

O Humaniza Redes como instrumento de construção da comunicação cidadã¹

Rafael Rocha Alves da SILVA²
Daniel BARSILOPES³
Centro Universitário Estácio do Ceará, Fortaleza, CE

RESUMO

Nos últimos anos a internet vem tornando-se um espaço hostil e perigoso. Isso porque atitudes vinculadas ao racismo, à pornografia infantil, ao *cyberbullying* e à homofobia estão se manifestando também no ciberespaço. Pensando nisso, o Governo Federal criou um projeto intitulado Humaniza Redes, que tem como objetivo garantir um ambiente digital mais seguro. O artigo pretende analisar e compreender o Humaniza Redes como uma ferramenta de comunicação cidadã e na defesa dos direitos humanos. A metodologia, de natureza qualitativa, foi desenvolvida a partir de dois instrumentos de coleta de dados: um mapeamento da página no Facebook (entre agosto e janeiro de 2016) e entrevistas com os seus internautas. Os principais resultados encontrados são: o Humaniza cumpre com seu papel informativo, incentiva à boa conduta no ciberespaço e permite a interação entre os seus usuários.

PALAVRAS-CHAVE: Humaniza Redes; Direitos Humanos; Comunicação; Cidadania; Internet.

Introdução

A partir da década de 1980 uma série de mudanças começou a ocorrer em nossa sociedade contemporânea. A consolidação do sistema capitalista, a expansão da globalização e os avanços tecnológicos – principalmente pelo setor informático, em 1990 – são os principais motivos para essas reconfigurações (BARSILOPES, 2008). O desenvolvimento da tecnologia possibilitou avanços significativos na área da comunicação. Por meio dos *media* – rádio, jornal, televisão e telefone – o mundo reduziu sua distância; pessoas, governos e empresas compartilharam ideias e capital financeiro; as relações internacionais – no campo político, econômico, social e cultural – tornaram-se mais rápidas e eficientes por causa da globalização.

A partir desse novo cenário, em que o mundo parece diminuir de tamanho e a tecnologia progride cada vez mais, surgem o computador e a internet. A chegada da internet ao Brasil, em 1995, alterou de forma significativa toda a estrutura social, política, econômica

¹ Trabalho apresentado na II 07 – Comunicação, Espaço e Cidadania do XVIII Congresso de Ciências da Comunicação na Região Nordeste realizado de 07 a 09 de julho de 2016.

² Doutor em Comunicação. Professor do Curso de Comunicação Social da Estácio-FIC, email: daniel_barsi@yahoo.com.br.

³ Estudante de Graduação, 7º. Semestre, do Curso de Jornalismo da Estácio-FIC. Bolsista PIBIC/CNPq, email: rafael_alves6@hotmail.com.

e cultural de nossa sociedade em desenvolvimento. Em contraponto aos seus benefícios – que são muitos, mas que não se configuram como objeto deste artigo –, sendo um campo cultural, educativo e de entretenimento, a internet, nos últimos anos, vem tornando-se um espaço hostil e perigoso. De acordo com Oliveira (2009, p. 41), “invasões, vírus de computador, destruição de dados e novas formas de condutas abusivas uniram-se a delitos clássicos como pedofilia, racismo e violência moral no ciberespaço, em prejuízo da vida das pessoas no mundo real”. Ou seja, além de crimes virtuais que invadem softwares e hardware, também na internet encontramos casos de violência contra a dignidade da pessoa humana. Atitudes vinculadas à discriminação, à pornografia infantil, ao *bullying*, ao assédio e à homofobia estão se manifestando também, e cada vez mais, no ambiente virtual. Sem dúvidas, o principal facilitador para que as transgressões virtuais ocorram é o anonimato. Pessoas mal-intencionadas escondem suas identidades através de perfis falsos, denominados como *fakes* (falsos, em inglês), acreditando que nunca serão descobertas e, por conta disso, praticam atos criminosos.

Em um levantamento feito em fevereiro de 2015 pela SaferNetBrasil⁴– ONG que tem como objetivo transformar a internet em um ambiente ético e responsável –, publicado no site de notícias NIC.br, parceiro da instituição, em 2014 aumentou 34% o número de denúncias de páginas racistas e 365% de sites com conteúdos xenofóbicos⁵. As humilhações e intimidações virtuais, conhecidas como *cyberbullying*, foram tema de 177 atendimentos. Por nove anos consecutivos a pornografia infantil continua liderando o ranking de crimes denunciados. Foram relatadas 51.553 denúncias em 22.789 páginas virtuais.

Um dos casos que repercutiram em todo o Brasil desse comportamento aconteceu em março de 2013, quando a estudante Julia Gabriele⁶, na época com 11 anos, foi vítima de ofensas na internet por causa de seus pelos faciais. Vários usuários compartilharam montagens com seu rosto e enviaram fotos com pinças e aparelhos de depilação para o perfil da garota nas redes sociais. Antes de apagar sua conta no microblog Twitter, Julia fez um apelo para que os agressores parassem com as brincadeiras ofensivas.

⁴ OLIVEIRA, Deborah. Crescem denúncias de crimes na web, aponta relatório da SaferNet. **Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR - NIC.br**, São Paulo, 11 fev. 2015. Disponível em: <<http://nic.br/noticia/na-midia/crescem-denuncias-de-crimes-na-web-aponta-relatorio-da-safernet/>>. Acesso em: 19 maio 2015.

⁵ Considerada um transtorno psiquiátrico ou uma forma de preconceito, a xenofobia é o medo ou a antipatia por pessoas de outras raças, culturas, crenças e grupos. Esse tipo de aversão também pode se desenvolver contra tudo o que a pessoa julgar ser diferente.

⁶ MARQUES, Melissa. Entenda o caso de Julia Gabriele, a adolescente brasileira que sofreu cyberbullying. **Toda Teen/UOL**, São Paulo, 27 mar. 2013. Disponível em: <<http://todateen.uol.com.br/souassimtt/entenda-caso-julia-gabriele-adolescente-brasileira-sofreu-cyberbullying/>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

Outro caso polêmico que repercutiu em todo o Brasil foi o da atriz global Carolina Dieckman⁷, que teve copiadas de seu computador 36 fotos íntimas e divulgadas na internet, em maio de 2011. A caixa de mensagens de Carolina foi invadida por *crackers*⁸, que ameaçaram divulgar as fotos caso a atriz não pagasse um valor de dez mil reais.

A Lei 12.737/12 – que leva o nome da atriz – foi sancionada pela presidente Dilma Rousseff em 2012 e entrou em vigor em 2013. De acordo com a legislação, crimes desse tipo serão punidos com multa e detenção de seis meses a dois anos. O dispositivo altera o Código Penal Brasileiro, tipificando os crimes cibernéticos. Após dois anos de muitas discussões, a lei para instituir diretrizes gerais sobre a internet foi regulamentada no dia 12 de maio de 2016. O Marco Civil da Internet⁹ (Lei 12.965/14) vai reger o uso da internet no Brasil, definindo os direitos e deveres dos usuários, como também dos provedores de web.

Enfim, o que se pode afirmar convictamente diante deste quadro de transformações é que com o advento da tecnologia e das mídias digitais surgiram novas formas e possibilidades de sociabilidade e de comunicação entres os indivíduos e as instituições. O internauta “receptor-produtor” não se apresenta mais como somente uma figura passiva, mas pode agora participar do processo de comunicação e na construção da informação. Assim, a internet acaba surgindo como uma importante aliada na luta pela conquista da cidadania e pela defesa dos direitos humanos, atuando principalmente contra os crimes que violam a dignidade da pessoa humana. Troca de informações, debates, mecanismo de denúncias e orientações na ocorrência desses delitos são exemplos de práticas cidadãs que se potencializariam com o uso da internet.

Cidadania Midiatizada

O termo cidadania (do latim, *civitas*, "cidade") vem, nos últimos anos, sendo alvo de novas pesquisas, já que as mídias digitais vieram potencializar o debate entre a cidadania e a comunicação. Para Duarte (2012, p. 105), “a comunicação é hoje o ponto de partida e de encontro para o processo de reaprendizado da cidadania”. Pesquisas recentes têm estudado as

⁷ Lei ‘Carolina Dieckman’, que pune invasão do PCs, entra vigor. **G1**, São Paulo, 1 abr. 2013. Disponível: <<http://g1.globo.com/tecnologia/noticia/2013/04/lei-carolina-dieckmann-que-pune-invasao-de-pcs-passa-valer-amanha.html>>. Acesso: 14 fev. 2016.

⁸ *Cracker* é o termo utilizado para designar invasores de computador que agem pelo simples prazer de causar danos à vítima (OLIVEIRA, 2009).

⁹ PEDROSA, Leyberson. Conheça detalhes do decreto que regulamenta o Marco Civil da Internet. **Portal EBC**, Brasília, 12 maio 2016. Disponível em: <<http://www.ebc.com.br/tecnologia/2016/05/conheca-detalhes-do-decreto-que-regulamenta-marco-civil-da-internet>>. Acesso em: 19 maio 2016.

relações entre esses dois campos e de que maneira uma sociedade ambientada pela comunicação pode influenciar de maneira positiva no alcance de uma “cidadania mais abrangente”.

Marshall, sociólogo britânico, foi um dos pioneiros a criar uma teorização objetiva sobre o conceito de cidadania, em 1967. Barsi Lopes (2008) recupera Vieira (1998), quando este autor, baseado em Marshall, explica que a cidadania é composta por três elementos: uma parte civil, uma política e outra social. Os direitos civis dizem respeito à liberdade individual, assegurando o direito à liberdade de expressão, de crenças, à proteção legal, à prosperidade, o direito à justiça e a liberdade de ir e vir. Já os direitos políticos são referentes ao direito de participar no exercício do poder político, ou seja, a participação em eleições e plebiscitos e a liberdade de associação e atuação em órgãos representativos, como, por exemplo, partidos, sindicatos e movimentos sociais. Já os direitos sociais envolvem o direito ao mínimo necessário para viver em bem-estar econômico e segurança até o direito de participação. Concernem à igualdade de todos os indivíduos possuírem um modo de vida digno, através do acesso à educação, à saúde, à moradia, ao lazer, à aposentadoria e ao patrimônio social.

Barsi Lopes (2012) cita Peruzzo (1998) quando a autora destaca o reconhecimento como um fator importante para a cidadania. É essencial para o exercício da cidadania que o cidadão se sinta pertencente a algo, se sinta fazer parte da esfera pública, e também é importante que o Estado reconheça esse indivíduo, permitindo fazer parte das decisões e possibilitando, também, seu acompanhamento ativo nos desdobramentos da democracia.

De acordo com Duarte (2012), no Brasil, o processo de construção da cidadania tem sido lento e gradual. À medida que crescem os movimentos sociais em todo o país, principalmente nos anos 70 e 80, baseados no desejo de redemocratizar a Nação e pela maior participação popular nas tomadas das decisões, o Brasil também começa a sofrer forte influência externa para dar mais atenção às questões dos direitos humanos. Assim, Duarte (2012) considera que o termo cidadania começa a ter um sentido mais amplo, não só em relação apenas ao cumprimento dos direitos e dos deveres, mas, também, no relacionamento indivíduo-Estado.

O novo cidadão busca reivindicar não somente os direitos de ascender e pertencer ao sistema sociopolítico, como também o direito de participar na reelaboração do sistema, definindo, portanto, aquilo de que deseja fazer parte (DUARTE, 2012, p. 104).

Com a chegada da tecnologia digital, as novas mídias vieram potencializar mais ainda a relação cidadania e comunicação. “Pensando as mídias a partir de seu caráter peculiar de

multiplicidade, podemos apontar que os meios digitais utilizam-se da pluralidade como suporte, através do som, da imagem e do texto” (BARSÍ LOPES, 2012, p. 172). É relevante destacar que mídia digital é todo meio baseado na tecnologia digital, como internet, celulares, computadores, câmeras, *tablets*, dentre outros, permitindo que os seus usuários troquem mensagens e compartilhem informações, criando uma espécie de ponte entre estes que, não necessariamente, precisam estar no mesmo local. Harvey (2005), citado por Barsi Lopes (2012), explica que nós vivenciamos uma era de onipresença da tecnologia em nossa vida cotidiana, na qual a espacialidade física já não é mais um empecilho para que se possa estar em vários lugares ao mesmo tempo. Nesse sentido, Barsi Lopes (2012, p. 178) explica que “as mídias digitais também funcionam como peças que compõem uma identidade pessoal e coletiva, principalmente para os jovens, que descobrem nesses aparatos uma continuação de seus corpos, sua aparência e seus processos de reconhecimento entre os pares”.

Agora as relações interpessoais passam a ser, também, intercedidas pelas mídias digitais, processo conhecido como cotidianização da tecnologia. Segundo Barsi Lopes (2012, p. 179), de acordo com as ideias de Cardoso (2009), na contemporaneidade, denominamos nossa sociedade de midiaticizada, “em que os meios não apenas divulgam, mas elaboram sentidos, conformam e ressignificam nossa experiência”. A partir daí, as relações via rede começam a ter maior espaço do que as relações interpessoais, as interações passam a ser mais horizontalizadas e flexíveis, já que as distâncias diminuem, o vínculo perde força para o fluxo e o mundo parece reduzir de tamanho.

Hoje é notória a interação dos indivíduos no ciberespaço¹⁰ por meio das redes sociais¹¹, tais como o Facebook, o Instagram, o Twitter e o Snapchat, por exemplo. A vida online passou a coexistir em paralelo com o mundo offline, o “mundo real”. Seja em nosso trabalho, no colégio, no supermercado, na academia, sempre damos uma “paradinha” para curtir ou compartilhar algo, postar uma foto, ver as notícias e produzir informações.

Para Duarte (2012), a cidadania e a comunicação estão interligadas de tal forma que a existência mútua acaba gerando crescimento e aperfeiçoamento entre esses dois conceitos. Sendo assim, a comunicação surge como uma importante ferramenta que viabiliza o acesso à

¹⁰ Criado pelo escritor canadense William Gibson, em seu livro *Neuromancer*, de 1984, o termo ciberespaço surgiu para nomear o ambiente virtual, que conecta os usuários à rede. Para Pinheiro (2009, p. 9), com base em Gibson (1996), “o ciberespaço é um espaço não físico ou territorial que se compõe de um conjunto de rede de computadores através das quais todas as informações (sob a suas mais diversas formas) circulam. É através das interfaces online, que a comunicação entre os usuários acontece. Na internet os intervalos de espaço-tempo praticamente não existem. [...] O ciberespaço é um espaço sem dimensões”.

¹¹ “É uma estrutura composta por pessoas ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham valores e objetivos comuns. Uma das características fundamentais na definição das redes é a sua abertura e porosidade, o que pode possibilitar o desenvolvimento de relacionamentos horizontais e não hierárquicos entre os participantes” (BARSÍ LOPES, 2012, p. 21).

informação, estimula os debates das questões públicas, disponibiliza canais de comunicação e facilita a participação na esfera pública.

A comunicação deve ser plena a tal ponto que possa oferecer ao cidadão condições de se expressar enquanto personalidade crítica e autônoma, emancipar-se e compreender-se, de modo a fomentar uma capacidade de organização e mobilização dos sujeitos que consistirá, em última instância, na concretização de uma cidadania ativa, fruto do aprendizado, da produção coletiva de saberes, capaz de romper formas de exclusão e opressão e encontrar caminho e modelos próprios de organização da vida (DUARTE, 2012, p. 113).

Barsi Lopes (2008, p. 115) reforça a valorização da comunicação na conquista da cidadania ao recorrer à Mata (2006), quando a autora afirma que “os meios proclamam-se como o espaço para exercer o direito à cidadania. O espaço que supre a carência de cidadania”. Já que vivemos em uma sociedade ainda desigual, muitas vezes, a cidadania não alcança de maneira equilibrada todos os indivíduos e grupos sociais, e cabe ao sistema midiático agenciar e articular os interesses coletivos que concorrem com os elementos que disputam pela hegemonia.

Direito Humanos na Internet

Os conceitos de cidadania e direitos humanos estão interligados de tal maneira que hoje é impossível separá-los (MELO, 2014). Segundo este autor, os direitos humanos, assim também como a cidadania, foram sendo consolidados ao longo do tempo. Após os horrores da 2ª Guerra Mundial e o desrespeito à dignidade da pessoa humana, as discussões sobre os direitos humanos ganharam força e culminaram com a criação da Organização das Nações Unidas (ONU), em 1945, e, em sequência, de tratados de direitos humanos, como a Declaração dos Direitos Humanos.

Os direitos humanos são direitos inerentes a todos os seres humanos, independentemente de raça, sexo, nacionalidade, etnia, idioma, religião ou qualquer outra condição. São os direitos fundamentais da pessoa que são necessários para garantir a participação plena na vida social, assegurando os direitos básicos como à vida, à moradia, à educação, à saúde, à dignidade e à informação. Para Melo (2014), esse é o elo essencial que une a cidadania aos direitos humanos, já que a violação dos direitos humanos acarreta o prejuízo do exercício da cidadania. No Estado Democrático de Direito, como é o caso do Brasil, o respeito à pessoa humana deve estar acima de qualquer interesse do Estado e jamais poderá estar em segundo plano. A dignidade da pessoa humana é uma das características

indissociáveis do homem. Uma das conquistas mais importantes do Brasil rumo à democracia, a constituição de 1988, estabelece no seu art. 1º os princípios fundamentais para a condução do país, valorizando a pessoa humana, sua dignidade, a soberania do estado, os valores sociais do trabalho, a livre iniciativa privada e a liberdade política.

Apesar de todos os avanços na seara dos direitos humanos ao longo da história da humanidade, com a chegada da internet residencial, há 20 anos, o surgimento das redes sociais e o anonimato facilitado pela internet culminaram com um movimento que usa uma certa liberdade para dizer o que quiser e para pregar a disseminação do ódio, do racismo, da intolerância e da discriminação. Atitudes criminosas que violam os direitos humanos e a dignidade da pessoa humana. Para Oliveira (2009, p. 55), “os crimes digitais são um fenômeno digital e se alastram rapidamente. Decorrente deste fato, o Direito Penal Brasileiro vigente parece não estar conseguindo acompanhar o ritmo da tecnologia, deixando muitas vezes os criminosos digitais impunes”.

Para esta pesquisa, usaremos a classificação de crimes cibernéticos de acordo com Oliveira (2009, p.42), dividindo-os em duas categorias: crimes eletrônicos e informáticos. O primeiro grupo é caracterizado pelos crimes contra os direitos humanos, como o racismo, a pedofilia, as ofensas morais, o plágio e a incitação à violência. Já a segunda categoria diz respeito à lesão de dados ou sistemas computacionais. Conhecidos como *trolls*¹², esses indivíduos usam o anonimato nas redes sociais para humilhar, ofender, perseguir e ameaçar pessoas consideradas vulneráveis, com tendência à depressão, ansiedade e intenções suicidas. Os *trolls* têm atuado na *web* pela simples sensação de prazer em causar sofrimento à vítima, prática conhecida como sadismo¹³. A ausência de pessoa física no ciberespaço acaba causando a desinibição do agressor e, infelizmente, fazemos parte de uma sociedade em que predomina uma cultura de violência e de discriminação e, muitas vezes, os internautas acabam confundindo liberdade de expressão com o discurso de ódio. Há 15 anos pesquisadores, médicos e professores começaram a encarar de forma diferente a conduta de impicância, ameaças e agressões – física, mental e material – entre jovens e adolescentes. Conhecido popularmente como *bullying*, essas provocações passaram a ter uma atenção maior por parte

¹² LOUREIRO, Gabriel. Quem são os trolls – e porque ninguém está livre deles. **Revista Galileu**, São Paulo, 24 fev. 2015. Disponível em: <<http://revistagalileu.globo.com/Revista/noticia/2015/02/quem-sao-os-trolls-e-por-que-ninguem-esta-livre-deles.html>>. Acesso em: 11 fev. 2016.

¹³ Prazer sexual causado pela dor alheia.

da sociedade. Chamado de *cyberbullying*¹⁴, por meio da tecnologia, os xingamentos e as provocações também chegaram ao mundo virtual.

O Humaniza Redes e o itinerário metodológico da pesquisa

Pensando em uma maneira de diminuir no ciberespaço os índices de discriminação e preconceito, o Governo Federal lançou em abril de 2015 o Pacto pelo Enfrentamento às Violações de Direitos Humanos na Internet. As ações visam a criação de um site intitulado Humaniza Redes e têm como objetivo garantir um ambiente virtual mais seguro, principalmente para crianças e adolescentes.

A ideia do Humaniza Redes é atuar não apenas no recebimento de denúncias, mas, também, na proteção das vítimas e no encaminhamento de casos de crimes e ofensas aos direitos humanos à polícia, atuando na punição de autores e buscando a agilidade na exclusão de conteúdos ofensivos da rede. O site funciona como uma espécie de “ouvidoria online”, oferecendo um serviço para denúncias que serão encaminhadas às empresas provedoras de serviços na Internet, com atenção especial aos casos de violência sexual contra criança e adolescentes, como pornografia infantil. Por meio das redes sociais o Humanizam Redes também oferta dicas de segurança e informações educativas para os usuários, com o intuito de promover um ambiente virtual seguro e livre de discriminações. De acordo com a natureza de cada denúncia as queixas são enviadas à Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, à Ouvidoria da Igualdade Racial e à Ouvidoria da Mulher. Nos casos em que for comprovada a existência de crime, as denúncias serão protegidas, dentre outras leis, pelo Marco Civil da Internet, pela Constituição Federal e pelo Estatuto da Criança e do Adolescente. O Governo Federal lançou também, no mesmo mês (abril de 2015), uma versão online do Disque 110, um canal que irá receber denúncias sobre violações de direito humanos fora da rede. O Humaniza Redes é coordenado pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, em conjunto com o Ministério da Justiça, o Ministério da Educação, o Ministério das Comunicações, a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial, a Secretaria de Políticas para as Mulheres e com o apoio do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br). As empresas provedoras de aplicações na Internet, como Google, Facebook e Twitter são parceiras em prol da causa.

¹⁴SANTOMAURO, Beatriz. Cyberbullying: violência virtual. **Nova Escola**, São Paulo, jun./jul. 2010. Disponível em: <<http://revistaescola.abril.com.br/formacao/cyberbullying-violencia-virtual-bullying-agressao-humilhacao-567858.shtml>>. Acesso em: 14 fev. 2016.

O presente artigo tem por finalidade analisar e compreender o papel do projeto Humaniza Redes na construção da cidadania comunicativa, no que diz respeito ao acesso e ao uso do ciberespaço. A ideia é investigar de que forma este projeto atua no campo virtual e, principalmente, como seu desempenho está impactando na construção da cidadania do internauta brasileiro. O tipo de pesquisa realizado neste trabalho é classificado como descritiva, com uma abordagem qualitativa. Isto porque o objetivo da investigação é analisar e interpretar como o projeto do Governo Federal, Humaniza Redes, influencia na construção da cidadania (objeto) por meio da elaboração e da distribuição de conteúdo educativo gratuito e serviço de denúncia no ambiente virtual nas redes sociais (campo). Portanto, trata-se esta investigação de um estudo de caso, baseada na observação direta.

No que diz respeito aos instrumentos de coleta de dados, para esse trabalho desenvolvemos um mapeamento das postagens da página do Humaniza Redes, no qual buscamos descrever suas ações, principalmente no Facebook, e analisar o caráter simbólico de suas postagens. Ainda no âmbito das técnicas de pesquisa, a investigação utilizou-se, também, de entrevistas com os internautas que interagem com a página do Humaniza Redes na rede social. As análises feitas neste artigo são advindas de uma investigação maior, de iniciação científica, com bolsa PIBIC/CNPq, que está sendo desenvolvida entre agosto de 2015 e julho de 2016. Como a pesquisa ainda está em fase de finalização, este artigo traz apenas resultados parciais.

O critério de escolha da página do Humaniza Redes no Facebook deve-se ao fato de que essa rede social possui um maior número de seguidores em relação às outras páginas da ação no Instagram e no Twitter. Em outubro, quando começamos o processo de mapeamento, o número de seguidores do Humaniza Redes no Facebook contabilizava 161.452 mil seguidores. Já a página do Twitter tinha 15,2 mil seguidores e do Instagram 2172 seguidores. Além, é claro, da maior participação e interação entre os usuários no Facebook e do Humaniza Redes nos comentários das postagens.

O mapeamento da página considerou os meses de agosto à janeiro, contabilizando 253 postagens analisadas nesses seis meses. Identificamos 19 tópicos em relação aos assuntos abordados nas postagens (em parênteses segue a quantidade de postagens sobre o assunto durante os seis meses): Incentivo à conduta de respeito pelos Direitos Humanos na internet (71); Contra o machismo/empoderamento da mulher/contra a violência doméstica/contra o Femicídio/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 cyberbullyng (6); Contra a intolerância religiosa (6); Humaniza Redes¹⁵ (4); Contra o suicídio (2); Contra o trabalho escravo, os maus tratos e a Tortura (2); Contra a Gordofobia (2); Contra a redução da maioria penal (1); Respeito pelos moradores de ruas (1); Contra o Cyberstalking¹⁶ (1); Contra o preconceito pelas pessoas com AIDS (1); Respeito pela cultura indígena (1).

O monitoramento da página do Humaniza Redes no Facebook permitiu analisar o conteúdo das postagens com o objetivo de compreender a finalidade das mensagens transmitidas e relacioná-las com o nosso contexto social. Assim, pudemos entender as múltiplas implicações do Humaniza Redes, além de desenvolver um pensamento crítico ao destacar pontos positivos e negativos, buscando entender sua luta em favor dos direitos humanos na internet, contribuindo para uma nova visão sobre uma realidade existente.

O Humaniza Redes na voz dos internautas

Para esta pesquisa também foi utilizadas a técnica de entrevista individual, semi-estruturada, com o intuito de buscar informações e analisar as percepções e as experiências dos internautas que interagem com a página do Humaniza Redes. O roteiro de entrevista consiste em cinco perguntas, e sete entrevistados foram selecionados intencionalmente. O critério de escolha foi a existência de comentários concordando ou não em várias postagens do Humaniza Redes durante o período de mapeamento da página.

Na primeira pergunta os internautas foram questionados a responder se as pessoas estão mais intolerantes nas redes sociais. Dois dos internautas acreditam que sim. Os entrevistados pontuaram que, por ser um campo aberto, a internet acabou influenciando as pessoas de alguma forma, fazendo com que confundam liberdade de expressão com liberdade sem limites e sem respeito ao próximo. Já outro entrevistado, discorda totalmente dessa possível influência da internet. Para ele, não são apenas a intolerância e a violência, mas as pessoas estão também sensíveis e vítimas, confundindo opinião com intolerância:

Exemplo: se você é cristão e discorda ou acha errado o cara ser gay, segundo sua crença, você é taxado de homofóbico, sem nunca ter agredido física ou verbalmente um gay, e de intolerante. [...] Cada um deveria respeitar mais o

¹⁵ Para esta pesquisa, criamos a categoria “Humaniza Redes” para definir as postagens que não estão relacionadas ao combate dos crimes contra os direitos humanos, e sim relacionadas com a autoafirmação do Humaniza Redes. Essa categoria será analisada mais à frente.

¹⁶ O *cyberstalking* é uma expressão oriunda do inglês “*stalk*” que significa perseguir, ou seja, o ato de perseguir ou assediar alguém por meio da internet.

espaço e a opinião dos outros, não é por não concordar com uma coisa ou ideia de outro que sou intolerante (DS, MASCULINO, 20 anos).

Outro internauta acredita que a internet em si não contribua para elevar a tolerância ou intolerância das pessoas. Segundo ele, o problema é o anonimato e a dificuldade de detectar o agressor por trás das redes sociais. Concordando com essa mesma opinião, outro entrevistado atenta para a questão da informação e da notícia de casos deste tipo estarem mais acessíveis atualmente, o que acaba dando maior visibilidade ao tema do que há alguns anos. Para Pinheiro (2008, p. 9), “a consciência já não está mais limitada pelos entraves do tempo e do espaço físico, podendo se expandir livremente pelo espaço virtual”. Sendo assim, a internet proporciona um sentido de liberdade plena (PINHEIRO, 2008), permitindo que usuários mal-intencionados usem o artifício do anonimato, criando falsos perfis para realizarem seus crimes. Esse é o grande trunfo dos criminosos, já que é difícil afirmar com certeza quem é o usuário que praticou o dano, sobretudo quando as ações partem de computadores e não de pessoas (OLIVEIRA, 2009).

A segunda pergunta diz respeito à importância da internet para a conquista de uma cidadania plena. Seis entrevistados responderam que acreditam na sua relevância, destacando-a como uma importante ferramenta para o exercício da participação política do cidadão, cobrando políticos e fiscalizando contas públicas, por exemplo, promovendo debates saudáveis, sendo um canal aberto onde opiniões são expostas, divulgando informações positivas e compartilhando conhecimento. Apenas um dos entrevistados discordou, afirmando que a cidadania está relacionada à prática, ao dia-a-dia. De acordo com este informante, “curtir e compartilhar fotos não são atos de cidadania” (JS, FEMININO, 22 anos). Tendo em vista as potencialidades e as oportunidades geradas pelas redes sociais, como sua alta capacidade de comunicação e interação, é na internet que encontramos uma nova ferramenta para a conquista e a construção da cidadania. Para Duarte (2012), a cidadania e a comunicação estão interligadas de tal forma que a existência mútua acaba gerando crescimento e aperfeiçoamento entre esses dois conceitos. A comunicação surge como uma importante ferramenta que viabiliza o acesso à informação, estimula os debates das questões públicas, disponibiliza canais de comunicação e facilita a participação na esfera pública.

Quando os informantes foram questionados sobre o ato de ir buscar o Humaniza Redes para realizar algum tipo de denúncia, quatro deles responderam que iriam sim e três responderam apenas que não procurariam a página. Um destes quatro justificou a existência da polícia civil para relatar um possível crime.

Na quarta pergunta foi pedida a opinião dos informantes sobre a função do Humaniza Redes nas redes sociais. Cinco entrevistados reconheceram sua importância na divulgação de informações positiva e na defesa de grupos minoritários.

Acho interessante e super importante a informatização de fatos que gerem reflexões e problematização no meio social, por mais que seja nas redes sociais, até porque as pessoas estão totalmente conectadas via internet (AG, FEMININO, 24 anos).

Dois dos informantes avaliaram de forma negativa o papel do Humaniza Redes. Um afirmou ser desperdício de verba pública. Já o outro criticou como superficial a ação, acusando-a de empurrar opiniões políticas e de ser ineficiente no combate à intolerância:

À primeira vista o Humaniza Redes é ótimo. Sim, a tolerância é algo lindo e o incentivo ao respeito também. Entretanto, mais de uma vez notou-se que o Humaniza Redes usou a tolerância como um escudo para empurrar opiniões políticas e falsas dicotomias. Não existe um verdadeiro debate no portal, tendo em vista que tudo é raso e superficial. O Humaniza Redes muitas vezes faz um desserviço contra quem realmente sofre racismo e outros preconceitos (JL, MASCULINO, 18 anos).

A participação na produção de conteúdos, na pesquisa sobre temáticas que merecem ser debatidas, nas tomadas de decisões, na visibilização de pautas que não aparecem nos conglomerados midiáticos e na produção de outros olhares sobre uma mesma questão são exemplos da atuação dos receptores durante todo o processo comunicacional (BARSILOPES, 2012). "Os processos de aprendizagem educacionais não se dão somente a partir da apropriação das mensagens emitidas pela mídia, mas, também, de sua produção" (BARSILOPES, 2012, p. 117). Sendo assim, o autor exemplifica a relação entre a comunicação e as práticas de cidadania, entendendo a primeira como um potencial para a construção da segunda. Por isso, é de extrema importância que a mídia sempre permita esse diálogo com os sujeitos coletivos, nunca impondo opiniões formadas e partidárias e valorizando a troca de informações. Mas o simples fato de certas questões invisíveis aos olhos dos meios hegemônicos estarem circulando nas redes sociais, mesmo que não sendo de forma aprofundada, já mostra o potencial que o Humaniza Redes têm de trazer certos assuntos à tona, ao espaço público.

No último questionamento foi perguntado aos entrevistados o que poderia ser melhorado no Humaniza Redes. Um dos informantes pontuou a criação de estratégias para alcançar o maior número de pessoas possíveis, principalmente fora da internet, já que, segundo ele, como nas redes sociais tudo é direcionado para os interesses do internauta, as

mensagens do Humaniza Redes não chegariam aos indivíduos que realmente precisam refletir sobre o assunto. Outro entrevistado sugeriu que a página apenas parasse de fazer propaganda do Governo. Três deles estavam satisfeitos com o trabalho desenvolvido. Dois informantes pediram o fim do Humaniza Redes, alegando a politização da página e por tratar superficialmente os direitos humanos.

Nunca vi a página realmente tratando de direitos humanos em um conjunto para toda a sociedade, sempre o mesmo discurso de direitos dos LGBT, são todos pessoas, a meu ver. Chegou até a defender a pedofilia em um post em que um pedófilo deve ser tratado como alguém doente e não como criminoso. A página pra mim teria utilidade se mostrasse a situação precária de vários hospitais do país, onde pessoas estão jogadas em corredores, onde estão os direitos humanos dessas pessoas? (DS, MASCULINO, 20 anos).

Outro entrevistado completa:

Sinto falta de explicações racionais nas postagens, pois parece que tudo se resume a jargões prontos e corações para enfeitar as postagens. Repito: falta racionalidade e sobra direcionamento político. Não, não é justo que o brasileiro pague por isso (JL, MASCULINO, 18 anos).

No que diz respeito ao teor partidário das postagens do Humaniza Redes, vale destacar que as entrevistas foram desenvolvidas em meio a um cenário político e social bastante peculiar, afetado de forma significativa pelo processo de impeachment da presidente da república, Dilma Rousseff. Por ser a página em questão uma iniciativa do Governo Federal, pode aparentar aos informantes que o Humaniza Redes use sua visibilidade especialmente para fazer propaganda da gestão do PT, o que realmente aconteceu, mas em um caso específico¹⁷. Apesar dessa possível interferência, não há como deixar de resgatar Mata (2006), quando esta autora afirma que “os meios proclamam-se como o espaço para exercer o direito à cidadania. O espaço que supre a carência de cidadania”. Já que vivemos em uma sociedade ainda excludente, muitas vezes a cidadania não alcança de maneira igualitária todos os indivíduos e grupos sociais e cabe ao sistema midiático agenciar e articular os interesses coletivos que concorrem com os elementos que disputam pela hegemonia.

Considerações Finais

Os principais resultados encontrados a partir do mapeamento da página do Facebook são: o Humaniza Redes 1) cumpre com seu papel informativo em relação à visibilidade acerca

¹⁷ Mas informações nas Considerações Finais deste artigo.

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.

O Humaniza Redes mostrou-se, também, como uma forte ferramenta voltada para o combate de delitos contra os direitos humanos. Segundo o Portal Brasil¹⁸, o número de denúncias de violação de direitos humanos contra a população LGBT teve aumento de 94% em 2015, segundo balanço da Ouvidoria Nacional de Direitos Humanos, departamento que reúne os canais Disque 100 e Humaniza Redes. O número de denúncias em 2015 foi de 137.516 queixas, um total de 2.617 a mais do que em 2014. Outros grupos também tiveram crescimento no número de denúncias, como as de violação de direitos da população em situação de rua (32%), pessoas com deficiência (12%) e pessoas idosas (18%). Outros grupos que começaram a ser atendidos no ano passado pelo Disque 100, como queixas de racismo e discriminação contra a mulher, também tiveram grandes números de denúncias, com mais de mil queixas.

Apesar de ser um dos objetivos do Humaniza Rede desde a sua criação, a predominância dos temas relacionados ao racismo, à homofobia e à pornografia infantil pode acarretar divergências entre os mais conservadores que acabam ligando as postagens à vitimização, ao incentivo ao homossexualismo e à impunidade. Também em abril de 2016 o Humaniza Redes foi bastante criticado pelos internautas e pela imprensa ao usar a campanha “#EuApoioEsseGoverno”¹⁹ em publicações voltadas para grupos homossexuais, travestis e mulheres. O gesto foi visto como fuga da imparcialidade e até uso do dinheiro público para “fazer propaganda do governo”.

Apesar dos pontos negativos citados, o Humaniza Redes mostrou-se como uma importante ferramenta em favor do respeito pelos direitos humanos na internet. Seu papel informativo, fomentando sempre a boa convivência no ambiente virtual, sua página para denúncias e a possibilidade de interação entre os internautas mostram o seu grande potencial como instrumento de comunicação cidadã. No dia 12 de maio de 2016 a página do Humaniza

¹⁸ Denúncias de violação de direitos LGBT tiveram aumento de 94% em 2015. **Portal Brasil**, Brasília, 27 abr 2016. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2016/04/denuncias-de-violacao-de-direitos-lgbt-teve-aumento-de-94-em-2015>>. Acesso em: 22 maio 2016.

¹⁹ CAPELO, Rodrigo; FERRARI, Bruno. A politização do Humaniza Redes: governo usa canal de direitos humanos para pedir apoio. **Época**, Rio de Janeiro, 13 abr 2016. Disponível: <<http://epoca.globo.com/vida/experiencias-digitais/noticia/2016/04/politizacao-do-humaniza-governo-usa-canal-de-direitos-humanos-para-pedir-apoio.html>> Acesso em: 22 maio 2016.

Redes nas redes sociais sumiu, deixando apenas o site, após o vice-presidente, Michel Temer, do PMDB, assumir o Governo e a presidente Dilma Rousseff ser afastada do cargo. É necessário, portanto, que o novo governo e os cidadãos discutam sobre os caminhos que o Humaniza Redes deve seguir, tendo em vista sua importância para sociedade e a magnitude dos danos que os crimes virtuais contra a dignidade humana estão causando a cada dia.

Referências Bibliográficas

BARSI LOPES, Daniel. **Violência e Cidadania na sociedade midiaticizada**: o programa Linha Direta sob a ótica da Recepção. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Comunicação). Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), 2008.

BARSI LOPES, Daniel. **Juventude e cidadania**: usos das mídias digitais na ONG Aldeia, em Fortaleza, e no projeto KDM, em Barcelona. 2012. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação). Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), 2012.

BARROS, Antonio; DUARTE, Jorge. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

DUARTE, Márcia Yukiko Matsuuchi. Comunicação e cidadania. In: DUARTE, Jorge (org.). **Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público**. 3. ed. São Paulo: Atlas. 2012.

MELO, Getúlio Costa. Evolução histórica do conceito de cidadania e a Declaração Universal dos Direitos do Homem. In: **Âmbito Jurídico**, Rio Grande, XVI, n. 119, dez 2013. Disponível em: <http://www.ambitojuridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=13959>. Acesso em: 27 maio 2016.

OLIVEIRA, Jean Souza de. **Discriminação, preconceito, sociedade e internet**. A penalização do crime de racismo praticado na rede mundial de computadores. *Conteúdo Jurídico*, Brasília-DF: 07 jan. 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=1055.35482&seo=1>>. Acesso em: 27 maio 2016.

PINHEIRO, Emeline Piva. **Crimes Virtuais**: uma análise da criminalidade informática e da resposta estatal. Disponível em: <http://www.pucrs.br/uni/poa/direito/graduacao/tc/tccII/trabalhos2006_1/emeline.pdf>. Acesso em: 27 maio 2016.