

Instituto Politécnico de Portalegre
Escola Superior de Educação e Ciências Sociais

Dissertação de Mestrado
Curso de Segundo Ciclo de Estudos
Mestrado em Media e Sociedade
2021/2022

**O Discurso de ódio na Sociedade Contemporânea.
Um estudo sobre a perceção dos estudantes do Instituto Politécnico de Portalegre.**

Mestranda:

Ana Catarina Bruno

Orientador:

Professor Doutor Luís Cardoso

Portalegre

2022

Instituto Politécnico de Portalegre
Escola Superior de Educação e Ciências Sociais

Dissertação de Mestrado
Curso de Segundo Ciclo de Estudos
Mestrado em Media e Sociedade
2021/2022

**O Discurso de ódio na Sociedade Contemporânea.
Um estudo sobre a perceção dos estudantes do Instituto Politécnico de Portalegre.**

Mestranda:

Ana Catarina Bruno

Constituição do júri:

Presidente: Prof. Doutor Joaquim Luís Rodrigues Bonixe

Arguente: Prof. Doutor Jorge Pedro Sousa

Orientador: Prof. Doutor Luís Miguel Oliveira de Barros Cardoso

Portalegre

2022

Dedico este trabalho ao meu amigo
Zé Fernando, de quem sinto muitas saudades.
«Teimosia é perseverança»

AGRADECIMENTOS

Este estudo é o resultado de muito trabalho, de muitas horas de dedicação e, acima de tudo, de determinação. No decorrer deste estudo tive demonstrações de apoio e de motivação, quer direta, como indiretamente, por parte de várias pessoas, às quais expresso a minha mais sincera gratidão:

Aos meus pais, Adelino e Ana Cristina, agradeço tudo o que têm feito por mim, os conselhos, a paciência, a ajuda, o carinho e o amor. Agradeço também os valores que me transmitiram, sem os quais o fundamento deste estudo não era possível;

Ao Professor Doutor Luís Cardoso, o meu orientador, que recebeu o tema de braços abertos. Agradeço as horas que dedicou a esta investigação, todos os conselhos e sugestões que me deu, bem como a tranquilidade que me transmitiu em alturas mais desgastantes;

Aos meus colegas de Mestrado, pelo apoio, pelas sugestões e pela paciência;

Aos meus amigos, pelo carinho e calma que me demonstraram, assim como por me ajudarem a manter a serenidade;

Ao meu avô Zé, que contribuiu muito para a pessoa que sou hoje e para os valores que tenho. Não existe neste mundo pessoa mais bondosa e nobre do que ele;

À Joana, que apareceu numa altura determinante da minha vida e que, sem me julgar, me ajuda a controlar os meus medos e inseguranças.

RESUMO

O discurso de ódio tornou-se um fenómeno em ascensão na sociedade contemporânea, sendo identificado não só nas redes sociais e no mundo *online*, como também nos órgãos de comunicação social. O presente estudo tem como principais objetivos a compreensão deste fenómeno e o seu ponto de convergência nas redes sociais e nos *media*, bem como a evolução da sociedade de informação, a reconfiguração do espaço público e as possíveis perspetivas de resposta e de combate a este flagelo. Outro dos objetivos é identificar as opiniões dos estudantes dos cursos de primeiro ciclo de estudos do Instituto Politécnico de Portalegre relativamente ao objeto de estudo, tentando compreender as suas opiniões e avaliar o seu conhecimento em relação à temática que se pretende investigar. A metodologia envolve pesquisa bibliográfica, revisão de literatura e o estudo do estado da arte, assim como recolha de dados através da observação não-participante – inquérito por questionário. O presente estudo demonstra que o discurso de ódio está presente na sociedade atual, tendo crescido no meio *online*, especialmente nas redes sociais, o que é corroborado pelo estudo realizado junto dos estudantes do Instituto Politécnico de Portalegre, que o reconhecem e identificam nas redes sociais. O fenómeno deve ser combatido através da literacia para a *internet*, nomeadamente a confirmação da informação e das fontes, bem como através da educação para os Direitos Humanos, uma medida preventiva, essencial para alertar a sociedade para o problema e para a necessidade de o combater.

Palavras-chave: Discurso de ódio; Sociedade de Informação; Espaço Público; Redes Sociais; *Media*

ABSTRACT

Hate speech has become a rising phenomenon in contemporary society, being identified not only on social networks and in the online world, but also in the media. The main objective of this study is to understand the phenomenon and its point of convergence in social networks and on the media, as well as the evolution of the information society, the reconfiguration of the public space and the possible prospects for response and fight-this issue. The other objective is to identify the point of view the students of the first cycle of higher education studies from Polytechnic of Portalegre have regarding the topic of this work, trying to understand their opinions and assess their knowledge about the theme constitutes the focus of this research. The methodology includes research, literature review and state-of-the-art study, as well as data collection through non-participant observation – questionnaire survey. The following study demonstrates that the hate speech is present in today's society, having grown in the online environment, especially in social networks which is corroborated by the study carried out with students from Polytechnic of Portalegre, who recognize and identify it in social networks. The phenomenon must be fought through internet literacy, including the confirmation of information and its sources, as well as education for the Human Rights, a preventive measure, essential to alert society for the problem and the need to combat it.

Keywords: Hate Speech; Information Society; Public Space; Social Networks; Media

ÍNDICE

RESUMO	5
ABSTRACT	5
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABELAS	9
ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES	10
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	11
INTRODUÇÃO	12
CAPÍTULO I – A SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA DE INFORMAÇÃO	15
1.1. Sociedade de Informação e Ciberespaço	15
CAPÍTULO II – O ESPAÇO PÚBLICO	18
2.1. Definição e Reconfiguração	18
2.2. Novos <i>Media</i>	21
2.3. Redes Sociais	24
CAPÍTULO III – O DISCURSO DE ÓDIO	27
3.1. O Ódio	27
3.2. Definição e vítimas	31
3.3. Enquadramento legal e regulamentação	34
CAPÍTULO IV – PERSPETIVAS DE COMBATE AO DISCURSO DE ÓDIO	37
4.1. Literacia na <i>Internet</i>	37
4.2. Pedagogia e Educação para os Direitos Humanos	39
CAPÍTULO V - METODOLOGIA	42
5.1. Observação Indireta – Inquérito por Questionário	44
5.2. Técnica de análise de dados - Análise de Conteúdo	47
CAPÍTULO VI - ANÁLISE DE RESULTADOS	49
6.1. Análise de Dados	49
6.2. Análise de Conteúdo	56
CAPÍTULO VII – DISCUSSÃO DE RESULTADOS	60
CONSIDERAÇÕES FINAIS	71
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	82
Anexo 1 – Questionário	82
Anexo 2 – Grelha de Análise de Conteúdo	90
Anexo 3 – Dados e Gráficos Sociodemográficos	92

Anexo 4 – Gráficos dos resultados da 2ª secção do questionário.....	94
Anexo 5 – Gráficos dos resultados da 3ª secção do questionário.....	101
Anexo 6 – Gráficos do resultado da Análise de Conteúdo.....	103

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Grelha de Análise de Conteúdo.....	91
--	----

ÍNDICE DE ILUSTRAÇÕES

Ilustração 1: Intensidade do discurso.	63
Ilustração 2: O papel das Nações Unidas	67
Ilustração 3: Limite entre a liberdade de expressão e o discurso de ódio	69

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

et al – entre outros

etc - et cetera: e mais coisas

Brexit – Saída do Reino Unido da União Europeia

ECRI – European Commission Against Racism and Intolerance

ONU – Organização das Nações Unidas

ESS – Escola Superior de Saúde

ESECS – Escola Superior de Educação e Ciências Sociais

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

ESAE – Escola Superior Agrária de Elvas

APM – Administração de Publicidade e *Marketing*

DAM – *Design* de Animação e Multimédia

LGBTQI+ - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgénero, Queer, Intersexuais, Assexuais, entre outros.

INTRODUÇÃO

Com o aparecimento da *internet*, verificou-se uma grande mudança na socialização e na forma de ser/estar dos cidadãos. Sabemos que esta evolução influencia a forma como comunicamos e como estabelecermos ligações com outras pessoas, assim como o facto de ter melhorado e simplificado a nossa vida. Ao mesmo tempo que observamos as melhorias, especialmente nas relações interpessoais, observamos também alguns problemas que nascem desta natural evolução e da nova forma de comunicar que se tornou, muitas vezes, mais agressiva (Cardoso & Bruno, 2021).

A *internet* e as redes sociais perpetuam a sensação de permissão ilimitada que, aliada ao escudo do anonimato estimula a existência de discursos e de narrativas preconceituosas, discriminatórias e ofensivas na comunidade *online*. O discurso de ódio compreende cada vez mais vítimas, mas também agressores que utilizam a liberdade de expressão e de ideologia como forma de justificar os seus atos (Nandi, 2018).

A *internet*, as redes sociais e os *media* têm um papel primordial neste tema porque são muitas vezes locais de discurso de ódio, onde preconceitos e ofensas são proferidos, apesar dos mecanismos de regulação.

Existem grandes dificuldades relativas a este tema, começando pela definição universal do conceito, pois encontramos investigadores com perceções diferentes de «ódio». A falta de legislação (nacional e internacional) que permita punir tais comportamentos nas redes sociais também é preocupante e aliada a esta está a questão da proteção de dados e a falta de ação das próprias plataformas digitais (Carpinelli, 2017).

Embora seja um fenómeno em ascensão no mundo *online*, o seu conceito não é recente. O «ódio» faz parte da essência do ser humano, em especial nas relações interpessoais, como refere Carcará (2017), afirmando que o ódio está presente desde o início da história da humanidade. Foram-nos relatados contos religiosos (como Caim e Abel), narrativas mitológicas (como Édipo e Eros), onde o ódio foi o principal motivo para debates extremistas e até para a guerra. Para o autor, o ódio é a matéria-prima que alimenta mudanças estruturais nas sociedades (Carcará, 2017).

Freud considera que todos os problemas da sociedade estão intimamente ligados ao mal-estar, sendo que a origem do mesmo é igualmente a sociedade. Para o autor «mal-estar» significa situações de tensão resultantes de conflitos de princípios sociais que são inerentes à coexistência. Este «mal-estar» atinge os laços sociais e motiva a agressividade entre os membros da sociedade (Silva & Miranda, 2015).

São vários os autores que se pronunciaram e estudaram a chamada Teoria do Conflito¹: Max Weber (1864-1920), Georg Simmel (1858-1918), Lewis Coser (1913-2003), Raymond Aron (1905-1983), Wright Mills (1916-1962) ou Ralf Dahrendorf (1929-2009). Dahrendorf foi o principal precursor da filosofia de que a sociedade não existe sem o conflito e sem o consenso, constituindo-se como requisitos um do outro. O autor considerou que existe uma estreita ligação entre o conflito e a mudança: “quando o conflito é agudo, as mudanças que provoca são radicais, quando acompanhado de violência a mudança estrutural é súbita.” (Dahrendorf *in* Baltazar, 2007, p.164-165).

Atualmente, com a predominância do ciberespaço, das redes sociais e dos *media*, o alcance e a rapidez da divulgação do discurso de ódio é colossal, atingindo cada vez mais pessoas e cativando mais “adeptos”, somando-se ao problema da definição do conceito e de como o abordar.

Lucena (2019) considera que “há um certo consenso no mundo de que existe a necessidade de combate ao discurso de ódio, de forma que não se interfira na liberdade de expressão e opinião, pilares essenciais à democracia.” (Lucena, 2019, p.41).

Uma sociedade democrática rege-se por regras e normas que possibilitam a manifestação de opinião dos cidadãos, garantindo o posicionamento ideológico consciente de cada pessoa. Assim, também os lesados pelo discurso de ódio têm um papel fulcral neste tema, pois ao saber identificar o problema e mudar a narrativa, já o estão a combater.

Assim, com a realização deste estudo, procura-se atingir os seguintes objetivos gerais: estudar a evolução da sociedade contemporânea de informação; as mutações no espaço público e o desenvolvimento das redes sociais e dos *media*; compreender os conceitos circundantes do discurso de ódio e os seus alvos; encontrar possíveis

¹Fonte: Baltazar, M. (2007). (Re)Pensar a Sociologia dos Conflitos: a Disputa Paradigmática entre a Paz Negativa e/ou a Paz Positiva. *Nação e Defesa*, 3(116), 157-185.

respostas e formas de combater este fenómeno; captar as percepções dos estudantes do Instituto Politécnico de Portalegre relativamente aos temas referidos e, no fundo, fazer uma caracterização do estado da arte.

O estudo começa com o Capítulo I, onde se aborda a evolução da sociedade contemporânea de informação, aprofundando conceitos como sociedade de informação e ciberespaço, com contributos de Castells (2001), Lévy (2000), Santaella (2013), entre outros.

De seguida, no Capítulo II, demonstra-se de que forma o espaço público se reconfigurou até ao contexto atual, com a proliferação das redes sociais e dos *media*, com ideias-chave de Carpentier (2012), Wolton (1999), Recuero (2009), etc.

No Capítulo III, realiza-se um pequeno estudo sobre o conceito de ódio, aprofunda-se e define-se a conceção de discurso de ódio, identificando-se as principais vítimas e o enquadramento legal que as protege (ou não), como defendem autores como Carpinelli (2017), Lucena (2019), Nandi (2018), entre outros.

De seguida, ao longo do Capítulo IV, são apresentadas algumas respostas para combater este flagelo, nomeadamente a educação para a cidadania e Direitos Humanos, a adequação do quadro legal para prever estes incidentes e o papel da literacia mediática, com contributos de Latour *et al* (2018), Keen & Georgescu (2016), Silva *et al* (2015), entre outros.

Posteriormente, é realizada uma análise comparativa às percepções da amostra do estudo: cerca de 100 estudantes dos cursos de primeiro ciclo de estudos (Licenciaturas) do Instituto Politécnico de Portalegre. Para tal, foram recolhidos dados através de inquéritos por questionários, com o intuito de responder à pergunta de partida desta dissertação:

- Os estudantes do Instituto Politécnico de Portalegre compreendem e conseguem identificar o discurso de ódio nas redes sociais?

O presente estudo termina com as conclusões obtidas após a análise da revisão de literatura e o seu cruzamento com a obtenção dos dados dos inquéritos e questionários realizados.

CAPÍTULO I – A SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA DE INFORMAÇÃO

1.1. Sociedade de Informação e Ciberespaço

Com o advento das novas tecnologias, a vida em sociedade modificou-se, dando espaço para o surgimento de novos conceitos e de nomes para categorizar “esse novo arranjo social”. Alguns investigadores descrevem e nomeiam este fenómeno como “Sociedade da Informação”, uns falam em “Sociedade em Rede, e outros falam do surgimento de um novo espaço cultural, o Ciberespaço. Contudo todos têm o mesmo coeficiente em comum: a internet e a informação.” (Nandi, 2018, p.32).

Castells (1999) afirma que a sociedade em rede concebeu um novo período histórico, a partir do qual todas as relações se estabelecem devido à informação e à sua capacidade de processar e de gerar conhecimento. Para o autor, apesar das diferenças culturais e dos contextos históricos dos diferentes países, a “sociedade em rede nasceu diretamente do capitalismo” (Castells *in* Nandi, 2018, p.33).

A interação ocorre sem fronteiras e sem presença física, no ciberespaço, termo desenvolvido por William Gibson no livro *Neuromancer*², de 1984. Segundo Gibson, o ciberespaço é um local não-físico, composto por redes de computadores, responsáveis por fazer com que a informação circule livremente (Matos, 2017).

Serra (1995/96) afirma que o ciberespaço “não é nem um mero espaço matemático nem uma simples metáfora de ficção científica, mas uma «nova fronteira», um «novo mundo» que está aberto à acção dos novos «exploradores» e «colonizadores»” (Serra, 1995/96, p.22).

Lévy (2008) refere que o ciberespaço é o novo meio de comunicação com origem na interconexão mundial de computadores, oportuno para a adesão de sujeitos dos diversos estratos sociais e faixas etárias, porém são os jovens que mais frequentam o meio *online* e as redes sociais (Lévy *in* Ferreira & Vilarinho, 2013).

Castells e Cardoso (2005) afirmam que a transformação na sociedade, fruto das redes, não diminuiu a interação face a face, pelo contrário, só aumentou. A sociedade

² Esta obra é fruto do movimento *cyberpunk* e marcou o início de um novo género literário: a ficção distópica, introduzindo também novas ideias futuristas, relacionando-as diretamente com a sociedade e a tecnologia.

integrou a tecnologia na sua vida, associando a realidade virtual com a vida real e com as várias formas de comunicação (Castells & Cardoso, 2005).

Lemos considera que:

Esta revolução digital implica, progressivamente, a passagem do mass media (cujos símbolos são a TV, o rádio, a imprensa, o cinema) para formas individualizadas de produção, difusão e estoque de informação. Aqui, a circulação de informações não obedece à hierarquia da árvore (um-todos), e sim à multiplicidade do rizoma (todos-todos). (Lemos, 2008, p.68).

Assim, Lemos (2008) afirma que o ciberespaço permitiu que pessoas «comuns» ocupassem um espaço na comunicação, o que anteriormente seria impossível (devido aos *mass media*). Os cidadãos passaram a ter a oportunidade de encontrar e de divulgar informações que lhes interessem sem ter que assumir o papel de intermediários no processo da comunicação (Lemos, 2008).

Thompson acredita que:

Ao contrário da situação dialógica de uma conversação, em que aquele que escuta é também um respondente em potencial, a comunicação de massa institui uma ruptura fundamental entre o produtor e o receptor, de tal modo que os receptores têm relativamente pouca possibilidade de contribuir no curso e no conteúdo do processo de comunicação. Por isso, seria mais apropriado falar em "transmissão" ou "difusão" de mensagens, em vez de "comunicação" como tal. (Thompson, 2011, p.288).

A conexão entre a *internet* e os seres humanos sem uma barreira geográfica transforma o ciberespaço num fenómeno tecnológico, mas também social. Nesse lugar, onde funcionam novos códigos, novas relações e estruturas, as novas tecnologias de comunicação e a interação que gerem, fazem aparecer a cibercultura (Lemos *in* Lucena, 2019).

Sobre este tema, Santaella refere:

Cada um pode tornar-se produtor, criador, compositor, montador, apresentador, difusor de seus próprios produtos. Com isso, uma sociedade de distribuição piramidal começou a sofrer a concorrência de uma sociedade reticular de integração em tempo real. Isso significa que estamos entrando numa terceira Era midiática, a cibercultura. (Santaella, 2003, p.82).

Ciberespaço é o meio pelo qual a Cibercultura apareceu e modificou a forma de observar e de estudar a sociedade. Castells e Cardoso (2005) afirmam que a *internet*

também é um meio de reconstrução social, através de projetos de pessoas singulares e/ou de grupos definidos e que, utilizada para diferenciar meios de comunicação de massas, passou a ser uma ferramenta para modificar e transformar a sociedade (Castells & Cardoso, 2005).

Lemos (2008) definiu a «cibersocialidade» como uma junção positiva entre o ciberespaço e as novas tecnologias. Com a sociedade contemporânea, “a cibercultura forma-se, precisamente, da convergência entre o social e o tecnológico, sendo através da inclusão da sociedade na prática diária da tecnologia que ela adquire seus contornos nítidos” (Lemos, 2008, p.89).

Lemos (2008) considera que os avanços potenciados pelas novas tecnologias são inúmeros, assim como a forma de organizar interesses pessoais ou coletivos, pois permitiu “a abolição do espaço homogêneo e delimitado por fronteiras geopolíticas e do tempo cronológico linear, dois pilares da modernidade ocidental”, porém “esta conectividade generalizada não é isenta de críticas” (Lemos, 2008, p.71).

Santaella acrescenta:

O ciberespaço é um fenómeno remarcavelmente complexo que não pode ser categorizado a partir do ponto de vista de qualquer mídia prévia. Nele, a comunicação é interativa, ela usa o código digital universal, ela é convergente, global, planetária e até não está muito claro como esse espaço poderá vir a ser regulamentado. (Santaella, 2003, p.72-73).

Jenkins (2009) afirmou que existe uma procura pelo equilíbrio, isto é, por uma forma de participar nas redes sociais baseada no respeito e na ética, que só poderá acontecer através da democracia (Jenkins, 2009).

Podemos concluir este tópico reafirmando que as relações interpessoais, a comunicação e a organização e participação nas redes sociais foi profundamente alterada pela evolução da sociedade e pelos avanços tecnológicos, especialmente pela *internet*.

CAPÍTULO II – O ESPAÇO PÚBLICO

2.1. Definição e Reconfiguração

Com a evolução tecnológica e o aparecimento da *internet* e das redes sociais, o espaço público (local de debate e de troca de opiniões) transfigurou-se, passando a integrar o ciberespaço. A *internet* veio derrubar barreiras espaciais e alimentar o conceito da aldeia global, possibilitando a interação entre os criadores de conteúdo e o público, potenciando, ao mesmo tempo, uma alternância de papéis (Ferreira & Miguel, 2009).

Habermas (1987) afirma que a esfera pública tem uma função dupla, pois é um espaço privilegiado de formação da opinião pública e de discussão. O autor considera que a esfera pública não serve apenas para gerar opinião, mas também para transformar essa opinião pública em ação coletiva. O debate de ideias sempre foi um meio para agir política e socialmente, de onde resulta o conceito de ação comunicativa (Habermas *in* Moreno, 2013).

Bordenave refere:

Conclui-se que a participação tem duas bases complementares: uma base afectiva – participamos porque sentimos prazer em fazer coisas com os outros e uma base instrumental – participamos porque fazer coisas com os outros é mais eficaz e eficiente do que fazê-las sozinhos. (Bordenave, 1994, p.16).

O ser humano sente a necessidade de participar e de estar informado, sendo que na maioria das vezes, essas necessidades passam exclusivamente pela interação com outros indivíduos (Lucena, 2019).

A *internet* contribuiu para aumentar a participação dos cidadãos no processo de discussão de ideias e opiniões no espaço público, porém o imediatismo e a falta de reflexão têm causado grandes problemas nas redes sociais (Carpentier, 2012).

Cruz (2012) considera que neste momento as redes sociais são um espaço público de discussão, onde os cidadãos contribuem para a formação da opinião pública fundamentada, como Habermas definiu (Cruz, 2012).

As redes sociais estimulam o anseio pela colaboração, pela partilha e pela cultura integrativa. Para Santaella (2013):

É uma cultura em que os seus membros crêem que suas contribuições são importantes e desenvolvem determinado grau de conexão social com o outro, de modo que tem grande relevo aquilo que os demais pensam ou se supõe que pensam sobre o que cada um cria, por mais insignificante que seja. (Santaella, 2013, p.45).

Lévy apresenta uma visão mais positiva acerca das redes sociais e da participação nas mesmas, referindo:

A moral implícita da comunidade virtual é, em geral, da reciprocidade. Se se aprende lendo as mensagens trocadas, é preciso também partilhar os ensinamentos de que dispomos sempre que uma pergunta feita em linha se lhe refira (...). Os ataques pessoais ou as menções indelicadas em relação a esta ou aquela categoria de pessoas (nacionalidade, sexo, idade, profissão, etc) não são geralmente admitidas. (Lévy, 2000, p.133).

Já o psicoterapeuta Balick (2017) afirma que a ausência de relacionamentos complexos e de profundidade emocional nas redes sociais leva à redução da empatia e do diálogo, o que irá acentuar a polarização e a diferença entre os usuários (Balick in Lucena, 2019).

A revista *Âmbito Jurídico*, num artigo em fevereiro de 2018, publicou o seguinte:

As relações de poder existentes no mundo offline também são reproduzidas no ambiente virtual. Logo, a pressão por mecanismos virtuais que garantam uma maior participação social só geram efeitos reais e significativos quando esses mesmos espaços são conquistados (ou ampliados/extrapolados) pela população fora da internet. (Âmbito Jurídico, 2018).

É possível afirmar que a *internet* e as redes sociais têm alterado profundamente as relações interpessoais e comunicacionais dos indivíduos e Jenkins reflete sobre as mesmas, afirmando:

Estamos tentando criar códigos de ética e contratos sociais que irão determinar como nos relacionaremos uns com os outros, assim como estamos tentando determinar como esse poder irá se inserir no sistema de entretenimento ou no processo político. Parte do que precisamos fazer é descobrir como – e porquê – grupos com diferentes formações, projetos, pontos de vista e conhecimentos podem se ouvir e trabalhar juntos pelo bem comum. Temos muito a aprender. (Jenkins, 2009, p.328).

Jenkins (2009) faz uma diferenciação entre interatividade e participação, referindo que ambas são úteis para a compreensão da mudança de paradigma no

contexto atual. A interatividade é o “modo com as novas tecnologias foram planejadas para responder ao *feedback* do consumidor”³, existindo assim diferentes níveis de interatividade em cada tecnologia de comunicação. A participação é “moldada pelos protocolos culturais e sociais” e, por isso, controlada pelos consumidores de produtos mediáticos e mais ilimitada do que a interatividade (Jenkins, 2009, p.182-183).

Segundo Santaella:

A palavra interatividade está nas vizinhanças semânticas das palavras ação, agenciamento, correlação e cooperação, das quais empresta o seu significado. Na ligação com o termo ação, a interactividade adquire o sentido de operação, trabalho e evolução. Da sua ligação com o agenciamento vem o sentido de intertrabalho. Na vizinhança com o termo correlação, a interactividade ganha o sentido de influência mútua e com o termo cooperação adquire os sentidos de contribuição, co-agenciamento, sinergia e simbiose. (Santaella *in* Bubniak, 2012, p.27).

A participação e a interação são pilares essenciais na nossa sociedade e no nosso sistema democrático, como tal devem estar disponíveis e acessíveis a todos os cidadãos. Assim, não é uma surpresa que, em países cujos regimes políticos se afastam da democracia, tanto a participação, como a interação sejam colocadas em risco e os cidadãos impedidos de se expressarem livremente, especialmente na *internet* e redes sociais.

³ Jenkins, H. (2009). *Cultura da Convergência*. Editora Aleph.

2.2. Novos *Media*

Atualmente, podemos considerar a *internet* como uma realidade do nosso dia-a-dia, uma vez que maior parte da população está ligada a esta rede em permanência. Escreve Castells:

A Internet é o tecido das nossas vidas. Se as tecnologias de informação são o equivalente histórico do que foi a electricidade na era industrial, na nossa era poderíamos comparar a Internet com a rede eléctrica e o motor eléctrico, dada a sua capacidade para distribuir o poder da informação por todos os âmbitos da actividade humana. (Castells, 2001, p.15).

McLuhan afirma que o “meio é a mensagem”⁴, pois as características do meio determinam o nível de *engagement* que os destinatários estabelecem. Moreno (2013) refere que, para o autor, o meio “é uma extensão do aparelho sensorial e do sistema nervoso central do ser humano” (Moreno, 2013, p.61).

Foi McLuhan que preconizou o termo “novos *media*”, aliando conceitos como a “recolha eletrónica de informação” e o “alcance global”. Atualmente, a definição de novos *media* não é desconhecida para a maior parte dos cidadãos e o que foi, outrora, considerado novo, neste momento, já está enraizado na nossa vida e no nosso quotidiano (Peters, 2009).

Mark Hansen, na sua obra *New Philosophy for New Media*, efetua uma comparação entre os novos *media* e o corpo humano, referindo que no corpo os movimentos inconscientes são efetuados por perceções e afetos (fatores que influenciam a nossa forma de comunicar e a nossa linguagem corporal), ou seja, esses movimentos e comportamentos adicionam algo de novo à vida e ao universo. Assim, o autor insinua que os novos *media* também são influenciados dessa forma, que irão sempre acrescentar algo de novo ao mundo e introduzir novas formas de comunicar (Hansen *in* Teixeira, 2020).

Existem 3 ideias acerca da abordagem sociológica dos novos *media*:

- 1) os novos media envolvem-nos e afetam-nos tanto enquanto seres sociais e políticos, como culturais ou económicos; 2) por isso, ao questionarmos o seu significado, a linha decisiva terá de

⁴ Com esta expressão o autor pretende enfatizar que o meio (canal de passagem da comunicação), é um elemento fundamental para transmitir a mensagem (Pombo, 1994).

ser traçada a partir do seu uso e da nossa capacidade para mobilizar o seu potencial em acordo com noções de bom político e social; 3) parece certo que os novos media possuirão capacidades importantes para transformar as instituições excelentes; parece contudo igualmente certa a capacidade de interesses dominantes para se mobilizarem contra esse potencial, ou dele se apropriarem, a favor de fins conservadores ou convencionais. (Silverstone *in* Ferreira, 2014, p.15).

Para Castells (2001), a *internet* daria origem a um novo tipo de comunidade, mas também causaria alienação relativamente ao mundo real. Os novos *media* não afetaram o quotidiano dos indivíduos, porém acrescentaram a interação *online* às relações sociais previamente existentes (Castells *in* Azevedo, 2012).

Wolton salienta que:

(...) a comunicação tornou-se cada vez mais eficaz, à medida que passamos do telefone para a rádio, da televisão para a informática e, hoje em dia dominamos os multimedia. De forma abrupta, a dimensão técnica da comunicação sobrepôs-se às dimensões humana e social, a ponto de muitos verem na sociedade de amanhã uma ‘sociedade de comunicação’, na qual será possível resolver a maior parte dos males que afligem a humanidade. (Wolton, 1999, p.7).

Sá (2017) acredita que o homem, perante uma televisão, não se trata de um comunicador, mas sim de um espetador, devido ao seu isolamento e à sua passividade. Estas duas características referidas pelo autor perdem-se quando consultamos um *site* na *internet*, quando redigimos um *e-mail* ou através de uma conversa *online* (Sá, 2017). O autor considera que:

Esta ultrapassagem da passividade e do isolamento do espectador dos mass media, ultrapassagem essa que é em si mesma incontestável, fomenta a esperança de que o utilizador dos «novos media» possa recuperar as qualidades de cidadania perdidas pela expansão dos mass media. (Sá, 2017, p.8).

Para Sá (2017), a hegemonia dos *mass media* impediu as democracias ocidentais da génese que as fundamentava e explicava – a convicção na necessidade da crítica, do diálogo e da discussão. Os novos *media* estão associados principalmente ao crescimento da *internet* e mostraram-se capazes, à priori, de restaurar essa convicção inicial e fundamental (Sá, 2017).

Correia & Moreira observam:

A mudança do paradigma comunicacional que ocorreu ao longo do tempo, sobretudo devido ao fenómeno da internet e da Web

2.0, faz com que a principal diferença entre os media tradicionais e os Novos Media seja sobretudo marcada pela emergência da comunidade online, não estando de todo alienados os conceitos de interatividade e interconetividade, sendo estas as principais “bandeiras” dos Novos Media. (Correia & Moreira, 2016, p.186).

Esteves (2010), citando Gimmler (2001) refere que a noção de democracia deliberativa envolve grande complexidade, pois tem por base a discussão e o diálogo aberto, a importância da participação e da deliberação dos cidadãos e uma esfera pública operacional. Para o autor a *internet* ainda não está acessível a todos, logo a democratização da mesma torna-se complicada, mas necessária. Numa perspetiva mais sinistra, o fenómeno é explicado devido a modelos mais consumistas e concepções capitalistas que acabam por deter agendas próprias, com as quais o debate e a discussão livre de ideias não são compatíveis (Esteves, 2010).

Sobre este ponto, Esteves escreve:

Por força da própria natureza da internet e das desigualdades ao acesso a esta, tem-se verificado uma reduzida capacidade de intervenção por parte da sociedade portuguesa, em específico, havendo uma intervenção bastante limitada e facilmente domesticável no que diz respeito aos interesses dos particulares (empresas privadas) que cada vez mais vão dominando o setor da internet no geral, dos Novos Media em particular. (Esteves, 2010, p.180).

Assim, ainda que o intuito dos novos *media* se centre na tentativa de criar redes de conectividade e interatividade, aumentando e ampliando o acesso à informação, esta tentativa é, na maior parte das vezes, interrompida pelos interesses e agendas próprias das grandes empresas privadas, que valorizam vantagens capitalistas sobre processos democráticos.

2.3. Redes Sociais

A *internet* permitiu o desenvolvimento das redes sociais, com origem em *blogs* e em fóruns, evoluindo o formato para *blogs* pessoais onde as pessoas sentem necessidade de se exprimirem para o exterior e de partilharem experiências, ideias, opiniões e formas de pensar com outros (Oliveira, 2013).

As redes sociais são plataformas interativas desenvolvidas com o objetivo de facilitar as relações e as trocas de informações entre pessoas que partilham os mesmos interesses, experiências e opiniões (Recuero, 2009).

Nandi afirma que as redes sociais são:

(...) sistemas que através de meios reais tangíveis como computadores, linhas de transmissão, e toda a infraestrutura física, formam um lugar virtual de relações que estão em constante mudança de comportamento, levantando novas questões se actualizando. Apesar das redes sociais virtuais e as relações entre os nós, não se encontrarem no plano físico, estarem no campo «virtual», não quer dizer que não são reais. (Nandi, 2018, p.34).

Boyd & Ellison consideram que as redes sociais são sistemas que possibilitam publicações dos indivíduos e referem a existência de 3 funções básicas destas plataformas:

(...) são espaços na Web que permitem que os usuários (1) criem perfis públicos ou semipúblicos; (2) construam uma lista de usuários com os quais tenham conexão; (3) e olhem e acompanhem a sua lista de conexões e também aquelas construídas por outros usuários do sistema. (Boyd & Ellison in Lucena, 2019, p.14).

Ribeiro (2015) refere que a utilização das redes sociais cresce diariamente, o que torna essencial perceber quais os motivos que fazem aumentar a sua adesão por parte dos utilizadores, assim como entender o que, posteriormente, leva à participação dos mesmos (Ribeiro, 2015).

O número de utilizadores das várias redes sociais aumenta exponencialmente de forma diária, devido a várias razões, como por exemplo a procura de informações, a partilha de conteúdo, o debate de opiniões, a socialização com várias pessoas (de qualquer parte do mundo), o lazer, etc. (Brandtzaeg & Heim, 2009).

Recuero (2009) afirma que as redes sociais podem ser classificadas em dois tipos: as apropriadas e as estruturadas. Redes sociais apropriadas são as que cresceram sem o objetivo expresso de se tornarem redes sociais, mas que a utilização dos usuários as desenvolvem nesse sentido, como é o exemplo do *Twitter* e do *Youtube*. As redes sociais estruturadas focam-se nos usuários, ou seja, na exibição de perfis e de publicações para o público dentro da rede de cada um, como é o caso do *Facebook* ou do *LinkedIn*. Para a autora é necessário salientar o facto de muitos usuários utilizarem várias redes sociais, mas apresentarem objetivos e formas de utilização muito diferentes (Recuero, 2009).

Quanto a este tema, Recuero afirma:

Levando em conta que a comunidade é uma característica das redes, associada a uma maior densidade, poderíamos argumentar que há uma forte característica de agregação nas comunidades. No entanto, essa agregação possui um limite físico, aquele da capacidade de investimento dos atores sociais e da manutenção das conexões da rede. (Recuero, 2009, p.145).

No contexto da *Web 2.0*⁵ aparece a *internet* mais participativa e social, que possibilitou o aparecimento de um novo modelo de comunicação, na qual o indivíduo consegue produzir e distribuir qualquer tipo de conteúdo utilizando especificamente as redes sociais. Esta nova forma de comunicar proporciona a oportunidade de chegar a diferentes públicos e de, posteriormente, se voltar a reproduzir, aumentando a interação (Lucena, 2019). As interações realizadas no ciberespaço apresentam particularidades que as diferenciam da comunicação face a face, não só pela mediação do computador, mas também pela perda da leitura da comunicação não-verbal e da interpretação, que irão prejudicar o contexto e a própria mensagem (Recuero, 2009).

A facilidade e a velocidade com que se comunica nestas plataformas virtuais, no ciberespaço, também potenciaram o aumento da intolerância e do conflito, manifestados através do discurso de ódio, o que espelha tanto a nossa realidade, como a nossa sociedade (Loader & Mercea in Lucena, 2019).

Castells (2001) considera que a reestruturação das relações sociais é o grande contributo da *internet*, baseado num padrão de individualismo. Os indivíduos

⁵ Nesta geração *Web*, as pessoas passaram a produzir os seus próprios documentos e a publicá-los imediatamente na rede, sem necessitarem de grandes conhecimentos informáticos (Vaz, 2010).

organizaram-se em redes sociais, que passaram a estar mediadas pelo computador, ou seja, esta nova forma de socializar, mais individualista, não foi criada pela *internet*, mas sim potenciada. Esta característica humana encontrou na *internet* e, especialmente nas redes sociais, o meio perfeito para se difundir e para se tornar o padrão dominante de comportamento e de comunicação (Castells, 2001).

Recuero acrescenta:

(...) o conflito pode ser altamente benéfico no sentido de fortalecer os grupos, mas também pode desestruturar os grupos e ocasionar uma ruptura destes. Redes sociais também podem sofrer processos de agregação, por exemplo, quando há clusterização dos nós ou quando há o surgimento de comunidades, e podem também sofrer ruptura quando o conflito desestabiliza as conexões entre os atores, ou mesmo quando os atores simplesmente param de usar esses sites. (Recuero, 2009, p.91).

Os regulamentos e as normas da comunidade, regras fundamentais das plataformas digitais, não resultam de tomadas de decisão públicas, nem democráticas, não se baseiam, nem defendem legislação nacional ou internacional. As redes sociais não monitorizam ativamente o conteúdo dos seus utilizadores, porém reagem e respondem às suas denúncias e pressões, apenas atuando quando há sinalização (Latour *et al*, 2018).

Por este motivo, os autores do manual *Alternativas* referem:

Os regulamentos destas empresas de redes sociais mostram que não monitorizam o discurso de ódio, apesar de poderem ter protocolos sobre como reagir perante conteúdos desta natureza que lhes são sinalizados. Se o discurso de ódio não for sinalizado, pode existir, circular e ser disseminado. (Latour *et al*, 2018, p.49-50).

A forma como as redes sociais estão construídas torna a disseminação do discurso de ódio bastante fácil, assim como permite que o mesmo esteja sempre presente. Desta forma, a intervenção das mesmas será sempre limitada e desigual, sendo de extrema importância criar mecanismos de controlo realmente eficazes.

CAPÍTULO III – O DISCURSO DE ÓDIO

3.1. O Ódio

Nelson Mandela tornou célebre a expressão:

No one is born hating another person because of the color of his skin, or his background, or his religion. People must learn to hate, and if they can learn to hate, they can be taught to love, for love comes more naturally to the human heart than its opposite.⁶(Mandela, 1995, p.493)

Assim, deixa expresso que o ódio é fruto das construções sociais e dos sistemas de opressão, em que as pessoas foram doutrinadas a não aceitar, nem tolerar a diferença.

O psicanalista Lebron considera que o ódio é um sentimento intrínseco no ser humano, faz parte da sua essência, mesmo que de forma inconsciente, referindo:

Como seria bom para nós, se o ódio não nos habitasse, se não estivesse em nós, se ele não nos tivesse construído. O que acontece é que ele nos concerne, sim, eventualmente, na medida em que podemos ser objeto ou vítima dele; que deveríamos reconhecer que ele existe, sim, e, infelizmente, que nós não podemos impedi-lo de existir. (Lebron *in* Nandi, 2018, p.20).

Nandi (2018) reflete sobre as variantes do ódio, dividindo-o em duas vertentes, associadas a diferentes sentimentos. Refere que ódio passional combina sentimentos de abandono e injustiça, surgindo na repulsa pelo outro que, mesmo desconhecendo e sem ter culpa, se torna a origem do problema. O ódio instrumental é ideológico e estruturado, ou seja, é o motor para ações maliciosas, muitas vezes coletivas, que visam perpetuar uma ideologia e/ou agenda e atingir determinados objetivos e grupos específicos (Nandi, 2018).

É inevitável que se formem grupos sociais distintos, onde características individuais tendem a prevalecer, levando outras pessoas a adotar essas características. Esta divisão, muitas vezes, gera sentimentos de revolta e de fragmentação na sociedade, que pode levar ao conflito.

⁶ Tradução: Ninguém nasce a odiar o outro pela sua cor de pele, pela sua origem ou pela sua religião. Para odiar, as pessoas precisam de aprender, e se podem aprender a odiar, também podem aprender a amar, pois o amor é mais natural no coração humano do que o ódio.

Carpinelli (2017) considera que existem muitos exemplos de discurso de ódio na história da sociedade e que muitos evoluíram para a total desumanização de grupos sociais, chegando ao ponto do extermínio em massa e do genocídio (Carpinelli, 2017).

Lucena (2019) reflete sobre o conceito da banalidade do mal, referindo a filósofa alemã Hanna Arendt e a sua obra *Eichmann em Jerusalém*, na qual transcreve a descrição do julgamento de Adolf Eichmann (um dos principais responsáveis pelo genocídio judaico durante o Holocausto). Arendt descreve Eichmann como um homem educado, que não se considerava antissemita, nem aparentava ostentar as características do “monstro” que a opinião pública identificava. Eichmann afirmou, em depoimento, que se limitou a cumprir ordens de superiores hierárquicos e que era movido apenas pelo interesse monetário e, principalmente, em ascender na carreira de militar. Com o relato do julgamento, Arendt pretendeu levar à opinião pública a reflexão sobre a banalização de atos sórdidos e perversos, sobre a observação de alguém, aparentemente normal, a cometer atos tão vis, assim como a facilidade com que algo mau se tornou cotidiano e se banalizou (Lucena, 2019).

Carvalho (2016) considera que a reflexão de Arendt sobre a banalidade do mal se insere na nossa atualidade, pois confirma-se a existência de comentários intolerantes, agressivos e de ódio no nosso meio, potenciados pela *internet*, porém acrescenta que “como qualquer produto humano, a internet está sujeita a contradições nos seus usos” (Carvalho, 2016, p.11).

Carvalho (2016) menciona Paul Ricoeur (1995), referindo que a intolerância é o cerne da banalização, concluindo que “intolerável é o intolerante”. O problema está associado à admissão da diferença e ao distinguir dos conceitos. O autor considera que é devido a formas de exclusão cultural e social que foram instruídas – onde não se admite um pensamento e/ou uma forma de estar diferente, que a intolerância se tornou a questão central e primordial relativamente ao ódio (Carvalho, 2016, p.9).

O discurso de ódio deve ser combatido sem influenciar a liberdade de expressão dos indivíduos, algo elementar numa democracia. Porém, a liberdade de expressão e os seus limites são subjetivos, o conceito varia de país para país, permitindo diferentes interpretações, o que torna a questão ainda mais complexa (Lucena, 2019).

Carpinelli sublinha:

Pode considerar-se que nos últimos anos tem ocorrido uma ascensão de ideias extremistas no campo das ideologias políticas, o que se encontra relacionado com alguma doutrina reaccionária, que propunha desde um isolacionismo num mundo globalizado até retrocessos em matéria de direitos humanos. (Carpinelli, 2017, p.47).

Holmes (2018) considera que a mudança na sociedade se deveu à generalização da perseguição e do ódio, quando o foco principal deveria ter sido a consciencialização para a questão. Para a autora, o “discurso de ódio não se concentrava mais nos atos de indivíduos, mas em classes inteiras de pessoas supostamente culpadas, independentemente do que os indivíduos de cada classe pudessem dizer ou acreditar” (Holmes, 2018).

O discurso de ódio, cada vez mais presente no mundo virtual, provocou danos nas relações interpessoais e nos processos democráticos. Estudar este fenómeno não significa tentar reprimir ou diminuir a liberdade de expressão, mas sim responsabilizar os infratores e tentar proteger os Direitos Humanos (Lucena, 2019).

Carpinelli refere que:

Se as ideias de cunho racista, xenófobo, misógino, homofóbico, enfim, as ideias incitadoras de ódio, não são de modo algum uma novidade nessas sociedades, a sua popularidade acompanhada de uma grande projeção política é algo notável e tem trazido novamente à discussão a temática da liberdade de expressão e dos seus limites. (Carpinelli, 2017, p.41).

A liberdade de expressão é uma conquista democrática, que permitiu o debate livre sobre os vários aspetos da sociedade, bem como a livre e fidedigna informação e a diversidade de opiniões. Este é um direito básico e consagrado que, com a expoente ameaça do discurso de ódio tende a ser questionado e limitado (Nandi, 2018).

Meyer-Pflug afirmou:

Na maioria dos sistemas constitucionais, tecer ideologias não constitui crime, posto que as constituições garantem a liberdade de consciência e de ideologia. (...) no entanto, alguns sistemas jurídicos criminalizam o discurso de ódio, como o alemão e o francês, por entender que apesar de ele não levar necessariamente ao cometimento de uma ação ilegal, de uma ação racista ou xenofóbica, pode levar a má preparação ou uma predisposição para que elas venham a se consumir. (Meyer-Pflug, *in* Nandi, 2018, p.25).

Ao mesmo tempo que a liberdade de expressão é um direito fundamental e salvaguardado por legislação nacional e internacional, também o direito à dignidade humana e à proteção física e moral são primordiais. Assim, para tentar prevenir e/ou apaziguar o ódio e os seus efeitos *online* devem existir bom senso e harmonia entre liberdade e responsabilidade.

3.2. Definição e vítimas

Atualmente, é possível estabelecer contactos simples e rápidos com qualquer pessoa, o que por um lado pode ser positivo, devido à facilidade e velocidade com que a informação e a comunicação se dissipam, por outro lado pode acarretar grandes perigos, concedendo às pessoas uma sensação de liberdade ilimitada.

Segundo Latour *et al*, o discurso de ódio engloba:

(...) todas as formas de expressão que propaguem, incitem, promovam ou justifiquem ódio racial, xenofobia, anti-semitismo e outras formas de ódio baseado na intolerância, incluindo intolerância expressa por nacionalismo ou etnocentrismo agressivo, discriminação e hostilidade contra minorias, migrantes e pessoas de origem migrante. (Latour *et al* 2018, p.9).

Nandi (2018) considera que o discurso de ódio é definido pela procura por caracterizar de forma depreciativa a identidade de um grupo, seja devido a uma característica subjetiva ou explícita e tendo o principal objetivo de atingir e hostilizar as vítimas (Nandi, 2018).

Brugger define o discurso de ódio, afirmando que:

De acordo com a maioria das definições, o discurso de ódio refere-se a palavras que tendem a insultar, intimidar ou assediar pessoas em virtude de sua raça, cor, etnicidade, nacionalidade, sexo ou religião, ou que têm a capacidade de instigar violência, ódio ou discriminação contra tais pessoas. (Brugger, 2010, p.118).

Nandi (2018) afirma que o discurso de ódio acaba por assumir duas vertentes – de forma direta, onde os intervenientes recorrem a insultos, ameaças e intimidações, ou de forma indireta, através do incitamento a tais ações. Para o autor:

O fato de incitar a ofensa às outras pessoas pode ser tão prejudicial quanto um ato direto, pois cria um sentimento de «nós contra eles», os receptores desta mensagem que tem afinidade com o discurso odioso, podem sentirem-se estimulados a perpetuar o discurso odioso (...). (Nandi, 2018, p.22).

Segundo o manual *Alternativas*, as causas que motivam o discurso de ódio estão, na maioria das vezes, assentes em estereótipos negativos associados a indivíduos ou grupos. Os autores afirmam que este fenómeno sempre esteve presente na vida humana,

tomando diferentes proporções e utilizando outros meios que, com o passar do tempo, se tornaram sistemas de opressão, considerando:

É por isso que é necessária uma abordagem mais abrangente ao discurso de ódio, tendo em conta as suas causas, mostrando também assim a importância de atividades educativas que ponham em causa os estereótipos negativos e os preconceitos que alimentam o discurso de ódio. (Latour *et al*, 2018, p.33).

Os maiores alvos do discurso de ódio são, na sua maioria, integrantes ou grupos sociais e económicos mais vulneráveis – minorias. As minorias podem ser definidas como a separação de um grande grupo, devido às suas características, por se afastarem do considerado normal ou aceitável. Nasce de uma assimetria social, que pode ser económica, política, educacional, cultural, religiosa, migrante, etc. Pelas suas diferenças e particularidades estão mais expostas a episódios de preconceito e de violência física, verbal e/ou simbólica (Nandi, 2018).

Segundo o manual *Alternativas*, existem três formas de olhar para o problema: através do privilégio, da interseccionalidade e das normas e normativas sociais. O privilégio é o benefício sistemático dado a membros de certos grupos sociais, que muitas vezes podem não se rever nesse grupo, mas que continuam a ter oportunidades devido a essa «pertença». A interseccionalidade refere-se ao facto de um indivíduo não pertencer em exclusivo a um grupo social, tendo várias identidades culturais, o que irá influenciar as suas oportunidades sociais e o seu percurso. As normas e normativas sociais estabelecem as relações hierárquicas entre grupos sociais e são regras de comportamentos expectáveis das pessoas em determinado contexto. As normas sociais são formas de garantir estatutos de privilégios às pessoas ou grupos e é devido às mesmas que também se reproduzem posições de desvantagem, de preconceito e de marginalização (Latour *et al*, 2018).

Com a evolução da *internet* e o aparecimento das redes sociais, verificou-se uma migração destes comportamentos para o mundo virtual, onde os mesmos são replicados a uma velocidade muito maior. Normalmente, quando um comentário de ódio é publicado, as normas e regulamentos das redes sociais atuam muito lentamente, dando primazia ao debate democrático e à liberdade de expressão. As redes sociais estão fabricadas para permitirem e reproduzirem conteúdos virais, ou seja, quanto mais normalizado for o discurso de ódio, maior será a tendência do mesmo continuar a ser generalizado e reproduzido pelas redes sociais (Latour *et al*, 2018).

Keen & Georgescu relacionam o discurso de ódio com a impunidade presente no mundo virtual, afirmando:

Com a sensação do anonimato, vem a sensação de impunidade: quem perpetua discurso de ódio pode estar consciente de que as suas ações são ilegais, injustas ou imorais, mas está convencido ou convencida de que nada lhes irá acontecer. A impunidade também é um mito porque o discurso de ódio pode originar acusações criminais (...). (Keen & Georgescu, 2016, p.150).

Além do uso individualizado que os utilizadores da *internet* dão ao discurso de ódio, recentemente, tem sido uma das armas utilizadas por partidos políticos, por exemplo nas eleições presidenciais nos Estados Unidos da América em 2016, no Brasil em 2018 e também na campanha do *Brexit*. O discurso de ódio percorre as redes sociais, *sites* e fóruns, pretendendo atingir utilizadores através de interações que mais tarde se transformam em falsas informações, criadas para gerar raiva e revolta, ofuscando e atacando o processo democrático. Estas modificações nas relações provocam um crescimento da intolerância e do ódio, principalmente contra minorias étnicas, raciais, religiosas, políticas e de género (Lucena, 2019).

Um dos principais desafios relativamente ao discurso de ódio é o enquadramento legal e a regulamentação, que não só difere de país para país, como também está dependente das propostas dos partidos políticos e do governo, assim como da posterior aprovação, dificultando e atrasando o processo, como passamos a demonstrar.

3.3. Enquadramento legal e regulamentação

Do ponto de vista legal, o discurso de ódio:

(...) abarca desde a) tipos de expressão que são proibidos pela legislação internacional e alvo de punição através de medidas criminais (isto é, formas mais severas de discurso de ódio, que incitam nomeada e diretamente a violações da lei penal internacional e cuja proibição tem como objetivo prevenir danos excepcionais e irreversíveis), b) formas de expressão que podem ser proibidas, dependendo da existência de um conjunto de variáveis como o contexto, a intenção, o estatuto do locutor ou a probabilidade (...) e que podem ser objeto de punição através de sanções civis e administrativas, até c) modos de expressão que não são alvo de sanções civis ou criminais, mas que são condenáveis, da possibilidade de discriminação e estereotipização negativa de minorias. (McGonagle *et al* in Silva *et al*, 2021, p.23).

Neves (2015) refere que o Conselho da Europa tem sido categórico em defender o combate ao discurso de ódio, considerando que os Estados têm a obrigação de legislar contra o mesmo e de encontrar soluções para conflitos entre este e a liberdade de expressão, assim como os demais direitos (Neves, 2015).

A União Europeia, através dos países membros e da sua representação, também tem tentado combater este fenómeno. Um dos exemplos é a Alemanha, que aprovou em 2017 legislação para combater as notícias falsas e o discurso de ódio, que consistia no compromisso do *Facebook*, do *Twitter* e do *Youtube* em excluir (num prazo de 24 horas) qualquer publicação que infringisse a lei alemã e, no caso do não cumprimento, as referidas empresas seriam obrigadas a pagar avultadas coimas. Outro exemplo é a França, que pretende aumentar a responsabilidade das empresas operadoras na *Internet*, aumentar a investigação e a monitorização das redes sociais, no contexto da desinformação, do discurso de ódio e dos crimes cibernéticos (Nandi, 2018).

Em 2019, foi publicado um relatório da Comissão Europeia Contra o Racismo e a Intolerância - ECRI (órgão independente de especialistas), que destaca as posições preocupantes adotadas por alguns países e partidos políticos extremistas e ultranacionalistas. A secretária geral do Conselho da Europa Marija Pejčinović Burić referiu:

Devemos impedir a disseminação da retórica tóxica de extremistas racistas, que atinge o cerne das nossas democracias. Os nossos Estados Membros devem trabalhar juntos contra a

crescente ameaça da direita, inclusive através da cooperação com a ECRI e fazer o melhor uso das suas recomendações. (Contacto, 2020).

A ECRI tem monitorizado problemas que envolvam casos de racismo, xenofobia, antissemitismo, intolerância e discriminação nos vários estados-membros, promovendo linhas orientadoras sobre a atuação dos países nas questões observadas.

Gagliardone *et al* observam a forma como o discurso de ódio é mencionado em documentos oficiais do direito internacional, referindo:

O discurso de ódio não é mencionado de forma explícita em vários documentos e tratados no âmbito do direito internacional dos direitos humanos, mas está presente de forma indireta em alguns dos seus princípios, sobretudo nos que se relacionam com a liberdade de expressão e a dignidade humana. (Gagliardone *et al in* Silva *et al*, 2021, p.24).

A *Declaração Universal dos Direitos Humanos*, aprovada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 1948, salvaguardou os Direitos Humanos em 30 artigos, servindo também como modelo para a elaboração de legislação internacional e nacional. Em Portugal, a Declaração só foi adotada em 1976, após a queda da ditadura e a revisão constitucional. Na Constituição da República Portuguesa os direitos à liberdade de expressão e a proteção contra a discriminação estão contempladas. Ao mesmo tempo, foram criados vários instrumentos internacionais e de carácter vinculativo, cujo intuito se centra nestas questões, bem como em repercussões concretas na identificação e na definição do discurso de ódio: A *Convenção para a Prevenção e Repressão do Crime de Genocídio*, adotada pelas Nações Unidas em 1948 e publicada por Portugal em 1998; A *Convenção Internacional sobre Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Racial*, aprovada pelas Nações Unidas e aceite por Portugal em 1965; o *Pacto Internacional sobre os Direitos Cívicos e Políticos* aprovada pelas Nações Unidas em 1966, em Portugal entrou em vigor em 1978 (Silva *et al*, 2021).

Patrocínio acredita que o direito à liberdade de expressão não é absoluto, ou seja, necessita de coligação com outros princípios igualmente consagrados para estar devidamente protegido, comparando:

Apesar dos esforços dos governos, organizações e plataformas, na tentativa de harmonizar a lei aplicável, será um bom exercício de reflexão analisar a legitimidade de monitorização de um comentário online postado por um cidadão espanhol, contra um cidadão nigeriano, que se encontra num barco chinês,

a utilizar uma rede social norte-americana e que foi reportado por um cidadão australiano. (Patrocínio, 2021, p.15-16).

Em Portugal, um dos artigos que, eventualmente, poderá proteger os cidadãos relativamente ao discurso de ódio é o artigo 13º «Princípio da Igualdade», da *Constituição da República Portuguesa*, que refere:

1. Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei. 2. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual (Constituição da República Portuguesa, 1976, p.23)

Também o artigo 240º do *Código Penal Português* poderá constituir um mecanismo de defesa dos cidadãos, criminalizando:

2 - Quem, publicamente, por qualquer meio destinado a divulgação, nomeadamente através da apologia, negação ou banalização grosseira de crimes de genocídio, guerra ou contra a paz e a humanidade: a) Provocar atos de violência contra pessoa ou grupo de pessoas por causa da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica; b) Difamar ou injuriar pessoa ou grupo de pessoas por causa da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica; c) Ameaçar pessoa ou grupo de pessoas por causa da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica; ou d) Incitar à violência ou ao ódio contra pessoa ou grupo de pessoas por causa da sua raça, cor, origem étnica ou nacional, ascendência, religião, sexo, orientação sexual, identidade de género ou deficiência física ou psíquica. (Ministério da Justiça, 1995).

Têm sido feitos esforços no sentido de elaborar legislação nacional e internacional que regule e criminalize o discurso de ódio, porém o facto de ser um conceito não universal e dependente de interpretação leva a que tal seja muito difícil. No entanto também têm sido elaboradas algumas respostas para combater o fenómeno, nomeadamente a aposta na educação para os direitos humanos e na literacia para a *internet*, como iremos ver no próximo capítulo.

CAPÍTULO IV – PERSPETIVAS DE COMBATE AO DISCURSO DE ÓDIO

4.1. Literacia na *Internet*

As empresas privadas que operam no mundo virtual estipulam regras e normas de utilização, porém a diversidade destes locais abre espaço, ao mesmo tempo para trocas de conhecimento e de informações, mas também para injúrias e atentados aos Direitos Humanos. Grizzle refere:

A história demonstrou que os excessos retóricos e os relatos históricos desequilibrados ou tendenciosos de certos acontecimentos em relação a qualquer grupo étnico, lugar, cultura ou religião podem dar origem a um clima de preconceito, discriminação e violência. São estes preconceitos, a discriminação e a violência que muitas vezes comprometem os direitos individuais ou a igualdade de direitos a todos – o direito às expressões culturais e religiosas, direito à segurança e à paz, direito à liberdade de expressão, direito à educação, o direito à informação, o direito de associar ou ligar. (Grizzle in Silva *et al*, 2021, p.114).

Os autores do manual *Referências*, Keen & Georgescu (2016), consideram que a *internet* é a principal fonte de informação e de socialização dos jovens europeus e, por isso, afirmam ser de grande importância que os seus utilizadores consigam compreender, analisar e avaliar o conteúdo explícito e implícito que consomem. Os autores afirmam que os aspetos e as competências que os jovens devem adquirir para estar alerta e conscientes relativamente a este perigo se inserem na literacia mediática, mais concretamente na literacia para a *internet* (Keen & Georgescu, 2016).

O Conselho da Europa destacou a necessidade da promoção de competências para a *internet* e para os meios de comunicação, afirmando que os estados membros devem desenvolver estratégias que protejam crianças e jovens contra conteúdos e comportamentos que possam causar danos, capacitando-os, ao mesmo tempo, para um melhor uso das tecnologias de informação e de comunicação, promovendo uma participação saudável nos mesmos (Latour *et al*, 2018).

Para Grizzle (2016), a literacia mediática e de informação “pode incentivar a celebração da conectividade entre culturas para combater o radicalismo e o extremismo, chamando a atenção para a necessidade de todos os cidadãos entenderem como,

enquanto indivíduos, num determinado contexto, retiram sentido das suas experiências” (Grizzle in Silva *et al*, 2021, p.115).

O combate ao discurso de ódio também se faz através da contextualização da informação, da visibilidade atual dos atos de discriminação, da consciência para os perigos e da promoção da tolerância, da visibilidade dada aos grupos e às comunidades marginalizadas, às minorias e através da consciencialização do papel dos *media* (Silva, 2019).

O manual *Alternativas* (Latour *et al*, 2018) enumera algumas ferramentas e técnicas de literacia na *internet* e nas redes sociais a adotar para uma utilização mais segura: aceder à informação; analisar a informação; analisar o formato e as contradições das plataformas das redes sociais. No que diz respeito ao acesso, as interações e os comportamentos definem e priorizam as informações que recebemos, ou seja, as plataformas digitais filtram as publicações que nos apresentam com base no nosso padrão comportamental e, ao termos noção destes processos, conseguimos perceber as nossas lacunas e necessidades informativas, bem como redefinir a estratégia de acesso à informação, através de diversas fontes. Em relação à análise da informação, um dos passos importantes é verificar a fonte e a origem das informações, assim é possível realizar uma análise às motivações das pessoas, dos grupos e/ou das organizações. Os autores do manual referem que a literacia relacionada com as redes sociais implica perceber o conteúdo partilhado nas plataformas digitais, bem como as próprias plataformas e o seu funcionamento. Por último, na análise às plataformas e ao funcionamento das mesmas, é importante reforçar que qualquer plataforma digital e/ou rede social se rege por “Termos e condições de utilização”, bem como “Normas de segurança”, ou seja, existem códigos de conduta e regulamentos que avaliam o comportamento dos utilizadores. Os regulamentos referentes ao discurso de ódio existem, mas na maioria dos casos, só são acionados quando existem denúncias e quando são encontradas expressões claras dirigidas a indivíduos ou grupos específicos. Nos casos considerados mais suaves existe uma restrição ou uma interdição na utilização das plataformas, em casos mais graves (como o *bullying*, a pornografia infantil e/ou ameaças de morte) existem mecanismos especiais das plataformas, mas também mecanismos judiciais e criminais (Latour *et al*, 2018).

4.2. Pedagogia e Educação para os Direitos Humanos

Keen & Georgescu (2016) consideram que os Direitos Humanos estão diretamente relacionados com o discurso de ódio, referindo que do ponto de vista legal podem ser utilizados como o exemplo a seguir ou para tentar criminalizar e/ou banir os discursos de ódio. Em relação à educação e pedagogia, os Direitos Humanos estabelecem uma compreensão e abordagem muito eficaz, não só para alertar para os problemas, como também para estabelecer um combate e uma resposta enquadrada aos mesmos (Keen & Georgescu, 2016).

Em vários países europeus, os crimes de ódio e o discurso de ódio podem ser alvo de processos judiciais e de acusações legais. É esperado dos governos democráticos que exista uma proteção aos cidadãos, proteção essa que englobe o ódio contra indivíduos ou grupos no mundo digital e que assegure a sua defesa contra os referidos crimes. Os autores afirmam que as ações legais também devem ter uma conotação dissuasora, utilizando “contranarrativas” que coloquem em causa a relevância social, levando ao cumprimento das leis e encorajando as vítimas e testemunhas a falar (Keen & Georgescu, 2016).

A Organização das Nações Unidas (ONU) desenvolveu vários tratados e projetos relacionados com esta temática, definindo que os governos têm obrigações em relação aos seus cidadãos. Os tratados mais importantes e que se tornaram uma referência nesta área são a Declaração Universal dos Direitos Humanos, o Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos, e o Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais. Os países europeus concordaram em proteger, cumprir e respeitar os direitos referidos na Carta Internacional de Direitos Humanos e também acordaram com vários tratados internacionais, incluindo a Convenção sobre os Direitos da Criança na ONU (Keen & Georgescu, 2016).

As entidades governamentais e as organizações europeias têm tomado medidas pedagógicas de combate ao fenómeno do discurso de ódio, recorrendo especialmente a campanhas para a promoção da educação para os Direitos Humanos. O *No Hate Speech Movement*, coordenado pelo Departamento da Juventude do Conselho da Europa, tem procurado mobilizar campanhas educativas contra o discurso de ódio no meio digital, tendo como principais objetivos: sensibilizar os jovens para o tema e alertar para os

perigos que correm; promover a educação sobre os meios digitais de comunicação e sobre a *internet*; apoiar os jovens ativistas pelos Direitos Humanos através de meios *online* e *offline*; reduzir as narrativas de aceitação e de aprovação do discurso de ódio; mobilizar e formar jovens ativistas pelos Direitos Humanos; monitorizar o discurso de ódio *online* e desenvolver ferramentas de respostas eficazes e construtivas; apoiar e demonstrar solidariedade com as pessoas e com os grupos alvos do discurso de ódio *online*; desenvolver campanhas para promover políticas europeias de combate ao discurso de ódio e estimular a participação dos jovens na cidadania e no ativismo *online* (Nandi, 2018).

Foram redigidas várias publicações e vários manuais relacionados ao *No Hate Speech Movement*, nomeadamente: *Bookmark/Connexions*⁷, um manual de combate ao discurso de ódio baseado na educação para os Direitos Humanos; *WE CAN!/Alternatives*⁸, um manual que apresenta ferramentas comunicacionais e educacionais para o combate a este flagelo, através da elaboração de narrativas e contra narrativas; *Manual on hate speech*⁹, um manual sobre a diferença entre a liberdade de expressão e o discurso de ódio, com exemplos práticos, legislação e leis internacionais; *The End of the Beginning*¹⁰, um relatório sobre a evolução e o *follow-up* do *The No Hate Speech Movement*, durante a Conferência de Estrasburgo; *The Conference of the No Hate Speech Movement*¹¹, um documento acerca de medidas de mobilização, planeamento e de estabelecimento de contactos para a efetivação da campanha e do movimento *The No Hate Speech Movement*.

Existem outras publicações¹², focadas na educação para os Direitos Humanos, para o segmento dos jovens: *Compass*¹³; *Compasito*¹⁴; *All Different – All Equal*¹⁵, com ideias e recursos para uma educação intercultural com jovens e jovens adultos;

⁷ Fonte: <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/bookmarks-connexions>

⁸ Fonte: <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/we-can-alternatives1>

⁹ Fonte: http://icm.sk/subory/Manual_on_hate_speech.pdf

¹⁰ Fonte: https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/compendium/-/asset_publisher/PyHuON7WYezs/content/evaluation-and-follow-up-conference-of-the-no-hate-speech-movement

¹¹ Fonte: <https://rm.coe.int/09000016809943e2>

¹² Fonte: <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/other-educational-resources1>

¹³ Fonte: <https://www.coe.int/en/web/compass>

¹⁴ Fonte: <http://www.eycb.coe.int/compasito/>

¹⁵ Fonte: <https://rm.coe.int/1680700aac>

*Mirrors*¹⁶, um manual de combate ao ódio contra a comunidade cigana; *Gender Matters*¹⁷, um manual sobre a violência baseada no género.

Outra das ações realizadas diz respeito ao desenvolvimento de um pequeno filme “*Ce qui vous regarde... No Hate*”¹⁸, que procura sensibilizar os mais jovens para o ódio nas plataformas digitais e para o *cyberbullying*. Assim como *WediActivists*¹⁹, um jogo de tabuleiro para educar as crianças acerca do discurso de ódio, da discriminação e da cidadania digital.

A ECRI também aborda o tema na sua Recomendação Política Nº6²⁰, relacionando-o com a luta contra a difusão de ódio e de material racista, xenófobo e antisemita, acompanhando a questão através da monitorização dos países europeus e de relatórios temáticos. Assim, podemos observar que estes organismos têm demonstrado uma preocupação crescente em educar os cidadãos, especialmente os jovens, para o discurso de ódio, bem como em combater o mesmo.

O Departamento Anti Discriminação também é um órgão do Conselho da Europa, responsável pela elaboração de políticas, pela monitorização e educação para a discriminação, discurso de ódio e para fortalecer e criar sociedades mais inclusivas.

O Conselho da Europa também trata outros temas: discriminação na área da educação, desporto, igualdade de género, orientação sexual, identidade de género e monitorização de *internet* e dos *media*²¹.

Atualmente, o discurso de ódio está muito presente no mundo *online*, sendo responsável pelo abalo no sistema democrático e nas relações interpessoais. É necessária uma intervenção estrutural, não só ao nível da elaboração de legislação que sirva e proteja convenientemente os cidadãos, bem como pela maior monitorização das plataformas responsáveis pelas redes sociais e através da educação da sociedade (especialmente dos jovens, os maiores utilizadores) para os Direitos Humanos.

¹⁶ Fonte: <https://www.coe.int/en/web/youth-roma/mirrors>

¹⁷ Fonte: <https://rm.coe.int/09000016809f8342>

¹⁸ Fonte: https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/publications-on-hate-speech#37116722_37119749_True

¹⁹ Fonte: <http://www.duventdanslescordes.be/projets/wediactivists>

²⁰ Fonte: <https://rm.coe.int/ecri-general-policy-recommendation-no-6-on-combating-the-dissemination/16808b5a8d>

²¹ Fonte: <https://www.coe.int/en/web/no-hate-campaign/coe-work-on-hate-speech>

CAPÍTULO V - METODOLOGIA

Ao discutir e escolher uma metodologia de pesquisa é essencial ter em consideração todas as informações acerca do objeto de estudo, bem como o que se espera descobrir com a pesquisa. A pesquisa é necessária quando não se “dispõe de informação suficiente para responder ao problema – questões de partida, ou então quando a informação disponível está num estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema” (Realinho, 2021, p.39).

Gil referiu que as pesquisas podem ser classificadas da seguinte forma:

(...) em dois grandes grupos: razões de ordem intelectual e razões de ordem prática. As primeiras decorrem do desejo de conhecer pela própria satisfação de conhecer. As últimas decorrem do desejo de conhecer com vistas a fazer algo de maneira mais eficiente ou eficaz. (Gil, 2002, p.17).

Gil (2002) relaciona o investigador com o objeto de estudo que o mesmo delimita, referindo que fatores como o interesse e a vontade de modificar certos pressupostos e aspetos da sociedade são, muitas vezes, o motor da pesquisa, exemplificando “o pesquisador é contrário à segregação racial e por isso mesmo vê-se inclinado a investigar sobre esse assunto” (Gil, 2002, p.26).

Podemos agrupar as pesquisas em três grupos, dependendo do objeto e dos objetivos de estudo, sendo elas pesquisa exploratória, pesquisa descritiva ou pesquisa explicativa. A primeira caracteriza-se pela importância numa investigação, como apontam Cervo e Bervian (1996), pois trata-se do primeiro passo deste processo, que irá ajudar a elaborar a pergunta de partida e a estabelecer objetivos de estudo, bem como alargar o leque temático (Fernandes & Gomes, 2003).

As pesquisas descritivas têm o objetivo de transmitir características de certas populações e estabelecer relações entre variáveis. Estas pesquisas caracterizam-se pela solicitação de informação a um grupo de indivíduos sobre um problema e que, posteriormente será analisado de forma quantitativa para se obter um resultado sobre os dados recolhidos (Gil, 2002).

Assis (2013) refere que as pesquisas descritivas e exploratórias têm o objetivo de observar, registar, analisar, classificar e interpretar dados sem qualquer interveniência

do investigador. Nesta categoria inserem-se muitas das pesquisas desenvolvidas nas áreas das ciências humanas e sociais, cujo principal método de recolha de dados é a observação sistemática e os questionários (Assis, 2013).

A fase exploratória inclui a análise quantitativa de resultados que assume várias características: requer imparcialidade; depende das generalizações da recolha; procura estabelecer relações causa/efeito; constrói contextos e lida com a quantidade de números como dados primários; incentiva o estudo de grandes amostras; utiliza análise estatística, promovendo a veracidade (Fernandes & Gomes, 2003).

Relativamente ao tipo de análise de dados, existem duas opções: análise qualitativa e quantitativa. Relativamente à investigação de índole qualitativa, os dados recolhidos não só procuram calcular um tema, como também descrevê-lo. Este tipo de pesquisa é menos estruturada e procura aprofundar um tema com o intuito de recolher informações sobre atitudes, comportamentos, pontos de vista e motivações das pessoas, o que posteriormente também irá influenciar e dificultar a análise dos respetivos dados. Em relação à investigação quantitativa, esta procura responder a questões concretas, com dados factuais e fundamentados – números, que são estruturados e quantificáveis estatisticamente, o que facilita a sua análise.

No presente estudo iremos proceder a uma análise qualitativa, com o intuito de compreender quais as perceções dos cerca de 100 estudantes das Licenciaturas do Instituto Politécnico de Portalegre, que compõem a amostra, relativamente ao discurso de ódio, bem como analisar de forma quantitativa as suas respostas, observando a influência de determinadas variantes.

O estudo procura corresponder a vários objetivos, alguns referidos de forma geral ao longo da Introdução, assim como objetivos específicos: confirmar ou negar a pergunta de partida; observar o comportamento da amostra em relação às várias variáveis; verificar se os resultados do questionário correspondem e confirmam os conceitos e o conteúdo apresentado na revisão bibliográfica; comprovar o «estado da arte» no que toca ao discurso de ódio. Para tal, e como referido anteriormente, foi necessário recorrer a técnicas de observação indireta, nomeadamente o questionário, que pretende observar características dos inquiridos (idade, género, instituição que frequenta, etc) e analisar respostas a perguntas mais direcionadas ao tema central. É através destas questões que iremos verificar e responder à pergunta de partida.

5.1. Observação Indireta – Inquérito por Questionário

A observação implica delimitações espaciais, sociais e temporais precisas do campo das análises empíricas que se pretendem efetuar. Esta técnica divide-se em dois grandes grupos: observação direta, que posteriormente pode ser participante ou não participante e a observação indireta.

Com a observação direta as informações são recolhidas direta e presencialmente pelo investigador, que consegue observar e captar os comportamentos e linguagem corporal dos participantes, sem qualquer mediação. Esta técnica, como referido anteriormente, divide-se em observação participante onde o investigador pretende observar o objeto de estudo por um longo período de tempo, inserindo-se na comunidade e participando no seu quotidiano; e observação não participante, em que o investigador não se envolve diretamente, observando do «exterior» (Correia, 2009).

A técnica de observação selecionada para a realização deste estudo é a observação indireta, que se define pela intervenção da amostra na produção da informação, bem como pela procura indireta da informação, através de uma ferramenta de recolha de dados, eleita pelo investigador. No caso deste estudo a ferramenta selecionada foi o inquérito por questionário, presente no Anexo 1. O inquérito visa avaliar as características sociodemográficas dos participantes, através de variantes como género, a idade, a cidade onde reside, a instituição que frequenta, bem como relacionar as mesmas com questões direcionadas para o tema do discurso de ódio, da liberdade de expressão, das redes sociais e de restantes indicadores.

Ao recolher dados é necessário ter presente o universo e a amostra do estudo, ou seja, tem que se perceber que a população deve ser selecionada de acordo com as características e com os elementos necessários para o objeto de estudo. Podemos definir «amostra» como um subconjunto do universo (Marconi & Lakatos *in* Realinho, 2021).

A amostra foi selecionada de forma a corresponder a certos parâmetros: composta na totalidade por estudantes de cursos de Licenciatura do Instituto Politécnico de Portalegre; residentes em Portugal, ainda que existam casos de inquiridos naturais de outros países. A amostragem é não probabilística, pois a característica prioritária para a sua recolha foi a acessibilidade. É referido como um processo em cadeia, segundo

Etikan (2016), pois os inquiridos vão partilhando o questionário uns com os outros (Etikan, 2016 in Realinho, 2021).

Devido ao tema do estudo o questionário corresponde ao tipo misto, da tipologia de Hill & Hill²² (2008), contemplando perguntas abertas e fechadas e utilizado para obter informações qualitativas, complementado com informações quantitativas, como referido anteriormente.

O questionário foi dividido em três partes, na primeira constam variáveis sociodemográficas, como o género, a idade, o local de residência, a instituição e o curso que frequenta, entre outros. Na segunda parte encontram-se questões mais vocacionadas para o objeto de estudo, com o intuito de compreender qual a perceção dos participantes relativamente a temas como o acesso livre à *internet*, as redes sociais, o conceito do discurso de ódio, a liberdade de expressão, etc. Numa terceira parte optou-se por realizar 6 perguntas de avaliação de escala.

Assim, é composto por 36 questões: 14 perguntas abertas; 8 perguntas fechadas; 8 perguntas de escolha múltipla e 6 perguntas de Escala de *Likert*. A Escala de *Likert* foi criada por Rensis Likert²³, introduzida nos anos 30 e nasceu devido à necessidade de simplificar a técnica de escalonamento. Este método está muito presente na investigação, especialmente nas áreas da psicologia, sociologia, ciência política e *marketing*, correspondendo à medição indireta de uma característica em cada item de um questionário. Em seguida e, dependendo da amostragem, a possibilidade de erro torna-se reduzida e a resposta média converte-se na conclusão mais consensual da característica em análise, ou seja, o facto de existir uma distribuição de probabilidades de resposta transforma essa distribuição num valor médio quantificável (Realinho, 2021).

Outro ponto do estudo incide sobre a noção de «perceção», que Lent (2001) traduziu na “capacidade de integrar e associar as informações sensoriais à memória de modo a formar conceitos sobre o mundo, e sobre nós, orientando o nosso comportamento” (Lent, 2001 in Realinho, 2021, p.41).

²² Fonte: Santos, J. R., & Henriques, S. (2021). Inquérito por questionário: contributos de conceção e utilização em contextos educativos. Universidade Aberta. (*eUAb. Documentos UAb*).

²³ Rensis Likert (1903-1981) foi um investigador das ciências sociais, responsável pelo desenvolvimento de uma escala de cálculo de atitudes e o primeiro a introduzir o conceito de gestão participativa. Fonte: <https://www.britannica.com/topic/Likert-Scale>

O questionário foi elaborado através do formato *Google Forms*, difundido através das redes sociais; nomeadamente no *Instagram* e no *Twitter*; através de e-mails institucionais, com a colaboração especial do Gabinete de Comunicação e dos coordenadores de curso das Licenciaturas do Instituto Politécnico de Portalegre; bem como por grupos privados de estudantes. Foi aplicado entre 4 de julho de 2022 e 1 de outubro de 2022, com um período de tempo mais extenso do que o esperado inicialmente, devido à interrupção para férias dos estudantes. Solicitou-se aos participantes sinceridade e transparência, garantindo a sua confidencialidade e o seu consentimento, garantindo, ao mesmo tempo, o compromisso no cuidado do tratamento de dados, bem como na análise dos mesmos.

5.2. Técnica de análise de dados - Análise de Conteúdo

Bardin definiu análise de conteúdo como:

(..) um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, por procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. (Bardin, 1977, p.42).

Para ser excelente, a análise de conteúdo deve seguir 6 pressupostos: deve basear-se no método científico; necessita de possuir uma unidade de análise, de recolha ou ambas; é de carácter quantitativo; as informações devem ser factuais e verificadas; precisa de ser aplicável a todos os contextos e deve ter todas as informações disponíveis para que o conteúdo possa ser devidamente analisado (Neuendorf, 2002 *in* Sampaio & Lycarião, 2021).

Assim, o objetivo da análise de conteúdo é descrever situações, mas também interpretar o que se diz, como refere Henriques:

operações de descrição os fenómenos (nível descritivo), descobrir as suas covariações ou associações (nível correlacional e grosso modo objetivo da análise categorial) e descobrir relações de causalidade / de interpretação das dinâmicas sociais em estudo (nível interpretativo e grosso modo correspondente à análise tipológica). (Henriques, 2014, p.4).

Krippendorff (2004) evidencia que a técnica de análise de conteúdo pode ser utilizada para “fazer extrapolações, estabelecer tendências, compreender padrões e avaliar diferenças”, ou seja, através desta técnica podemos identificar e avaliar situações de várias circunstâncias, julgar e analisar problemas que procuramos compreender e/ou resolver (Krippendorff, 2004 *in* Sampaio & Lycarião, 2021).

Quando esta técnica é selecionada, cabe ao investigador recolher os dados brutos e trabalhá-los de forma adequada, servindo o objeto de estudo e obedecendo ao rigor científico. Vergara (2005) considera que a técnica de análise de conteúdo trabalha dados recolhidos, pretendendo identificar o significado dos mesmos, existindo a necessidade de decodificar as mensagens. Para tal, o investigador pode utilizar vários procedimentos e ferramentas, com o intuito de identificar o material, que pode passar

por uma análise léxica e linguística, análise de categorias, análise de enunciação e análise de citações (Mozzato & Grzybovski, 2011).

Quando se fala em decodificar, pretende-se resumir e filtrar os dados, de acordo com os objetivos do estudo e com os interesses da pesquisa. Assim, os códigos são rótulos que se utilizam para registrar conteúdo, classificar dados e quantificar resultados. Esses códigos não podem, porém, ser aplicados sob lógicas, perspectivas e leituras diferentes. É necessário que a codificação seja rigorosa, seguindo instruções e pressupostos científicos, a sua aplicação está sujeita à aplicação uniforme (Sampaio & Lycarião, 2021).

Este método foi utilizado na elaboração do estudo, pois observámos que as 5 perguntas de resposta aberta e longa, elementares para a pesquisa, permitiam uma dispersão maior, tornando-se muito difíceis de quantificar e de analisar através de outros métodos. Como tal, procedeu-se à leitura de todas as respostas das referidas perguntas e criou-se uma tabela de observação, presente no Anexo 2. Para cada questão, foram elaborados critérios (por exemplo, concordância com a afirmação, justificação, diferenciação, etc.) e dentro dos mesmos apuraram-se categorias e a frequência das mesmas nos inquiridos.

CAPÍTULO VI - ANÁLISE DE RESULTADOS

6.1. Análise de Dados

6.1.1. Caracterização da Amostra

O presente capítulo tem o objetivo de apresentar e analisar os dados obtidos com o questionário. Iremos analisar variantes sociodemográficas: o género, a idade, o estado civil, a nacionalidade, a cidade onde vive, a instituição, o curso e o ano que frequenta.

Posteriormente serão analisadas respostas relativamente ao objeto de estudo, nomeadamente a 2ª secção e a 3ª secção do questionário. A 2ª secção conta com perguntas mais direcionadas ao tema central, porém as perguntas presentes na Análise de Conteúdo serão analisadas a fundo numa fase posterior. Em relação à 3ª secção do questionário, iremos observar o resultado das respostas às 6 perguntas de avaliação da escala de *Likert*.

A amostra é composta por 100 inquiridos respondidos e válidos, como comprovado no Anexo 3, i. No que diz respeito à idade, a média de idade dos inquiridos situa-se aproximadamente nos 24 anos, sendo que 73% da amostra tem até 24 anos. A moda é de 20 anos e a idade mínima dos inquiridos situa-se nos 18 anos e a idade máxima nos 50 anos, como se pode ver no Anexo 3, ii.

Em relação ao género, é composto, na sua maioria pelo género feminino, ou seja, 67% (67 inquiridos), sendo que o género masculino corresponde a 32% (32 inquiridos) e Não-Binário corresponde a 1% (1 inquirido), presente no Anexo 3, iii.

No que diz respeito ao Estado civil, a grande parte da amostra é constituída por solteiros, com 68 inquiridos a pertencer a esta categoria, enquanto 23 pessoas estão numa relação (sem viver junto), 4 são casados e 5 vivem numa união de facto, como se pode observar no Anexo 3, iv.

Relativamente à Nacionalidade, cerca de 93% da amostra (93 inquiridos) é de nacionalidade Portuguesa, 3 são de nacionalidade Brasileira, 2 são de nacionalidade Guineense, 1 tem dupla nacionalidade: Portuguesa e Cabo-verdiana e também 1 outra pessoa tem dupla nacionalidade: Portuguesa e Francesa, como demonstra o gráfico presente no Anexo 3, v.

A variável Cidade onde vive conta com cerca de 34% dos inquiridos a residir na cidade de Portalegre, 8% na cidade de Elvas e 8% em Lisboa, o que corresponde a 50% da Amostra, como se pode ver no Anexo 3, vi.

Em relação à Instituição que frequenta, a maior parte da amostra pertence à Escola Superior de Saúde (ESS), com 36% (36 inquiridos), depois encontramos a Escola Superior de Educação e Ciências Sociais (ESECS), que conta com 30 inquiridos, 8 inquiridos pertencem à Escola Superior Agrária de Elvas (ESAE) e 26 são da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), como se pode observar no Anexo 3, vii.

Relativamente à variável Curso que frequenta, foram apurados os seguintes dados: 1% pertence a Agronomia; 2% a Administração de Publicidade e *Marketing* (APM); 5% a Design de Animação e Multimédia (DAM); 2% a Design de Comunicação; 3% a Educação Social; 32% a Enfermagem; 7% a Enfermagem Veterinária; 1% a Engenharia Informática; 16% a Gestão; 4% a Higiene Oral; 7% a Jornalismo e Comunicação; 10% a Serviço Social e 10% a Turismo, como está presente no Anexo 3, viii.

Por último, no que toca à análise aos dados sociodemográficos, existe a variável Ano curricular, onde 23% da amostra (23 inquiridos) pertence ao 1º ano, 25 inquiridos pertencem ao 2º ano, 42 estão no 3º ano e 10 pertencem ao 4º ano, como comprova o Anexo 3, ix.

A primeira pergunta da 2ª secção do questionário «1. Tem computador pessoal com acesso à *internet*?», de resposta fechada, pretende perceber se todos os inquiridos têm acesso à *internet*, uma variável fulcral para observar e identificar casos de discurso de ódio. Em relação aos resultados, apurou-se que 99% da amostra (99 inquiridos) responderam positivamente, enquanto 1% (1 inquirido) respondeu de forma negativa, como demonstra o Anexo 4, 1.

A segunda pergunta «2. Considera que o acesso livre à *internet* beneficia a sociedade? Justifique a sua resposta», é de resposta longa e pertence à grelha de Análise de Conteúdo, que iremos examinar numa fase posterior.

No que diz respeito à terceira pergunta «3. Tem redes sociais? Se Sim quais?» procedemos numa primeira fase à contabilização das respostas “Sim” e “Não”, chegando à conclusão que 99% dos inquiridos têm redes sociais. Em relação à segunda

fase, contabilizámos as redes sociais mais referidas, observando que 33% dos inquiridos têm *Instagram*, 29% tem *Facebook*, 20% tem *Twitter*, 8% tem *TikTok*, 5% tem *Snapchat*, 3% tem *Youtube* e 2% *LinkedIn*, como se pode comprovar no Anexo 4, ii.

A quarta pergunta «4. Com que intuito utiliza as redes sociais?», procura que os inquiridos selecionem as opções que consideram melhores e/ou mais válidas. As categorias mais importantes são “Socializar”, escolhida por 17% dos inquiridos, “Acesso a notícias nacionais e internacionais”, selecionada por 12% da amostra e “Estabelecer contactos profissionais”, eleita por 6% da amostra, como se pode ver no Anexo 4, iii.

Relativamente à quinta pergunta «5. Já ouviu falar de discurso de ódio?», uma das questões estruturantes neste estudo e que pretende aferir se existe um conhecimento prévio acerca do tema. Assim, 80% da amostra (80 inquiridos) respondeu de forma positiva, enquanto 20% respondeu negativamente, como confere o gráfico no Anexo 4, iv.

A sexta pergunta «6. Conhece o conceito de discurso de ódio?», pretende verificar se os inquiridos conhecem o conceito, segundo pressupostos de senso comum. Assim, 73% da amostra (73 inquiridos) respondeu “Sim” e 27% responde “Não”, conforme demonstra o Anexo 4, v.

As perguntas 7 e 8 do questionário, fazem parte da grelha de Análise de Estudo que, como referido anteriormente, iremos observar numa fase seguinte.

Em relação à nona pergunta «9. Já observou casos de discurso de ódio nas redes sociais?», esta procura aferir se os inquiridos, enquanto utilizadores das redes sociais, já observaram casos reais de discurso de ódio, ao qual 87% da amostra (87 inquiridos) respondeu “Sim” e 13% respondeu “Não”, como se observa no Anexo 4, vi.

A seguinte pergunta «9.1. Em que redes sociais?», pretende que os inquiridos que responderam afirmativamente à questão anterior refiram em que redes sociais identificaram casos de discurso de ódio. Desta forma, 33% responderam *Instagram*, 31% afirmaram *Facebook*, 27% apontaram *Twitter*, 5% responderam *TikTok* e 4% afirmaram *Youtube*, presente no Anexo 4, vii.

Em relação à questão «9.2. Nos casos observados identificou autores coletivos (grupos/organizações) ou pessoas singulares (contas pessoais e individuais)?», 44% dos inquiridos responderam “Pessoas singulares” e 43% responderam “Ambos”, como demonstra o Anexo 4, viii.

A pergunta «9.3. Já foi vítima de discurso de ódio», crucial para o objeto de estudo, pretende aferir e quantificar quantos inquiridos foram vítimas de discurso de ódio. Chegámos à conclusão de que 14% da amostra (14 inquiridos) referiu já ter sido vítima de discurso de ódio, enquanto 86% referiram que nunca foram vítimas, comprovado pelo Anexo 4, ix.

No que diz respeito à próxima pergunta «9.4. Em que redes sociais?», exclusiva para quem respondeu de forma positiva anteriormente, tem o objetivo de cruzar informação com questões anteriores e apurou-se que 40% (6 inquiridos) referiu o *Instagram*, 40% (6 inquiridos) referiu o *Twitter* e 20% (3 inquiridos) apontou o *Facebook*, como se pode observar no Anexo 4, x.

A questão «9.5. Que categoria de discurso de ódio englobou o caso de que foi vítima?», procura que os inquiridos que responderam de forma positiva anteriormente, refiram que tipo de discurso de ódio sofreram. De ressaltar que as categorias foram selecionadas segundo pressupostos de Latour *et al* (2018) e Keen & Georgescu (2016). Acerca das respostas, 37% (7 inquiridos) referiu ter sido alvo de Homofobia, 21% (4 inquiridos) de Intolerância Religiosa, 16% (3 inquiridos) de Sexismo, 11% (2 inquiridos) de Ódio Racial, 5% (1 inquirido) de Ódio Étnico, 5% (1 inquirido) de Xenofobia e outros 5% (1 inquirido) de Intolerância Política, conforme se pode observar no Anexo 4, xi.

Relativamente à pergunta «9.6. No caso em que foi vítima tratou-se de autores coletivos (grupos/organizações) ou de pessoas singulares (contas pessoais e individuais)?», à qual 71% (10 inquiridos) respondeu que se trataram de “Pessoas Singulares” e 29% (4 inquiridos) respondeu que se trataram de “Ambos”, sendo que ninguém selecionou a opção “Autores coletivos”, como se demonstra no gráfico do Anexo 4, xii.

A questão «9.7. Denunciou o caso à rede social em que foi vítima?», procura entender se os inquiridos denunciaram o conteúdo ou as contas através das quais foram

vítimas de discurso de ódio. Nesse sentido, 71% (7 inquiridos) referiu “Não” e 29% (4 inquiridos) respondeu “Sim”, segundo os dados no gráfico do Anexo 4, xiii.

Em relação à pergunta «9.8. Denunciou o caso de que foi vítima à Polícia?», que procura observar se os inquiridos avançaram para outro tipo de métodos que não apenas denunciar às redes sociais, 100% (14 inquiridos) respondeu “Não”, como se pode ver no Anexo 4, xiv.

A questão «9.9. A queixa avançou judicialmente?» pretende aferir se os inquiridos avançaram para Tribunal e, como se observou na questão anterior 100% (14 inquiridos) referiu “Não”, como está presente no Anexo 4, xv.

As perguntas 10 e 11 do questionário, fazem parte da grelha de Análise de Estudo que, como referido anteriormente, iremos observar posteriormente.

Relativamente à pergunta «12. De que forma se pode combater o discurso de ódio?», foram criadas respostas de escolha múltipla, para que os inquiridos possam seleccionar as opções que consideram melhores e/ou mais válidas. Como tal, 20% da amostra escolheu a opção “Educar as pessoas para o problema, através dos Direitos Humanos”; 20% apontou “Educar para o multiculturalismo”; 17% seleccionou “Maior punição das redes sociais”; 15% referiu “Promover o conhecimento para a internet e para as redes sociais” e 13% escolheu “Criação de leis mais específicas”, como se demonstra no gráfico do Anexo 4, xvi.

Por último, a pergunta «13. Conhece alguma destas iniciativas?», onde os inquiridos podem escolher várias opções de projetos e movimentos de combate ao discurso de ódio que circularam pelas redes sociais e pelas televisões. Assim, a maioria, 71% escolheu a opção “Nenhuma”, enquanto 14% seleccionaram a opção “Movimento contra o discurso de ódio”, 8% escolheram a opção “Projeto Eu jogo pelos Direitos Humanos” e 7% indicaram a opção “Campanha #DarAVoltaAoTexto”, como demonstra o Anexo 4, xvii.

A terceira e última parte do questionário diz respeito à secção da escala de avaliação, que parte de pressupostos definidos por *Likert* (Realinho, 2021), como referido anteriormente. A primeira afirmação «1. Avalie a importância de reconhecer o problema do discurso de ódio», procura perceber qual a posição dos inquiridos e que grau de importância atribuem à mesma. Assim, a maioria, 81% da amostra (81 dos

inquiridos) respondeu “Muito Importante”, 13 inquiridos selecionaram a categoria “Importante”, 5 escolheram a opção “Indiferente” e 1 apontou a opção “Nada Importante”, não se registrando respostas na categoria “Pouco Importante”, como demonstra o gráfico do Anexo 5, i.

A segunda frase «2. Avalie a importância de tornar o conceito do discurso de ódio mais presente», procura que os inquiridos refiram qual o grau de importância que atribuem a tornar o conceito do discurso de ódio mais presente, seja através de campanhas publicitárias, de movimentos cívicos, de projetos e atividades escolares, entre outros. Desta forma, a maioria, 87% da amostra (87 inquiridos) atribuiu a categoria “Muito Importante”, 11% escolheu a opção “Importante”, 4% selecionou a categoria “Indiferente” e 1% escolheu a opção “Nada Importante”, não se registrando respostas na opção “Pouco Importante”, conforme demonstra o Anexo 5, ii.

A terceira afirmação «3. Avalie a importância de distinguir corretamente a liberdade de expressão e o discurso de ódio», pretende estabelecer uma ponte com questões anteriores e entender qual a posição dos inquiridos relativamente à importância de distinguir os dois conceitos. Assim, 91% da amostra (91 pessoas) selecionou a opção “Muito Importante”, 6 inquiridos escolheram a categoria “Importante”, 1 inquirido escolheu a opção “Indiferente” e 2 inquiridos escolheram a categoria “Nada Importante”, sendo que ninguém selecionou a opção “Pouco Importante”, como está presente no Anexo 5, iii.

A quarta questão «4. Avalie a importância do combate ao discurso de ódio nas redes sociais», procura perceber o grau de importância que os inquiridos atribuem ao combate ao fenómeno do discurso de ódio nas redes sociais, pois irá demonstrar até que ponto consideram este tema suficientemente significativo e necessário de se combater. Assim, 86% da amostra (86 inquiridos) selecionaram a opção “Muito Importante”, 9 inquiridos escolheram a possibilidade “Importante”, 4 inquiridos optaram pela categoria “Indiferente” e 1 inquirido escolheu a possibilidade “Nada Importante”, não se registrando a seleção da opção “Pouco Importante”, como comprova o Anexo 5, iv.

A quinta afirmação «5. Avalie a importância que o governo e os partidos políticos atribuem ao combate ao discurso de ódio», pretende que os inquiridos avaliem a ação do governo e dos partidos políticos, referindo que grau de importância os mesmos atribuem ao combate ao discurso de ódio. Desta forma, 35% da amostra (35

inquiridos) selecionaram a hipótese “Muito Importante”, 17 inquiridos escolheram a opção “Importante”, 25 inquiridos optaram pela opção “Indiferente”, 15 inquiridos escolheram a possibilidade “Pouco Importante” e 8 inquiridos selecionaram a opção “Nada Importante”, como se pode observar no Anexo 5, v.

A sexta e última afirmação «6. Avalie a importância que os organismos europeus (Comissão Europeia, Conselho da Europa) atribuem ao combate ao discurso de ódio», pretende perceber o qual a opinião dos inquiridos relativamente a organismos europeus, ou seja, se os inquiridos consideram que a ação dos mesmos é eficaz e sentida, dependendo dos graus de importância. Assim, 32% da amostra (32 inquiridos) selecionou a opção “Muito Importante”, 24 inquiridos escolheram a hipótese “Importante”, 32 inquiridos apontaram a possibilidade “Indiferente”, 9 inquiridos escolheram a categoria “Pouco Importante” e 3 inquiridos selecionaram a opção “Nada Importante”, como se comprova com o gráfico do Anexo 5, vi.

6.2. Análise de Conteúdo

Em relação às perguntas que fazem parte da grelha de observação da Análise de Conteúdo, presente no Anexo 2, foram selecionadas devido às características das próprias questões, ou seja, perguntas abertas e de resposta longa, que permitem muita dispersão dos inquiridos, bem como respostas com bastante conteúdo. Dessa forma, foi necessário desenvolver critérios de interpretação para, posteriormente, criar categorias para o teor das respostas do questionário, assim como contabilizar as mesmas.

A primeira questão «2. Considera que o acesso livre à *internet* beneficia a sociedade? Justifique a sua resposta», o objetivo passa por perceber se os participantes consideram o acesso livre à *internet* (leia-se sem quaisquer restrições) benéfico para a sociedade em geral, assim como observar quais as suas justificações. Com esta questão procura-se que os inquiridos refiram se concordam ou não que o acesso sem restrições continue a existir, pois como vimos anteriormente as próprias plataformas digitais avaliam e reproduzem o comportamento dos seus utilizadores, ou seja, quanto mais inflamação e agravamento do discurso existir, mais este se torna banal e “aceitável”. A pergunta também pretende que os participantes refiram e apontem situações, tanto positivas, como negativas, que sustentem as suas opiniões.

Assim, foram utilizados dois critérios para examinar esta questão: «Concordância com a afirmação» e «Justificação». Em relação ao primeiro critério, foram selecionadas as categorias, procedendo-se à contabilização dos inquiridos nas respetivas: 86% da amostra (86 inquiridos) responderam “Sim”, 2 inquiridos responderam “Não” e 12 responderam “Inconclusivo”. No que diz respeito ao segundo critério, quantificaram-se as justificações dos inquiridos, contabilizando-as nas categorias a que mais se assemelham, ou seja, quando alguém refere que o acesso livre à *internet* beneficiou o conhecimento e a partilha académica, essa resposta corresponderá aos critérios “Conhecimento” e “Partilha”. Assim, as justificações mais mencionadas foram “Conhecimento” referida por 17 inquiridos, “Informação” apontada por 10 inquiridos e “Intenção”, referida por 7 inquiridos. Podemos observar estes dados nos gráficos presentes no Anexo 6, i.

A segunda pergunta «7. "O discurso de ódio engloba todas as formas de expressão que propaguem, incitem, promovam ou justifiquem ódio racial, xenofobia,

anti-semitismo e outras formas de ódio baseado na intolerância, incluindo intolerância expressa por nacionalismo ou etnocentrismo agressivo, discriminação e hostilidade contra minorias, migrantes e pessoas de origem migrante"(Latour *et al*, 2018:9). Concorda com esta afirmação? Se não, justifique a sua resposta», o intuito da mesma passa por apresentar aos inquiridos a definição mais consensual de discurso de ódio e aferir qual o seu posicionamento relativamente à mesma. Também se pretende que os participantes que não concordem com esta afirmação refiram e justifiquem os seus motivos e opiniões.

Em relação a esta questão, foram selecionados novamente os mesmos critérios “Concordância com a afirmação” e “Justificação”. No primeiro critério elaborara-se as categorias “Sim”, “Não” e “Inconclusivo”, sendo que a primeira contou com 91% da amostra (91 inquiridos), a segunda foi referida por 4 inquiridos e a categoria “Inconclusivo” acomoda 5 inquiridos. No que toca ao critério “Justificação”, 2 inquiridos apresentaram uma nova definição de discurso de ódio, pertencendo a essa categoria, 1 inquirido adicionou informação à definição apresentada no questionário e a maioria, 4 inquiridos, fizeram uma má interpretação do conceito que lhes foi apresentado, como demonstram os gráficos ii do Anexo 6.

Na terceira questão da grelha «8. Para si qual é o limite entre a liberdade de expressão e o discurso de ódio? Justifique a sua resposta», o objetivo centra-se na tentativa que os inquiridos identifiquem, delimitem e diferenciem a liberdade de expressão do discurso de ódio, de acordo com os seus próprios padrões, definições e valores. Desta forma, pretendemos encontrar participantes que identifiquem novas definições ou acrescentem informações àquelas existentes, verificando se conseguem mesmo diferenciar conceitos.

Com esta pergunta, foi selecionado apenas um critério: “Diferenciação”, ou seja, procurou-se entender de que forma se delimitam os conceitos. Desta forma, os critérios mais mencionados foram “Efeito no outro” referido por 51 inquiridos, “Agressividade/Violência” identificados por 32 inquiridos e “Respeito” mencionado por 15 inquiridos. Nesta questão, à semelhança de outras, vários inquiridos responderam de forma a estar inseridos em diversas categorias, porém a que mais se destacou, como observado, foi “Efeito no outro”, com 51% da amostra, conforme mostra o Anexo 6, iii.

A quarta pergunta «10. Considera que as normas de regulamentação das redes sociais funcionam devidamente em relação ao discurso de ódio? Justifique a sua resposta», pretende entender as considerações dos participantes, se acham positivas ou negativas as normas que regem as redes sociais em relação ao discurso de ódio e a conteúdo abusivo, bem como a justificação para o seu posicionamento. Com esta questão pretendemos observar se pressupostos defendidos por vários autores ao longo da revisão da literatura, se aplicam aos nossos inquiridos, bem como observar quais as suas justificações.

Nesta questão voltaram-se a utilizar os dois critérios “Concordância com a afirmação” e “Justificação”. Em relação ao primeiro critério foram seleccionadas quatro categorias “Sim”, “Não”, “Não sabe” e “Inconclusivo”. A maioria dos inquiridos respondeu de forma negativa, referindo “Não”, com cerca de 62% da amostra (62 inquiridos), 15 inquiridos referiram “Sim”, 11 pessoas responderam “Não sabe” e 12 inquiridos responderam de forma inconclusiva, pertencendo a essa categoria. No que diz respeito ao segundo critério, a maior parte dos inquiridos referiu a “Má gestão” das plataformas sociais como justificação para o mau funcionamento das suas normas de regulamentação, 6 inquiridos também responsabilizaram os próprios utilizadores das redes sociais pela disseminação do discurso de ódio, como demonstram os gráficos do Anexo 6, iv.

A quinta e última questão da grelha «Considera que os partidos políticos podem agravar a escalada do discurso de ódio? Justifique a sua resposta», tenciona aferir a opinião dos participantes relativamente à ação dos partidos políticos, se os mesmos podem agravar a escalada do discurso de ódio ou não, assim como observar as suas justificações. Com esta pergunta procuramos que os inquiridos identifiquem situações específicas em que a ação dos partidos políticos seja negativa e perceber quais as suas justificações para tal.

A última pergunta do questionário contou novamente com os dois critérios “Concordância com a afirmação” e “Justificação”. Em relação ao primeiro critério, foram eleitas as seguintes categorias: “Sim”, “Não”, “Não sabe” e “Inconclusivo”, onde 76% da amostra (76 inquiridos) referiram “Sim”, 9 inquiridos disseram “Não”, 6 inquiridos não souberam responder e 9 inquiridos responderam de forma inconclusiva. Por último e segundo o critério “Justificação” a maioria, 31 inquiridos, referiu a

influência negativa que os partidos políticos têm sobre a população como justificção, como se demonstra nos gráficos do Anexo 6, v.

CAPÍTULO VII – DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Considerando os dados analisados anteriormente, este capítulo tem o objetivo de apresentar argumentos, consolidar o estudo, o resultado da recolha de dados e a amostra em questão. O questionário foi respondido por 100 pessoas, sendo que todas as respostas foram validadas e analisadas. Durante a caracterização da amostra foram observados todos os dados da mesma, elaborando-se gráficos, uns com percentagens, outros com valores numéricos, que correspondem a toda a informação recolhida.

Como referido anteriormente, todas as questões presentes no inquérito são importantes para a realização do estudo, porém o objetivo do mesmo centra-se na corroboração de informações e de pontos de vista de autores, encontrados na revisão da literatura, bem como a necessidade de descrever o estado da arte, no que diz respeito ao tema central e às percepções da amostra relativamente ao mesmo.

A pergunta de partida deste estudo «Os estudantes do Politécnico de Portalegre compreendem e conseguem identificar o discurso de ódio nas redes sociais?» solicita uma análise quantitativa, mas também uma análise qualitativa aprofundada e na qual iremos ser mais incisivos.

Assim, com os dados obtidos podemos traçar o perfil dos inquiridos, afirmando que a maioria da amostra se identifica com o género feminino, situa-se nos 24 anos de idade, vive em Portalegre e cujo estado civil corresponde a solteiro(a). Também podemos reiterar que a grande maioria dos inquiridos tem nacionalidade portuguesa, frequenta a Escola Superior de Saúde, nomeadamente o curso de enfermagem e pertence ao 3º ano curricular.

Também se confirmou que 99% dos inquiridos possuem redes sociais, sendo que a mais utilizada é o *Instagram*, com 33% de usufruto. Ficou provado que o intuito com que os inquiridos utilizam as redes sociais passa, na grande maioria, pela socialização. Recuero (2009) refere que as interações nas redes sociais estão “fadadas a permanecer no ciberespaço, permitindo ao pesquisador a percepção das trocas sociais mesmo distante, no tempo e no espaço, de onde foram realizadas” (Recuero, 2009, p.30).

No que toca a questões primordiais sobre a percepção da amostra em relação ao discurso de ódio, está claro que a maioria (80%) já ouviu falar sobre o mesmo, ainda

que de forma básica. Relativamente ao conceito, notou-se que existiu uma descida, mínima, de inquiridos a referir ter conhecimento sobre o mesmo, registando-se 73% nessa situação. Tal pode ser justificado pelo facto da definição de discurso de ódio variar conforme a interpretação e as características inerentes a cada caso, como refere Patrocínio (2021).

Já Keen & Georgescu (2016) consideram que “a presença virtual das pessoas está fortemente relacionada com a sua existência real. As duas áreas da nossa vida não podem ser separadas: o mundo virtual simplesmente se transformou numa parcela importante do mundo real” (Keen & Georgescu, 2016, p.150).

Quando questionados se já observaram casos de discurso de ódio nas redes sociais, 87 num universo de 100 inquiridos, responderam “Sim”, o que não se traduz numa surpresa, pois as próprias estão construídas para funcionar segundo algoritmos, que irão copiar e disseminar comportamentos e padrões que correspondam ao perfil de cada utilizador. Como refere Lucena, utilizadores com pontos de vista semelhantes irão reconhecer-se, pois o algoritmo das redes sociais vai utilizar as suas informações e os seus padrões para criar as conhecidas “bolhas”:

Dessa forma, a ideia/mensagem difundida ganha força naquele círculo, parecendo assim, uma ideia que é aprovada por todos. Por outro lado, os que têm opiniões opostas vão se afastando, gerando um distanciamento prejudicial ao debate tão necessário à manutenção da democracia. (Lucena, 2019, p.38).

Em relação à questão que pretendia saber em que redes sociais os inquiridos mais observaram casos de discurso de ódio, foi com uma certa estranheza que identificámos que a rede social mais mencionada, com 33% de resposta da amostra, foi o *Instagram*, o que não se insere na visão de autores como Patrocínio (2021), que referiu que plataformas como o *Twitter*, permitem um maior alcance de discurso de ódio, porém este é detetável e resolvido de forma rápida, ao contrário do *Facebook*, que permite várias discussões paralelas e que são facilmente encobertas, possibilitando a criação e difusão de espaços hostis (Patrocínio, 2021).

Já Latour *et al* (2018) referem que o *Facebook* tem uma atuação mais virada para a individualização, ou seja, referir que o islamismo é o motor de ataques terroristas, por exemplo, não é considerado discurso de ódio, porém se se disser que os muçulmanos são responsáveis por ataques terroristas já é considerado e analisado.

Ainda em relação a esta plataforma, os autores observaram que apenas o conteúdo é analisado e suscetível de ser removido, nunca as contas. Os responsáveis pela análise do conteúdo são funcionários da plataforma e, ainda que existam regras e normas de utilização, a análise dos mesmos estará sempre dependente da interpretação, ou seja, o que para um pode ser uma clara violação das normas, para outro pode não ser. Em relação a esta plataforma, os autores ainda referem que a lógica de atuação preferencial é o bloqueio, ou seja, bloquear contas responsáveis por discurso de ódio só fará o problema desaparecer para a pessoa que toma essa atitude, não fará o mesmo diminuir, nem é considerado um combate sério. Os autores falam também do *Twitter*, que faz uma categorização do discurso de ódio, bem como das medidas para combater o mesmo, ou seja, o nível de infração corresponderá sempre ao nível de atuação da plataforma. Os autores consideram também que esta plataforma tem uma revisão muito mais rigorosa e completa, sendo que a mesma tanto é realizada por funcionários, como por inteligência artificial e algoritmos desenvolvidos para esse propósito (Latour *et al*, 2018). Também foi reforçado que esta rede social não remove contas, apenas a suspende, porém temos o exemplo²⁴ do *rapper* Kanye West que, em outubro de 2022 foi banido²⁵ do *Twitter*, após comentários antissemitas e de incentivo ao ódio.

Silva *et al* sublinham:

Também os comentários online às notícias, veículo participativo de grande popularidade no contexto dos *media* noticiosos *mainstream*, têm sido um espaço particularmente vulnerável a mensagens de ódio, colocando as organizações jornalísticas perante dilemas de diversa natureza. (Silva *et al*, 2021, p.21).

Em relação ao questionário, das 87 respostas válidas, 44 inquiridos selecionaram contas pessoais e singulares, como os maiores precursores de discurso de ódio, porém 44 inquiridos selecionaram a opção “Ambos”, o que nos dá a confirmação de que o discurso de ódio é uma realidade nas redes sociais e o que começa com um comentário menos positivo, pode escalar para situação com um alcance maior, onde grupos de pessoas podem interferir, como demonstram Keen & Georgescu (2016) com o gráfico abaixo:

²⁴ Esta situação aconteceu antes da compra do *Twitter*, por Elon Musk, que restituiu a conta do rapper
Fonte: <https://rr.sapo.pt/noticia/vida/2022/10/28/elon-musk-reativa-conta-de-kanye-west-no-twitter/305684/>

²⁵ Fonte: https://www.rtp.pt/noticias/mundo/twitter-bloqueia-conta-de-rapper-kanye-west_n1438510



Ilustração 1: Intensidade do discurso (Fonte: Keen & Georgescu, 2016, p.153).

Quando questionados se já foram vítimas de discurso de ódio, os nossos inquiridos responderam na sua maioria “Não” (86 inquiridos), porém 14% da amostra (14 inquiridos) respondeu “Sim”. Conseguimos verificar que a média de idades dos inquiridos que foram vítimas de discurso de ódio é de, aproximadamente, 24 anos (igual à média de idade da amostra, no total), observámos também que destes 14 inquiridos, 6 se identificam com o género masculino, 7 com o género feminino e 1 identifica-se como não-binário. Estas informações corroboram as convicções de Keen & Georgescu (2016), que durante a elaboração do manual *Referências*, realizaram um inquérito *online*, onde 78% dos envolvidos referiram que encontravam regularmente discurso de ódio nas redes sociais, identificando “pessoas LGBT (70%), pessoas muçulmanas (60%) e mulheres” como as principais vítimas (Keen & Georgescu, 2016, p.10).

Neste sentido, também Silva *et al* (2011), entendem que “genericamente, esse discurso se caracteriza por incitar a discriminação contra pessoas que partilham de uma característica identitária comum, como a cor da pele, o género, a opção sexual, a nacionalidade, a religião, entre outros atributos” (Silva *et al*, 2011:446).

Nandi também partilha esse ponto de vista, acrescentando:

O discurso de ódio é o conflito em si. Expor mensagens odiosas nas redes sociais contra as minorias: LGBTs (Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais e Transgêneros), mulheres, negros, índios entre outras socialmente reprimidas, cria uma ruptura na rede e nas relações entre os atores. (Nandi, 2018, p.37).

Como observado anteriormente, os nossos inquiridos referiram o *Facebook*, o *Instagram* e o *Twitter* como as redes sociais mais propícias ao aparecimento e incentivo ao discurso de ódio, identificando, contas pessoais e contas coletivas (grupos,

comunidades, etc.) como os emissores de discurso de ódio. Sobre esta questão, Latour *et al* consideram que:

O discurso de ódio enquanto fenómeno social não pode ser abordado como o problema de um indivíduo que se queixa, nem se pode lidar caso a caso por cada discurso de ódio sinalizado (individualismo). O discurso de ódio deve ser antes uma fonte de preocupação da nossa coexistência democrática colectiva. (Latour *et al*, 2018, p.51).

Por outro lado, Carvalho vai mais longe, acrescentando:

Em sentido tristemente mais amplo, intolerantes e adeptos do mal, de forma generalizada, saíram do armário, ainda que, no caso dos comentários de internet, na maioria das vezes protegidos pelo anonimato, outra faceta do modo como operam no submundo e nas trevas, quem é incapaz do convívio politicamente heterogêneo e negociado. (Carvalho, 2016, p.2).

Em relação à categoria de ódio que englobou o caso de que os 14 inquiridos foram vítimas, presente no Anexo 4, xi, as respostas dos inquiridos voltam a corroborar pontos de vista anteriormente defendidos por Latour *et al* (2018), Keen & Georgescu (2016), entre outros. Também é neste sentido que Silva *et al* (2021) se refere ao discurso de ódio, acrescentando que “este tipo de opressão é feito sobre determinados grupos historicamente marginalizados e indivíduos, desde que estes últimos sejam alvo de discurso de ódio por pertencerem a esses mesmos grupos” (Silva *et al*, 2021, p.15).

Ainda neste ponto, observámos, de forma inesperada, à identificação da intolerância religiosa como uma das categorias de discurso de ódio que os inquiridos mais apontaram e, nesse sentido, Carpinelli refere:

Se por um lado membros de religiões sofrem corriqueiramente de estigmatização e acabam por ser, muitas vezes, vítimas de violência e discriminação que contam com o discurso de ódio para a sua justificação, por outro lado também é forçoso reconhecer que haverá, numa ampla gama de casos, no conteúdo expressivo do discurso religioso uma componente de estigmatização de outros grupos religiosos ou de outros sectores da sociedade em geral. (Carpinelli, 2017, p.81-82).

No que diz respeito à questão «9.7. Denunciou o caso à rede social em que foi vítima?», não foi surpresa observar que a maioria dos inquiridos vítimas de discurso de ódio não denunciaram a situação à rede social, sendo que só 29% (4 inquiridos) o fizeram. O mesmo se verificou nas duas perguntas seguintes, onde 100% dos inquiridos vítimas de discurso de ódio não avançaram nem com queixa na polícia, nem com

processo judicial. Estes dados voltam a corroborar considerações e posicionamento de vários autores, sendo que Keen & Georgescu defendem que os principais motivos pelos quais não existe um número de denúncias maior se devem à impunidade e ao anonimato, acrescentando:

(...) a impressão comum de que se pode publicar ou partilhar conteúdos de ódio sem deixar rasto torna mais fácil expressar o discurso de ódio do que se quem o faz souber que o seu nome será acessível a toda a gente. Com a sensação do anonimato, vem a sensação de impunidade: quem perpetua discurso de ódio pode estar consciente de que as suas ações são ilegais, injustas ou imorais, mas está convencido ou convencida de que nada lhes irá acontecer. (Keen & Georgescu, 2016, p.150).

Quando questionados de que forma se pode combater o discurso de ódio, as respostas mais significativas, selecionadas pelos inquiridos, recaíram sobre a Educação para o multiculturalismo, bem como a Educação para o problema do discurso de ódio, através do Direitos Humanos, que coincide com as posições de Keen & Georgescu, que referem:

O discurso de ódio é impulsionado por estereótipos negativos que vêem alguns grupos ou indivíduos como inferiores, diferentes e menos dignos de respeito. Os Direitos Humanos vêem os seres humanos como iguais em termos de Direitos Humanos e igualmente merecedores de respeito. A não-discriminação é um princípio fundamental (Keen & Georgescu, 2016, p.157).

Silva *et al* (2021), citando Keen & Georgescu (2016), fala sobre as três dimensões que devem existir na educação para os Direitos Humanos: aprendizagem sobre os Direitos Humanos, o que são, como se defendem; aprendizagem através dos Direitos Humanos, reconhecendo a conjuntura e a organização dos mesmos, que deve estar sempre intrinsecamente associada aos seus valores e a aprendizagem para os Direitos Humanos, que visa o desenvolvimento de capacidades e de valores que devem ser aplicados em todos os contextos da vida em sociedade. Silva *et al* acrescentam:

Estas três dimensões, que na sociedade mediatizada atual se cruzam com uma educação para os *media* e, por inerência, com a educação para a cidadania, possibilitam uma interação de aprendizagem, conhecimento e devolução desse mesmo saber ao espaço público. Esta dialética pressupõe uma troca em prol de uma capacitação dinâmica dos cidadãos (Silva *et al*, 2021, p.118).

Quando questionados acerca do Movimento Contra o Discurso de ódio, do Projeto Eu Jogo pelos Direitos Humanos e da Campanha #DarAVoltaAoTexto, 71% da amostra (75 inquiridos) responderam que não conhecem nenhuma das mencionadas, o que nos leva à conclusão de que é necessário que este tipo de iniciativas esteja mais presente no meio *online*, especialmente nas redes sociais, contando com parceiros importantes e dos mais diversos ramos, assim como a urgência de se criarem apoios financeiros e técnicos da parte de organizações ligadas à vertente multimédia para difundir a mensagem.

Em relação às respostas da secção 3 do questionário, presentes no Anexo 5, podemos afirmar que os inquiridos atribuem o grau de Muito Importante tanto ao reconhecimento do problema que o discurso de ódio constitui, como a necessidade de tornar o conceito mais presente no nosso quotidiano e a importância de distinguir o mesmo, de liberdade de expressão. Tal corresponde às considerações de Latour *et al* (2018), que refere “não se pode combater o preconceito com o preconceito: é preciso combatê-lo ou equilibrá-lo com factos e estratégias que convidam e motivam as pessoas a ver outras facetas da mesma realidade e, esperamos, interpretá-la de outra maneira” (Latour *et al*, 2018, p.17).

Nandi (2018) também defende que o atual alcance das redes sociais é o motor do discurso de ódio, que tem atingido cada vez mais pessoas. É uma situação preocupante e que, portanto, merece a máxima atenção da sociedade, assim como a necessidade de que os utilizadores das redes estejam mais atentos ao conteúdo das mesmas e, ainda que seja um espaço livre e democrático, se deve reger por regras e formas de estar baseadas no respeito mútuo e na defesa pelos Direitos Humanos (Nandi, 2018).

Também na questão que pretendia observar que grau de importância os inquiridos atribuíam ao combate ao discurso de ódio, está claro que a grande maioria da amostra considera que é “Muito Importante” combater o fenómeno, o que nos leva a acreditar que, ainda que exista um longo caminho a percorrer, os nossos inquiridos consideram que é uma situação que não se pode ignorar e cujas medidas de combate devem corresponder à dimensão do problema.

No que toca às duas últimas questões da secção 3 do questionário, notou-se a existência de uma acentuação da dispersão de opinião dos inquiridos. Na questão relativa ao grau de importância que o governo e os partidos políticos atribuem ao

combate ao discurso de ódio, maior parte da amostra (35%) considera que é “Muito Importante”, destacando-se também o grau “Indiferente”, selecionado por outros 25% da amostra. Também com a questão que procura entender qual o grau de importância que os organismos europeus (Comissão Europeia, Conselho da Europa) atribuem ao combate ao discurso de ódio, se observaram resultados bastante idênticos aos referidos na questão anterior, com 32% da amostra a considerar que é “Muito Importante” e outros 32% a referir que é “Indiferente”. Silva *et al* (2021), cita a ECRI (2018), referindo que num relatório sobre Portugal, onde questões legislativas, discurso de ódio, violência e políticas de integração foram abordadas, se considerou que os *media* tradicionais, os seus mecanismos de regulação e a sociedade civil necessitavam de ajuda para enfrentar a questão do discurso de ódio. No mesmo relatório considerou-se que as autoridades portuguesas deveriam apostar mais em ações específicas e na formação sobre a prevenção e combate ao discurso de ódio, incidindo numa atitude preventiva e de reconhecimento (ECRI, 2018 *in* Silva *et al*, 2021). Van Hout considera que os limites devem ser impostos com conta, peso e medida, acrescentando:

Existe um perigo real de, em países menos democráticos, os defensores dos direitos humanos, líderes da oposição, académicos, sindicalistas e jornalistas serem silenciados através de restrições excessivas à liberdade de expressão. Atualmente, vários países em todo o mundo já estão a utilizar as leis do discurso do ódio para suprimir a dissidência legítima ou perseguir minorias. (Van Hout, 2022).

Neste sentido, Keen & Georgescu (2016), referem, através da imagem abaixo, alguns pactos e cartas europeias que podem proteger os direitos dos cidadãos:

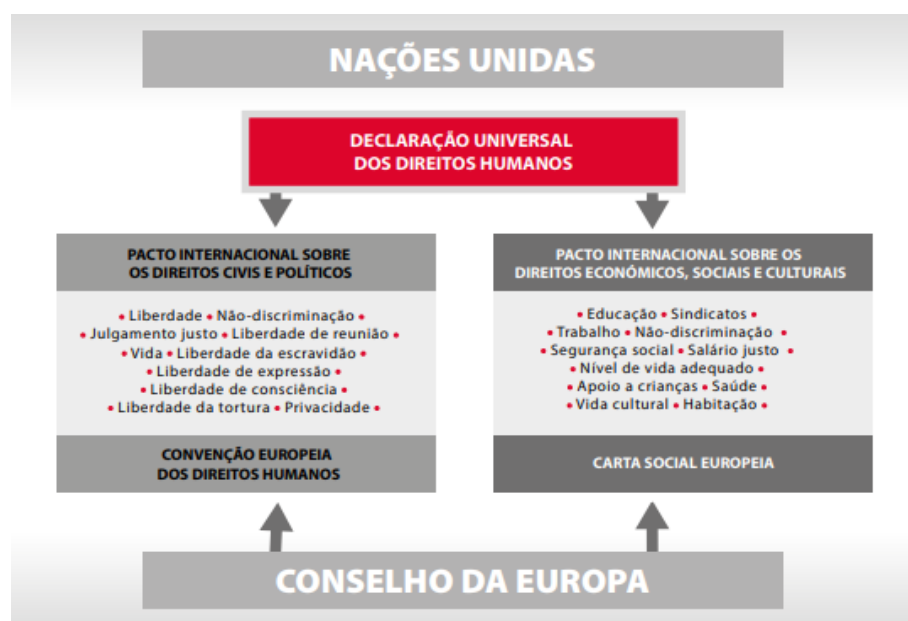


Ilustração 2: O papel das Nações Unidas (Fonte: Keen & Georgescu, 2016, p.157)

Em relação às questões que compõem a análise de conteúdo, presente no Anexo 2, os resultados que retiramos das mesmas apontam para o facto dos inquiridos considerarem que o acesso livre à *internet* beneficia a sociedade, especialmente em matéria de socialização e de comunicação, assim como facilita e promove o acesso ao conhecimento, fatores mencionados pelos inquiridos e presentes no Anexo 6, i. Neste sentido, Keen & Georgescu observam que:

A internet permite-nos comunicar de forma rápida e de diversas formas, incluindo através das redes sociais e dos jogos online, e muitas vezes de forma anónima. O ódio online pode ser expresso através de vídeos e imagens, assim como na sua forma mais comum, por palavras. As formas visuais e multimédia podem frequentemente ter um maior impacto nas atitudes conscientes e subconscientes. (Keen & Georgescu, 2016, p.149).

Posteriormente foi apresentada aos inquiridos, a definição mais consensual de discurso de ódio, pretendendo afunilar a questão, passando do senso comum, com questões como “Já ouviu falar de Discurso de ódio?”, e “Conhece o conceito de discurso de ódio?”, a uma pergunta mais direcionada, que procura observar se a percepção dos inquiridos se modifica perante o conceito. Assim e, como se pode verificar com o Anexo 6, ii, podemos afirmar que os inquiridos aceitam e concordam com o conceito (91% da amostra), porém os 9% que discordam com o conceito demonstram, através das suas justificações, que fizeram uma má interpretação do mesmo. Tal situação insere-se na apreciação de Lucena (2019) que considera que o facto de existirem “múltiplas definições na literatura sobre o conceito de discurso de ódio” dificulta a identificação e a interpretação do mesmo, uma vez que a linha que separa a linguagem do discurso de ódio, de outras como a intolerância, o desrespeito e/ou a incivilidade é demasiado ténue e, nem sempre, explícita (Lucena, 2019:40). Neste sentido, também Keen & Georgescu consideram que é um conceito complexo, acrescentando:

Um dos desafios-chave no trabalho para combater o discurso de ódio é ser capaz de identificar o melhor equilíbrio entre permitir a liberdade de expressão e, ao mesmo tempo, proteger outros direitos que podem ser envolvidos em formas mais violentas. (Keen & Georgescu, 2016, p.158).

Em relação à questão que pretende inquirir qual o limite entre a liberdade de expressão e o discurso de ódio, as respostas da amostra demonstram claramente que o limite está no efeito que frases e expressões possam ter na pessoa a que se destinam, ou

seja, a maioria dos inquiridos defende que a empatia é a verdadeira diferenciação entre conceitos e que todos devem ter em mente o respeito pelo outro e o efeito que as suas palavras e ações possam ter. Os inquiridos também referiram a agressividade/violência como fronteira entre conceitos. Nandi (2018) partilha da mesma perspetiva, referindo que, muitas vezes, os agressores utilizam o pretexto da liberdade de expressão para proferir discursos e mensagens baseados no ódio (Nandi, 2018).

Também neste sentido, Barata & Pimentel assinam um artigo de opinião no jornal *Público*, referindo:

A liberdade de criticar até pode ofender, por exemplo sendo sarcástica, mas sem falhar nunca a igual dignidade de todos os que são parte da discussão e do espaço público. O discurso de ódio está nos antípodas da crítica porque rejeita esse reconhecimento da igual dignidade. E por isso está também nos antípodas da liberdade de expressão. É um desprezo por ela. (Barata & Pimentel, 2020).

Keen & Georgescu abordam esta questão, sintetizando-a da seguinte forma:

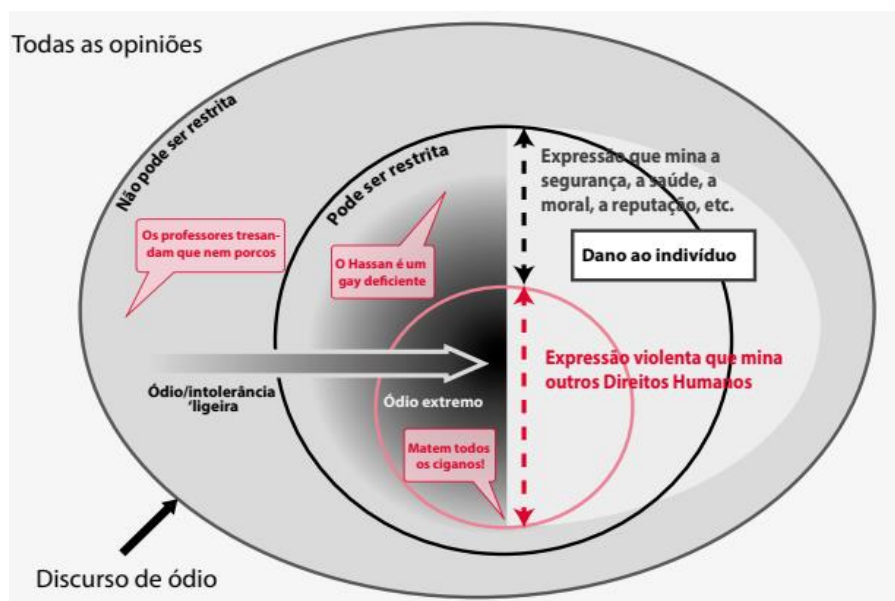


Ilustração 3: Limite entre a liberdade de expressão e o discurso de ódio (Fonte: Keen & Georgescu, 2016, p.161)

No que diz respeito às normas de regulamentação das redes sociais, os inquiridos referem a má gestão das mesmas como principal motivo para a existência de um aumento e da proliferação do discurso de ódio, o que se insere nas considerações de Silva *et al*, que referem:

O discurso de ódio online tem implicado um recrudescimento global da violência contra minorias. Há uma regulação muito

vasta e diferenciada para limitar comentários ofensivos nas redes sociais, desde as empresas terem poderes para gerirem os conteúdos ofensivos até à imposição para que esses conteúdos sejam removidos. (Silva *et al*, 2021, p.121).

Sobre a má atuação das plataformas e das empresas responsáveis pelas redes sociais, Latour *et al* (2018) defende que existe um paradoxo nas mesmas, considerando que os regulamentos de utilização e os mecanismos de monitorização afetam o discurso de ódio, especialmente devido a exigências das autoridades, porém a forma como as mesmas está desenhada condiciona o seu combate. Neste momento as empresas combatem o discurso de ódio a nível individual, ou seja, é necessário que se faça uma sinalização do conteúdo para que o mesmo seja analisado e, se necessário, removido. Os autores também consideram que é necessário:

(...) ter em consideração esta característica quando pensamos de que forma as redes sociais poderiam efectivamente contribuir para a luta contra o discurso de ódio. São neutras, passivas ou potenciais autores positivos? Para perceber como poderiam contribuir para a limitação do discurso de ódio, é importante perceber os seus interesses e limitações. (Latour *et al*, 2018, p.50).

Por último, na questão que procura entender se os partidos políticos podem agravar a escalada de discurso de ódio, os inquiridos foram claros em responder que sim, utilizando a influência negativa sobre a população como maior justificação. É importante referir que alguns inquiridos chegaram a nomear (apenas) um partido político como responsável pela disseminação de discursos de ódio. Estes dados podem ser corroborados por Patrocínio (2021) que faz um breve relato sobre o caso *Família Coxi vs André Ventura*, onde refere que o deputado da Assembleia da República e líder do partido político Chega, foi alvo de um processo cível, após comentários sobre a família anteriormente mencionada e que, após averiguações criminais que se provaram verdadeiras, esta situação se insere no crime de “Discriminação e incitamento ao ódio e à violência”, previsto no código 240º do Código Penal Português (Patrocínio, 2021, p.38).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo comprova a nossa pergunta de partida e identifica claramente, pelos dados recolhidos, que os objetivos pensados se revelaram adequados à pesquisa e conduziram o estudo a conclusões que merecem maior análise e desenvolvimento futuro.

Pela revisão bibliográfica realizada, foi possível comprovar que o discurso de ódio está cada vez mais presente no nosso quotidiano, especialmente no mundo *online*, onde, atrás do anonimato que as redes sociais permitem, este fenómeno tem crescido, não só pela “mão” de contas singulares, como por grupos e comunidades *online*.

Por ser um fenómeno em crescimento, foi decidido realizar um inquérito por questionário e pelos resultados obtidos com a amostra, conseguimos concluir que a maioria dos inquiridos conhece o significado do tema, pelo senso comum, mas também de forma científica e tal foi perceptível com questões mais direcionadas, nomeadamente aquela em que questionámos se os inquiridos concordavam com o conceito de discurso de ódio apresentado e à qual a maioria dos inquiridos respondeu de forma positiva.

Este estudo foi realizado com o intuito de responder à pergunta de partida; observar o comportamento dos inquiridos em relação às várias variáveis; verificar se os resultados do questionário correspondem e confirmam os conceitos e o conteúdo apresentado na revisão bibliográfica e comprovar o «estado da arte» no que toca ao discurso de ódio. Em relação à pergunta de partida «Os estudantes do Instituto Politécnico de Portalegre compreendem e conseguem identificar o discurso de ódio?» e, de acordo com os dados obtidos com o questionário, podemos afirmar que os estudantes do Instituto Politécnico de Portalegre compreendem o conceito do discurso de ódio e sabem identificá-lo no meio *online*, nomeadamente nas redes sociais, comprovando perceções e posicionamentos de autores como Patrocínio (2021); Lucena (2019); Nandi (2018), Latour *et al* (2018), Keen & Georgescu (2016), Silva *et al* (2021); entre outros.

O facto de a amostra corroborar a pergunta de partida do estudo, também pode ser explicado devido à idade e às habilitações literárias da mesma, ou seja, ao tratar-se de alunos de licenciatura, cuja média de idades se situa, aproximadamente, nos 24 anos, pode influenciar positivamente a perceção e a compreensão dos mesmos relativamente

ao discurso de ódio e à sua grande expressão nas redes sociais, como demonstram Keen & Georgescu (2016).

Em relação ao combate ao discurso de ódio, um dos pontos fundamentais do estudo, chegámos à conclusão que as duas vertentes que mais devem ser exploradas são a literacia para a *Internet* e a pedagogia, através da educação para os Direitos Humanos e para o multiculturalismo, questões também mencionadas pelos nossos inquiridos. Neste sentido é importante reforçar que a impunidade e o anonimato nas redes sociais são realidades preocupantes, que se inserem na falta de atuação das próprias plataformas sociais, cujas normas e regulamentos de utilização dão espaço à existência do discurso de ódio, especialmente pelo facto de apenas existir ação aquando da sinalização de conteúdo, como referido anteriormente. Esta situação acaba por corresponder à literacia para a *internet*, uma vez que o utilizador acaba por se tornar um membro ativo, não só na prevenção, como também no combate ao discurso de ódio.

No que diz respeito à pedagogia e educação para os Direitos Humanos e para o multiculturalismo, mencionados pelos inquiridos como as medidas mais significativas no combate ao discurso de ódio, também é importante reforçar que os governos devem ser responsáveis ativos, através da implementação de programas e de campanhas de sensibilização, como referem Keen & Georgescu (2016). A aposta em campanhas de sensibilização é extremamente necessária e tal ficou demonstrado com a questão que aplicámos aos inquiridos, em que apresentámos alguns exemplos de campanhas, de projetos e de movimentos de combate ao discurso de ódio e observámos que a maioria não conhecia nenhuma. Também Latour *et al* (2018) consideram que outra forma de combater o discurso de ódio é através das narrativas e contra narrativas, sendo de extrema importância desconstruir narrativas que apoiam e justificam o discurso de ódio, através de visões baseadas na inclusão e nos valores dos Direitos Humanos.

Em suma, podemos afirmar que os estudantes do Instituto Politécnico de Portalegre não só compreendem o conceito de discurso de ódio, como também o reconhecem nas redes sociais, demonstrando a sua participação ativa nas mesmas, como se pôde perceber pelos dados recolhidos e analisados. Os dados também sugerem que o tipo de discurso de ódio mais observado pelos inquiridos e mais sentido por aqueles que já foram suas vítimas corroboram visões de autores como Silva *et al* (2011) e Nandi

(2018), que referem que as principais vítimas ou sofrem de racismo, ou pertencem à comunidade LGBTQIA+²⁶ e/ou são mulheres.

No que diz respeito às limitações do estudo, a primeira refere-se à amostra, pois o número de inquiridos (100) não representa o universo dos estudantes de Licenciaturas do Instituto Politécnico de Portalegre e tal deveu-se, como referido anteriormente, ao facto da amostra ser não probabilística, resultante na difusão do inquérito através das redes sociais da investigadora, da colaboração especial do Gabinete de Comunicação e dos coordenadores de curso das Licenciaturas do Instituto Politécnico de Portalegre, bem como de grupos privados de estudantes, o que acabou por influenciar e enviesar os resultados. Inicialmente, esperava-se obter um número de inquiridos superior, mas o período em que o mesmo foi enviado aos estudantes coincidiu com as férias de verão o que, mais uma vez, interferiu com o grau de participação dos estudantes, bem como com a demora dos mesmos a responder.

Outra das limitações, apesar de ser uma opção metodológica e tomada para corresponder aos objetivos do estudo, foi termos incidido o nosso estudo e a nossa análise numa vertente qualitativa, considerando que a análise quantitativa não seria tão eficaz, nem serviria o objeto de estudo. Apesar de não ser o intuito da investigação, traria uma análise mais completa ao estudo e enriqueceria o trabalho. Assim, numa investigação futura, estes seriam alguns pontos que poderiam ser desenvolvidos de forma mais aprofundada e incisiva, completando o estudo e permitindo outras análises, a formulação de hipóteses e a realização de testes correlacionais.

²⁶ O termo refere-se à comunidade de pessoas que engloba lésbicas, *gays*, bissexuais, transgénero, *queer*, intersexuais, assexuais, entre outros. É uma comunidade que promove a compreensão, o reconhecimento e a inclusão de identidades sexuais, bem como a livre expressão de género.
Fonte: <https://www.natgeo.pt/historia/2021/10/de-lgbt-a-lgbtqia-o-evoluir-de-um-reconhecimento-de-identidade>

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Âmbito Jurídico. (2018, Fevereiro). Internet, democracia e poder: a participação popular e suas novas configurações. *Âmbito Jurídico*.
<https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-169/internet-democracia-e-poder-a-participacao-popular-e-suas-novas-configuracoes/>

Assis, M. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico*.
<https://www.docsity.com/pt/por-maria-cristina-de-assis-metodologia-do-trabalho-cientifico/4863932/>

Azevedo, P. (2012). Cyberbullying no Diário de Notícias. *Proceedings of the III Seminário de I&DT, no C3i*, Instituto Politécnico de Portalegre.
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4114/1/Patricia%20Azevedo.pdf>

Baltazar, M. (2007). (Re)Pensar a Sociologia dos Conflitos: a Disputa Paradigmática entre a Paz Negativa e/ou a Paz Positiva. *Nação e Defesa*, 3(116), 157-185).
https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/1223/1/NeD116_MariaSaudadeBaltazar.pdf

Barata, A. & Pimentel, I. (2020, julho). A liberdade de crítica. *Público*.
<https://www.publico.pt/2020/07/23/opiniao/noticia/liberdade-critica-1925148>

Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
<https://ia802902.us.archive.org/8/items/bardin-laurence-analise-de-conteudo/bardin-laurence-analise-de-conteudo.pdf>

Bordenave, J. (1994). *O que é a participação*. (3ª reimpressão). Editora Brasiliense.
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4271424/mod_resource/content/1/Livro_BO RDENAVE-O%20que%20%C3%A9%20Participa%C3%A7%C3%A3o_1994.pdf

Brandtzaeg, P. B. & Heim, J. (2009). *Why People Use Social Media Networking Sites*. Springer Berlin Heidelberg.
https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-642-02774-1_16.pdf

Brugger, W. (2010). Proibição ou Proteção do Discurso do Ódio? Algumas observações sobre o Direito Alemão e o Americano. *Direito Público*, 4(15), 117-136. <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/1418/884>

Bubniak, T. L. (2012). *Política na internet. Análise discursiva da participação dos eleitores na campanha eleitoral de 2010*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Paraná]. AcervoDigital da UFPR. <https://acervodigital.ufpr.br/bitstream/handle/1884/31951/R%20-%20D%20-%20TAIANA%20LOISE%20BUBNIAK.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carcará, T. A. (2017). Discurso de ódio e Democracia: Participação das minorias na busca pela tolerância. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas*, 5(1), 489-530. <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/direitopublico/article/view/1418/884>

Cardoso, L. & Bruno, A., C. (2021). Cyberculture and hate speech: A case study about the policies against Hate Speech lead by the Council of Europe. *European Journal of Social Sciences Studies*, 6(6), 12-22. <https://oapub.org/soc/index.php/EJSSS/article/view/1128/1714?fbclid=IwAR2kIepd2qjqE4b7nP3op7sqKlkcDK-PsNYwsGsLdrdrJpPJJanfewXNSMhg>

Carpentier, N. (2012, maio/agosto). O conceito de participação. Se eles têm acesso e interagem, eles participam de fato? *Fronteiras – estudos midiáticos*, 14(2), 164-177. <http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/fem.2012.142.10/1001>

Carpinelli, A. (2017). *Discurso de ódio e liberdade de expressão: permissão, proibição e criminalização no atual cenário sociopolítico ocidental*. [Trabalho Acadêmico, Universidade de Lisboa]. Repositório Institucional da Universidade de Lisboa. https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/37573/1/ulfd137531_tese.pdf

Carvalho, C. A. (2016, maio/agosto). Banalidade do mal em comentários de leitores: internet e disseminação da intolerância. *E-compós*, 19(2), 1-18. https://www.academia.edu/28189583/Banalidade_do_mal_em_coment%C3%A1rios_de_leitores_internet_e_dissemina%C3%A7%C3%A3o_da_intoler%C3%A2ncia

Castells, M. (2001). *A galáxia da Internet, Reflexões sobre Internet, Negócios e Sociedade*. Fundação Calouste Gulbenkian.

Castells, M., Cardoso, G. (2005). *A sociedade em Rede: do conhecimento à ação política*. Imprensa Nacional – Casa da Moeda.
https://www.academia.edu/24798620/A_Sociedade_em_Rede_Do_Conhecimento_%C3%A0_Ac%C3%A7%C3%A3o_Pol%C3%ADtica_Organizado_por_Manuel_Castells_e_Gustavo_Cardoso

Constituição da República Portuguesa. (1976). Reimpressão de 2017. *Porto Editora*.

Contacto. (2020, fevereiro). Comissão Europeia alerta para a ascensão de discursos de ódio e discriminação em toda a Europa. *Contacto*.
<https://www.wort.lu/pt/mundo/comiss-o-europeia-alerta-para-a-ascens-o-de-discursos-de-dio-e-descriminac-o-em-toda-a-europa-5e58244fda2cc1784e3571a7>

Correia, M. (2009). A observação participante enquanto técnica de investigação. *Pensar Enfermagem*, 13(2), 30-36.
https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/23968/1/2009_13_2_30-36.pdf

Correia, P. & Moreira, M. (2016). *Redes sociais, novos media e SRSs*. ALCEU: Revista de Comunicação, Cultura e Política, (16), 183-192.
<http://revistaalceu.com.puc-rio.br/index.php/alceu/article/view/171/168>

Cruz, A. B. (2012). Os media sociais e a promoção do debate público em temáticas relacionadas com as minorias étnicas. *Proceeding of the III Seminário de I&DT, no C3i, Instituto Politécnico de Portalegre*.
<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4098/1/Ana%20Beatriz%20Cruz.pdf>

Decreto-lei nº 48/95 de 15 de Março do Ministério da Justiça (1995). Diário da República n.º 63/1995, Série I-A de 1995-03-15.
<https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/decreto-lei/1995-34437675>

Esteves, J. (2010). Novos media e deliberação: sobre redes, tecnologia, informação e comunicação. *Revista Científica de Información y Comunicación*, (7), 171. 191. <https://icjournal-ojs.org/index.php/IC-Journal/article/view/216>

Fernandes, L. & Gomes, J. (2003). Relatórios de Pesquisa nas Ciências Sociais: Características e Modalidades de Investigação. *ConTexto*, 3(4), 1-23.

Ferreira, F. O. & Vilarinho, L. R. (2013). *Territórios digitais: dilemas e reflexões sobre práticas de adolescentes na cibercultura*. Interacções. <https://doi.org/10.25755/int.3365>

Ferreira, G. B. (2014). Novos media, hoje - Elementos para a definição técnico-social de um conceito. *Revista De Arte, Ciência E Comunicação*, (18). <https://revistas.rcaap.pt/artciencia/article/view/11116>

Ferreira, J. P. & Miguel, I. R. (2009). *Cultura e redes sociais: a internet- um novo espaço público*. [Projeto de Pós-Graduação, Escola Superior de Educação Paula Frassinetti]. Repositório ESEPF. http://repositorio.esepf.pt/bitstream/20.500.11796/1065/2/PG-GA_Cultura%20e%20Redes%20Sociais.pdf

Gil, A. (2002). *Como Elaborar Projetos de Pesquisa*. Editora Atlas. https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf

Henriques, S. (2014). *Análise de Conteúdo* (PowerPont Slide). Repositório Aberto. https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/4860/3/AnalisedeConteudo_SH-2014.pdf

Holmes, K. (2018, outubro). As origens do “discurso de ódio”. *Gazeta do Povo*. <https://www.gazetadopovo.com.br/justica/as-origens-dodiscurso-de-odio-4u9dajxz26jm024iarcawbfwn/>

Jenkins, H. (2009). *Cultura da Convergência*. Editora Aleph.

Keen, E. & Georgescu, M. (2016). *Referências. Manual para o combate ao discurso de ódio online através da educação para os direitos humanos*. (Text. rev). Fundação Calouste Gulbenkian. <https://rm.coe.int/16806f9aeb>

Latour, A., Perger, N., Salaj, R., Tocchi, C. & Otero, P. V. (2018). *Alternativas. Agir contra o discurso de ódio através de contranarrativas*. (Text. rev). Instituto Português do Desporto e Juventude. <https://www.cnpdpj.gov.pt/documents/10182/14804/Alternativas+->

[+Agir+contra+o+discurso+de+%C3%B3dio+atrav%C3%A9s+de+contranarrativas/1f291065-6d8f-4f30-814d-30a53278856a](#)

Lemos, A. (2008). *Cibercultura, tecnologia e vida social na cultura contemporânea*. Sulina.

Lévy, P. (2000). *Cibercultura: relatório para o Conselho da Europa no quadro do projecto “Novas tecnologias – cooperação cultural e comunicação”*. Instituto Piaget.

Lucena, V. L. C. (2019). *Discurso de ódio e incivilidade no digital: uma cartografia dos comentários de notícias em um Brasil polarizado*. [Trabalho Académico, Universidade do Minho]. Repositório Institucional da Universidade do Minho.

http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/64569/1/3_Dissertacao_PG34180_VanessaLucena.pdf

Mandela, N. (1995). *Long Walk to Freedom*. Edition Little, Brown & Co.

Matos, P. F. (2017). Redes emaranhadas no ciberespaço: indivíduos, objectos virtuais e ideias em circulação. In H. Pires, M. Curado, F. Ribeiro e P. Andrade (Eds.). *Cibercultura: Circum-navegações em redes transculturais de conhecimento, arquivos e pensamento* (1st ed., pp. 167-182). https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/31812/1/ICS_PFMatos_Redes%20emaranha%20das_CLI.pdf

Moreno, J. C. (2013). A internet em McLuhan, Baudrillard e Habermas. *Observatório da Comunicação*, (8), 59-77. <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/17641/1/A%20internet%20em%20McLuhan%20e%20Baudrillard%20e%20Habermas.pdf>

Mozzato, A., R & Grzybovski, D (2011). Análise de Conteúdo como Técnica de Análise de Dados Qualitativos no Campo da Administração: Potencial e Desafios. *RAC Curitiba*, 5(15), 731 – 747. <https://www.scielo.br/j/rac/a/YDnWhSkP3tzfXdb9YRLCPjn/?lang=pt&format=pdf>

Nandi, J. A. B. (2018). *O combate ao discurso de ódio nas redes sociais*. [Trabalho Académico, Universidade Federal de Santa Catarina]. Repositório Institucional da

Universidade Federal de Santa Catarina.
[https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/187510/O_Combate_ao_Discurs
o de Odio nas Redes Sociais.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page14](https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/187510/O_Combate_ao_Discurs_o_de_Odio_nas_Redes_Sociais.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page14)

Neves, M. R. (2015). *Liberdade de expressão, religião e discursos do ódio no Tribunal Europeu dos Direitos do Homem*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Repositório Institucional da Universidade Católica Portuguesa.
[https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/21961/1/Maria%20Raquel%20Neves.p
df](https://repositorio.ucp.pt/bitstream/10400.14/21961/1/Maria%20Raquel%20Neves.pdf)

Oliveira, N. (2013). *Redes Sociais e sua Influência nas Práticas de Gestão e Marketing Relacional: Uma Aplicação ao Turismo do Distrito de Portalegre*. [Relatório de Projeto, Instituto Politécnico de Portalegre]. Repositório Científico de Acesso Aberto de Portugal.
[https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17077/1/Redes%20Sociais%20e%20sua
%20Influ%20aancia%20nas%20Pr%20aticas%20de%20Gest%20a3o%20e%
20Marketing%20Relacional%20Uma%20Aplica%20a7%20a3o%20ao%20Turis
mo%20do%20Distrito%20de%20Port~1.pdf](https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/17077/1/Redes%20Sociais%20e%20sua%20Influ%20aancia%20nas%20Pr%20aticas%20de%20Gest%20a3o%20e%20Marketing%20Relacional%20Uma%20Aplica%20a7%20a3o%20ao%20Turismo%20do%20Distrito%20de%20Port~1.pdf)

Patrocínio, J. (2021). *Liberdade de Expressão e Discurso de Ódio nas Abordagens Europeia e Norte-americana: Contributos para uma reflexão na Era Digital*. [Dissertação de Mestrado, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas]. Repositório da universidade Nova de Lisboa.
[https://run.unl.pt/bitstream/10362/130157/1/Disserta%20a7%20a3o%20FINAL
%20-%20Jo%20a3o%20Patroc%20adnio.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/130157/1/Disserta%20a7%20a3o%20FINAL%20-%20Jo%20a3o%20Patroc%20adnio.pdf)

Peters, B. (2009). *And lead us not thinking the new is new: a bibliographic case for new media history*. Sage Publications.

Pombo, O. (1994). *O Meio é a Mensagem*. Caderno de Filosofia e História da Educação, caderno nº1: "McLuhan: A Escola e os Media".
[https://webpages.ciencias.ulisboa.pt/~ommartins/images/hfe/cadernos/mcluhan/estud
o_mcl_olga.pdf](https://webpages.ciencias.ulisboa.pt/~ommartins/images/hfe/cadernos/mcluhan/estudo_mcl_olga.pdf)

Realinho, I. (2021). *As experiências sensoriais e a sua influência no processo de compra na era pré COVID-19*. [Dissertação de Mestrado, Politécnico de Portalegre]. Repositório Comum.

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/38411/1/AS%20EXPERI%C3%8ANCIA%20SENSORIAIS%20E%20A%20SUA%20INFLU%C3%8ANCIA%20NO%20PROCESSO%20DE%20COMPRA%20NA%20ERA%20PRE%20COVID%2019.pdf>

Recuero, R. (2009). *Redes Sociais na Internet*. Editora Meridional.
https://www.researchgate.net/profile/Raquel-Recuero/publication/259328435_Redes_Sociais_na_Internet/links/0c96052b036ed28f4d000000/Redes-Sociais-na-Internet.pdf

Ribeiro, N. (2015). *A influência das redes sociais no Marketing Relacional: as PME'S em Portugal*. [Dissertação de Mestrado, Instituto Português de Administração de Marketing].
Repositório Comum.
https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/13466/1/nuno_ribeiro.pdf

Sá, A. (2017). *Media, Mass Media, Novos Media e a Crise da Cidadania*. Instituto Filósofo da Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra.
<http://www.bocc.ubi.pt/pag/sa-alexandre-media-crise-cidadania.pdf>

Sampaio, R.,C & Lycarião, D. (2021). *Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação*. Enap. *Coleção Metodologias de Pesquisa*.
https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6542/1/Analise_de_conteudo_categorial_final.pdf

Santaella, L. (2003). *Culturas e artes do pós-humano: da cultura das mídias à cibercultura*. Revista FAMECOS.

Santos, J. R., & Henriques, S. (2021). *Inquérito por questionário: contributos de conceção e utilização em contextos educativos*. Universidade Aberta. (eUAb. Documentos UAb).
<https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/10696/3/Inqu%c3%a9rito%20por%20Question%c3%a1rio.pdf>

Serra, P. (1995/96). *O problema da técnica e o ciberespaço*. Universidade da Beira Interior. http://www.bocc.ubi.pt/pag/jpserra_problema.pdf

Silva, M. T. (2019). Literacia dos média e discurso de ódio. In M. J. Brites, I. Amaral, & M. T. D. Silva (Eds.), *Literacias cívicas e críticas: Refletir e praticar* (pp.

31-42). Centro de Estudos Comunicação e Sociedade (CECS) - Universidade do Minho. https://research.unl.pt/ws/portalfiles/portal/17748766/3182_11769_1_PB.pdf

Silva, M., T., Gonçalves, J., Coelho, P., Brites, M., J. (2021). *Discurso de ódio, Jornalismo e Participação das Audiências*. Almedina.

Silva, R. & Miranda, C. (2015). Do Moderno ao Contemporâneo: Novos Sujeitos? *Revista Fundamentos*, 2(1), 62-81.

Silva, R., Nichel, A., Martins, A. & Borchardt, C. (2011). Discursos de ódio em redes sociais: jurisprudência brasileira. *Revista Direito GV*, 7(2), 445 – 468. <https://www.scielo.br/j/rdgv/a/QTnjBBhqY3r9m3Q4SqRnRwM/?lang=pt>

Teixeira, F. L. B. (2020). *Gestão dos novos media: A utilização das redes sociais como meio de consumo de conteúdos desportivos em Portugal*. [Dissertação de Mestrado, ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório ISCTE. https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/21437/4/master_frederico_baptista_teixeira.pdf

Thompson, J. B. (2011). *Ideologia e Cultura Moderna. Teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa*. Editora Vozes. <https://dennisdeoliveira.files.wordpress.com/2015/10/thompson-ideologia-e-cultura-moderna.pdf>

Van Hout, B. (2022, junho). Rumo a uma abordagem abrangente para combater o discurso de ódio. *Nações Unidas*. <https://unric.org/pt/rumo-a-uma-abordagem-abrangente-para-combater-o-discurso-do-odio-van-hout/>

Vaz, S. (2010). *Web 2.0: Formas de Utilização e Estilos de Aprendizagem dos Alunos do Ensino Secundário*. [Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Bragança]. Biblioteca digital do Instituto Politécnico de Bragança. https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/3994/1/Vaz_Susana.pdf

Wolton, D. (1999). *E depois da Internet?- Para uma teoria crítica dos novos medias*. Difel.

ANEXOS

Anexo 1 – Questionário

Discurso de ódio na Sociedade Contemporânea. Um estudo sobre a percepção dos estudantes do Ensino Superior

Este estudo insere-se na dissertação de mestrado em Media e Sociedade, intitulada: "Discurso de ódio na Sociedade Contemporânea. Um estudo sobre a percepção dos estudantes do Ensino Superior", da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais (ESECS), do Politécnico de Portalegre.

Tem como objetivo investigar a percepção dos estudantes do Ensino Superior relativamente ao discurso de ódio nas redes sociais, assim como perceber qual a influência de variantes sociodemográficas nas suas opiniões.

Esperamos identificar as percepções dos estudantes e outras variantes com o intuito de compreender o fenómeno e a predominância do mesmo nas redes sociais.

O preenchimento deste formulário demora cerca de 10 minutos e é dirigido a estudantes de cursos de primeiro ciclo de estudos (Licenciaturas) do ensino superior e com, pelo menos, 18 anos de idade.

Ao participar neste estudo está ciente dos objetivos do mesmo e aceita disponibilizar as suas respostas exclusivamente para fins de investigação.

A participação é totalmente voluntária e anónima, podendo abandonar o preenchimento do questionário a qualquer altura.

Assinale a declaração de Consentimento Informado (abaixo).

Declaração de Consentimento informado:

Declaro que aceito de livre vontade participar neste estudo.

Declaro, também, que me foram dadas informações suficientes e os esclarecimentos necessários para tomar a minha decisão.

Aceita participar neste estudo? *

☐ Sim

☐ Não

Dados Sociodemográficos

Idade *

A sua resposta

Género *

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Não-Binário
- ☐ Transexual (sexo masculino > feminino)
- ☐ Transexual (sexo feminino > masculino)
- ☐ Prefiro não dizer
- ☐ Outra: _____

Estado Civil *

- ☐ Solteiro(a)
- ☐ Casado(a)
- ☐ União de facto
- ☐ Numa relação (sem viver junto)
- ☐ Divorciado(a)/Separado(a)
- ☐ Viúvo(a)

Nacionalidade *

A sua resposta

Cidade onde vive *

A sua resposta

Curso que frequenta *

A sua resposta

Ano curricular que frequenta (exemplo: 1º ano, 2º ano, 3ºano, 4º ano) *

A sua resposta

Discurso de ódio nas redes sociais

Por favor, selecione a opção que mais se adequa a si.

1. Tem computador pessoal com acesso à internet? *

☐ Sim

☐ Não

2. Considera que o acesso livre à internet beneficia a sociedade? Justifique a sua *
resposta.

A sua resposta

3. Tem redes sociais? Se sim, quais? *

A sua resposta

4. Com que intuito utiliza as redes sociais? *

- ☐ Socializar
- ☐ Conhecer novas pessoas
- ☐ Estabelecer contactos profissionais
- ☐ Meio de contacto gratuito e rápido
- ☐ Ter acesso a notícias nacionais e internacionais
- ☐ Expandir o meu negócio
- ☐ Estimular a criatividade
- ☐ Descontrair
- ☐ Ter acesso a vários conteúdos multimédia de entretenimento
- ☐ Partilhar publicações e fotografias

5. Já ouviu falar de discurso de ódio? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

6. Conhece o conceito de discurso de ódio? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

7. "O discurso de ódio engloba todas as formas de expressão que propaguem, incitem, promovam ou justifiquem ódio racial, xenofobia, anti-semitismo e outras formas de ódio baseado na intolerância, incluindo intolerância expressa por nacionalismo ou etnocentrismo agressivo, discriminação e hostilidade contra minorias, migrantes e pessoas de origem migrante"(Latour et al, 2018:9).
Concorda com esta afirmação? Se não, justifique a sua resposta.

A sua resposta

8. Para si qual é o limite entre a liberdade de expressão e o discurso de ódio?
Justifique a sua resposta.

A sua resposta

9. Já observou casos de discurso de ódio nas redes sociais? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

9.1. Se respondeu "Sim" anteriormente refira em que redes sociais e com que frequência.

A sua resposta

9.2. Nos casos observados identificou autores coletivos (grupos/organizações) ou pessoas singulares (contas pessoais e individuais)?

- ☐ Autores coletivos (grupos/organizações)
- ☐ Pessoas singulares (conta pessoais e individuais)
- ☐ Ambos

9.3. Já foi vítima de discurso de ódio nas redes sociais? *

- ☐ Sim
- ☐ Não

9.4. Se respondeu "Sim" anteriormente refira em que redes sociais.

A sua resposta

9.5. Que categoria de discurso de ódio englobou o caso de que foi vítima?

- ☐ Ódio racial
- ☐ Ódio étnico
- ☐ Xenofobia
- ☐ Preconceito/Intolerância religiosa
- ☐ Misoginia
- ☐ Homofobia
- ☐ Transfobia
- ☐ Outra: _____

9.6. No caso em que foi vítima tratou-se de autores coletivos (grupos/organizações) ou de pessoas singulares (contas pessoais e individuais)?

- ☐ Autores coletivos (grupos/organizações)
- ☐ Pessoas singulares (contas pessoais e individuais)
- ☐ Ambos

9.7. Denunciou o caso à rede social onde foi vítima?

- ☐ Sim
- ☐ Não

9.8. Denunciou o caso à Polícia e avançou com queixa?

- ☐ Sim
- ☐ Não

9.9. A queixa avançou judicialmente?

- ☐ Sim
- ☐ Não

10. Considera que as normas de regulamentação das redes sociais funcionam devidamente em relação ao discurso de ódio? Justifique a sua resposta. *

A sua resposta

11. Considera que os partidos políticos podem agravar a escalada do discurso de ódio? Justifique a sua resposta. *

A sua resposta

12. De que forma se pode combater o discurso de ódio? *

- ☐ Maior atuação e punição das redes sociais
- ☐ Educar as pessoas para o problema, através dos Direitos Humanos
- ☐ Criação de leis mais específicas e punitivas
- ☐ Promover o conhecimento para a internet e para as redes sociais
- ☐ Criar mais campanhas de consciencialização
- ☐ Educar para o multiculturalismo
- ☐ Outra: _____

13. Conhece alguma destas iniciativas? *

- ☐ Movimento Contra o Discurso de Ódio (The No Hate Speech Movement)
- ☐ Projeto Eu jogo pelos Direitos Humanos
- ☐ Campanha #DarAVoltaAoTexto "O Discurso não é Argumento"
- ☐ Nenhuma

De 1 a 5 quanto avalia, sendo que 1 corresponde a Nada Importante; 2 corresponde a Pouco Importante; 3 corresponde a Indiferente; 4 corresponde a Importante e 5 corresponde a Muito Importante

Por favor, selecione a opção que mais se adequa a si.

1. Avalie a importância de reconhecer o problema do discurso de ódio. *

	1	2	3	4	5	
Nada importante	☐	☐	☐	☐	☐	Muito importante

2. Avalie a importância de tornar o conceito do discurso de ódio mais presente. *

	1	2	3	4	5	
Nada importante	☐	☐	☐	☐	☐	Muito importante

3. Avalie a importância de distinguir corretamente a liberdade de expressão e o discurso de ódio. *

	1	2	3	4	5	
Nada importante	☐	☐	☐	☐	☐	Muito importante

4. Avalie a importância do combate ao discurso de ódio nas redes sociais. *

	1	2	3	4	5	
Nada importante	☐	☐	☐	☐	☐	Muito importante

5. Avalie a importância que o governo e os partidos políticos atribuem ao combate do discurso de ódio. *

	1	2	3	4	5	
Nada importante	☐	☐	☐	☐	☐	Muito importante

6. Avalie a importância que os organismos europeus (Comissão Europeia, Conselho da Europa) atribuem ao combate do discurso de ódio. *

	1	2	3	4	5	
Nada importante	☐	☐	☐	☐	☐	Muito importante

Anexo 2 – Grelha de Análise de Conteúdo

QUESTÃO	CRITÉRIO	CATEGORIA	FREQUÊNCIA
2 - Considera que o acesso livre à <i>internet</i> beneficia a sociedade? Justifique a sua resposta.	Concordância com a afirmação	Sim	86
		Não	2
		Inconclusivo	12
	Justificação	Conhecimento	17
		Redes Sociais	3
		Comunicação	5
		<i>Fake News</i>	2
		Exposição a conteúdo impróprio/nocivo	4
		Informação	10
		Intenção	7
		Dependência	2
		Diversidade	1
		Igualdade	1
7 - “...” Concorda com a afirmação? Se não, justifique a sua resposta.	Concordância com a afirmação	Sim	91
		Não	4
		Inconclusivo	5
	Justificação	Nova definição	2
		Adição de informação	1
		Má interpretação	4
8 - Para si qual o limite entre a liberdade de expressão e o discurso de ódio? Justifique a sua resposta.	Diferenciação	Efeito no outro	51
		Respeito	15
		Consciência	7
		Agressividade/violência	32
		Sem limites	2
		Direitos Humanos	1
		Não sabe	8
		Inconclusivo	2
10 - Considera que as normas de regulamentação das	Concordância com a afirmação	Sim	15
		Não	62
		Não sabe	11

redes sociais funcionam devidamente em relação ao discurso de ódio? Justifique a sua resposta.		Inconclusivo	12
	Justificação	Responsabilização dos utilizadores	6
		Métodos mais radicais	2
		Má gestão	34
		Segurança	2
		Sem regulamentação	1
		Legislação	1
11 - Considera que os partidos políticos podem agravar a escalada do discurso de ódio? Justifique a sua resposta.	Concordância com a afirmação	Sim	76
		Não	9
		Não sabe	6
		Inconclusivo	9
	Justificação	Confusão Pessoa/Partido	5
		Populismo	4
		Influência negativa sobre a população	31

Tabela 1: Grelha de Análise de Conteúdo

Anexo 3 – Dados e Gráficos Sociodemográficos

i. Número de inquéritos respondidos

Estatísticas	
Válido	100
Omisso	0

ii. Idade da amostra

Idade	
Média	23,78
Moda	20
Mínimo	18
Máximo	50

iii. Género da amostra

		Frequência	Percentagem
Válido	Feminino	67	67,0
	Masculino	32	32,0
	Não-Binário	1	1,0
	Total	100	100,0

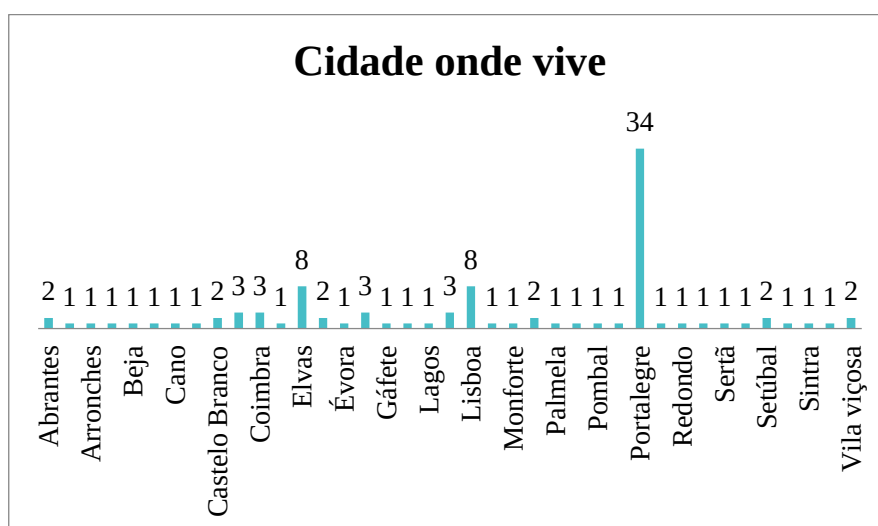
iv. Estado civil da amostra

		Frequência	Percentagem
Válido	Casado(a)	4	4,0
	Numa relação (sem viver junto)	23	23,0
	Solteiro(a)	68	68,0
	União de facto	5	5,0
	Total	100	100,0

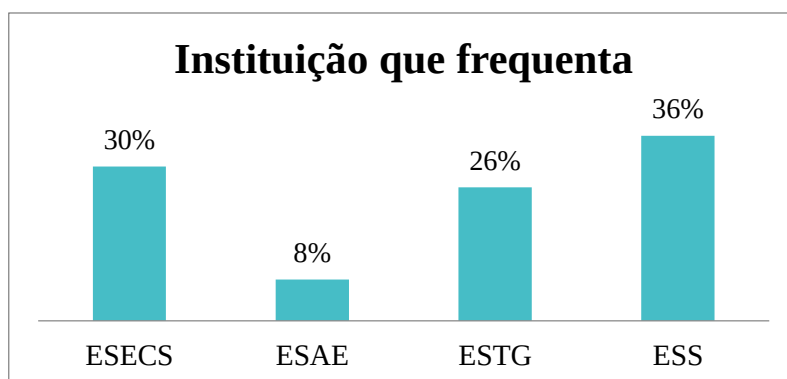
v. Nacionalidade da amostra



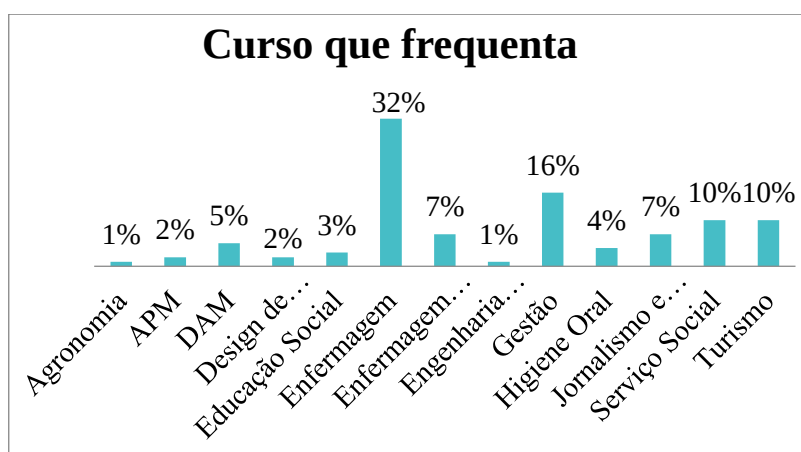
vi. Cidade onde vive



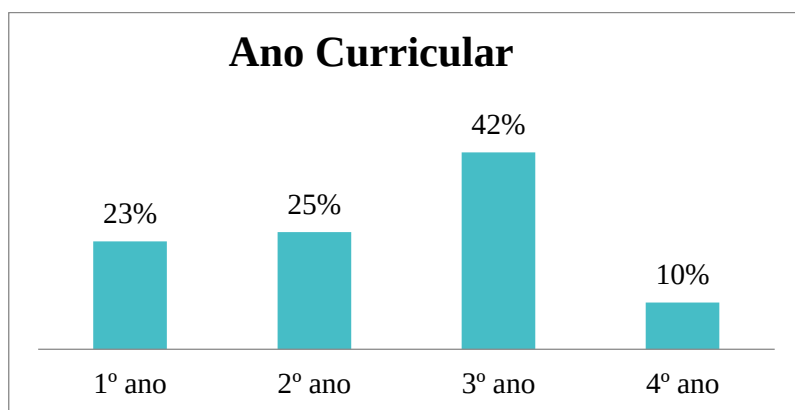
vii. Instituição que frequenta



viii. Curso que frequenta

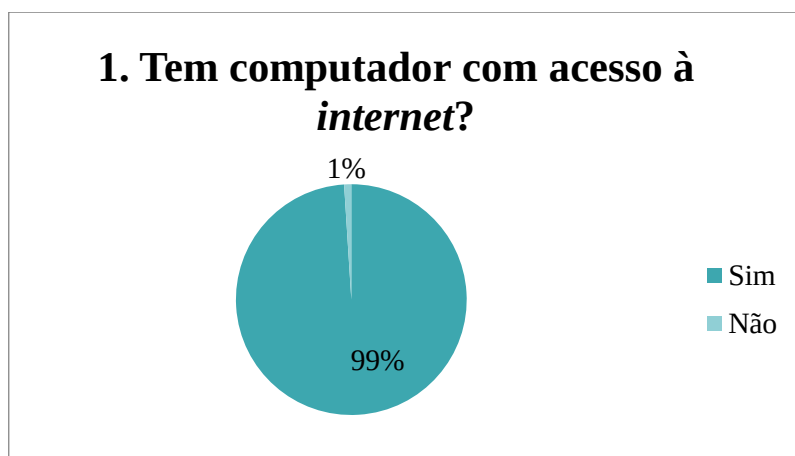


ix. Ano curricular

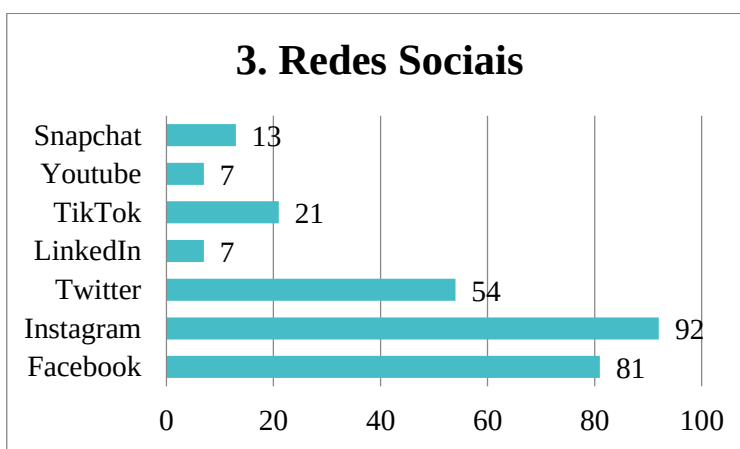
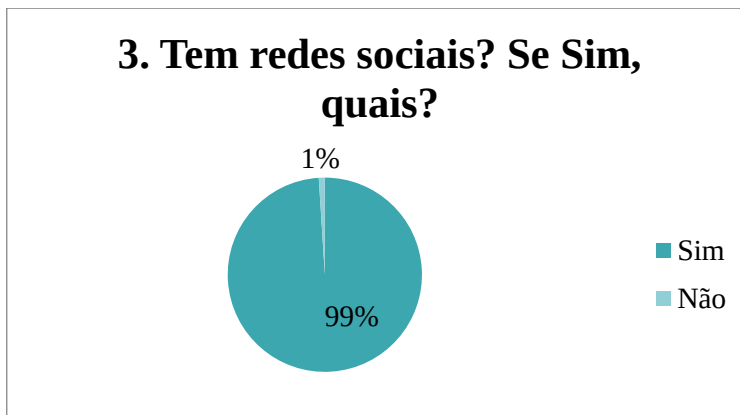


Anexo 4 – Gráficos dos resultados da 2ª secção do questionário

i. 1. Tem computador pessoal com acesso à *internet*?



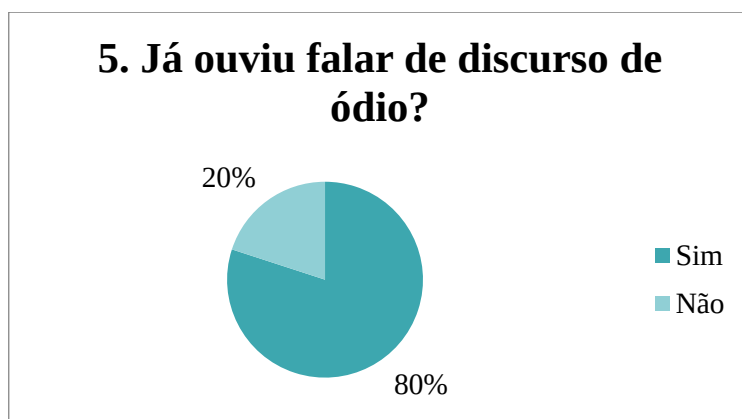
ii. 3. Tem redes sociais? Se Sim quais?



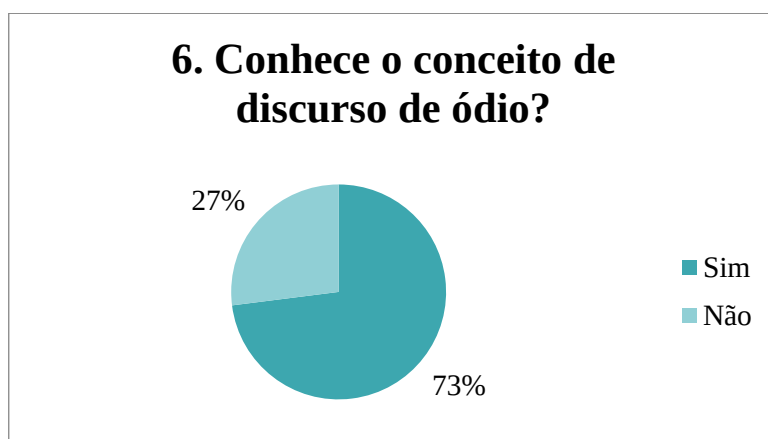
iii. 4. Com que intuito utiliza as redes sociais?



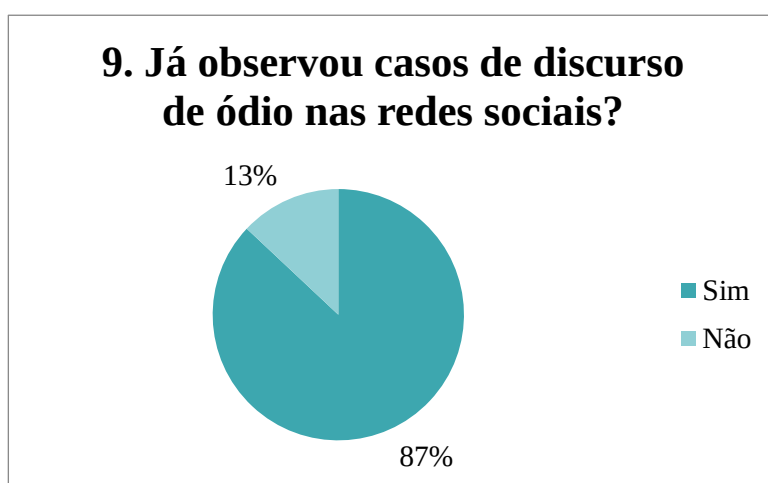
- iv. 5. Já ouviu falar de discurso de ódio?



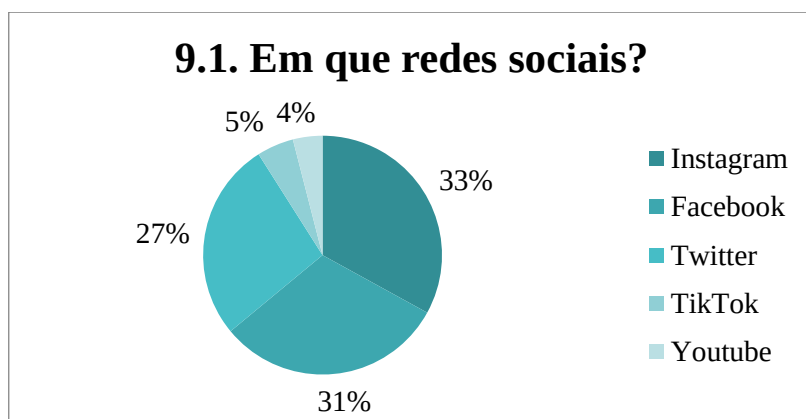
- v. 6. Conhece o conceito de discurso de ódio?



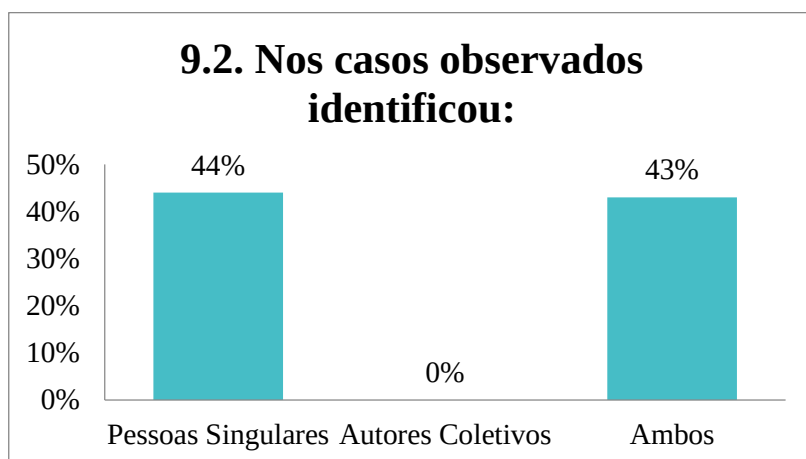
- vi. 9. Já observou casos de discurso de ódio nas redes sociais?



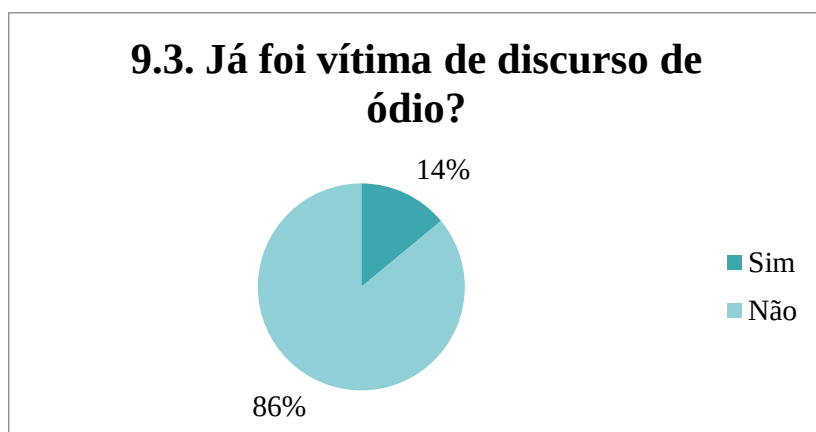
vii. 9.1. Em que redes sociais?



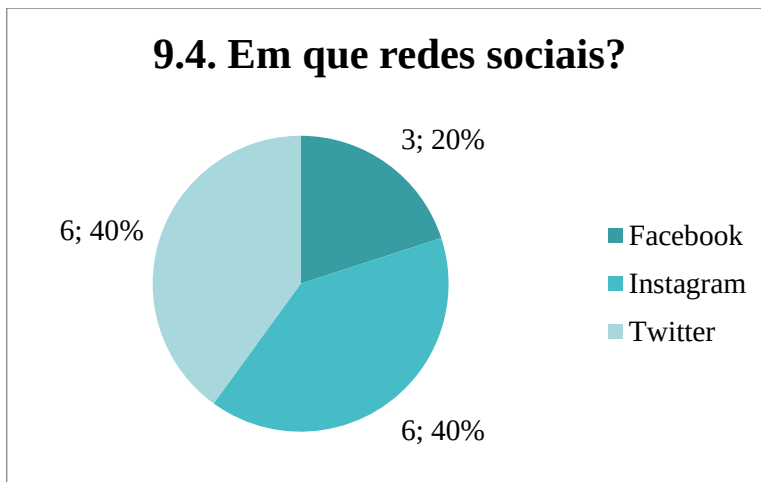
viii. 9.2. Nos casos observados identificou autores coletivos (grupos/organizações) ou pessoas singulares (contas pessoais e individuais)?



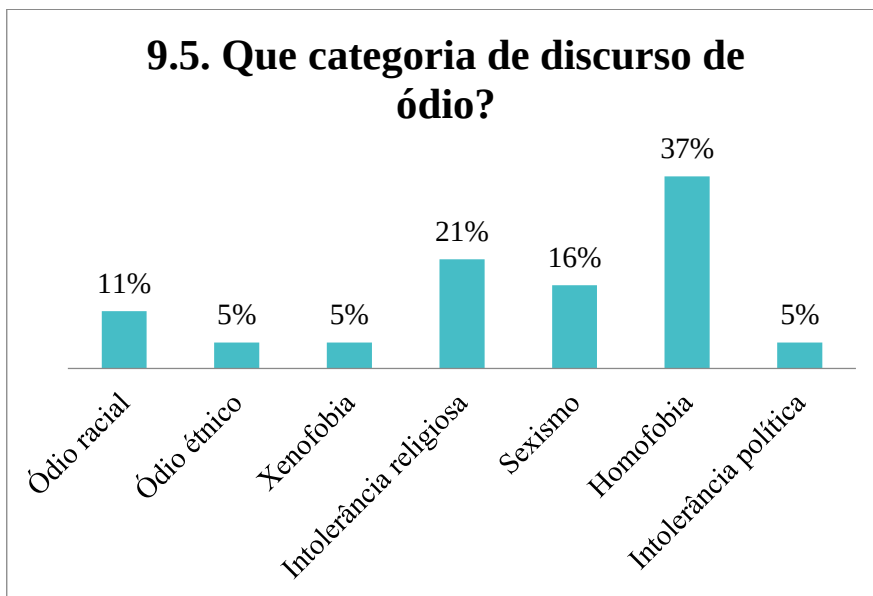
ix. 9.3. Já foi vítima de discurso de ódio?



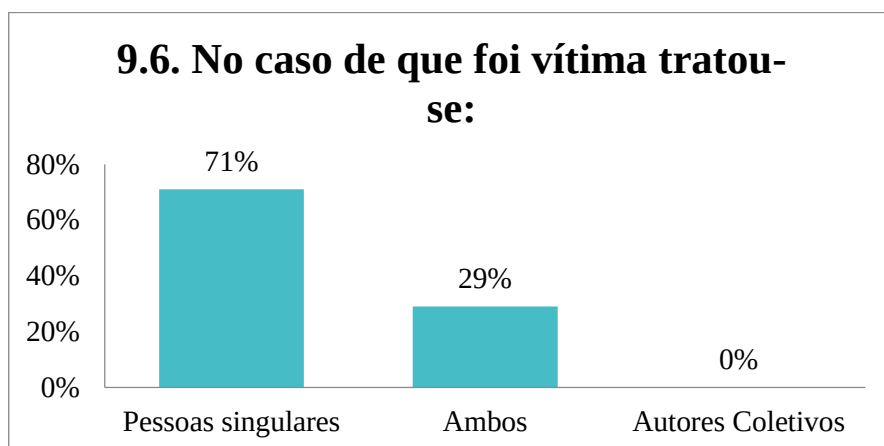
- x. 9.4. Em que redes sociais?



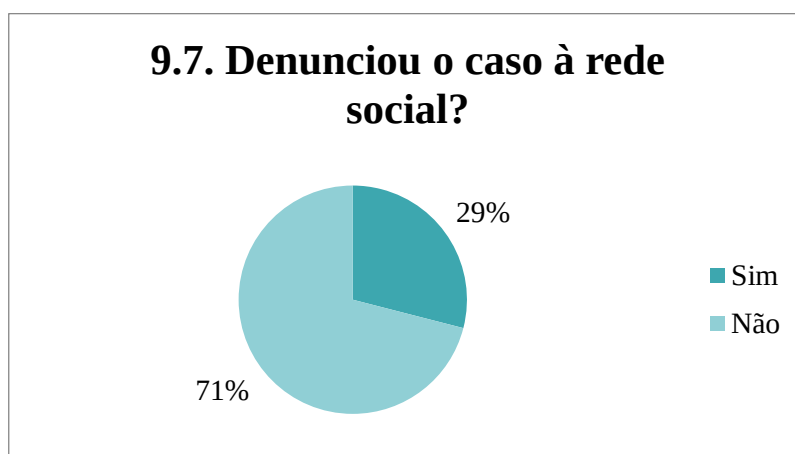
- xi. 9.5. Que categoria de discurso de ódio engloba o caso de que foi vítima?



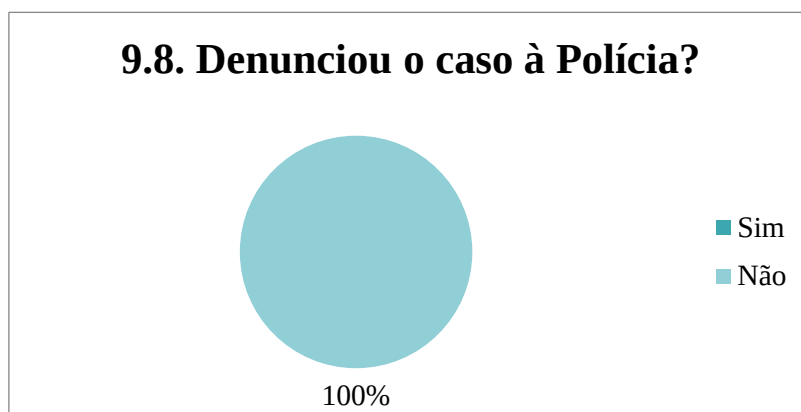
- xii. 9.6. No caso de que foi vítima tratou-se de autores coletivos (grupos/organizações) ou de pessoas singulares (contas pessoais e individuais)?



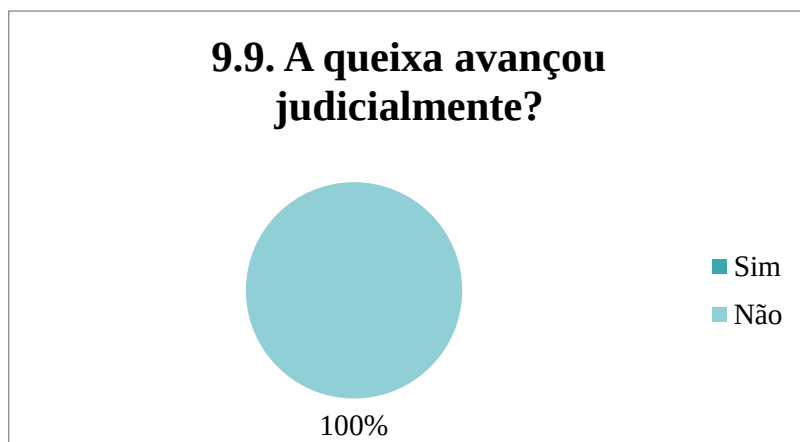
- xiii. 9.7. Denunciou o caso à rede social de que foi vítima?



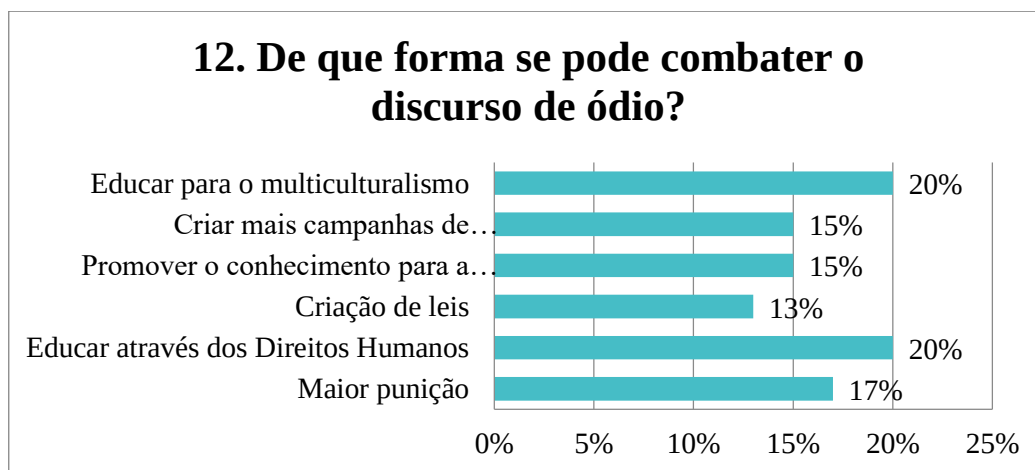
- xiv. 9.8. Denunciou o caso de que foi vítima à Polícia?



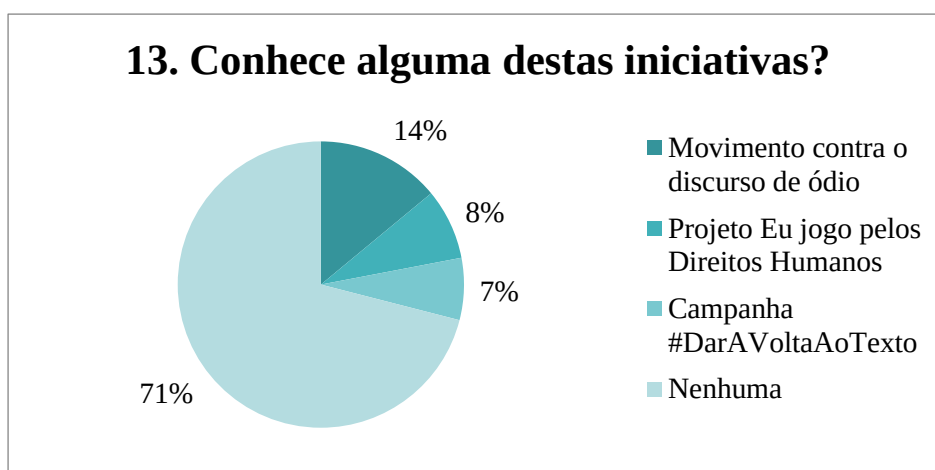
xv. 9.9. A queixa avançou judicialmente?



xvi. 12. De que forma se pode combater o discurso de ódio?

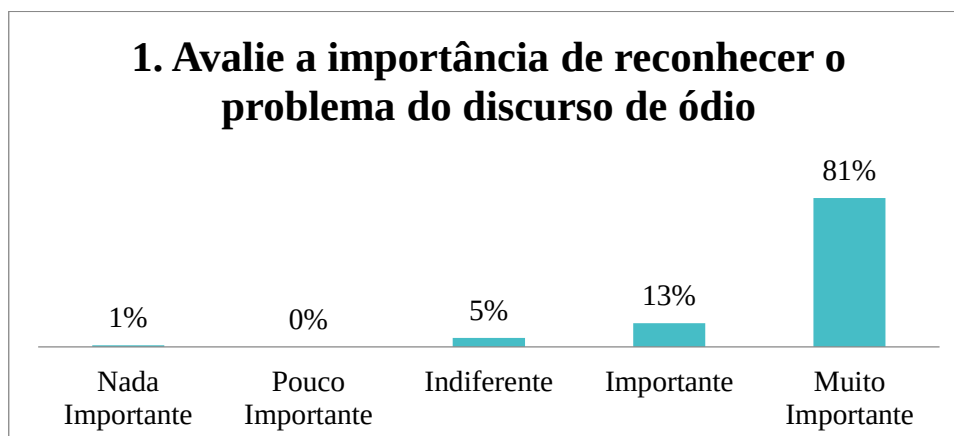


xvii. 13. Conhece alguma destas iniciativas?

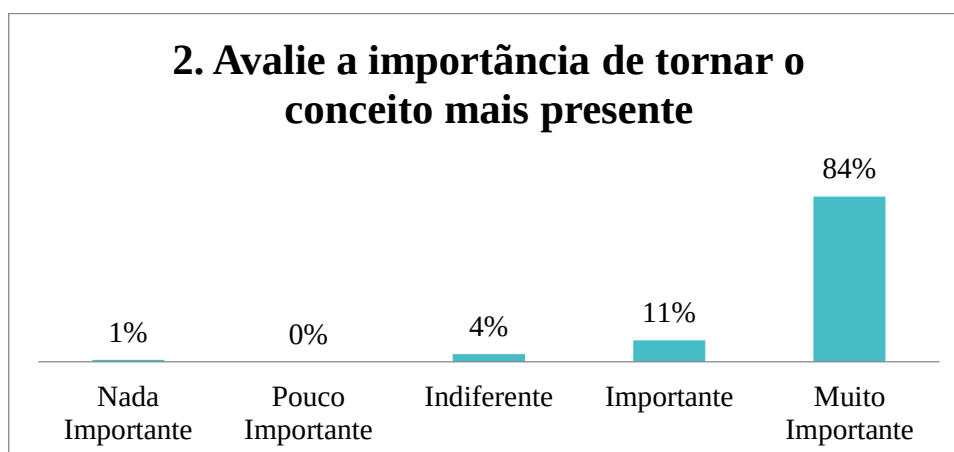


Anexo 5 – Gráficos dos resultados da 3ª secção do questionário

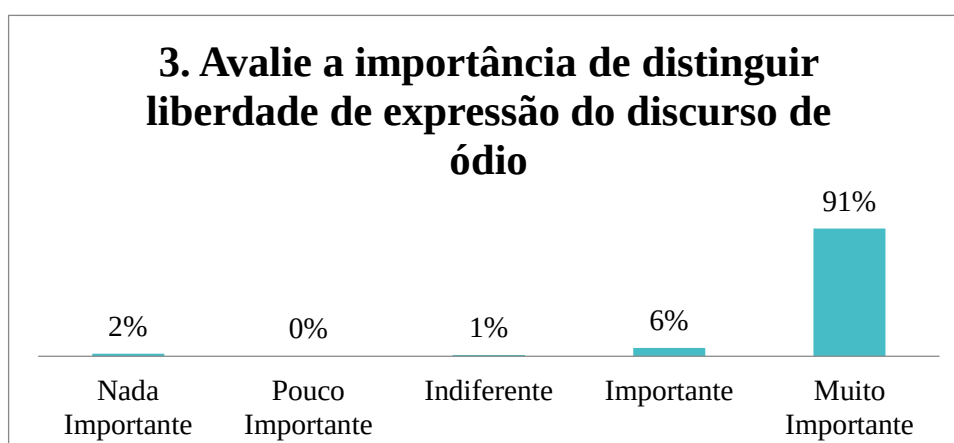
- i. 1. Avalie a importância de reconhecer o problema do discurso de ódio.



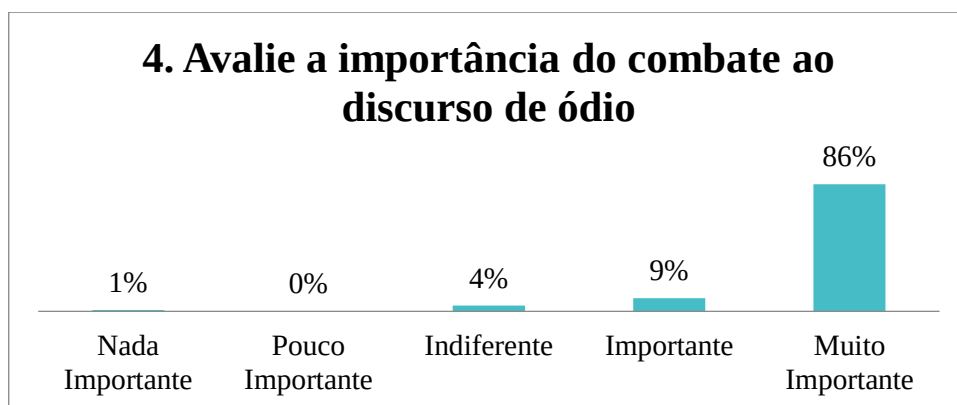
- ii. 2. Avalie a importância de tornar o conceito do discurso de ódio mais presente.



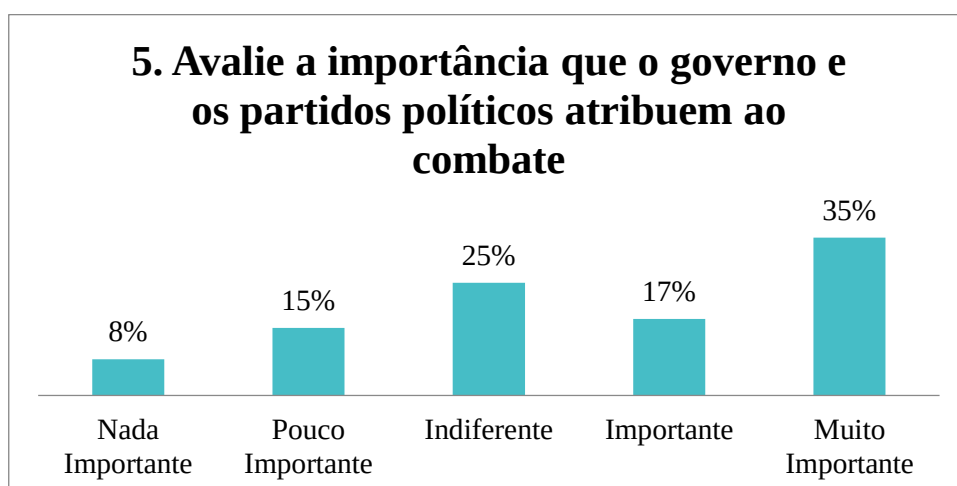
- iii. 3. Avalie a importância de distinguir corretamente a liberdade de expressão do discurso de ódio



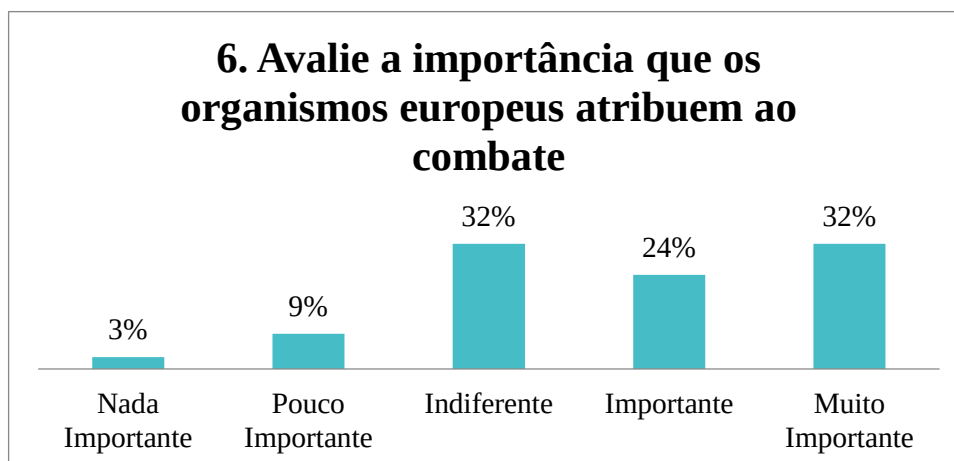
- iv. 4. Avalie a importância do combate ao discurso de ódio nas redes sociais.



- v. 5. Avalie a importância que o governo e os partidos políticos atribuem ao discurso de ódio.

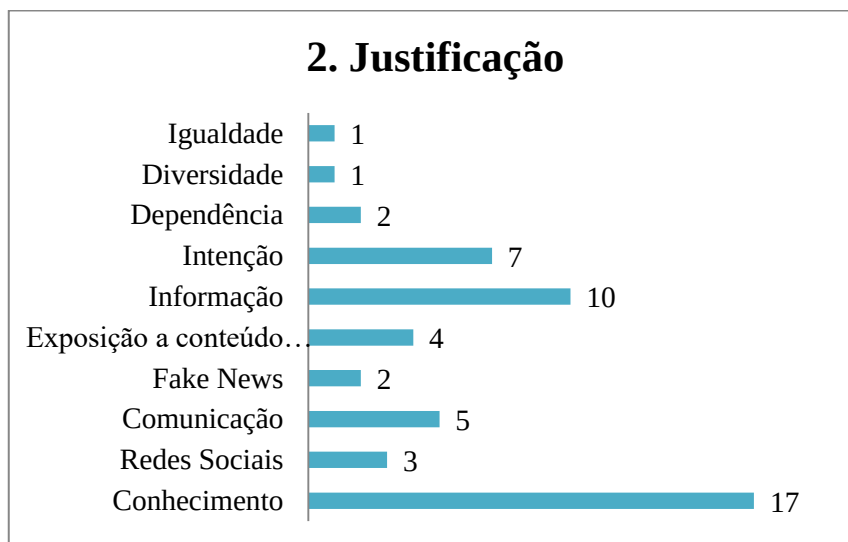
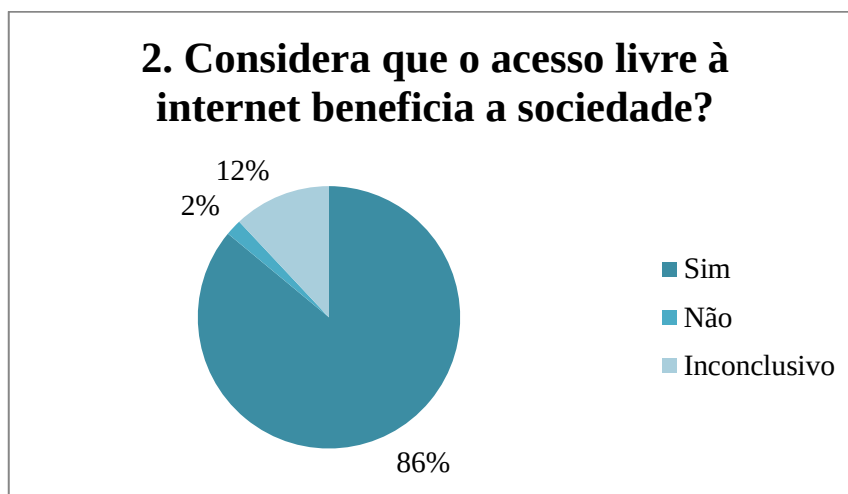


- vi. 6. Avalie a importância que os organismos europeus (Comissão Europeia, Conselho da Europa) atribuem ao combate ao discurso de ódio.

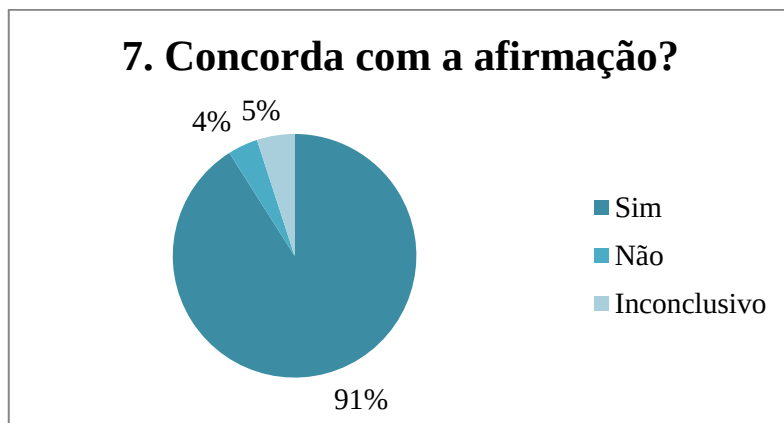


Anexo 6 – Gráficos do resultado da Análise de Conteúdo

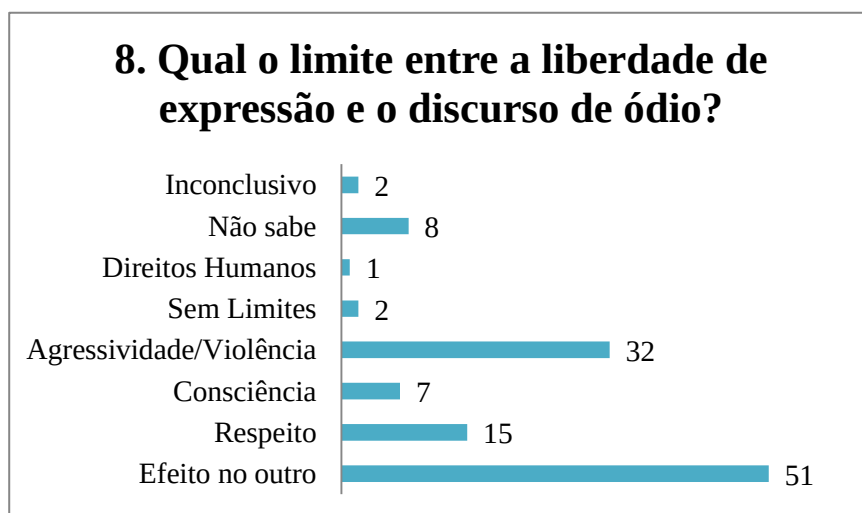
- i. 2. Considera que o acesso livre à *internet* beneficia a sociedade? Justifique a sua resposta.



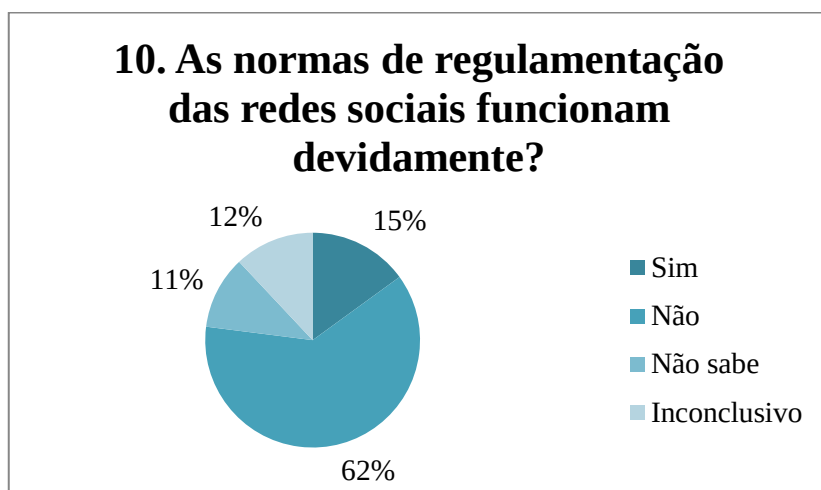
ii. 7. “O discurso de ódio engloba todas as formas de expressão que propaguem, incitem, promovam ou justifiquem ódio racial, xenofobia, anti-semitismo e outras formas de ódio baseado na intolerância, incluindo intolerância expressa por nacionalismo ou etnocentrismo agressivo, discriminação e hostilidade contra minorias, migrantes e pessoas de origem migrante”(Latour *et al*, 2018:9). Concorda com esta afirmação? Se não, justifique a sua resposta.



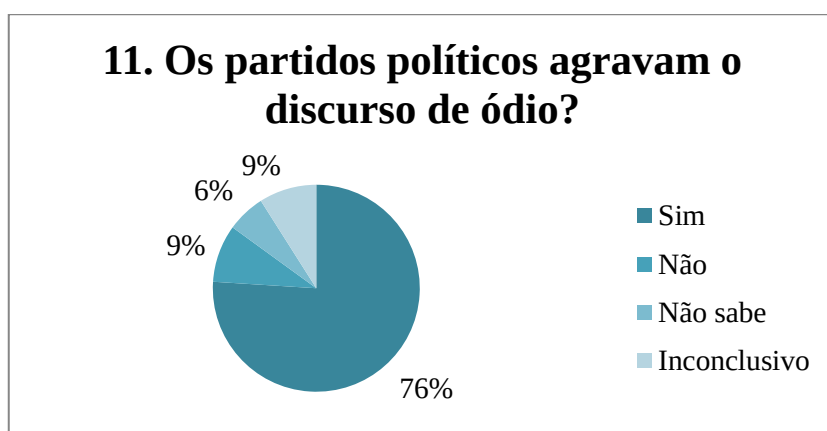
iii. 8. Para si qual é o limite entre a liberdade de expressão e o discurso de ódio? Justifique a sua resposta.



iv. 10. Considera que as normas de regulamentação das redes sociais funcionam devidamente em relação ao discurso de ódio? Justifique a sua resposta.



v. 11. Considera que os partidos políticos podem agravar a escalada do discurso de ódio? Justifique a sua resposta.



11. Justificação

