
Censura ou problema técnico?

A opacidade algorítmica do Instagram e o caso de Sheikh Jarrah¹

Issaaf Karhawi²
Letícia Sé³

Resumo

O objetivo principal deste artigo é analisar o pronunciamento do Instagram após ser questionado sobre silenciar influenciadoras digitais brasileiras pró-Palestina em maio de 2021. As blogueiras haviam se posicionado na rede social sobre as expulsões de famílias palestinas do bairro de Sheikh Jarrah, em Jerusalém Oriental, território israelo-palestino, quando tiveram posts suprimidos e problemas na plataforma. Esta pesquisa, de caráter documental, analisa como os aspectos da opacidade e gestão algorítmica são tratados no comunicado oficial do Instagram, emitido via assessoria de imprensa no Brasil.

Palavras-chave: Instagram; opacidade algorítmica; influenciadores; Sheikh Jarrah; Palestina.

Introdução

O mês de maio de 2021 foi marcado por um agravamento da tensão entre Israel e Palestina. Diversas famílias palestinas do bairro de Sheikh Jarrah, em Jerusalém Oriental, foram alvo de desapropriação para a ocupação de colonos israelenses.

As redes sociais digitais serviram como uma possibilidade de visibilidade para a resistência das famílias palestinas com vídeos e fotos do cotidiano dos residentes em Sheikh Jarrah e as violências vividas durante as tentativas de desapropriação. Ao mesmo tempo, influenciadoras digitais pró-Palestina também utilizaram de suas redes sociais para divulgar as notícias do conflito. No entanto, após semanas de publicações, esses perfis passaram a sentir impactos do posicionamento no alcance de suas publicações no Instagram, uma espécie de penalidade algorítmica. A hashtag #freepalestine foi substituída e os termos Israel e Palestina passaram a ser grafados como “!sr43l e p4l3st1n4”. As táticas sinalizavam tentativas de “burlar” o algoritmo que, supostamente, estaria trabalhando sob alguma política da plataforma em que os conteúdos pró-Palestina deveriam ser banidos.

O evento foi entendido como censura da plataforma, uma vez que não havia qualquer explicação clara sobre os motivos que levaram à punição sofrida – além dos

¹ Trabalho apresentado no GP Comunicação e Cultura Digital, XXI Encontro dos Grupos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do 44º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

² Doutora e mestre em Ciências da Comunicação pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, docente do CELACC (ECA-USP) e pesquisadora do COM+ (ECA-USP). E-mail: issaaf@gmail.com.

³ Graduada em Jornalismo pela Faculdade Cásper Líbero, em 2018. Jornalista freelancer de mundo árabe no Le Monde Diplomatique Brasil. E-mail: leticiase.jor@gmail.com

avisos padronizados da rede. O evento impactou não apenas a atuação de influenciadores digitais, mas a militância dos usuários do Instagram. É sob este cenário teórico e geopolítico que este trabalho se engendra. Parte-se do objetivo principal de analisar o discurso do Instagram acerca das acusações de boicote, feitas por influenciadoras digitais brasileiras. Mais especificamente, busca-se observar como os aspectos da opacidade e gestão algorítmica são tratados no discurso do Instagram sobre o evento. A pesquisa é de caráter documental, uma vez que se debruça sobre comunicados emitidos pela assessoria de imprensa da plataforma no Brasil em maio de 2021.

Causa palestina e Sheikh Jarrah

A causa palestina toma força internacionalmente após 1948, ano em que é fundado o Estado de Israel sobre a Palestina histórica⁴. Apesar de já haver revoltas e grupos de militância palestina contra o estabelecimento israelense antes da formalização do novo estado (KANAFANI, 2015), trataremos da causa palestina a partir desse recorte de resistência anticolonial e de luta contra a limpeza étnica (PAPPÉ, 2016) – sendo Israel entendido como a potência colonizadora, na linha teórica do pensador palestino marxista Ghassan Kanafani e do historiador israelense Ilan Pappé. Enquanto Kanafani entende a questão palestina através da luta de classes, Pappé trabalha as evidências do processo de limpeza étnica e expulsão de palestinos para a formação do Estado de Israel – fenômeno que reverbera em maio de 2021, gerando o problema a ser trabalhado neste artigo. Segundo analisa Pappé, a situação dos palestinos pode se enquadrar como limpeza étnica gerada pelo Estado de Israel:

[...] a limpeza étnica é um esforço para deixar homogêneo um país de etnias mistas, expulsando e transformando em refugiado determinado grupo de pessoas, enquanto se destroem os lares dos quais foram enxotadas. Pode muito bem haver um plano mestre, mas a maioria das tropas engajadas na limpeza étnica não precisa de ordens diretas: sabem de antemão o que é esperado delas. Os massacres [...] não são parte de um plano genocida, mas sim uma tática crucial para acelerar a fuga da população marcada para a expulsão. Mais tarde, os expulsos são apagados da história oficial e popular do país e extirpados da memória coletiva (PAPPÉ, 2016, p. 23).

Nesse contexto de entendimento da questão palestina pelo viés da limpeza étnica, o dia 15 de maio é lembrado todos os anos pelos palestinos como o dia da Nakba, palavra em árabe que, traduzida, quer dizer "catástrofe" (MISLEH, 2017). A data remonta à proclamação do Estado de Israel através de um plano de partilha das Nações Unidas em

⁴ United Nations: The question of Palestine. Disponível em: <un.org/unispal/history/> Acesso em 11/08/2021.

1948. É desse termo que surge o conceito atual de *ongoing Nakba*, que significa “catástrofe em andamento”. A ideia de catástrofe em continuidade surgiu das ruas, dos protestos dos palestinos em Israel e na diáspora – se tornando mais tarde objeto de pesquisa (ABDO, MASALHA, 2018).

A importância do conceito de *ongoing Nakba* está em fazer entender que as notícias de violência contra palestinos não são acontecimentos esporádicos ou aleatórios (ABDO, MASALHA, 2018). Para os palestinos, que criaram o conceito e têm o divulgado nas redes sociais, há uma catástrofe colonial que pretende fazer uma limpeza étnica por meio de expulsões, enclausuramento, monitoramento e morte de palestinos para que se complete um plano da formação de um Estado judaico homogêneo, processo chamado de “judaização” (HUBERMAN, 2014).

Além de ser o aniversário da Nabka, a memória da expulsão e símbolo do processo de limpeza étnica em 1948, o mês de maio de 2021 foi marcado por tensões que já se apresentavam: as restrições à circulação de palestinos no Portão de Damasco, praça em Jerusalém que geralmente abriga encontros festivos de muçulmanos (ABUKHATER, 2021); a diferença entre as taxas de vacinação de israelenses e palestinos – com Israel decretando o sucesso na imunização nacional e o fim do uso de máscaras, enquanto palestinos não recebiam os imunizantes da forma orientada por órgãos internacionais, como as Nações Unidas (KENNES, 2021); a noite do dia 22 de abril, em que israelenses ultranacionalistas em Jerusalém atacaram mais de 100 palestinos, entoando “morte aos árabes”⁵; e, sobretudo, a expulsão de famílias palestinas do bairro de Sheikh Jarrah, em Jerusalém Oriental, para a ocupação de colonos israelenses (SHEIKH..., 2021).

Apesar de haver um aspecto de “disputa judicial”, em que uma comunidade israelense teria comprado o terreno em questão no século XIX e estaria o reivindicando atualmente após mudanças administrativas na região (SHEIKH..., 2021), é possível analisar esse episódio fora da lente da especificidade, tratando-o como parte do processo de *ongoing Nakba*, de “catástrofe em andamento” (ABDO, MASALHA, 2018). Nesse sentido, com a questão em Sheikh Jarrah, surge nas redes sociais a frase “Every Israeli city was once Sheikh Jarrah”⁶ – “Toda cidade israelense já foi Sheikh Jarrah”, em tradução livre. Isso significa reconhecer que esses eventos brutais não são ocasionais e

⁵ Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/mundo/gritando-morte-aos-arabes-israelenses-de-ultradireita-deixam-mais-de-100-palestinos-feridos-em-jerusalem-24985080>>. Acesso em 11/08/2021.

⁶ Disponível em <https://twitter.com/S_I_Fatema/status/1392786841909141507>. Acesso em 11/08/2021.

esporádicos, mas fazem parte de um projeto homogeneizante da população no território. Um plano que visa a construção de uma “nação judaica”, *slogan* utilizado pelo Estado de Israel ao longo de sua história, que demonstra a necessidade de um apagamento da Palestina. Como descreve Huberman, “necessariamente, a judaização envolve a retirada do árabe-palestino para sua substituição por um novo elemento sionista-judeu-hebreu-israelense, uma transformação ideológica, religiosa, cultural e nacional. E colonial” (HUBERMAN, 2014, p. 5-6).

A cidade de Jerusalém é um território dividido culturalmente e é da vontade da Autoridade Palestina e do Estado de Israel tornar Jerusalém a capital de ambas nações⁷. No entanto, o controle administrativo é israelense, contrariando a vontade da Resolução 181 das Nações Unidas de ser colocada sob controle internacional e sem militarização⁸. Huberman explica que as expulsões de palestinos de bairros de Jerusalém demonstram o medo demográfico israelense de que palestinos se tornem maioria populacional.

[...] um aspecto essencial do que aqui investigo: a “ameaça demográfica” palestina que as autoridades israelenses desejam espantar. [...] um plano de judaização da cidade que vinha acontecendo nos últimos anos em bairros como Sheikh Jarrah e Silwan. O plano pretendia diminuir ao máximo a quantidade de palestinos que residiam em Jerusalém, pois as taxas de natalidade previam que em poucos anos, os palestinos poderiam se tornar maioria na capital do estado judeu. Logo, um sistemático projeto oficial da prefeitura e do governo nacional, que contava com a participação de empresas multinacionais, estava sendo colocado em prática silenciosamente, enquanto a mídia internacional se voltava para os embates entre os guerrilheiros palestinos e os soldados israelenses (HUBERMAN, 2014, p. 11).

É importante observar a dissonância entre o jornalismo tradicional, a veiculação de conteúdo por redes sociais sobre a questão palestina e os debates acadêmicos. Apesar da utilização do termo “colonialismo” ser reconhecido nas Ciências Humanas, como nas Relações Internacionais e na História – que tratam o caso de Israel como uma colônia de ocupação –, no jornalismo tradicional não é comum a abordagem sobre a questão israelo-palestina pelo viés do colonialismo. Nenhuma das reportagens citadas neste artigo chama a questão palestina de “colonialismo”.

Em entrevista ao *Le Monde Diplomatique* Brasil (SÉ, 2021b), Joe Sacco – jornalista e cartunista maltês-americano conhecido por cobrir a questão palestina – fez uma análise das escolhas de escrita jornalística ao tratar da Palestina. Analisando como o caso de Sheikh Jarrah foi descrito pela imprensa,

⁷ Disponível em <<https://www.bbc.com/portuguese/internacional-57100268>>. Acesso em 11/08/2021.

⁸ United Nations: The question of Palestine. Disponível em: <un.org/unispal/history/> Acesso em 11/08/2021.

Os fatos são reportados, mas a terminologia pode ser questionável. Por exemplo, a terminologia usada pode ser: as pessoas serão “despejadas”, o que faz parecer que há uma disputa por propriedade – onde há um proprietário e os inquilinos, e que os inquilinos fizeram algo errado –, quando a palavra mais correta seria “expulsas”, não “despejadas”.

Outro jornalista de Oriente Médio, Diogo Bercito – que foi correspondente em Israel na última década pelo jornal Folha de S. Paulo, atualmente autor do blog Orientalíssimo – também analisou a mudança no paradigma na questão palestina, segundo ele, promovida pelas redes sociais, que pressionaram o jornalismo a dar voz ao lado palestino. Em entrevista⁹, Bercito afirmou que as mídias sociais geraram uma mudança na comunicação dos fatos e também na percepção dos leitores:

Nos episódios deste ano, das expulsões em Sheikh Jarrah e bombardeio a Gaza, senti uma mudança no público. São muito mais pró-Palestina [do que na época em que foi correspondente], há uma mudança importante na opinião pública. A sensação que eu tenho entre meus amigos palestinos é que "estão de saco cheio" e expressam isso nas redes sociais. Mohammad al-Kurd, jovem ativista, dava entrevistas a canais americanos e depois ia ao Twitter contar o que a reportagem cortou de sua fala. Isso aconteceu muito, muita reivindicação nas redes, que chegou ao jornalismo.

As redes sociais têm mudado a forma como a questão palestina é tratada na imprensa – seja por o jornalismo repercutir as discussões das redes, seja por promover mudanças de paradigma, como dito por Bercito. Também, as plataformas têm sido um lugar para o jornalismo independente atuar e ambiente de trabalho para blogueiros e influenciadores. Como discutiremos a seguir, as influenciadoras pró-palestina foram parte importante da discussão sobre a questão no Instagram com a erupção dos protestos e da onda de violência em maio de 2021. Elas denunciaram para a imprensa um possível silenciamento algorítmico da plataforma, o que as impediu de se posicionar sobre o tema.

Movimentos sociais em rede e atravessamentos das plataformas

Os movimentos sociais, como agentes de mudança, estão constantemente em disputa para fazer valer a máxima da alternância de poder nas sociedades (interação entre poder e contrapoder). E a disputa por poder se dá via coerção e/ou construção de significado na mente das pessoas – sendo a última “[...] uma fonte de poder mais decisiva e estável. A forma como as pessoas pensam determina o destino de instituições, normas e valores sobre os quais a sociedade é organizada. [...] É por isso que a luta fundamental pelo poder é a batalha pela construção de significado na mente das pessoas” (CASTELLS,

⁹ Disponível em: <<https://www.instagram.com/p/CSaQCFYnED4/>>. Acesso em 11 de agosto de 2021.

2017, p. 20-21). E os meios de comunicação são decisivos nesse processo de construção; dominá-los é um caminho para sobrepor valores e interesses. E se por anos os meios de comunicação eram restritos, o digital mudou esse cenário. A internet e as redes sociais digitais, mais especificamente, oferecem tanto infraestrutura, um local de encontro e de articulação, quanto meios de comunicação aos movimentos sociais.

Como colocado, a discussão pró-Palestina é muito anterior ao digital. Ainda assim, o espalhamento da discussão para as redes traz claras mudanças: é possível criar mensagens próprias, via redes autônomas de comunicação horizontal, baseando a construção de significado em interesses e valores próprios desses grupos (CASTELLS, 2017). Isso porque, para Castells, as redes “[...] são espaços de autonomia, muito além do controle de governos e empresas – que, ao longo da história, haviam monopolizado os canais de comunicação como alicerces de seu poder” (2017, p. 17). Mas, apesar da estrutura descentralizada e horizontalizada do digital, aquele espaço democrático e fora do controle de empresas passa a ser suplantado pelo monopólio das plataformas. Nesta pesquisa, a plataforma em debate é o Instagram, parte do conglomerado do Facebook que além de deter a rede social homônima, também possui o WhatsApp. Assim como outras plataformas de redes sociais, o Instagram exerce certo tipo de *controle de visualização*. Em outras palavras, a organização do que é postado “[...] e disposto nos circuitos fechados das plataformas não é realizado livremente pelos seus criadores. As plataformas possuem sua própria arquitetura de informação que é centralizada, completamente diferente da topologia distribuída da internet” (SILVEIRA, 2018, p. 37).

Esta organização se dá por meio de modelos algorítmicos que são, basicamente, um conjunto de etapas a serem executadas, um passo a passo computacional, um código de programação (O’NEIL, 2020). Os algoritmos têm a função de filtragem e seleção do montante de conteúdo publicado nas redes diariamente ou de previsão e/ou recomendação, no caso de plataformas de *streaming*. Ao mesmo tempo, têm o papel de manutenção de um modelo de negócio baseado em propaganda e que depende da “[...] aquisição de dados de usuários como matéria-prima para análise e produção de algoritmos que poderiam vender e segmentar a publicidade [...] com precisão e sucesso cada vez maiores” (ZUBOFF, 2018, p. 32).

Além disso, os algoritmos são mais do que modelos ou representações de algum processo, mas “[...] opiniões embutidas em matemática” (O’NEIL, 2020, p. 35). A afirmação está baseada no fato de que há motivações comerciais acopladas aos

algoritmos, assim como o “[...] julgamento e prioridades de seus criadores” e dos programadores das *big techs* (O’NEIL, 2020, p. 34).

Influenciadoras Pró-Palestina e políticas do Instagram

Diversos militantes da causa Palestina se mobilizaram durante a desapropriação de Sheikh Jarrah. Uma das formas de sinalizar apoio à causa era alterar a foto de perfil do Instagram para um quadro totalmente vermelho¹⁰. Outras formas mais evidentes – e mais barulhentas, diria Jenkins (2009) – era via compartilhamento de vídeos dos próprios moradores da região sob as hashtags #sheikhjarrah e #savesheikhjarrah. Perfis do Instagram como Eye on Palestine, Sheikh Jarrah Units Official, Gaza Now, Quds Network, Free Palestine 1948 – todos veículos de mídia independentes sobre o mundo árabe – produziram conteúdo próprio sobre a questão e também compartilharam material de terceiros. Na mesma lógica, influenciadoras digitais – ou criadoras de conteúdo – também o fizeram. Entre elas, Hyatt Omar, palestina-brasileira; Mariam Chami, blogueira muçulmana de origem libanesa; Mariana Haddad, voluntária numa ONG libanesa internacional de direito das mulheres, brasileira filha de libaneses; e Desorienta-se, página de Aycha Sleiman e Karime Cheaito, profissionais das áreas de Relações Internacionais e Ciência Política, também de origem libanesa.

Foram elas, inclusive, que denunciaram que as postagens pró-Palestina passaram a ser deletadas, sem consentimento dos usuários, pelo Instagram. E penalidades de outras naturezas foram aplicadas: impossibilidade de abrir lives, desaparecimento do perfil na busca do Instagram, diminuição significativa do alcance dos posts, retiradas de publicações do ar e até banimento da conta¹¹. Em 1 de junho de 2021, o jornal *Le Monde Diplomatique Brasil* publicou a reportagem *Criadoras de conteúdo em defesa da Palestina reclamam de censura do Instagram* (SÉ, 2021a), que ouviu as reclamações de uma possível censura do Instagram a seus conteúdos políticos.

“Normalmente, eu tinha uma média de 18 mil visualizações nos stories. Quando comecei a falar da Palestina, o alcance caiu para 4 mil a 6 mil”, conta Hyatt Omar, que tem quase 75 mil seguidores. Seus seguidores têm mandado DMs e escrito comentários dizendo que o conteúdo dela não tem aparecido mais no feed, e parte do público reclama que o Instagram retirou o *follow* do perfil de Hyatt, fazendo com que algumas pessoas parassem de segui-la compulsoriamente. “Acredito que foi um boicote do Instagram”, opina Hyatt.

¹⁰ Disponível em: <https://www.dubailad.com/uae-instagram-profiles-turn-red-in-support-of-palestine/>. Acesso em 11 de agosto de 2021.

¹¹ Criadoras de conteúdo em defesa da Palestina reclamam de censura do Instagram. *Le Monde*. Disponível em: <https://diplomatique.org.br/criadoras-de-conteudo-em-defesa-da-palestina-reclamam-de-censura-do-instagram/>. Acesso em 11 de agosto de 2021.

Mariam Chami, influenciadora entrevistada para a mesma reportagem, relatou os problemas do Instagram envolvendo as blogueiras pró-Palestina:

Eles estão apagando meus stories por discurso de ódio, sendo que não estou fazendo isso. Tudo começou depois que passei a me posicionar sobre a Palestina. Acho que meus vídeos podem ter sido denunciados, talvez. Eles foram apagados, inclusive vídeos em que eu nem estava falando da Palestina, mas sobre reposições do jejum do Ramadã. Depois, na busca do Instagram, pessoas que não me seguem não conseguem me achar, a não ser que escrevam ‘*mariamchami_*’ na busca – antes, bastava escrever ‘*Mariam*’ e meu perfil era dos primeiros a aparecer. Meu conteúdo parou de ser entregue no feed de muitos seguidores e eles relatam ter parado de seguir sem querer. Também estou proibida de fazer *lives*.

Denúncias similares vieram de diferentes partes do mundo¹², alegando que o Instagram estaria censurando as publicações de apoio à Palestina: na Arábia Saudita, os jornais afirmaram *Facebook e Instagram acusados de preconceito ao censurar conteúdo palestino*¹³; na Jordânia, *Em meio aos obstáculos da mídia social, ativistas se esforçam para chamar a atenção para a causa palestina*¹⁴; na Palestina, *Mensagens de desapropriação de Sheikh Jarrah sendo censuradas pelo Instagram, dizem palestinos*¹⁵. Portanto, independentemente da localização, as postagens sobre Sheikh Jarrah foram reconhecidas como infrações dentro da plataforma.

Deve-se destacar que toda plataforma de rede social apresenta políticas próprias. No Instagram, essas normas recebem o nome de *diretrizes da comunidade*¹⁶ e apresentam, o que poderíamos chamar de regras de boa convivência dentro da plataforma:

O Instagram é um reflexo da nossa comunidade de culturas, idades e crenças diversificadas. Nós passamos muito tempo pensando sobre os diferentes pontos de vista para criar um ambiente aberto e seguro para todos. Criamos as Diretrizes da Comunidade para que você nos ajude a promover e a proteger essa comunidade incrível. [...] Quando os limites são ultrapassados, o resultado pode ser a exclusão de conteúdo, a desativação de contas ou outras restrições.

Entre os pontos que a comunidade deve se atentar estão: compartilhamento apenas de fotos e vídeos feitos pelo próprio usuário ou com direito de uso; publicação de fotos e vídeos apropriados para um público variado; promoção de interações sinceras e

¹² Disponível em: <<https://www.aa.com.tr/en/middle-east/social-media-companies-delete-posts-related-to-jerusalem/2233279>>. Acesso em 11/08/2021.

¹³ Disponível em: <<https://www.arabnews.com/node/1856631/media>>. Acesso em 11/08/2021.

¹⁴ Disponível em: <<https://www.jordantimes.com/news/local/amid-social-media-hurdles-activists-strive-bring-attention-palestinian-cause>>. Acesso em 11/08/2021.

¹⁵ Disponível em: <<https://www.newsweek.com/sheikh-jarrah-evictions-posts-being-censored-instagram-say-palestinians-1589634>>. Acesso em 11/08/2021.

¹⁶ Disponível em: <<https://help.instagram.com/477434105621119/?helpref>>. Acesso em 11/08/2021.

significativas; cumprimento da lei; respeito aos outros membros da comunidade do Instagram. Portanto, há um discurso que evidencia o usuário, o espaço de trocas e construção de comunidades, em detrimento de quaisquer interesses ou ganhos da plataforma. Além disso, de forma mais específica, os usuários são aconselhados a não exaltar automutilação, além de ter cuidado na publicação de eventos interessantes. O descumprimento ocasionaria remoção de conteúdos e banimento da conta do usuário. Ao explicar sobre os “eventos interessantes”, caso em que os posts pró-Palestina poderiam se encaixar, as diretrizes explicam:

Sabemos que muitas pessoas usam o Instagram para compartilhar eventos importantes e interessantes. Alguns desses temas podem envolver imagens explícitas. Muitas pessoas diferentes e com idades variadas usam o Instagram. Por isso, podemos remover vídeos de violência explícita e intensa para garantir que o Instagram continue sendo um local apropriado para todos. Compreendemos que, em alguns casos, as pessoas compartilham esse tipo de conteúdo para condenar, gerar conscientização ou educar. Se você compartilhar um conteúdo por esses motivos, escreva uma legenda avisando sobre a presença de imagens explícitas de violência. Não é permitido compartilhar imagens explícitas [...] para glorificar a violência.

Em grande medida, as “regras da casa” têm recebido atenção da sociedade civil por conta das discussões sobre desinformação e discurso de ódio e a facilidade com que ambos circulam pelas redes. Nos *padrões da comunidade*¹⁷ do Facebook, aplicadas também ao Instagram, há uma definição sobre discurso de ódio e o que a plataforma tolera (ou não) nas publicações dos usuários.

Definimos discurso de ódio como um ataque direto a pessoas baseado no que chamamos de características protegidas: raça, etnia, nacionalidade, religião, orientação sexual, casta, sexo, gênero, identidade de gênero e doença grave ou deficiência. Definimos ataques como discursos violentos ou degradantes, estereótipos prejudiciais, declarações de inferioridade, expressões de desprezo, repugnância ou rejeição, xingamentos e apelos à exclusão ou segregação. [...] Também protegemos refugiados, migrantes, imigrantes e pessoas que buscam asilo de ataques mais severos [...]. Reconhecemos que as pessoas às vezes compartilham conteúdos que incluem discursos de ódio de outra pessoa para condená-la ou aumentar a conscientização. Em outros casos, o discurso que poderia violar nossas normas pode ser usado de forma autorreferencial ou empoderadora. Nossas políticas visam dar espaço para estes tipos de discurso, mas exigimos que as pessoas indiquem claramente sua intenção. Se a intenção não estiver clara, poderemos remover o conteúdo.

No mesmo documento, há níveis de conteúdos considerados proibidos na plataforma e que, portanto, não devem ser postados. A título de exemplo: pessoas negras associadas a macacos ou seres semelhantes a macacos; judeus e ratos; muçulmanos e

¹⁷ Disponível em: <https://www.facebook.com/communitystandards/hate_speech>. Acesso em 11/08/2021.

porcos; mexicanos e seres semelhantes a vermes. Combinações de imagens, textos ou vídeos contendo esse tipo de conteúdo são excluídos¹⁸. No entanto, Silva et al. afirmam que “apesar dos esforços em impor iniciativas de controle e cerceamento das práticas de discurso de ódio, os SRSs têm sido pressionados por governos e organizações de direitos humanos quanto a ineficiência de suas ações” (SILVA et al., 2019, p. 474).

Na reportagem de 1 de junho de 2021, *Criadoras de conteúdo em defesa da Palestina reclamam de censura do Instagram* (SÉ, 2021a), publicada no jornal *Le Monde Diplomatique Brasil*, estão descritas as denúncias das influenciadoras e uma nota em que o Instagram se posiciona em relação às acusações de censura. O mesmo pronunciamento foi publicado, em forma de imagens, no Twitter da rede social no dia 7 de maio de 2021. Além de discutir a exclusão de posts de usuários defendendo a causa Palestina, a nota também abordava problemas similares com publicações sobre manifestações na Colômbia e sobre o Dia Nacional de Conscientização das Mulheres Indígenas Mortas e Desaparecidas, nos EUA e Canadá. Como posto, este trabalho tem caráter documental e o objetivo de analisar o comunicado emitido pelo Instagram, especificamente, apreender o discurso sobre opacidade e gerência algorítmica.

O discurso da neutralidade

“Apoiamos fortemente as pessoas que procuram usar nossa plataforma para aumentar a conscientização, especialmente em momentos em que procuram educar e informar as pessoas ao seu redor”. Essa é uma das passagens da nota emitida pelo Instagram a fim de justificar as penalidades conferidas aos perfis que publicaram sobre Sheikh Jarrah durante o mês de maio de 2021. Observa-se a manutenção de um discurso que produz efeitos de sentidos (ORLANDI, 2012) próximos dos ideais do digital: a liberdade de expressão, a construção de comunidades democráticas, já evidentes nas diretrizes do próprio Instagram.

Além disso, as plataformas de redes sociais alegam neutralidade – atributo que parecem ter herdado, quase que naturalmente, da internet democrática e livre dos anos 1990. No entanto, é sabido que não há tecnologia neutra e, portanto, as plataformas de redes sociais “não são neutras nem livres de valores, vindo com normas inscritas em suas arquiteturas” (GROHMANN, 2020, p. 95). Ainda assim, é importante para a sustentabilidade das plataformas, como negócio, reverberar o discurso de neutralidade

¹⁸ Disponível em: https://www.facebook.com/communitystandards/hate_speech. Acesso em 11 de agosto de 2021.

(SILVEIRA, 2018, ZUBOFF, 2018). Na primeira parte do documento, o Instagram sinaliza que está tentando resolver o problema:

Na quarta-feira, 5 de maio de 2021, começamos a receber relatos de pessoas na Colômbia de que parte de seus conteúdos não estava aparecendo nos Stories [...]. No dia seguinte, começamos a receber relatórios semelhantes sobre problemas de distribuição de conteúdo, mas desta vez no Canadá e nos Estados Unidos. Algumas horas depois, também começamos a ver relatos de pessoas chamando atenção para o que estava acontecendo no bairro de Sheikh Jarrah em Jerusalém Oriental.

O destaque dado ao fato de que a “investigação” só teve início após a denúncia dos próprios usuários da plataforma evidencia um trabalho do Instagram de reiterar a visão difundida pela plataforma, em seu site institucional: “Nós aproximamos você das pessoas e coisas que ama. [...] Colocamos as pessoas em primeiro lugar”¹⁹. Ou seja, o usuário é soberano e a ele, a plataforma deve explicações. Esse tipo de enunciação afasta qualquer discussão sobre marcas ou anunciantes das plataformas. Ou seja, cria-se certa sensação de transparência e suposta neutralidade – tendo em vista o interesse e bem-estar da “comunidade” –, mas o dito também esconde um não-dito (ORLANDI, 2012) que passa por: se há problemas na plataforma, eles interessam também aos anunciantes.

A gestão algorítmica

A nota do Instagram prossegue: “Procuramos especificamente os motivos pelos quais isso poderia ter impactado o conteúdo relacionado aos protestos pacíficos que estavam em andamento, mas não encontramos nenhuma explicação sobre o que poderia estar causando o desaparecimento desses Stories”, ao mencionar as manifestações em curso na Colômbia contra o projeto de reforma tributária, que se tornou um levante contra o presidente Ivan Duque²⁰. Adiante, em resposta às denúncias de censura das publicações do Dia Nacional de Conscientização das Mulheres Indígenas Mortas e Desaparecidas:

Mais uma vez, trabalhamos o mais rápido possível para descobrir qual poderia ser a causa e tivemos a confirmação de que definitivamente havia um problema ocorrendo. [...] Ao mesmo tempo, examinávamos nossos sistemas para tentar descobrir o que estava acontecendo e encontrar uma explicação. Dadas as conversas incrivelmente delicadas que estavam ocorrendo nas redes sociais, queríamos ter certeza que teríamos respostas e resoluções claras para as pessoas o mais rápido possível. [...] Até aquele momento, estávamos certos de que havia um problema, mas sabíamos que não era específico de nenhum país ou tópico. Queríamos ter certeza de que as pessoas entendiam isso também, mas ainda estávamos tentando descobrir o que causou o problema e o motivo de algumas publicações terem sido afetadas [...].

¹⁹ Disponível em: <<https://about.instagram.com/pt-br/about-us>>. Acesso em 11/08/2021.

²⁰ Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/internacional/ultimas-noticias/2021/06/09/entenda-os-protestos-contrao-presidente-ivan-duque-na-colombia.htm>>. Acesso em 11/08/2021.

É evidente que não há qualquer distinção nos pronunciamentos do Instagram entre os “usuários comuns” e aqueles que atuam profissionalmente como influenciadores digitais, como é o caso de Hyatt Omar e Mariam Chami, denunciante da censura sofrida. No discurso da plataforma, os usuários da rede são endereçados todos da mesma maneira. E aqui entra um ponto da plataformização do trabalho (GROHMANN, 2020): ainda que trabalhem *na* e *para* a plataforma, aos influenciadores não são dadas garantias. Não há tratativas diretas com a plataforma e a exclusão de seus posts é encarada apenas como violação de liberdade de expressão e não como questão trabalhista²¹. A influenciadora Mariam Chami alega só ter conseguido entrar em contato com o Instagram após a mediação da jornalista Letícia Sé, responsável pela apuração da reportagem publicada pelo Le Monde Diplomatique. À época, Mariam registrava 495 mil seguidores em seu perfil do Instagram e sua conta estava sob risco de ser banida da plataforma. Com receio da punição, Mariam iniciou um perfil paralelo, quase um *backup*, para que não tivesse o seu trabalho prejudicado e pudesse seguir entregando as publicidades feitas com marcas.

Outro ponto que se evidencia na passagem do Instagram é a incompreensão do ocorrido. Diversas vezes, a plataforma alega não saber as razões para tais penalidades ou banimentos. No entanto, o algoritmo não é mencionado, tampouco a “automatização de decisões por meio de algoritmos”. Essa automatização é identificada por Mohlmann e Zalmanson (apud. GROHMANN, 2020) para falar, especificamente, de aspectos da *uberização*. De forma ampliada, esse processo se refere ao gerenciamento, organização e também avaliação do trabalho completamente relegados aos algoritmos. Em certa medida, isso se dá na própria dinâmica das redes sociais, uma vez que os algoritmos – apesar de previamente embutidos de valores e códigos – também se aprimoram por meio de *machine learning* (SILVEIRA, 2018), ou aprendizado de máquina. O que pode levar a aprendizados outros, diversos e apenas parcialmente previstos.

O componente inominável

Há um discurso circulante que demoniza os algoritmos das redes sociais. Negligenciando sua função de filtro em meio à avalanche informativa, o rechaço se articula ao redor da opacidade do algoritmo e da inscrição dos sujeitos em bolhas informativas (PARISER, 2012). Talvez por conta dessa percepção, o pronunciamento do

²¹ SICILIANO, M. Creators são trabalhadores. DigiLabour. Disponível em: <<https://digilabour.com.br/2021/08/01/creators-sao-trabalhadores/>> Acesso em 11/08/2021.

Instagram não faça qualquer menção ao algoritmo da plataforma. Ao relatar o que foi descoberto na investigação, o anúncio segue da seguinte forma:

[...] 6 de maio, nossos sistemas automatizados lançaram uma atualização com o objetivo de melhor detectar se a mídia compartilhada novamente em um Stories ainda estava disponível. [...] Infelizmente, a atualização resultou em nossos sistemas tratando todas as mídias compartilhadas publicadas antes da meia-noite como perdidas. Parte do motivo pelo qual levamos tanto tempo para descobrir o que estava acontecendo foi porque se tratava de uma implantação automatizada e tivemos que checar todas as possibilidades.

“Nossos sistemas automatizados” no lugar de “algoritmos”. “Implantação automatizada” em substituição aos processos de *machine learning* desses mesmos algoritmos. Na promessa de tornar o evento claro, a própria plataforma lança mão de estratégias discursivas que não evidenciam exatamente o funcionamento de suas redes. Novamente, o não-dito se faz imperativo na passagem. Ao deixar de fora os algoritmos, deixa-se de fora também o modelo de negócio da plataforma. Isso porque

com a utilização de algoritmos, principalmente de machine learning, as plataformas conseguem estruturar processos de modulação que são desenvolvidos para delimitar, influenciar, reconfigurar o comportamento dos interagentes na direção que os mantenha disponíveis e ativos na plataforma ou que os faça clicar e adquirir os serviços, produtos e ideias negociadas pelos donos do empreendimento (SILVEIRA, 2018, p.42).

Deixar claro esse modelo é desvelar o aspecto de agência das tecnologias digitais, o caráter de “[...] rolo compressor tecnológico que possui uma vida própria totalmente exterior ao social. Nós somos apenas espectadores” (ZUBOFF, 2018, p. 18). Essa constatação alçaria a “comunidade do Instagram” a mero empacotamento de dados a serem negociados e vendidos para anunciantes. Além disso, se as pessoas que mantêm a plataforma em funcionamento por conta da extração e venda de seus dados forem mantidas no escuro, sem detalhes para contestar, menores serão as chances de burlarem o sistema (O’NEIL, 2020).

Considerações finais

Os trechos do comunicado oficial do Instagram, analisados neste trabalho, correspondem à integridade da nota que se encerra da seguinte forma:

Sabemos que dezenas de milhões de Stories foram afetados, especialmente aqueles contendo publicações que foram compartilhadas de novo do Feed. [...] Os dois países que sofreram o maior impacto foram os Estados Unidos e o Brasil. Todo o conteúdo foi restaurado. Lamentamos muito que isso tenha acontecido. Especialmente para aqueles na Colômbia, Jerusalém Oriental e comunidades indígenas que sentiram que isso foi uma supressão intencional de suas vozes e histórias – essa não era nossa intenção de forma alguma.

Aqui há um claro embate entre os limites de gerência algorítmica e o papel humano de moderação. Apesar do pedido de desculpas, não há qualquer justificativa para os ocorridos, além de uma suposta falha técnica da plataforma. Desvela-se aquilo que O'Neil chamou de “mandamentos dos deuses algorítmicos” – caixas-pretas “cujo conteúdo é segredo corporativo ferozmente protegido” (2020, p. 15). Assim, a sociedade civil se vê sem ferramentas para recorrer contra aquilo que entende como equivocado. As plataformas “[...] não ouvem. Tampouco vergam. [...] Caso fique claro que sistemas automatizados estão errando de modo vergonhoso e sistemático, os programadores irão voltar atrás e ajustar os algoritmos” (O'NEIL, 2020, p. 18-19) e será tudo. A dependência dessas ferramentas para informação, comunicação e participação social produzem uma sensação de que seu uso é inevitável e, conseqüentemente, os impasses também são.

O trabalho autônomo dos algoritmos só é possível após a inscrição de comandos e normas. E ainda que essa discussão tenha ganhado relevância e destaque na mídia, a análise empreendida neste trabalho deixou mais evidente que isso é tudo o que os militantes da causa palestina têm em mãos para argumentar contra as plataformas, censuras e penalidades. A completa opacidade dos modelos confere até certo tom de teoria da conspiração ao se tratar de assuntos específicos de movimentos sociais, já que as *big techs* não revelam exatamente sua lógica algorítmica, utilizando um discurso de neutralidade e de problemas técnicos, mantendo sigilo sobre seu funcionamento. Ao mesmo tempo, o Instagram pode ser poderoso ao permitir vocalizar causas internacionais, como a palestina, que se sentem pouco representadas pela mídia tradicional. Nesse espaço, estão influenciadores digitais, jornalistas alternativos e ativistas. Ainda assim, a atuação nas plataformas pode resultar em episódios como os relatados aqui: apesar de ter *onde* falar sobre #palestinalivre, não há para *quem* falar – já que o gatekeeper contemporâneo, o algoritmo das redes, é veloz em definir o que pode ou não ser dito. E o grito de “censura!” é tudo o que resta frente a resposta de “essa não era nossa intenção...”.

Referências bibliográficas

ABDO, N.; MASALHA, N. **An Oral History of the Palestinian Nakba**. London: Zed Books, 2018.

ABUKHATER, J. Israel is trying hard to erase Jerusalem's Palestinians. **Al Jazeera**, 4 de maio de 2021. Opinião. Disponível em: <<https://www.aljazeera.com/opinions/2021/5/4/violence-is-a-permanent-feature-of-palestinian-lives-in-jerusalem>>. Acesso em 11/08/2021.

CASTELLS, Manuel. **Redes de indignação e esperança**. Rio de Janeiro: Zahar, 2017.

GROHMANN, R. Plataformização do trabalho: características e alternativas. In. ANTUNES, R. **Uberização, trabalho digital e indústria 4.0**. São Paulo: Boitempo, 2020.

HUBERMAN, B. **Judaização da Palestina Ocupada**: Colonização, Desapropriação e Deslocamento em Jerusalém Oriental, Cisjordânia e Faixa de Gaza entre 1967 e 2013. Dissertação (Mestrado em Relações Internacionais) – Programa de Pós-Graduação Santiago Dantas, PUCSP-UNESP-UNICAMP. São Paulo, 2014.

KANAFANI, G. **A Revolta de 1936-1939 na Palestina**. São Paulo: Sundermann, 2015.

KENNES, M. Israel e Palestina: desigualdade na distribuição de vacinas. **Médicos Sem Fronteiras**, Hebron, 24 de fevereiro de 2021. Disponível em: <<https://oglobo.globo.com/mundo/gritando-morte-aos-arabes-israelenses-de-ultradireita-deixam-mais-de-100-palestinos-feridos-em-jerusalem-24985080>>. Acesso em 11/08/2021.

MISLEH, S. **Al Nakba**: um estudo sobre a catástrofe palestina. São Paulo: Sundermann, 2017.

O'NEIL, Cathy. **Algoritmos de destruição em massa**. Santo André, SP: Ed. Rua do Sabão, 2020.

ORLANDI, E. P. **Análise de Discurso**: Princípios e Procedimentos. Campinas: Pontes, 2012.

PAPPÉ, I. **A Limpeza Étnica da Palestina**. São Paulo: Sundermann, 2016.

PARISER, E. **O filtro invisível**. Rio de Janeiro: Zahar, 2012.

SÉ, L. Criadoras de conteúdo em defesa da Palestina reclamam de censura do Instagram. **Le Monde Diplomatique Brasil**, São Paulo, 2021a. Disponível em: <<https://diplomatique.org.br/criadoras-de-conteudo-em-defesa-da-palestina-reclamam-de-censura-do-instagram/>>. Acesso em 11/08/2021.

SÉ, L. “Eu era manipulado a achar que palestinos eram terroristas”, diz Joe Sacco. **Le Monde Diplomatique Brasil**, São Paulo, 6 de agosto de 2021b. Acervo online. Disponível em: <https://diplomatique.org.br/eu-era-manipulado-a-achar-que-palestinos-eram-terroristas-diz-joe-sacco/>. Acesso em 11/08/2021.

SHEIKH Jarrah: a disputa judicial que causou onda de violência em Jerusalém. **BBC News Brasil**, 17 de maio de 2021. Disponível em: <<https://www.bbc.com/portuguese/internacional-57150404>>. Acesso em 11/08/2021.

SILVA et al. A gestão do discurso de ódio nas plataformas de redes sociais digitais: um comparativo entre Facebook, Twitter e Youtube. In. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, Brasília, v. 12, n. 2, p. 470-492, maio/agosto 2019.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. A noção de modulação e os sistemas algorítmicos. In. SOUZA, Joyce; AVELINO, Rodolfo; SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. (Orgs.) **A sociedade de controle**: manipulação e modulação nas redes digitais. São Paulo: Hedra, 2018.

ZUBOFF, Shoshana. Big other: capitalismo de vigilância e perspectivas para uma civilização de informação. In. BRUNO, Fernanda et. al. (Orgs.) **Tecnopolíticas da vigilância**: perspectivas da margem. São Paulo: Boitempo, 2018.