

Desafios para o combate à violação de direitos humanos na internet: *premissas e casos*

Barbara Nickel
FEVEREIRO DE 2017

- O novo cenário de comunicação mundial diminui barreiras à comunicação e à formação de grupos, o que traz enormes potenciais de desenvolvimento, mas também desafia instituições tradicionais que surgiram para garantir o exercício da cidadania nas sociedades democráticas
- A importância das empresas de tecnologia é elevada e, como intermediárias da comunicação global, são parceiras fundamentais de qualquer iniciativa que tenha como objetivo a manutenção de níveis de diálogo que possam contribuir para avanços sociais
- Existem tensões locais e globais que exigem transparência e clareza nas ações dos governos de maneira geral, e nas ações que interfiram no fluxo de discursos especificamente: definir as mensagens que podem ou não circular é uma tarefa que precisa ser feita abertamente e com a participação da sociedade
- É necessário conhecer as dinâmicas específicas da formação de grupos e da circulação de informação nos meios digitais. Esta competência deveria ser um direito e um dever dos cidadãos, bem como a capacidade de leitura crítica do conteúdo digital
- Com o avanço das técnicas de rastreamento e análise de comportamentos e discursos nos ambientes digitais, a tendência é da automatização da classificação e análise dos dados. A preocupação com as políticas de uso destes métodos é essencial.

Sumário

INTRODUÇÃO	5
1. O PAPEL DOS INTERMEDIÁRIOS	5
2. O DISCURSO DE ÓDIO	7
3. DINÂMICAS DA COMUNICAÇÃO DIGITAL	8
<i>Iniciativas de combate à violação de direitos humanos na internet</i>	10
<i>#TousUnisContrelaHaine</i>	11
<i>Humaniza Redes</i>	13
<i>No Hate Speech Movement</i>	16
<i>Umati e Nipe Ukweli</i>	17
CONSIDERAÇÕES FINAIS	18
REFERÊNCIAS.....	19



Introdução

É barato e tecnicamente acessível encontrar ou publicar conteúdos que promovam diversos tipos de comportamentos antissociais, como assédio, discriminação de diferentes naturezas, ou incitem a prática de atos violentos. Investigações policiais, acadêmicas e de entidades independentes relacionam atos de violência, como agressões físicas, psicológicas ou até mesmo assassinatos, ao uso da internet: em alguns casos, não existem dúvidas quanto à natureza criminoso ou danosa das ações facilitadas por ferramentas de comunicação e informação digitais (Foxman; Wolf, 2013). Não é necessário conhecimento avançado de programação para disseminar, por exemplo, um manual de estupro¹. Por um lado, ferramentas digitais facilitam ou geram novas possibilidades de ações criminosas já definidas por legislações locais e de mais fácil consenso internacionalmente, como fraudes financeiras. Por outro, colocam novos desafios aos poderes legislativos e judiciários nacionais, especialmente quando entramos no terreno da divulgação de conteúdos que promovem o ódio.

O objetivo deste estudo é analisar programas de combate à violação de direitos humanos na internet. Para termos uma dimensão mais precisa da efetividade, dos desafios, dos erros e acertos destas iniciativas, porém, é necessário prestarmos atenção a pelo menos três aspectos:

1. O papel dos intermediários

Serviços como Google, Facebook, Twitter, Apple e Microsoft são os chamados inter-

mediários da internet. Todos têm origem nos Estados Unidos, um país que tem como tradição jurídica a defesa da liberdade de expressão como prioridade, mesmo em relação a outros direitos considerados fundamentais internacionalmente (Brugger, 2007). O Facebook tem mais de 1 bilhão de usuários ativos no mundo², cerca de 30% da população com acesso a internet³. O Google é proprietário do YouTube, que registra 6 bilhões de horas de vídeos assistidos mensalmente⁴. Enquanto os intermediários crescem em tamanho e tempo de atenção dos usuários, a mídia tradicional sofre um declínio não só nestes dois critérios, mas também uma crise de credibilidade⁵.

Todos são empresas privadas, responsáveis pela criação e manutenção de suas próprias regras de conduta. Até recentemente, pouco esforço era feito por estas entidades para adaptar-se às leis relativas à circulação de informação nos diversos países do mundo em que oferecem serviço. Assim, a comunidade de usuários encontrou um território em que determinados discursos não limitados pelo poder do estado podem ser restritos pelos termos de uso do Facebook⁶. Encontrou, também, um território onde discursos considerados criminosos por leis nacionais são admitidos. Isso significa que os usuários com comportamento considerado fora da lei podem e muitas vezes são

1. <http://g1.globo.com/sp/sao-carlos-regiao/noticia/2015/07/mpe-apura-blog-que-prega-estupro-e-afirma-que-crime-foi-testado-na-unesp.html>

2. Estatística de usuários do Facebook: <https://www.socialbakers.com/statistics/facebook/>

3. Estatística de acesso global à internet fornecida pelo Banco Mundial: <http://wdi.worldbank.org/table/5.12>

4. Estatística de horas de vídeos assistidos no YouTube: <https://www.socialbakers.com/statistics/youtube/>

5. Análises pós-eleições de Donald Trump nos Estados Unidos. Jeff Jarvis: <https://medium.com/whither-news/a-postmortem-for-journalism-62d90ef9f350#.ak3ouumy6> New York Times: http://www.nytimes.com/2016/11/09/business/media/mediatrust-trump-clinton.html?_r=0

6. Campanha por mudanças de regras de exibição de fotos de mulheres amamentando no Facebook: http://www.huffingtonpost.com/soraya-chemaly/freethenipple-facebook-changes_b_5473467.html



investigados e punidos⁷, mas os serviços que permitem a publicação de tais conteúdos não são considerados corresponsáveis. Vale enfatizar que o assunto não é simples: estas empresas atuam em diversos países, mas o ambiente criado pela internet não impõe barreiras nacionais: a menos que sejam adotadas controversas medidas de limitação geográfica de circulação de informação (no caso do YouTube, por exemplo, estas medidas são adotadas para a proteção de direitos autorais), o conteúdo criado por usuário americano pode ser consumido no Brasil ou na Alemanha - e esta é uma das premissas que constitui o valor da própria internet para a troca de ideias e aproximação de cidadãos do mundo inteiro.

Um caminho viável e que pode trazer bons resultados é uma certa aproximação entre entidades da sociedade civil defensoras dos direitos humanos, especialistas técnicos no funcionamento das plataformas digitais, autoridades governamentais e os próprios representantes dos intermediários. Em maio de 2016, por exemplo, a Comissão Europeia e as gigantes de tecnologia Facebook, Twitter, YouTube e Microsoft anunciaram a adoção de um código de conduta como sinal de comprometimento com o combate aos discursos de ódio na internet⁸. Um dos pontos mais importantes do acordo é a promessa de análise em um período máximo de 24 horas das denúncias de conteúdos impróprios. Apesar disso, um relatório publicado em setembro demonstra que naquele mês o Facebook removeu apenas 50% do conteúdo denunciado dentro do prazo na Alemanha, gerando preocupações por parte das autoridades do país⁹.

Nos Estados Unidos, a organização *Anti-Defamation League* (ADL) atua com diferentes estratégias: a abordagem direta aos intermediários com a mobilização de campanhas agressivas para a restrição a determinados conteúdos - um exemplo famoso é a remoção do site antissemita *Jew Watch* dos primeiros resultados de buscas do Google pela palavra "judeu" - e a coleta de denúncias de usuários sobre conteúdos impróprios encontrados nestes sites. De origem australiana, o *Online Hate Prevention Institute* também ganhou reconhecimento internacional pelo serviço *Fight Against Hate*, que permite que os usuários se cadastrem para contribuir na avaliação dos conteúdos denunciados (Gagliardone, et al. 2015).

Um aspecto fundamental da contribuição que os intermediários podem ter no combate aos discursos de ódio na internet é um campo onde assistimos a frequentes batalhas. As pesquisadoras Danielle Keats Citron e Helen Norton já argumentavam em 2011 que, em nome da construção saudável de uma experiência de cidadania digital, os intermediários precisariam guiar-se por um princípio de transparência. Para elas, tais empresas precisam definir claramente e especificamente quais as ações restringidas pelas suas políticas de conduta, e quais os motivos, facilitando a adoção de um comportamento mais adequado por parte de seus usuários. Seria importante também deixar claras as consequências de cada tipo de infração. Citron e Norton entendem que a tarefa não seria fácil, mas sugerem que mais perspectivas sejam incluídas na mesa de debates, além das que contemplam os resultados financeiros do negócio (Citron; Norton, 2011). A fim de avançar nesta tarefa, porém, os envolvidos precisam enfrentar o desafio de construir uma base comum para o que é entendido como discurso de ódio. Este é o próximo ponto que iremos abordar.

7. Notícia de condenação de jovem brasileira que fez comentários racistas no Twitter após a eleição de Dilma Rousseff: <http://oabce.org.br/2012/05/jovem-e-condenada-por-mensagem-contra-nordestinos-no-twitter/>

8. http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1937_pt.htm

9. <http://www.nytimes.com/2016/11/28/technology/facebook-germany-hate-speech-fake-news.html>



2. O discurso de ódio

Ninguém questiona que o direito à liberdade de expressão não é apenas essencial para a sobrevivência das sociedades democráticas, mas é também o que promove o avanço destas sociedades. É até mesmo um pressuposto para a conquista de outros direitos. As ferramentas de comunicação da internet distribuíram o poder de comunicar publicamente, antes restrito aos meios de comunicação de massa. “A migração do modelo de distribuição para o modelo de circulação sinaliza um movimento em direção a um modelo de cultura mais participativo, em que o público não é mais visto como um consumidor de mensagens pré-construídas, mas como pessoas que estão informando, compartilhando, gerando novas perspectivas e remixando conteúdos de mídias de formas que não havia sido previamente imaginadas” (Jenkins, et al. 2013)¹⁰. Neste cenário em que interagimos com pessoas e conteúdos criados e editados por outras pessoas e conteúdos em um espaço sem barreiras nacionais ou culturais, como fazer prevalecer uma visão universal de respeito aos direitos humanos? Testemunhamos choques culturais que poderiam nos fazer ampliar a compreensão de uma humanidade compartilhada, ao mesmo tempo que encontramos espalhados pelo globo outros indivíduos que compartilham dos mesmos preconceitos que nós. Neste cenário, quais discursos devem ser restritos?

É importante lembrar que a ideia de “discurso de ódio” não é um consenso universal, muito menos existe uma visão absoluta sobre a necessidade de restrição de qualquer tipo de mensagem. São todos campos de disputa, mas que têm se tornado o foco dos debates a partir do recrudescimento dos conteúdos

de violência contra grupos específicos nos últimos anos e meses: esse fenômeno, porém, é um problema mais abrangente, anterior até mesmo à internet. Este ponto é de fundamental importância porque todos os estudos indicam que quaisquer programas que não enderecem uma discussão social mais abrangente, que vá além dos ambientes digitais, tem poucas chances de sucesso. De qualquer forma, antes de combater o problema, precisamos tentar defini-lo, mesmo diante do seguinte desafio:

‘Discurso de ódio’ é uma ideia irrefutavelmente complexa e contestada, que deve ser equilibrada com diferentes direitos concorrentes de diferentes formas em diferentes tradições legais e jurídicas; depende de diferentes compreensões acerca do que é discurso e quais são suas potenciais consequências; enquadrada por avaliações variadas e conflitantes em relação ao que constitui ‘ódio’; ligada a determinadas identidades que são o tema do discurso, bem como a determinados sujeitos e pontos de vista; e empregado politicamente como uma estratégia em diversas formas, muitas delas profundamente contraditórias (Titley 2014)¹¹

Reconhecida a tensão, é importante também considerar a diferença entre os discursos que consideramos detestáveis ou de mau-gosto, que não precisam ser restritos por leis mas podem ser endereçados por ações educativas, e os discursos que devem ser considerados criminosos. É necessário respeitar aspectos culturais e históricos, pois eles podem tornar determinados grupos mais vulneráveis em um país e menos em outro. Tais definições jamais podem ser alcançadas sem debates. Jamais pode ser ignorado o risco de tentativas de supressão de liberdades de expressão de visões de mundo

10. Tradução livre da autora

11. Tradução livre da autora



contraditórias. As motivações para a restrição de determinadas mensagens devem ser claras, construídas sobre princípios fundamentais de garantia de dignidade humana e conhecimento histórico. Um bom ponto de partida:

Em legislações nacionais e internacionais, discurso de ódio se refere a expressões que promovem a incitação ao dano (particularmente, discriminação, hostilidade ou violência) com base na identificação do alvo do discurso com certos grupos demográficos ou sociais. Ele pode incluir, mas não é limitado a discursos que promovem, ameaçam ou encorajam atos violentos. Para alguns, porém, o conceito se amplia para expressões que geram um clima de preconceito e intolerância sob a premissa de que estas podem inflamar discriminação, hostilidade e ataques violentos a grupos alvo (Gagliardone, et al. 2015).¹²

Quanto mais abrangente e inclusivo for o debate em relação ao que é considerado discurso de ódio e, tão importante quanto, a clareza de comunicação sobre estas definições e suas motivações, mais crescem as chances de os esforços terem resultados efetivos. Uma desconfiança razoável pode surgir da sociedade quando tais definições são feitas por apenas uma das partes interessadas, seja ela uma organização pública ou privada. É importante considerar que tais discursos surgem em contextos culturais em que as dinâmicas de poder e status estão sendo alteradas ou questionadas, quando integrantes de grupos que antes detinham determinados privilégios são, de certa forma, forçados a conviver e respeitar pessoas que muitos tendiam a não considerar como seus iguais. Por isso, é comum que partes destes grupos criem uma contranarrativa de perseguição, afirmando que a ideia de “discurso de ódio” é uma estratégia de quem

está no poder para reprimir ideias contraditórias de uma maioria que agora tornou-se vítima de tentativas de silenciamento. Nesta inversão, os defensores de direitos humanos passam a ser tachados de censores (Titley, 2014). Tal estratégia não pode ser subestimada por programas que visam combater discursos de ódio na internet. Um esforço por transparência e clareza de comunicação em relação às premissas de tais programas torna-se indispensável.

Apesar da necessidade de discussão e do reconhecimento das tensões em torno do conceito, o que não se pode perder de vista nunca é que os efeitos de tais discursos são reais e merecem ser combatidos de maneira planejada, porém urgente:

O discurso de ódio na internet não é apenas um problema teórico. Nem é meramente uma questão de discurso civilizado ou de manter um alto nível de decência na abordagem de temas como política, religião ou questões sociais - por mais importante que isso seja. (O discurso de ódio) pode ser literalmente uma questão de vida ou morte - a diferença entre uma sociedade onde todos nós nos sentimos seguros andando na rua, sabendo que não seremos alvo de ataques por causa da nossa raça, religião, etnia, gênero ou orientação sexual, ou uma sociedade em que o medo é uma companhia constante (Foxman; Wolf, 2013).¹³

3. Dinâmicas da comunicação digital

Se o fluxo de informações é essencial para a vitalidade das sociedades democráticas, é um direito e um dever dos cidadãos compreender os mecanismos que regem estes fluxos nos ambientes digitais. Precisamos aprender

12. Tradução livre da autora

13. Tradução livre da autora



e capacitar professores para ensinar sobre o funcionamento da publicação e consumo de conteúdo na internet: há alguns anos, isso significava saber reconhecer a autenticidade de um site, por exemplo. Hoje, isso passa por entender a dinâmica dos algoritmos dos sites de redes sociais e da classificação dos resultados de busca. A capacidade de leitura crítica de mídia é essencial: devemos saber diferenciar textos informativos de textos de opinião, bem como identificar montagens de fotos e vídeos. Mais do que isso, é preciso garantir um lastro de conhecimento sobre fatos históricos incontestáveis e sobre o significado e a importância de conquistas como a Declaração de Direitos Humanos. Vale ressaltar que muito da incitação à violação e ao ódio vem de fontes que distorcem ou criam conteúdos fantasiosos, mas usam um tom ponderado, simulando o estilo do noticiário tradicional, o que diminui as barreiras ao leitor menos informado. Estudos reforçam a importância da educação para a leitura crítica e o pensamento autônomo, e isso implica um modelo de ensino que fomente em vez de reprimir a liberdade de discussão (Földi 2014). Um manual publicado pelo Conselho da Europa traz recomendações úteis para educadores, inclusive sugestões de atividades e uma lista com 10 dicas relativamente simples sobre como agir e como não agir ao abordar o tema com jovens e adolescentes¹⁴.

Susan Benesch é uma estudiosa da disseminação de discursos violentos na internet, servindo de referência para iniciativas que buscam contê-los. Benesch é uma defensora da estratégia de contranarrativa para combater as mensagens de ódio. Como resultado de um estudo de dois anos em que foram analisados

comportamentos no Twitter, Benesch publicou uma série de recomendações que podem ser úteis. Elas adotam uma abordagem que aposta na civilidade e na empatia, encorajando o uso de humor e recursos gráficos, mas desestimulando respostas agressivas, hostilidade e, surpreendentemente, desencorajando também o uso de estratégias de correção de informações equivocadas divulgadas pelos propagadores do ódio. Segundo Benesch, estes usuários tendem a reagir com desconfiança a fontes de informação que não sejam aquelas nas quais confiam e reações deste tipo tendem a reforçar ideias pré-concebidas. Ou seja, reagir com a confrontação de dados verdadeiros pode ter o efeito contrário ao imaginado (Benesch and Ruths 2016).

Relatório da Unesco sobre o tema publicado recentemente recupera algumas características da dinâmica dos discursos em ambientes digitais que precisam ser considerados na elaboração de políticas para o enfrentamento do fenômeno (Gagliardone, et al. 2015):

1. Permanência: quanto mais cedo o conteúdo é removido, menores as chances de dano às vítimas potenciais. No entanto, existe a possibilidade de o conteúdo ser reproduzido em diferentes formatos em diferentes plataformas, e cada uma delas têm suas características de visibilidade;
2. Itinerância: mesmo quando o conteúdo é removido, ele pode ressurgir em outro lugar. Não é difícil criar um novo perfil em uma rede social ou hospedar um site em um país diferente. A maioria das alternativas de publicação são baratas ou gratuitas, diminuindo a barreira para a publicação.
3. Caráter anônimo: a criação de pseudônimos dá aos indivíduos uma sensação - na maior parte das vezes equivocada - de que eles

14. BOOKMARKS. A manual for combating hate speech online through human rights education. No hate Speech Movement. Council of Europe. Link: <https://www.nohatespeechmovement.org/bookmarks> Publicado em 2016.



poderão publicar conteúdos criminosos livremente, pois jamais serão identificados. Ainda que existam geralmente meios de encontrar os autores, esta característica favorece a disseminação de mensagens destrutivas.

4. O alcance transnacional da internet traz desafios jurídicos e muitas vezes reduz a velocidade de atuação de mecanismos legais. Este ponto tende a fazer as vítimas sentirem-se totalmente indefesas, não sabendo a quem devem recorrer para solicitar ajuda no combate àquelas manifestações.

Compreender as novas dinâmicas de ações coletivas nos meios digitais também é importante. Muitos entendem que o momento em que vivemos hoje é de uma revolução profunda na nossa maneira de ser, de viver e de nos organizar como grupos. Neste novo cenário, a diminuição das barreiras para a publicação de mensagens tem um efeito disruptivo e imprevisível sobre a sociedade. A lógica digital é a de eliminar barreiras: onde antes o custo de divulgação de uma ideia era alto, agora tende a zero; onde antes o custo de buscar pessoas com pensamento semelhante ao meu era alto, agora tende a zero (Shirky, 2008). Enquanto, na dinâmica de comunicação digital, a velocidade tem baixo custo (a ideologia de desenvolvimento das próprias empresas emergentes nos últimos anos é a de lançar primeiro versões *beta*, colher feedbacks e depois corrigir os rumos), outras instituições que fundamentam as organizações democráticas ainda não operam na mesma lógica. Neste cenário, é preciso reconhecer o território, estudar as dinâmicas de comportamentos sociais nas plataformas digitais, considerar os contextos culturais em que seus sujeitos operam e construir um diálogo que considere as múltiplas perspectivas em jogo.

Iniciativas de combate à violação de direitos humanos na internet

Analisamos neste estudo alguns programas recentes para o enfrentamento dos discursos de ódio na internet. Deixamos fora de foco projetos já consolidados que envolvem a divulgação de informações sobre comportamento seguro na internet e sistemas de notificação de denúncia que já têm atuação consolidada. A *Internet Association of Internet Hotlines* (Inhope)¹⁵, por exemplo, é uma associação que reúne as chamadas hotlines para denúncia de conteúdos de pornografia infantil ou outros crimes cometidos via internet. O site informa que a rede atua em 45 países. A *International Network against CyberHate* (Inach)¹⁶ é uma rede de entidades que combatem o ódio na internet, reunindo nove países. Em nossa pesquisa, encontramos muitas campanhas de comunicação contra discursos de ódio idealizadas por órgãos públicos de diversos países, ONGs de defesa de direitos humanos, empresas privadas ou combinações de entidades nacionais e internacionais. Discussões sobre mudanças nas leis também aparecem com frequência. Existe um esforço, também, para implementar ações em conjunto com os intermediários - como mencionado anteriormente, em 2016 as gigantes de tecnologia Facebook, Twitter, YouTube e Microsoft assinaram um acordo de cooperação com a Comissão Europeia, estabelecendo um novo código de conduta para estas empresas naqueles países no que diz respeito ao enfrentamento dos discursos de ódio.

Campanhas contra o cyberbullying e em defesa de um ambiente digital seguro para crianças e adolescentes já são recorrentes. Da

15. <http://inhope.org>

16. <http://www.inach.net/>



rede de TV Cartoon Network¹⁷ à Unicef¹⁸, muitas organizações têm tentado combater o fenômeno, que também traz novos desafios aos educadores e pais¹⁹. O cyberbullying pode ser combatido como uma face dos crimes de ódio, quando motivado por questões raciais, religiosas, étnicas ou de orientação sexual. Considerando o direito ao acesso à educação como um direito fundamental da infância, quando este tipo de conduta causa danos severos que impedem a vítima de usufruir deste direito, também torna-se uma questão especialmente preocupante do ponto de vista da defesa dos direitos humanos. Nos Estados Unidos, o fato de este não ser um direito garantido pela constituição federal aumenta os riscos para as crianças e jovens fora dos estados em que existe uma lei neste sentido (Cornell; Limber, 2015). Na França, o programa implementado em 2016 para combater o ódio prevê ações com professores e estudantes, apostando corretamente na educação como um caminho para a solução do problema a longo prazo.

Analisamos abaixo mais detalhadamente quatro programas, selecionados pela abrangência, pelas ambições e pelos métodos empregados. As duas primeiras iniciativas, da França e do Brasil, são apresentadas como políticas públicas de combate ao discurso de ódio, tendo partido do governo destes países. A terceira é um programa do Conselho da Europa, que chama a atenção pelo foco no público jovem, pelos insights gerados por pesquisas anteriores e posteriores à implementação do programa e pela abrangência (mais de 40 países). A quarta tornou-se referência como estratégia de monitoramento e contranarrativa: trata-

-se de um projeto implementado por pesquisadores e empreendedores no Quênia para evitar a repetição de um cenário de violência extremo que havia tomado o país nas eleições de 2007. A iniciativa brasileira e a queniana têm um elemento comum que, apesar de não ter sido implementado em toda a sua potencialidade em nenhum dos dois países, pode indicar caminhos futuros para o propósito aqui estudado (mesmo que sob polêmicas): o uso de ferramentas de monitoramento e classificação automática de mensagens para identificar tendências nos discursos e definir ações a partir disso.

#TousUnisContrelaHaine

<http://www.gouvernement.fr/tous-unis-contre-la-haine>



O programa do governo da França foi lançado em março de 2016 com o objetivo de lutar contra discursos de xenofobia, racismo e anti-semitismo. Uma ferramenta de denúncia online foi acompanhada de uma campanha educativa que extrapolou a internet, sendo exibida também nos meios de comunicação tradicionais. No site oficial, a mensagem de abertura é clara: o que começa com palavras termina em violência e sangue. A campanha foi lançada com seis vídeos de 30 segundos produzidos para causar forte impacto. Eles mostram cenas de violência simbólica ou física contra negros, muçulmanos e judeus. Ao fundo, o que se escuta é uma conversa entre

17. <http://www.chegadebullying.com.br/>

18. <http://www.internetsenvacilo.org.br/>

19. <http://www.newyorker.com/science/maria-konnikova/how-the-internet-has-changed-bullying>



amigos, como em um jantar, com comentários em teor de extremo preconceito (“eles não são como nós”, “eles são muito agressivos”, “eles têm mania de perseguição”), até que alguém intervém para questionar se os participantes do debate acreditam mesmo no que estão dizendo. A comunicação não poderia ser mais direta. A narração final dos vídeos retoma o tema da campanha: “o anti-semitismo (o racismo ou o anti-islamismo) começa com palavras e termina com esgarro, violência física e sangue”.

O discurso de ódio em ambientes virtuais é alvo fundamental do programa, mas não é o único. Na internet, o site oficial reúne os seis vídeos, traz dados sobre o aumento dos registros de violência motivada pelo ódio na França, explica como as leis do país tratam os crimes desta natureza, incentiva a denúncia, aponta caminhos para quem foi vítima e orienta aqueles que desejam aderir à campanha. A hashtag #TousUnisContreLaHaine é o nome da iniciativa, e ela é usada em toda a comunicação nas redes sociais, o que ajuda a disseminar a mensagem e facilita a adesão dos simpatizantes da causa, que também podem se usar o recurso. Uma plataforma digital de denúncias faz parte dos esforços.

É interessante notar que o programa não trata o ambiente digital como único alvo. É evidente que os discursos de ódio não começam e nem terminam na internet: o que se registra em sites e redes sociais é apenas parte de um problema maior, especialmente grave na França mas que vem sendo gerando preocupação ao redor do mundo. O que o governo pretende enfrentar com o programa, que vai receber investimento de 100 milhões de euros ao longo de 3 anos, é o recrudescimento da intolerância no país. Os vídeos foram exibidos na televisão, existem peças gráficas e, mais importante, previsão de ações

específicas para escolas e professores. Foi proposta, inclusive, uma mudança nas leis, que tornariam mais duras as punições aos crimes motivados por racismo e antissemitismo. A campanha é, portanto, parte de um programa mais abrangente do governo contra os crimes de ódio no país²⁰.

A iniciativa parece ter sido bem recebida pelos grupos que lutam contra a discriminação na França, apesar de ressalvas terem sido feitas. Uma delas é a preocupação com a violência retratada nos vídeos, já que existe um esforço para mostrar que o comportamento discriminatório muitas vezes não é direto. A violência geralmente é mais sutil tanto nas palavras como nas ações. Além disso, existem cobranças quanto à efetiva investigação e punição dos casos denunciados e, claro, dúvidas quanto ao poder de transformação social que um programa com duração de 3 anos pode gerar. Críticas ao governo também chamam a atenção para a polêmica proibição do uso de véu por parte das mulheres muçulmanas, indicando que o estado tem parte da responsabilidade pela disseminação do preconceito na sociedade francesa²¹.

Nas redes sociais, observa-se manifestações de apoio, mas também reações de oposição à campanha. Não é surpreendente que opositores tenham usado a mesma linguagem dos vídeos originais para produzir versões que pretendem denunciar o chamado “racismo contra os brancos”. Ainda é cedo para fazer uma avaliação mais detalhada dos resultados.

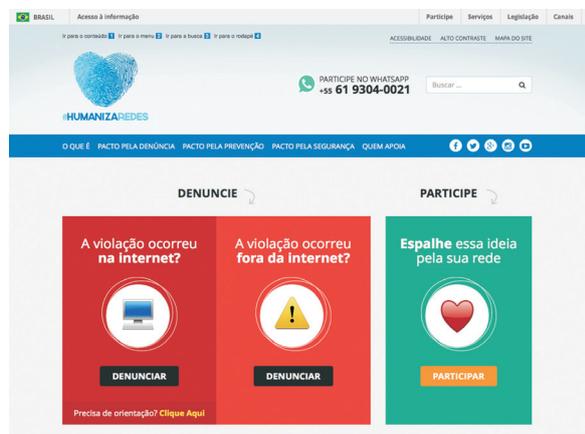
20. Ce que contient le plan Valls contre le racisme et l'antisémitisme. Le Figaro. Link: <http://www.lefigaro.fr/actualite-france/2015/04/17/01016-20150417ARTFIG00053-manuel-valls-devoile-son-plan-contre-le-racisme-et-l-antisemitisme.php> Publicado em: 17/04/2015

21. Taking on racism and hate speech in France. Link: <http://www.dw.com/en/taking-on-racism-and-hate-speech-in-france/a-19262685>. Publicado em: 19.05.2016



Humaniza Redes

<http://www.humanizaredes.gov.br>



O programa da Secretaria de Direitos Humanos do Governo Federal foi lançado em abril de 2015 com apoio do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI. Br) e das empresas Google, Facebook e Twitter. O objetivo da iniciativa é educar, facilitar a denúncia de crimes de ódio, bullying e pedofilia na internet e agilizar o encaminhamento destas denúncias aos ór-

gãos competentes. Em novembro de 2016, o site permanece no ar, mas os perfis que haviam sido criados em redes sociais foram extintos ou pararam de ser atualizados após o afastamento da presidente Dilma Rousseff e da posse do vice-presidente Michel Temer.

Artigo científico que analisou a atuação do Humaniza Redes na página do Facebook contabilizou e categorizou publicações de agosto de 2015 a janeiro de 2016 para avaliar o impacto da iniciativa sobre o debate público. É interessante observar no Quadro 1 a diversidade de temas que foram abordados:

É importante ressaltar que, no momento de seu lançamento, o pacto ampliou a visibilidade do problema, no entanto não apresentou mecanismos inéditos de combate à intolerância, apostando em caminhos tradicionais e já empregados por outros grupos, em diversos países, para o enfrentamento do tema. Ainda que tenha prometido analisar e

Quadro 1

Postagens na página Humaniza Redes no Facebook no período de agosto de 2015 a janeiro de 2016

Incentivo à conduta de respeito pelos Direitos Humanos na internet	71
Contra o machismo/empoderamento da mulher/contra a violência doméstica/ contra o Feminicídio/diversidade de gênero	45
Respeito pelo público LGBT/valorização da diversidade sexual	29
Respeito pela criança e pelo adolescente/contra o trabalho infantil/empoderamento de meninas/ contra o assédio sexual	23
Empoderamento e respeito pelos deficientes físicos	23
Contra o Racismo/Empoderamento da mulher negra	22
Refugiados/contra a xenofobia	7
Respeito pelos idosos	6
Contra o cyberbullying	6
Contra a intolerância religiosa	6
Humaniza Redes	4
Contra o suicídio	2
Contra o trabalho escravo, os maus tratos e a Tortura	2
Contra a Gordofobia	3
Contra a redução da maioridade penal	1
Respeito pelos moradores de ruas	1
Contra o Cyberstalking	1
Contra o preconceito pelas pessoas com AIDS	1
Respeito pela cultura indígena	1

Fonte: Barsi Lopes; Silva, 2016



conduzir com mais agilidade o tratamento das denúncias, os mecanismos de investigação ou solicitação de remoção de conteúdo não são novos. Conforme informou o site [Brasil.gov.br](http://brasil.gov.br) no lançamento do pacto: “Nos casos em que for configurada a existência de crime, as denúncias serão encaminhadas amparadas, entre outras leis, pelo Marco Civil da Internet, pela Constituição Federal e pelo Estatuto da Criança e do Adolescente.”²²

Meses antes do lançamento do Humaniza Redes, porém, a Secretaria de Direitos Humanos (SDH) anunciou parceria com o Laboratório de Internet e Cultura (Labic), da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), com o objetivo de desenvolver um aplicativo para o “mapeamento tanto de redes de apologia ao crime quanto de redes de defesa dos direitos humanos”²³. Apesar de não ter sido apresentado como um dos recursos do projeto Humaniza Redes, a ferramenta faz parte do mesmo esforço da SDH para a contenção da violência no ambiente digital, por isso será descrita e comentada neste item. Em novembro de 2015, um ano depois do anúncio da cooperação, uma versão de teste com o nome provisório de “Monitor de Direitos Humanos” foi apresentada da seguinte forma:

A ideia é que o sistema funcione como ferramenta de identificação de mensagens presentes nas redes sociais digitais (Twitter, Facebook, Instagram e YouTube) para mapear os

*conteúdos de Direitos Humanos, tanto positivos quanto negativos. Isso permitiria que os órgãos do governo que trabalham com a temática dos direitos humanos tenham conhecimento do que circula publicamente sobre o tema. Não há, portanto, nenhuma proposta de monitorar crimes de ódio na internet.*²⁴

O Labic desenvolveu 15 algoritmos para coletar, filtrar e exibir mensagens relacionadas aos temas de interesse do grupo. Reportagens publicadas na época estimavam que o aplicativo estaria pronto ainda em 2015 e já exibiam uma tela indicando como seria a interface²⁵. No entanto, não foram encontradas notícias ou outros registros de atividade da ferramenta nos meses seguintes, além de um infográfico que parece demonstrar o tipo de análise que seria possível fazer, mas está desatualizado.²⁶ Apesar da falta de registro de lançamento da iniciativa, decidimos mencioná-la, pois parte da reação à campanha Humaniza Redes está relacionada ao desenvolvimento deste monitor.

Não é surpreendente que o Humaniza Redes tenha gerado reações negativas por parte de indivíduos ou grupos que têm como padrão de comportamento a propagação de discursos ofensivos ou que incitam a violência - precisamente aqueles que o projeto pretende enfrentar. Como já foi apontado em outros estudos, campanhas contra o discurso de ódio precisam estar preparadas para o risco de inversão de papéis: os defensores do ódio aproveitam o “ataque” para colocarem-se na posição de vítimas (Tittley, 2014). Estes grupos afirmam que

22. Governo lança Pacto de Enfrentamento às Violações de Direitos Humanos. Link: <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2015/04/governo-lanca-pacto-de-enfrentamento-as-violacoes-dos-direitos-humanos>. Publicado em: 07/04/2015

23. Crimes virtuais matam, afirma Ministra durante ato de lançamento de GT para mapear violações no ambiente virtual. <http://www.sdh.gov.br/noticias/2014/novembro/crimes-virtuais-matam-afirma-ministra-durante-ato-de-lancamento-de-gt-para-mapear-violacoes-no-ambiente-virtual>. Publicado em: 20/11/2014

24. Aplicativo acompanhará temas de Direitos Humanos na internet. Link: <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2015/11/aplicativo-acompanhara-temas-de-direitos-humanos-na-internet>. Publicado em: 03/11/2015 11h37

25. Post ofensivo a mulher, negro, LGBT e indígena entra na mira do governo. Link: <http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2015/11/post-ofensivo-mulher-negro-lgbt-e-indigena-entra-na-mira-do-governo.html> Publicado em: 09/11/2015

26. <http://labic.net/lab/vis/> Acessado em: 1/12/2016



o objetivo da iniciativa é promover a censura das ideias contraditórias.

No caso do Humaniza Redes, o risco de reforçar este tipo de reação era previsível, pois trata-se de um projeto conduzido pelo Governo Federal, em um ambiente político extremamente tenso. Opositores de fato preocupados com o excesso de controle do Estado sobre os cidadãos misturam-se a opositores políticos e inflamam uma massa de pessoas insatisfeitas com o governo e/ou pouco informadas (ou pouco preocupadas) a respeito do significado da expressão “violação de direitos humanos”. O fenômeno não ocorre apenas no Brasil e seria ingenuidade não prever uma reação nestes moldes ao projeto proposto.

Além disso, a proposta de criação de uma ferramenta para monitorar discursos de ódio em redes sociais trouxe preocupações por parte de entidades que questionam os métodos de vigilância do estado sobre seus cidadãos. Por meio da Lei de Acesso à Informação, a organização Artigo 19 solicitou à Secretaria de Direitos Humanos mais detalhes sobre como seria feito este monitoramento, com quais finalidades e como seria possível garantir que o governo federal não usaria tal aplicativo para vigiar atividades de pessoas e organizações além dos limites definidos pelos objetivos do projeto. Relatório produzido para EFF e InternetLAB comenta que a resposta fornecida não foi esclarecedora, pois informava apenas que um Grupo de Trabalho ainda definiria quais os termos e métodos de monitoramento que seriam empregados pela ferramenta (Antoniali, Abreu, 2015).

Mesmo com ressalvas, houve avaliações positivas do projeto. Além do registro de aumento no número de denúncias de violação de direitos humanos no período - dado atribuído tanto à campanha e ao novo canal de denúncias

como, infelizmente, ao próprio crescimento da violência contra os grupos vulneráveis²⁷. O estudo de monitoramento da página no Facebook concluiu que o Humaniza Redes:

1) cumpre com seu papel informativo em relação à visibilidade acerca de crimes, leis e estatutos; 2) cumpre com o papel de incentivador no que diz respeito à boa conduta no ciberespaço; 3) permite a interação entre os internautas, possibilitando o diálogo e a produção de conteúdo entre eles, promovendo, assim, a criação de um fórum nos comentários das postagens, onde é possível a troca de opiniões. (Barsi Lopes; Silva, 2016)

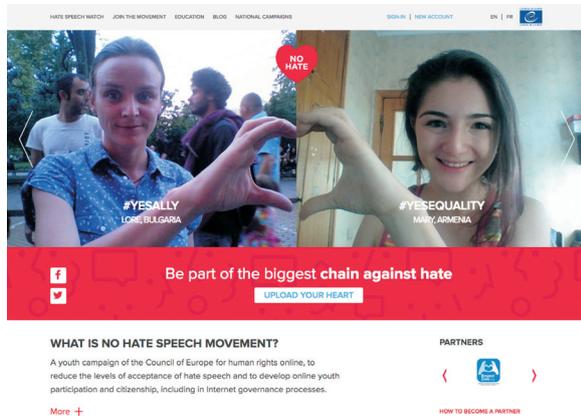
A experiência do projeto Humaniza Redes, que perdeu força após o impeachment da presidente Dilma Rousseff, traz bons resultados, mas também pontos de atenção importantes que podem ser considerados em futuras iniciativas de combate à violação de direitos humanos na internet: a necessidade de maior conhecimento e preparo para lidar com “inversão de narrativas” sobre poder por parte dos disseminadores de ódio; a ponderação sobre o quanto a participação de órgãos do governo legítima ou prejudica a iniciativa; a obrigatoriedade de transparência total quanto a procedimentos de coleta e análises de dados a fim de não correr o risco de criar dispositivos que sejam ou pareçam ser de exercício de vigilância e invasão de privacidade; e, por fim, a fundamental importância de que os envolvidos na execução da ideia tenham profundo conhecimento no tema e nas estratégias de comunicação digital, adotando linguagem pertinente e clara para as mensagens que desejam transmitir.

27. Denúncias de violação de direitos LGBT tiveram aumento de 94% em 2015. Link: <http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2016/04/denuncias-de-violacao-de-direitos-lgbt-teve-aumento-de-94-em-2015>. Publicado em: 27/04/2016



No Hate Speech Movement

<https://www.nohatespeechmovement.org/>



A campanha do Departamento Jovem do Conselho da Europa foi lançada em março de 2013 com o objetivo de tornar a internet um ambiente livre de discursos de ódio e educar jovens para a ação contra a violação de direitos humanos. Em seu site e perfis de redes sociais principais, a campanha é informativa e apela para a mobilização dos jovens europeus em prol dos direitos humanos. A comunicação aposta em uma abordagem mais afirmativa, de união e educação para o respeito às diferenças. O logotipo é um coração e, na página inicial, um carrossel de fotos mostra pessoas ao redor do mundo conectadas pelo gesto de coração feito com as mãos. A primeira chamada na web é um convite para que o visitante faça parte de uma grande corrente contra o ódio.

A campanha busca se conectar com os jovens, usando ferramentas de participação reconhecida valorizadas pela geração que nasceu e cresceu conectada à internet. Uma das seções do site é um monitor de discursos de ódio, em que os usuários são convidados a enviar seus relatórios. Também há a opção de envio de fotos de atividades realizadas por grupos independentes, convite para assinar uma petição em apoio à criação de um Dia Europeu pelas Vítimas de Crime de Ódio, a possibili-

dade de download de um manual de educação para o combate do discurso de ódio na internet, orientações para quem quiser participar do movimento, blog com notícias e artigos de opinião e, por fim, um mapa com os links para as versões nacionais da campanha. Mais de 40 países criaram seus próprios sites e perfis de redes sociais para disseminar os temas nos idiomas locais e com mais adequação às particularidades de cada localidade.

Um aspecto especialmente interessante desta iniciativa é a valorização da capacidade crítica e de engajamento dos próprios jovens. O tom da comunicação é mais de um convite ao enfrentamento de um grave problema da atualidade do que um discurso com viés autoritário e impositivo que apresente fórmulas prontas do que é certo e errado, do que pode ou não pode ser dito. Existe uma compreensão de que, para combater os discursos de ódio, os jovens precisam desenvolver um pensamento crítico, empático e bem-informado.

Vale fazer referência ao estudo *Starting points for combating hate speech online*, publicado em outubro de 2014 pelo Conselho da Europa, em que erros e acertos de diversos programas implementados anteriormente são analisados, gerando recomendações úteis e indicando pontos de atenção importantes para a condução de um projeto bem-sucedido de combate às violações de direitos humanos na internet. Os artigos divulgados no estudo foram realizados em 2011 e utilizados no desenvolvimento do projeto No Hate Speech Movement.

Um detalhado relatório de avaliação da campanha indica a relevância do movimento para a disseminação da ideia de que discursos de ódio devem ser combatidos na internet, demonstrando como efeito positivo a apropriação da expressão por diversas outras organi-



zações que lutam por causas relacionadas a direitos humanos ao redor do mundo. Por outro lado, o relatório também aponta que a campanha atingiu menos pessoas do que o previsto inicialmente, tendo surpreendentemente motivado ações de engajamento offline de bastante expressão (ainda que dificilmente mensuráveis), mas métricas digitais abaixo do esperado. Este relatório traz alertas importantes para futuras iniciativas, que são a necessidade de definição de objetivos mensuráveis e dos indicadores que serão acompanhados, bem como da adequação do orçamento aos resultados esperados.

Umati e Nipe Ukweli

<http://ihub.co.ke/research/projects/23>

O projeto de monitoramento Umati foi lançado em 2012 no Quênia com o objetivo de combater discurso de incitação à violência às vésperas das eleições de 2013. A preocupação dos empreendedores e pesquisadores que criaram o projeto era evitar a repetição da trágica reação às eleições de 2007, quando mais de mil pessoas foram mortas. O coletivo iHub contou com o apoio da pesquisadora Susan Benesch. A segunda fase do projeto foi uma campanha de contranarrativa chamada Nipe Ukweli (“Quero a verdade”).

A iniciativa merece atenção por partir de um monitoramento ativo realizado no Facebook e no Twitter por um grupo de pesquisadores, com os objetivos de gerar uma base de dados, denunciar casos extremos de incitação à violência e promover práticas de civilidade na comunicação online e offline. O trabalho foi feito sob o enquadramento teórico proposto por Benesch em seus estudos sobre “narrativas perigosas”. A metodologia classifica as manifestações em uma escala de dano potencial e permite identificar aquelas extremamente perigosas, ou seja, as que têm capacidade de

provocar atos de violência física ou perturbação social.

Nesta primeira fase do projeto Umati, a coleta de dados, o monitoramento e a análise foram feitos por pesquisadores, que identificaram mais de 5,6 mil mensagens de ódio no período de oito meses. Uma das observações interessantes da equipe foi que mais de 83% das manifestações foram encontradas em páginas do Facebook - e menos de 5% no Twitter. A proporção de usuários nas duas plataformas explica parte do fenômeno, mas os pesquisadores também acreditam que os usuários do Twitter se sentem mais expostos e, portanto, menos encorajados a publicar conteúdos pelos quais possam ser repreendidos, enquanto no Facebook a percepção é de que as mensagens são lidas principalmente por amigos ou outras pessoas que têm as mesmas inclinações ideológicas (Benesch, 2014).

A partir das manifestações analisadas pelo Umati, foi criada a campanha Nipe Ukweli (“Quero a verdade”). Um esforço online, nos meios de comunicação e em reuniões comunitárias realizadas em espaços públicos foi feito para disseminar o que Benesch descreve como contranarrativas: a ampla distribuição de mensagens com explicações sobre discurso de ódio e incitação à violência, bem como refutação de rumores semelhantes aos que haviam inflamado a população em 2007. A pesquisadora defende o uso da contranarrativa como técnica fundamental para vencer a disseminação de mensagens de ódio na internet.

Em seu site, o iHub informa que o Umati está agora em desenvolvimento de uma segunda fase do projeto, que visa a adoção de técnicas de automatização inteligente da coleta e classificação de conteúdos online, com o objetivo de aumentar a agilidade das análises e possibilitar o uso da tecnologia em maior escala.



Sobre as ações que tiveram foco nas eleições de 2013, o iHub propôs uma avaliação que reforça a ideia de que o combate aos discursos de ódio tem seus efeitos limitados quando surge de apenas um setor da sociedade ou não utiliza todas as plataformas de comunicação possíveis:

Os inúmeros chamados para a paz, provenientes de diferentes cantos da sociedade, inclusive da mídia, de grupos religiosos, de políticos em diferentes lados do espectro ideológico, ajudaram a criar um clima em que os atos de violência foram severamente condenados alvo (Gagliardone, et al. 2015).

Considerações finais

As tensões sociais que estamos observando globalmente têm reflexos na maneira como agimos dos grupos na internet. A inclinação para o comportamento antissocial de alguns grupos encontra ferramentas que ampliam ou tornam mais sofisticadas as ações que, de qualquer forma, estariam dispostos a cometer. Por outro lado, indivíduos que antes não encontrariam ressonância para seus pensamentos de discriminação agressividade agora encontram comunidades em que são acolhidos e não confrontados com argumentos divergentes. O desafio de promover a defesa dos direitos humanos na internet não é isolado do desafio de promovê-los amplamente na sociedade. Iniciais que pretendam enfrentar o problema precisam de uma visão do contexto histórico em que tais comportamentos ocorrem, ao mesmo tempo que precisam reconhecer as novas dinâmicas de comunicação nos meios digitais.

Enquanto governos e outras organizações tendam entender e combater os discursos de ódio com ações educativas, campanhas de comunicação e incentivo a denúncias, as grandes empresas de tecnologia são players que não podem ficar de fora do debate. Precisam ser chamados para a mesa, mas precisam também compreender a relevância que alcançaram no cenário global, gerando impacto que vai muito além do retorno financeiro dos investidores. O fluxo de informações é fundamental para a sobrevivência das sociedades democráticas, e as regras deste fluxo precisam ser definidas em conjunto por diversos atores da sociedade. Não podemos desconhecer ou aceitar passivamente as regras definidas unilateralmente pelas empresas de tecnologia.

A coleta automatizada de dados acompanhada da análise de softwares inteligentes para a compreensão dos grupos e dos conteúdos que promovem a violação de direitos humanos, se já não é uma técnica amplamente empregada por organizações ou governos, em breve será. Os softwares de monitoramento, afinal, já são usados há anos por empresas de tecnologia e publicidade que pretendem garantir o sucesso de seus produtos ou a adesão a suas mensagens. Enquanto a evolução da tecnologia pode trazer recursos preciosos para a manutenção da civilidade e a proteção da dignidade humana, a preocupação com a extensão do uso de tais ferramentas deve ser constante: trata-se de mais um campo de disputa em que melhores decisões só serão tomadas a partir da formação de cidadãos conscientes e capazes de exercitar o pensamento crítico.



Referências

Antoniali, D.; Abreu, Jacqueline. State Surveillance of Communications in Brazil and the Protection of Fundamental Rights. Dezembro de 2015. <https://www.eff.org/country-reports/Brazil-EN-final> (acesso em 2 de Dezembro de 2016)

Barsi Lopes, D., Silva, R. O Humaniza Redes como instrumento de construção da comunicação cidadã. XVIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste. 2016. Disponível em: <http://www.portalintercom.org.br/anais/nordeste2016/resumos/R52-0104-1.pdf>

Benesch, S. “Countering dangerous speech to prevent mass violence during Kenya’s 2013 election”. 4 de fevereiro de 2014. <http://dangerousspeech.org/resources/countering-dangerous-speech-kenya-2013> (acesso em 2 de dezembro de 2016)

Benesch, S, e Derek, R. “Considerations for successful counterspeech.” *Dangerous speech Project*. 14 de outubro de 2016. <http://dangerousspeech.org/resources/2016/10/14/considerations-for-successful-counterspeech> (acesso em 30 de novembro de 2016).

Brugger, W. Proibição ou proteção do discurso do ódio? algumas observações sobre o direito alemão e o americano. *Direito Público*. Porto Alegre, ano 4 n.15, p.117-136, jan/mar.2007. Disponível em: [dspace.idp.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/541](http://space.idp.edu.br:8080/xmlui/handle/123456789/541)

Citron, D.; Norton, H. Intermediaries and hate speech: fostering digital citizenship for our informational age. *Boston University Law Review*. Vol 91. Pp. 1435-1484. 2011. Disponível em: <http://ssrn.com/abstract=1764004>

Cornell, D.; Limber, S. Law and Policy on the concept of bullying at school. *American*

Psychologist. Vol 70, No 4, 333-343. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1037/a0038558>

Földi, L. “Mapping study on campaigns against hate speech online.” *Starting points for combating hate speech online* (Council of Europe), Outubro 2014: 55-90.

Foxman, A.; Wolf, C. *Viral Hate: Containing its spread on the Internet*. Nova York: St. Martin’s Press, 2013

Gagliardone, Iginio, Danit Gal, Thiago Alves, e Gabriela Martinez. *Countering online hate speech*. Paris: Unesco, 2015.

Jenkins, H.; Ford, S.; Gree, S. *Spreadable Media*. Nova York: NYU Press, 2013.

Lucas, B. Methods for monitoring and mapping online hate speech. GSDRC Research Helpdesk. 14 de julho de 2014. Disponível em: <http://www.gsdrc.org/publications/methods-for-monitoring-and-mapping-online-hate-speech/>

McGonagle, T. The Council of Europe against online hate speech: conundrums and challenges. 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11245/1.407945>

Shirky, C. *Here comes everybody*. Londres: Penguin Books, 2008.

Titley, G. “Hate speech online: considerations for the proposed campaign.” *Starting points for combating hate speech online* (Council of Europe), Outubro 2014: 7-22.

Weber, A. Manual on hate speech. Council of Europe. 2009. Disponível em: https://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/hrpolicy/Publications/Hate_Speech_EN.pdf

Wigerfelt, A., Wilgerfelt, B, Dahlstrand, K. Online hate crime – social norms and legal system. *Quaestio Iuris*. vol. 08, nº. 03, Rio de Janeiro, 2015. pp. 1859-1878 DOI: <http://dx.doi.org/10.12957/rqi.2015>



Autora

Barbara Nickel é jornalista e mestra em Comunicação Social pela PUC-RS. Trabalha com jornalismo e internet há mais de 15 anos.

Responsável

Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) Brasil
Av. Paulista, 2001 - 13º andar, conj. 1313
01311-931 | São Paulo | SP | Brasil
www.fes.org.br

Friedrich-Ebert-Stiftung (FES)

A Fundação Friedrich Ebert é uma instituição alemã sem fins lucrativos, fundada em 1925. Leva o nome de Friedrich Ebert, primeiro presidente democraticamente eleito da Alemanha, e está comprometida com o ideário da Democracia Social. No Brasil a FES atua desde 1976. Os objetivos de sua atuação são a consolidação e o aprofundamento da democracia, o fomento de uma economia ambientalmente e socialmente sustentável, o fortalecimento de políticas orientadas na inclusão e justiça social e o apoio de políticas de paz e segurança democrática.

As opiniões expressas nesta publicação não necessariamente refletem as da Friedrich-Ebert-Stiftung.

O uso comercial de material publicado pela Friedrich-Ebert-Stiftung não é permitido sem a autorização por escrito.

ISBN 978-85-99138-95-3

