533/1717403198/name/Homoconjugalidade+Masculina_revelacao_redes+sociais.pdf)> Acesso em: 27 abr. 2017.

EAGLAND, Nick. **Mother of Amanda Todd relieved at guilty verdict of daughter's alleged harasser.** Vancouver Sun, Canadá, 2017, 16/03/2017. Notícias Locais. Disponível em: <<http://vancouversun.com/news/local-news/mother-of-amanda-todd-relieved-at-guilty-verdict-of-daughters-alleged-harasser>>. Acesso em: 17 out. 2017.

ÉPOCA. **Só 14% dos internautas se dizem homofóbicos, mas 49% mostram preconceito na rede.** Disponível em: <<http://epoca.globo.com/vida/experiencias-digitais/noticia/2016/07/so-14-dos-internautas-se-dizem-homofobicos-mas-49-mostram-preconceito-na-rede>>. Acesso em: 24 abr. 2017.

ESTADÃO. **A história do Instagram em dez Fotos.** Disponível em: <<http://link.estadao.com.br/noticias/geral,a-historia-do-instagram>>. Acesso em: 03 mar. 2017.

FACEBOOK. **Informações da Empresa.** Disponível em: <<http://br.newsroom.fb.com/company-info/>>. Acesso em: 06 mar. 2017a.

FACEBOOK. **Padrões da Comunidade.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/communitystandards/?letter>>. Acesso em: 12 abr. 2017c.

FACEBOOK. **Política de Dados.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/about/privacy>>. Acesso em: 12 abr. 2017d.

FACEBOOK. **Princípios Do Facebook.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/principles.php>> Acesso em: 12 abr. 2017b.

FACEBOOK. **Segurança no Facebook.** Disponível em: <<https://www.facebook.com/safety>>. Acesso em: 13 abr. 2017e.

FANTE, Cleo. **Fenômeno bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz.** 2ª edição. Campinas, SP: Verus Editora, 2005.

FIGUEIREDO, Camila Detoni Sá de. **SEXTING – a compreensão de adolescentes sobre o fenômeno. Estudo de caso em uma escola da rede pública estadual em Florianópolis – SC, Brasil.** Disponível em: <<http://www.oei.es/congreso2014/memoriactei/902.pdf>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

FLICKR. **Sobre o Flickr.** Disponível em: <<https://www.flickr.com/about>>. Acesso em: 12 fev. 2017.

FOLHA DE SÃO PAULO. **Número de smartphones em uso no Brasil chega a 168 milhões, diz estudo.** Disponível em: <<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2016/04/1761310-numero-de-smartphones-em-uso-no-brasil-chega-a-168-milhoes-diz-estudo.shtml>>. Acesso em: 23 abr. 2007.

FONSECA F., Clézio. **História da computação: O Caminho do Pensamento e da Tecnologia**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2007.

FOTOLOG. **Fotolog**. Disponível em: <<http://www.fotolog.com/about/>> Acesso em: 12 fev. 2017.

FREIRE, Isabel; et al. **Cyberbullying e Ambiente Escolar: Um Estudo Exploratório e Colaborativo entre a Escola e a Universidade**. Disponível em: <<http://www.iduc.uc.pt/index.php/rppedagogia/article/view/1904/1260>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

GARBIN, Márcia. **Cyberbullying: campanha mostra como a violência virtual afeta suas vítimas**. Portal Vírgula, Brasil, 2015, 29 de setembro de 2015. Disponível em: <<http://www.virgula.com.br/comportamento/cyberbullying-campanha-mostra-como-a-violencia-virtual-afeta-suas-vitimas/#img=3&galleryId=1021975>>. Acesso em: 17 out. 2017.

GHOUSSOUB, Michelle. **Carol Todd heads to the Netherlands for the trial of her daughter's alleged tormentor**. CBCNews, Canadá, 2017, 03 de fevereiro de 2017. Disponível em: <http://www.cbc.ca/news/canada/british-columbia/carol-todd-heads-to-the-netherlands-for-the-trial-of-her-daughter-s-alleged-tormentor-1.3966809>>. Acesso em: 17 out. 2017.

GIBSON, William. **Neuromancer**. 4ª Edição. São Paulo: Aleph, 2008.

GOERGEN, Pedro. **A razão da Tolerância e a Intolerância da Razão**. In: DALBOSCO C. A.; CASAGRANDA E. A. MÜHL E.H.. **Filosofia e Pedagogia: Aspectos Históricos e Temáticos**. Campinas, São Paulo: Autores Associados, 2008.

GUCKIN, M. C. Conor. **Introdução ao Cyberbullying**. Disponível em: <<http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

HELPLINE. **Canal de apoio**. Disponível em: <<http://helpline.org.br/helpline/>> Acesso em: 09 abr. 2017.

IBGE. **Pesquisa Nacional de Saúde do Escolar.** Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv97870.pdf>>. Acesso em: 14 de junho de 2017.

INDICADORES SAFERNET. **Indicadores da Central Nacional de Denúncias de Crimes Cibernéticos.** Disponível em: <<http://indicadores.safernet.org.br/>>. Acesso em: 10 abr. 2017.

INSTAGRAM. **Diretrizes da Comunidade.** Disponível em: <[https://help.instagram.com/477434105621119?helpref=page\\_content](https://help.instagram.com/477434105621119?helpref=page_content)> Acesso em: 12 abr. 2017c.

INSTAGRAM. **Sobre Nós.** Disponível em: <<https://www.instagram.com/about/us/>>. Acesso em: 02 mar. 2017a.

INSTAGRAM. **Termos de Uso.** Disponível em: <<https://help.instagram.com/478745558852511>>. Acesso em: 12 abr. 2017b.

ISAACSON, Walter. **Steve Jobs: A Biografia. Tradução:** Berilo Vargas, Denise Bottmann, Pedro Maia Soares. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

KELLNER, Douglas. **A cultura da Mídia e o Triunfo do Espetáculo.** Ci. Inf., São Paulo, v. 06, n. 11, abril 2004. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/libero/article/viewFile/>>. Acesso em: 20 abr. 2017.

KIRKPATRICK, David. **O Efeito Facebook.** Rio de Janeiro: Editora Intrínseca, 2011.

KOMESU, Fabiana. **Blogs e as Práticas de escrita sobre si na Internet.** Disponível em: <<https://www.ufpe.br/nehete/artigos/blogs.pdf>>. Acesso em: 15 fev. 2017.

LEITE, Dante Moreira. **O caráter nacional brasileiro: História de uma ideologia.** 7ª ed. rev. - São Paulo: Editora Unesp, 2007.

LEITE, Marli Quadros. **Preconceito e intolerância na linguagem**. São Paulo: Contexto, 2008.

LEMOS, André. **Cibercidade: As cidades na cibercultura**. Rio de Janeiro: E-Papers Serviços Editoriais, 2004.

LETRAS. **Breath me**. Disponível em: <<https://www.letras.mus.br/sia/546616/traducao.html>>  
Acesso em: 22 out. 2017.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva**. São Paulo: Edições Loyola, 1998.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34 Ltda, 1999.

LÉVY, Pierre. **O que é virtual?**. São Paulo: Ed. 34 Ltda, 1996.

LIMA, Marcos Eugênio Oliveira; VALA, Jorge. **As novas formas de expressão do preconceito e do racismo**. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/%0D/epsic/v9n3/a02v09n3.pdf>>. Acesso em: 15 abr. 2017.

LINKEDIN. **Linkedin**. <https://press.linkedin.com/pt-br/about-linkedin>>. Acesso em: 12 fev. 2017.

LUYMES, Glenda. **Suicide Squad memes featuring Amanda Todd 'another form of victimization,' mom says**. Vancouver Sun, Canadá, 2016, 07 de agosto de 2016. Disponível em: <<http://vancouversun.com/news/local-news/suicide-squad-memes-featuring-amanda-todd-another-form-of-victimization-mom-says>>. Acesso em: 14 out. 2017.

MARTELETO, Regina M.; SILVA Antonio B. De O.. **Redes e Capital Social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local**. Ciência da Informação, Brasília. v. 33, n. 3, p.41 – 49, set./dez. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/>>. Acesso em: 06 mar. 2017.

MARTELETO, Regina Maria. **Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação**. Ciência da Informação, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr.

2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a09v30n1.pdf>>. Acesso em: 06 mar. 2017.

MICHAELIS. **Termo Cyberbullying.** Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?id=3ZEo>>. Acesso em: 16 jun. 2017f.

MICHAELIS. **Termo Intolerância.** Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=intole>>. Acesso em: 17 abr. 2017.

MICHAELIS. **Termo Racismo.** Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=racismo>>. Acesso em: 19 abr. 2017.

MICHAELIS. **Termo Rede.** Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=rede>>. Acesso em: 22 fev. 2017.

MICHAELIS. **Termo Stalk.** Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?id=nWGRE>>. Acesso em: 11 abr. 2017.

MICHAELIS. **Termo Xenofobia.** Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=xenofobia>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

MYSPACE. **Press Room.** Disponível em: <<https://myspace.com/pressroom>>. Acesso em: 12 fev. 2017.

NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. **UIT: 3,7 bilhões de pessoas ainda não têm acesso à Internet no mundo.** Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/uit-37-bilhoes-de-pessoas-ainda-nao-tem-acesso-a-Internet-no-mundo/>>. Acesso em: 01 mar. 2017.

NICHOLSON, L. **Valor de mercado da Microsoft atinge US\$ 500 bi pela 1ª vez desde 2000.** Folha de São Paulo, São Paulo, 27 jan. 2017. Disponível em:

<<http://www1.folha.uol.com.br/mercado/2017/01/1853589-valor-de-mercado-da-microsoft-atinge-us-500-bi-pela-1-vez-desde-2000.shtml>>. Acesso em: 18 fev. 2017.

NIXON, Charisse. **Current perspectives: the impact of cyberbullying on adolescent health.** Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4126576/>>. Acesso em: 22 jun. 2017.

NOBULLYING. **The Unforgettable Amanda Todd Story.** Disponível em: <<https://nobullying.com/amanda-todd-story/>>. Acesso em 12 out. 2017.

NORTON. **Discussão sobre Ciberperseguição.** Disponível em: <<https://br.norton.com/cyberstalking/article>> Acesso em: 08 abr. 2017.

O GLOBO. **Denúncias de xenofobia no disque 100 crescem 633% em 2015.** Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/brasil/denuncias-de-xenofobia-no-disque-100-crescem-633-em-2015-18554954>>. Acesso em: 09 abr. 2017.

OMS, ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Relatório Mundial sobre Violência e Saúde.** Genebra, 2002.

ONU, ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração sobre a eliminação de todas as formas de intolerância e a discriminação fundadas na religião ou nas convicções – 1981.** Disponível em: <<http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/>>. Acesso em: 14 abr. 2017.

ONU, ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Ending the torment: tackling bullying from the schoolyard to cyberspace.** Disponível em: <<http://srsg.violenceagainstchildren.org/sites/default/files/2016/End%20bullying/bullyingreport.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

PARROCHIA, Daniel. **Quelques aspects historiques de la notion de réseau.** In: Flux, n. 62, p. 10-20, out./dez. 2005. Disponível em: <<http://olegk.free.fr/>>. Acesso em: 03 mai. 2017.

PATRÍCIO, Maria R. V.; GONÇALVES, Vítor M. B.. **Utilização Educativa do Facebook no Ensino Superior.** Disponível em: <<https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/2879/4/7104.pdf>>. Acesso em: 07 mar. 2017.

PINHEIRO, L. O. **Cyberbullying em Portugal: Uma Perspectiva Sociológica.** Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

PINHO, J. B. **Jornalismo na Internet: planejamento e produção da informação on-line.** 2ª ed. São Paulo: Summus, 2003.

PIZA, Mariana Vassalo. **O fenômeno Instagram: considerações sob a perspectiva tecnológica.** Disponível em: <[http://bdm.unb.br/bitstream/10483/3243/1/2012\\_MarianaVassalloPiza.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/3243/1/2012_MarianaVassalloPiza.pdf)>. Acesso em: 03 mar. 2017.

PORTAL BRASIL. **Pesquisa revela que mais de 100 milhões de brasileiros acessam a Internet.** Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/ciencia-e-tecnologia/2016/09/pesquisa-revela-que-mais-de-100-milhoes-de-brasileiros-acessam-a-Internet>>. Acesso em: 26 abr. 2017.

PORTAL DA EDUCAÇÃO. **Happy Slapping.** Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/pedagogia/bullyng-happy-slapping/31789>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

POWELL, Juliette. **33 milhões de pessoas na sua rede de contatos.** São Paulo: Editora Gente, 2010.

PROTEJA BRASIL. **Sobre o Proteja Brasil.** Disponível em: <<http://www.protejabrasil.com.br/br/>>. Acesso em: 14 jun. 2017.

PROJETO BULLY. **Sobre o Projeto Bully.** Disponível em: <<http://www.thebullyproject.com/>>. Acesso em: 19 jun. 2017.

RECUERO, Raquel. **Considerações sobre a Difusão de Informações em Redes Sociais na Internet.** Disponível em: <<http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/3450612/R0464-1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1488661518&Signature=v5DuLju%2BASmWwW3sdE5rFROP4zE%3D&response-content->>

disposition=inline%3B%20filename%3DConsideracoes\_sobre\_a\_Difusao\_de\_Informa.pdf>. Acesso em: 02 mar. 2017.

RECUERO, Raquel. Prefácio in: BRAMBILLA, Ana. **Para entender as mídias sociais**. Disponível em: <[http://www.posemcomunicacaodigital.com.br/wp-content/files/biblioteca/Para\\_entender\\_as\\_mdias\\_sociais.pdf](http://www.posemcomunicacaodigital.com.br/wp-content/files/biblioteca/Para_entender_as_mdias_sociais.pdf)>. Acesso em: 02 mar. 2017.

RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

RISTUM, M. **Bullying escolar**. In: ASSIS, SG.; CONSTANTINO, P., and AVANCI, JQ., orgs. Impactos da violência na escola: um diálogo com professores. Rio de Janeiro: Ministério da Educação/ Editora FIOCRUZ, 2010.

RNP. **Rede Nacional de Ensino e Pesquisa**. Disponível em: <<https://www.rnp.br/institucional/nossa-historia>>. Acesso em: 01 mar. 2017.

RODRIGUES, Rosália. **Ciberpolítica: Comunicação Política 2.0 nas eleições legislativas de 2009**. Disponível em: <<http://bocc.unisinos.br/pag/bocc-rodrigues-ciberpolitica>>. Acesso em: 23 abr. 2017.

RÜDIGER, Francisco. **Theodor Adorno e a Crítica à indústria Cultural: Comunicação e a teoria crítica da Sociedade**. Edipucrs, Porto Alegre, 2004.

SAFERNET. **Cartilha Perigos da Rede**. <<http://www.safernet.org.br/site/prevencao/cartilha/safer-dicas/ciberbullying>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

SAFERNET INSTITUCIONAL. **Quem somos**. Disponível em: <<http://www.safernet.org.br/site/institucional>>. Acesso em: 08 abr. 2017.

SALLES, M. F. S.; SILVA J. M. A. De P. **Diferenças, preconceitos e violência no âmbito escolar: algumas reflexões**. Disponível em:

<<https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/caduc/article/view/1768/>>. Acesso em: 23 abr. 2017.

SANTOMAURO, Beatriz. **Cyberbullying: a violência virtual**. Revista Nova Escola. Disponível em: <<http://acervo.novaescola.org.br/formacao/cyberbullying-violencia-virtual-bullying-agressao-humilhacao-567858.shtml>>. Acesso em: 04 abr. 2017.

SANTOS, Alckmar Luiz. **Leituras de nós: Ciberespaço e Literatura**. São Paulo: Itaú Cultural, 2003.

SANTOS, Milton. **A Natureza do Espaço: Técnica e Tempo, Razão e Emoção**. 2ª Edição. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2006.

SAYURI, Juliana. **Confissões e Adolescentes**. Estadão, São Paulo, 21 out. 2012. Disponível em: <<http://alias.estadao.com.br/noticias/geral,confissoes-de-adolescentes-imp-,948687>>. Acesso em: 22 out. 2017.

SENADO FEDERAL. **7 tipos mais comuns de Bullying Virtual que você pode denunciar**. Disponível em: <<http://senadofederal.tumblr.com/post/141837011027/7-tipos-mais-comuns-de-bullying-virtual-que-você>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

SHAW, Gillian. **Amanda Todd's mother speaks out about her daughter, bullying (with video)**. Vancouver Sun, Canadá, 2012, 03/12/2013. Tecnologia. Disponível em: <<http://www.vancouversun.com/technology/amanda+todd+mother+speaks+about+daughter+bullying+with+video/7384521/story.html>>. Acesso em: 13 out. 2017.

SETEMBRO AMARELO. **Setembro Amarelo**. Disponível em: <<http://www.setembroamarelo.org.br/>>. Acesso em: 13 out. 2017.

SILVA, Ana Beatriz Barbosa. **Bullying: mentes perigosas nas escolas. Como identificar e combater a violência e o preconceito na escola**. 2ª Edição. São Paulo: Globo, 2015.

SILVA, Antonio; FERREIRA, Marta. **Gestão do conhecimento e capital social: as redes e sua importância para as empresas.** Informação & Informação, Londrina, v. 12, n. esp., 2007.

SILVA, Antônio O. Da. **Reflexões sobre a Intolerância.** Disponível em: <<https://www.espacoacademico.com.br/037/37pol.htm>>. Acesso em: 30 abr. 2017.

SILVA, Polyana I. R.. **Dinâmicas Comunicacionais Na Representação Da Vida Cotidiana Instagram: um modo de narrar sobre si, fotografar ou de olhar para se ver.** Disponível em: <<http://www.intercom.org.br/papers/regionais/sudeste2012/resumos/R33-1626-2.pdf>>. Acesso em: 02 mar. 2017.

SILVERSTONE, Roger. **Por que estudar a mídia** .3. ed. São Paulo Loyola, 2011.

SOTERO, Frederico. **Futuro da Internet e as Redes Sociais.** Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/16465551/Futuro-Da-Internet-e-Redes-Social>>. Acesso em: 25 fev. 2017.

SOUZA, Queila R.; QUANTD, Carlos O.. **Metodologia de Análise das Redes Sociais.** In: F. Duarte; C. Quantd; Q. Souza. (Org.). **O tempo das Redes.** São Paulo: Perspectiva, 2008.

TERRA. **Amanda Todd: memorial na web já tem mais de 750 mil "curtidas".** Terra, São Paulo, 2012, 15 de outubro de 2012. Tecnologia, Internet. Disponível em: <<https://www.terra.com.br/noticias/tecnologia/Internet/amanda-todd-memorial-na-web-ja-tem-mais-de-750-mil-curtidas,28882d8e6545b310VgnCLD200000bbcecb0aRCRD.html>>. Acesso em: 16 out. 2017.

TINDER. **Como marcar encontros com segurança.** Disponível em: <<https://www.gotinder.com/safety>>. Acesso em: 01 de maio de 2017.

TOMAÉL, Maria I.; MARTELETO, Regina M.. **Redes sociais: posição dos atores no fluxo da informação.** Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, n. esp, p. 75-91, 2006. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/342/387>>. Acesso em: 28 fev. 2017.

TORRES, Cláudio. **A Bíblia do Marketing Digital: Tudo que você queria saber sobre marketing e publicidade na Internet e não tinha a quem perguntar.** São Paulo. Editora Novatec. 2009.

TORRES, Cláudio. **Guia Prático de Marketing na Internet para pequenas empresas: Dicas para o posicionar o seu negócio e conquistar novos clientes na Internet.** Disponível em: <[http://www.cairu.br/biblioteca/arquivos/Marketing/Marketing\\_Internet\\_TORRES.pdf](http://www.cairu.br/biblioteca/arquivos/Marketing/Marketing_Internet_TORRES.pdf)>. Acesso em: 15 fev. 2017.

TURNER, David; MUÑOZ, Jesus. **Para os filhos dos filhos de nossos filhos: uma visão da sociedade Internet.** São Paulo: Summus, 2002.

VELLOSO, Fernando. **Informática – Conceitos Básicos.** 9ª Edição. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014.

WANZINACK, Clóvis. **Bullying e Cyberbullying: Faces Silenciosas da Violência.** Disponível em: <<http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34354318/livro>>. Acesso em: 20 jun. 2017.

WANZINACK, Clóvis; SCRIMIN, Sanderson Freitas. **Sexting: Comportamento e Imagem do Corpo.** Disponível em: <<http://revistas.ufpr.br/diver/article/view/40715/24908>>. Acesso em: 11 abr. 2017.

WENDT, Guilherme Welter; LISBOA, Carolina Saraiva de Macedo. **Agressão entre pares no espaço virtual: definições, impactos e desafios do Cyberbullying.** Disponível em: <<http://www.redalyc.org/html/2910/291028027005/>>. Acesso em: 12 jun. 2017.

WENDT, Guilherme Welter. **Cyberbullying em Adolescentes Brasileiros.** Disponível em: <<http://repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/4749/GuilhermeWendt.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 17 jun. 2017.

WILLARD, Nancy. **Cyberbullying and Cyberthreats Effectively Managing Internet Use Risks in Schools.** Disponível em: <[http://www.cforks.org/Downloads/cyber\\_bullying.pdf](http://www.cforks.org/Downloads/cyber_bullying.pdf)>. Acesso em: 20 jun. 2017.

WILLIAMS, Lúcia Cavalcanti de Albuquerque; PEREIRA, Ana Carina Stelko. **Por fora bela Viola: Pesquisa e Intervenção sobre Cyberbullying**. In: Vivendo esse mundo digital: Impactos na Saúde, na Educação e nos comportamentos sociais. Porto Alegre: Artmed, 2013.

YOUTUBE. **Ajuda do Youtube: Incitação ao ódio**. Disponível em: <[https://support.google.com/youtube/answer/2801939?hl=pt-BR&ref\\_topic=2803176](https://support.google.com/youtube/answer/2801939?hl=pt-BR&ref_topic=2803176)>. Acesso em: 13 abr. 2017e.

YOUTUBE. **Creator Academy**. Disponível em: <<https://creatoracademy.youtube.com/page/education?hl=en>>. Acesso em: 15 fev. 2017d.

YOUTUBE. **Diretrizes da Comunidade**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/yt/policyandsafety/pt-BR/communityguidelines.html>>. Acesso em: 12 abr. 2017c.

YOUTUBE. **Estatísticas**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/yt/press/pt-BR/statistics.html>>. Acesso em: 06 mar. 2017b.

YOUTUBE. **Sobre o Youtube**. Disponível em: <<https://www.youtube.com/yt/about/pt-BR/>>. Acesso em 05 de mar. 2017a.