

# IMPEACHMENT, FACEBOOK E DISCURSO DE ÓDIO: A INCIVILIDADE E O DESRESPEITO NAS FANPAGES DAS SENADORAS DA REPÚBLICA

---

*Impeachment, facebook and hate speech: incivility and disrespect in the fanpages of brazilian female senators*

*Impeachment, Facebook y discurso de odio: la incivilidad y el desrespeito en las fanpages de las senadoras brasileñas*

---

## Luiz Rogério Lopes Silva

Mestrando em Comunicação Social pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). Membro do Grupo de Pesquisa COMPA – Comunicação e Participação Política.

## Rafael Cardoso Sampaio

Professor do Programa de Pós-Graduação em Comunicação Social da UFPR e vice-coordenador do grupo Compa.  
E-mail: cardososampaio@gmail.com.

---

## Resumo

As redes sociais online, em especial o Facebook, plataforma observada nessa pesquisa, têm se apresentado como arenas de fomento ao ódio e incitação a violência. O objetivo desse trabalho é analisar as práticas de discurso de ódio que se configuraram nos perfis oficiais das senadoras da República entre os dias 27 de Agosto e 03 de setembro - espaço temporal que abarca a conclusão do processo de impeachment da Presidente Dilma Rousseff. Para isso, utilizamos de abordagem qualitativa e quantitativa, com viés teórico-metodológico de análise de conteúdo em Mídias Sociais. A coleta de postagens e comentários foi realizada pelo software Netvizz e o universo definido por palavras-chave. Um aplicativo, desenvolvido especialmente para a pesquisa, filtrou e organizou os posts e comments, codificando automaticamente 7 (sete) das 15 (quinze) variáveis propostas. Espera-se que as análises e discussões geradas pelo trabalho possam contribuir com os estudos de discurso de ódio nas Mídias Sociais e encorajar futuras pesquisas de maior alcance.

**Palavras-chave:** Impeachment de Dilma Rousseff; Discurso de ódio.; Comunicação e Política; Facebook.

## Abstract

Social networks sites, especially Facebook, platform observed in this research, have been used as arenas of fomenting hate and incitement to violence. The objective of this work is to analyze the practices of hate speech that were configured in the official profiles of senators of Brazil between August 27 and September 3 - a time span that encompasses the conclusion of President Dilma Rousseff's impeachment process. We use a qualitative and quantitative approach, based on content analysis of Social Media messages. The collection of posts and comments was performed by Netvizz software and the universe defined by keywords. An application, specially developed for the research, has filtered and organized the posts and comments, automatically coding 7 (seven) of the fifteen (15) proposed variables. We hope that the analyzes and discussions generated by the work can contribute to hate speech studies in the Social Media and encourage future research of greater scope.

**Key-words:** Impeachment of Dilma Rousseff; Hate speech; Communication and Politics; Facebook.

## Resumen

Las redes sociales online, en particular el Facebook, plataforma analizada en esta investigación, se han presentado como espacios de fomento del odio y incitación a la violencia. El objetivo de esta investigación es analizar las prácticas de discurso de odio que se han configurado en los perfiles oficiales de las senadoras de la República de Brasil entre los días 27 de agosto e 03 de septiembre de 2016 - tiempo que incluye la conclusión del impeachment de la Presidente Dilma Rousseff. Para ello, utilizamos el abordaje cuantitativo, con enfoque teórico-metodológico de análisis de contenido en Medias Sociales. La recopilación de publicaciones y comentarios ha sido hecha por el software Netvizz y el corpus ha sido definido por palabras clave. Una aplicación, desarrollada especialmente para la presente investigación, ha filtrado y organizado las publicaciones y comentarios, codificandolos automaticamente en 7 (siete) de las 15 (quinze) variables propuestas. Se espera que los análisis y discusiones generadas a partir de esta investigación puedan contribuir a los estudios de discurso de odio en los media sociales y fomentar futuras búsquedas científicas de alcance mayor.

**Palabras-clave:** El cine. Terror. Bajo presupuesto. Estética; Remake.

## Introdução

Em nosso contexto de ubiquidade da internet e de um uso massivo das redes sociais on-line, o novo paradigma da comunicação é orientado para a sociabilização e para a socialização, centrado no uso social da tecnologia (CASTELLS, 2006; AMARAL, 2016) e reconfigurado pela dinâmica de exposição e interação dos atores sociais em ambientes digitais. A sua natureza transcende a ideia de mediação comunicativa entre dois polos, emissor e receptor, ampliando esta perspectiva para múltiplos polos, indivíduos, comunidades e sociedade, constituindo novas formas de interação aos processos comunicacionais (PRATES, 2014).

As oportunidades e ameaças que nascem desse avanço interferem diretamente nas relações políticas, econômicas e sociais. As pessoas passam a reproduzir comportamentos em novas arenas comunicacionais, circunscrevem e se orientam no exercício de sua cidadania pelos impactos tecnológicos da informação e da comunicação (PÉREZ LUNO, 2011).

Se por um lado os avanços das interações em ambientes digitais servem como mecanismo favorável à projeção de informações e conhecimento do ser humano, também é terreno fértil para ampliação de aspectos conflituosos da realidade palpável e do relacionamento social, como o ódio e todas as suas manifestações (SANTOS, 2014). Nesses espaços, os contextos normativos e as ordenações discursivas não são evidentes (RECUERO, 2014), logo, examinar como esta complexa rede de conectividade se relaciona entre os cidadãos e como afeta a dinâmica de comunicação entre representados e representantes políticos é de extrema importância. Elas aumentam a probabilidade de interpretações erradas e hostis devido à ação discursiva limitada e à ausência de pistas não verbais nos meios de comunicação social (ROST, STAHEL E FREY, 2016).

O crescimento da agressão online coletiva dirigida a atores de interesse público tem estimulado pesquisas a respeito do discurso de ódio, a incivilidade e o desrespeito nos sites de redes sociais (SRS). Um crescente corpo de pesquisa examinou a civilidade no contexto do discurso político, concentrando-se principalmente nas investigações empíricas a respeito da extensão e dos efeitos do discurso de ódio na arena política (BROOKS & GEER, 2007, FRIDKIN & KENNEY, 2008, MUTZ, 2007, MUTZ & HERBST, 2010;

JAMIESON, 1997, 2011; PAPACHARISSI, 2004; REEVES, 2005; SOBIERAJ & BERRY, 2011; USLANER, 1993).

Páginas do Facebook e perfis do Twitter de atores e partidos políticos, veículos jornalísticos, de celebridades, entre outros, fornecem um cenário típico para a incivilidade online (BARBERÀ, JOST, NAGLER, TUCKER & BONNEAU, 2015; PFEFFER, ZORBACH & CARLEY, 2013). Nessas configurações, os usuários dos SRS podem interagir aleatoriamente com estranhos que se inscreveram na mesma página e mesmo que os assinantes possam ter interesses específicos em comum, eles provavelmente serão heterogêneos em termos de traços pessoais, preferências e modos de interação social (BARBERÀ, RIVERO, 2015).

No cenário brasileiro, há uma percepção generalizada de uma grande polarização do cenário político, especialmente após as manifestações nas ruas e nas redes digitais em 2013, que só se acirrou com a série de acontecimentos políticos posteriores, como a vitória de Dilma Rousseff nas eleições presidenciais de 2014 pela menor margem já vista desde a redemocratização do Brasil, a atuação da operação Lava Jato e constantes denúncias de corrupção, a forte crise econômica até culminar no pedido e na efetivação do impeachment da presidenta. Evidentemente, tal polarização ganhou força nos SRS, que foram palco de inúmeras disputas simbólicas entre os dois lados envolvidos na contenda, tendo o discurso de ódio ganhado força nessas diferentes disputas.

A pesquisa em tela não busca avaliar os efeitos ou impactos do discurso do ódio na sociedade ou nas pessoas ou mesmo generalizar para todo o fenômeno do processo de impeachment, mas jogar luz sobre o próprio conteúdo dessas mensagens. Além do (a) enquadramento do discurso de ódio, o artigo busca (b) identificar processos sintáticos presentes nos textos, tais como os recursos linguístico (presença ou ausência de emojis, caixa alta e pontuação excessiva), referenciados nos escritos de Marcuschi (2002) quanto a estrutura das expressões e as características gramaticais. Com isso, pretende-se identificar a recorrência desse tipo de recurso, sua amplitude e a influência. Já a dimensão semântica busca (c) interpretar a informação contida nas expressões no que tange a manifestação do discurso, (d) a transmissão, (e) a forma do discurso de ódio e (f) o tipo de ator-odador.

Para tanto, o artigo aborda, inicialmente, os conceitos de discurso de ódio, incivilidade e desrespeito, buscando

realizar uma breve discussão e diferenciação entre os termos. Em seguida, apresenta o cenário político do impeachment da presidenta Dilma Rousseff e sua repercussão nas redes sociais, apontando os desdobramentos do processo como substrato das manifestações de discurso de ódio. Através de técnicas de raspagem, filtragem e análise automatizada de postagens e comentários, analisou-se a dimensão sintática dos dados das páginas oficiais no Facebook das 13 (treze) senadoras em exercício quatro dias antes do impeachment da presidente, o dia especificamente, e os três dias posteriores. Em seguida, foi realizada uma análise de conteúdo (AC) manual para verificar as especificidades dos diferentes discursos do ódio e as características semânticas. A escolha pelas Senadoras da República encontra respaldo em dois motivos: (a) participação feminina na política ainda ser encarada com desconfiança, sujeita a julgamentos superficiais e preconceituosos e (b) o fato do impeachment ser da primeira mulher presidente e poder abarcar manifestações de ódio (tanto em sua concepção quanto em seu desfecho) de cunho misógino e sexista, a herança de uma cultura que se forjou no patriarcado, tanto na direção de Dilma, como protagonista, mas também redarguir nas senadoras e sua posição/postura durante o processo.

### Discurso de ódio, incivilidade e desrespeito

Há vividas discussões sobre as diferentes manifestações e gradações do desrespeito, da ofensa, da incivilidade e, em determinados casos, do discurso do ódio em si. O termo é originado do inglês *hate speech* e de acordo com Silva, Nichel, Martins, Borchardt (2011) é uma manifestação segregacionista, baseada na dicotomia superior (emissor) e inferior (atingido) e, como manifestação que é, passa a existir quando é dada a conhecer por outrem que não o próprio autor. Para Brugger (2007), o discurso de ódio consiste na manifestação de ideias que incitam a discriminação racial, social ou religiosa em relação a determinados grupos, geralmente, as minorias. Diaz (2011) destaca que o discurso do ódio deve ser mais que uma manifestação de antipatia, deve indicar a hostilidade contra determinado grupo.

Consoante Meyer-Plufg (2009), a concepção de *incitação à discriminação* é o elemento nuclear para a identificação

desse discurso. Com a intenção de reforçar tal classificação, ajustando-a a um novo olhar sobre o tema, pode-se dizer que a produção de ódio passa também por fases preparatórias, como o estímulo ao preconceito, na perspectiva de ativar no grupo dominante “percepções mentais negativas em face de indivíduos e grupos socialmente inferiorizados” (RIOS, 2008, p. 15).

Sarmento (2006, p. 54- 55) define o fenômeno como “manifestações de ódio, desprezo ou intolerância contra determinados grupos, motivadas por preconceitos ligados à etnia, religião, gênero, deficiência física ou mental ou orientação sexual, dentre outros fatores [...]”. Dessa forma, as expressões de discriminação são forjadas a outros grupos minoritários, estendendo a prática não só a racial, social ou religiosa, mas também a discriminação por sexo, gênero, orientação sexual e identidade (MEYER-PLUFG, 2009).

De acordo com Cohen-Almagor (2000), o discurso do ódio é especialmente “prejudicial”. Não só é “ofensivo”, mas potencialmente silencia os membros dos grupos-alvo e interfere em seu direito ao igual respeito e tratamento. Além disso, os comentários odiosos são tão dolorosos que podem reduzir o membro do grupo-alvo para mudez ou chocá-los ao silêncio. Cohen-Almagor ainda observa que o discurso do ódio pode minar a autoestima do indivíduo na comunidade e levar a crimes de ódio e reforça que “o impacto dos sites cruéis não deve ser ignorado ou subestimada, pois cada vez mais a evidência mostrou que a questão não são meras palavras”.

Alguns estudiosos (PAPACHARISSI, 2004, SAPIRO, 1999) discorrem sobre conceito semelhante ao discurso de ódio, a incivilidade. Primeiro, para a compreensão do conceito, Papacharissi afirma que é importante o estabelecimento de uma distinção entre civilidade e cortesia, sendo a primeira mais focada nas normas que promovem o coletivo e “fortalece nosso relacionamento uns com os outros e nossos laços de democracia” (2004, pg. 263) e a segunda sobre maneiras individuais (interação que flui suavemente, etiqueta, formalidade) que facilitam o intercâmbio de ideias sem ameaçar o rosto de seu público. Outros pesquisadores tratam a civilidade sob o título de “cortesia”, que é “a adesão a um conjunto de normas que inclui cortesia e reciprocidade” (USLANER, 1993, p.1).

Massaro e Stryker (2012) descobriram em uma extensa revisão da literatura que “existe consenso sobre qual tipo de discurso é extremamente incivil para levar a sério a ideia de que as normas de civilidade podem moldar profundamente atitudes e comportamentos” (Pg. 407). Coe (2014) aborda a incivilidade com foco no que é manifestado em discussões públicas. Diante disso, defini a incivilidade como características de uma discussão que transmite um tom desnecessariamente desrespeitoso para o fórum de discussão e seus participantes, não acrescentando nada substancial ao processo. A maioria dos estudos nessa área indicam o desrespeito como fator recorrente (ANDERSON, BROSSARD, SCHEUFELE, XENOS E LADWIG, 2013; BORAH, 2012; CARTER, 1998; PAPACHARISSI, 2004, SAPIRO, 1999). Brooks e Geer (2007) explicam, ao analisar diferentes conceituações, que “o conceito de civilidade parece invariavelmente envolver alguma noção de respeito mútuo” (p.4).

Maia e Resende (2016) versam sobre um conceito também relevante na seara do debate público e do discurso de ódio em SRS, o desrespeito. Reforçam que a noção de respeito está mais diretamente relacionada com o valor moral e social de uma pessoa dentro de uma comunidade de comunicação, observando o respeito mútuo entre as pessoas e o respeito pelos argumentos apresentados em uma discussão (BOHMAN & RICHARDSON, 2009, STEINER, 2012, TESTA, 2012). Gutmann e Thompson (2004, p. 151) afirmam que “o respeito mútuo requer mais do que tolerância ou uma atitude benigna em relação aos outros. Requer uma atitude e uma interação construtiva com pessoas com quem razoavelmente discorda quando essas pessoas são igualmente dispostas e capazes de adotar tal atitude”.

Steenbergen et al. (2003, p. 26) argumentam que o respeito defendido por democratas deliberativos tem várias dimensões: uma dessas dimensões é o respeito aos grupos, que é uma reação da ênfase de Habermas na empatia e na solidariedade. O respeito nesse sentido implica que os participantes, implícita ou explicitamente, reconhecem as necessidades e os direitos dos diferentes grupos sociais. Outra dimensão é o respeito às demandas em discussão, pelo menos enquanto elas podem ser vistas intersubjetivamente como justificadas. Uma terceira dimensão é o respeito aos contra-argumentos, ou seja, os argumentos levantados pelos oponentes que contradizem a própria conclusão com relação à demanda.

Para Maia & Resende (2016), as pessoas, embora respeitando umas às outras como argumentadores morais, podem reconhecer diferenças de posições que podem ou não ser moralmente respeitáveis. A definição de civilidade não permite fazer tal distinção. Uma pessoa pode ser civil para outras pessoas, mas não para opiniões e argumentos. Portanto, o desrespeito (linguagem suja) é atitude desfavorável ao debate público por desmerecer tanto a dignidade da pessoa quanto seus argumentos. Atrapalha a igualdade dos participantes e, em especial nos SRS, estaria identificado em comentários que em alguma medida reforçam o caráter antiético deliberativo democrático (STEINER, 2012).

Para o propósito deste artigo, o discurso de ódio será considerado manifestação discriminatória externalizada, que abrange os atos de discriminar e de instigar a discriminação contra determinado grupo de pessoas que possuem uma característica em comum, de forma explícita ou velada. Pretende-se ilustrar o fenômeno e suas características intimidadoras nas relações entre os usuários e seu desserviço democrático.

### 3. Sites de redes sociais e o impeachment de Dilma Rousseff

Depois de 23 anos, o tema do impeachment novamente ocupou a agenda institucional do Brasil. Escândalos de corrupção reforçaram o clima de tensão social e política (DURAN GIL & CINTRA LIMA, 2015), acentuados pela crise econômica e desentendimentos entre o governo e o parlamento, que culminaram com a destituição do cargo da presidenta Dilma Rousseff e ascensão do vice-presidente Michel Temer.

Desde o dia 02 de dezembro de 2015, data de aceitação do pedido de impeachment de Dilma Rousseff pelo então presidente da Câmara dos Deputados, Eduardo Cunha, até a votação final no Senado Federal em 31 de agosto de 2016, o impeachment mostrou-se tema recorrente nas mídias digitais. Os sites de Redes Sociais tornaram-se arenas de mobilização, rechacimento de opiniões e confrontos entre os usuários contra e a favor do afastamento de Rousseff.

Em matéria publicada pelo O Globo, em 20 de dezembro de 2015, intitulada de “Processo de afastamento viraliza nas redes”, o jornal em parceria com *QsocialNow*, ferramenta

de monitoramento de redes da América Latina, apresentou dados da repercussão do assunto nos *sites* de rede social - Instagram, Twitter, Facebook, Google+, Youtube e Blogger, entre os dias 11 e 17 de dezembro de 2015. A aferição do comportamento das redes sociais em relação ao processo de impeachment da presidente apontou um forte engajamento<sup>1</sup> da população com o tema, sendo registradas 268.548 conversas que mencionavam a palavra impeachment, com média de cinco menções do termo por autor.

O Laboratório de Estudos sobre Imagem e Cibercultura da Universidade Federal do Espírito Santo (LABIC-UFES) contabilizou em abril de 2016, 3449 eventos no Facebook, nos quais grupos ou páginas disputavam a narrativa sobre o impeachment. Desses canais, 63% eram do campo de esquerda mobilizando para eventos em defesa da presidente marcados para o dia 17 de Abril do mesmo ano. Outro estudo realizado pela Diretoria de Análise de Políticas Públicas da Fundação Getúlio Vargas (FGV-DAPP) apontou cerca de um milhão de menções no Twitter em 24 horas de monitoramento relacionadas ao impeachment. O estudo revelou ainda a ausência de articulação nos discursos, tratava-se basicamente de uma disputa de sentido (FGV-DAPP, 2016). A polarização entre governistas e opositores foi confirmada, mas observou-se também a presença de um terceiro grupo, contrário ao impeachment, mas não necessariamente a favor do governo.

Com o fim do processo em 31 de Agosto de 2016, a já ex-presidente Dilma Rousseff afirmou em discurso pós-impeachment que “o golpe é misógeno, homofóbico e racista<sup>2</sup>”, atestando que o processo que a destituiu da presidência se apoiava no machismo e no fato dela ter sido a primeira mulher legitimamente eleita. Dessa forma, a escolha do objeto desse trabalho nasce dessa perspectiva e se apresenta relevante já que as *fan pages* escolhidas abarcam tanto figuras políticas (mulheres) contrárias e a favoráveis ao impichamento.

1 A matéria, assinada por Bruno Goés, mostra que o índice de viralidade do tema impeachment no Brasil é muito impactante. Se comparado com o processo de eleição na Argentina – com pico de 300 milhões de impressões registradas – o Brasil teve cinco vezes mais esse número em uma semana de monitoramento. A íntegra da matéria, dados e gráficos estão no acervo globo – 20/12/15.

2 <http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2016-08/dilma-diz-que-fara-mais-firme-incansavel-e-energica-oposicao-ao-governo>.

#### 4. Estratégias metodológicas

Com o principal objetivo de testar as diferentes abordagens metodológicas presentes neste artigo, foram coletadas as postagens e comentários nas páginas oficiais do Facebook das 13 (treze) senadoras em exercício no impeachment da presidente Dilma Rousseff, entre os dias 27 de agosto e 03 de setembro de 2016.

O primeiro procedimento foi a raspagem (*scrapping*) de dados no Facebook e foi realizada pelo *software* Netvizz, obedecendo as limitações que o *site* de rede social oferece para este tipo de coleta, tais como proteção a privacidade do usuário e monitoramento por termos. Neste tipo de esforço metodológico, o foco principal é considerar as estruturas de conexões que interligam as ações dos atores nas Mídias Sociais e elaborar as amostragens a partir de técnicas de análise de redes sociais (SILVA & STABILE, 2016, p.78).

Na busca de identificar padrões presentes em grande volume de dados, o levantamento totalizou 780 postagens e 121.489 comentários. O Netvizz gerou arquivos em extensão *.tab* e desses foi utilizado o arquivo *comments*<sup>3</sup> que agrupa o conteúdo das publicações realizadas pelas senadoras e os comentários realizados pelos seguidores. Após a raspagem, a coluna de comentários e postagens foi escolhida para definir o universo por meio de palavras-chaves que expressam ligação com os tipos de intolerância<sup>4</sup> apresentados nesse artigo.

A partir de palavras-chaves, a filtragem ocorreu por intermédio de aplicativo criado exclusivamente para a pesquisa. Nele, atemo-nos a finalidade de uma análise automatizada textual de conteúdo, levando em consideração as colunas de comentário e postagem nas planilhas geradas pelo Netvizz. O aplicativo realiza a filtragem dos comentários que contém as palavras-chaves e organiza um *dataset* em *.csv*. Além de codificação automatizada das variáveis: VO3, VO4, VO5, VO7, VI3, VI4 e VI5. As demais variáveis foram codificadas por análise de conteúdo manual, obedecendo as instruções do livro de códigos e as teorias que o sustentam.

3 Arquivo contendo a extração das publicações e comentários de determinada página do Facebook em determinado espaço de tempo.

4 As palavras-chave/expressões foram escolhidas levando em conta três fontes: (a) palavras já utilizadas pela agência Nova/sb no dossiê de intolerância em <http://www.comunicaquemuda.com.br/dossie/quando-intolerancia-chega-as-redes>, (b) palavras e expressões mais recorrentes em ofensas e xingamentos às minorias e (c) análise prévia e aleatória dos dados gerais obtidos na raspagem.



TIPO DE DISCURSO DE ÓDIO	PALAVRAS OU EXPRESSÕES
POLÍTICO/PARTIDÁRIA	“petralha safada” / “coxinha burro” / “comunista safado” / “coxinha fascista” / “comunista” / “político ladrão” / “compra votos” / “petista vagabundo” / “elite golpista” / “esquerda caviar”
SEXISMO	“vadia” / “safada” / “mal comida” / “coisa de mulherzinha” / “falta de rola” / “falta de pica” / “cara de puta” / “odeio mulher” / “feminazi” / “tinha que ser mulher”
LGBTFOBIA	“boiola” / “baitola” / “cara de traveco” / “voz de traveco” / “queima rosca” / “meio afeminado” / “coisa de boiola” / “parece uma bixa” / “jeitinho de gay” / “jeito de gay”
RACISMO	“Cabelo ruim” / “cabelo de bombril” / “não sou tuas nega” / “tinha que ser preto” / “da cor do pecado” / “preto é foda” / “nego é foda” / “cara de macaco” / “preto safado” / “negro fedido”
APOROFOBIA	“Bolsa esmola” / “pobraiada” / “bandido favelado” / “favelado” / “filho de papai” / “pobre favelado” / “coisa de pobre” / “parece favelado” / “mendigo fedido” / “trabalhar vagabundo”
XENOFOBIA	“povo burro” / “nordestino vagabundo” / “muçulmano bomba” / “baianice” / “baianada” / “tudo terrorista” / “volta pra sua terra” / caiçara folgado / caipira burro / povo da roça
CAPACITISMO E PSICOFOBIA	“retardado mental” / “tem down” / “alejado” / “um demente” / “leproso” / “aidético” / “coisa de retardado” / “deficiente mental” / “é autista” / “parece cego” / “boca aberta” / “imbecil” / “esquizofrênico” / “psicopata”
ETARIEDADE	“Velho burro” / “velho babão” / “velho nojento” / “velho safado” / “velho tarado” / “coroa folgosa” / “velho pra isso” / “não tenho idade” / “jovem burro” / “adolescente maconheiro”
RELIGIOSA	“crente do rabo quente” / “crente do cu quente” / “odeio crente” / “sem Deus no coração” / “bando de crente” / “tudo terrorista” / “padre pedofilo” / crente safado / crentona / “chuta que é macumba”
APARÊNCIA	“Narigud” / “gordo” / “gordo fazendo gordice” / “cabelo ruim” / “cabelo de bombril” / “gorda escrota” / “gordo escroto” / “feia pra caralho” / “anão de jardim” / “cão chupando manga”

Tabela 1: Palavras-chave/Expressões

## ANÁLISE DOS DADOS

A pesquisa analisou a dimensão sintática e semântica dos dados filtrados. Para isso, utilizamos a técnica de análise temática ou categorial com operações de desmembramento do texto em variáveis. Os processos sintáticos foram verificados nas variáveis VO5, VI3, VI4 e VI5 de forma automática pelo aplicativo, apontando a presença ou ausência de recursos linguísticos e a estrutura gramatical desse tipo de discurso. Já a dimensão semântica foi pautada nas variáveis VO6, VO8, VO9, VIO, VOIIE VI2 na busca de interpretar a informação contida nas expressões segundo a tipicidade do discurso de ódio, a manifestação do discurso, a transmissão

da mensagem, a forma do discurso de ódio e o tipo de usuário. Para melhor compreensão, o livro de códigos dividiu as variáveis em três categorias: Identificação, Discurso de ódio e Recursos Linguísticos.

CATEGORIA	VARIÁVEL	EXPLICAÇÃO
IDENTIFICAÇÃO	V001 – CODIFICADOR	Identificação do codificador.
	V002 – FAN PAGE	Página Oficial de cada senadora da república.
	V003 – POST	Publicação entre os dias 27 de agosto a 03 de setembro de 2016
	V004 - COMENTÁRIO	Comentário do usuário
	V005 – RESPOSTA OU C	Se o comentário foi dirigido à publicação ou a outro comentário.
DISCURSO DE ÓDIO	V006 – COMPONENTE EN-QUADRADO DO DISCURSO DE ÓDIO	Verifica se o discurso de ódio atinge diretamente o outro com que se divide o espaço digital, caracterizando Discurso de ódio/incivilidade (Bohman & Richardson, 2009; Steiner, 2012; Testa, 2012; Maia, 2016), ou se o discurso de ódio aponta para um grupo e/ou minoria, sendo assim enquadrado no Discurso de ódio/desrespeito, ou se não existe a presença de ódio.
	V007 – TIPO DE DISCURSO DE ÓDIO	Política/partidária - Sexismo – LGBTfobia – Racismo – Aporofobia – Xenofobia – Deficiência Física – Etnicidade – Religiosa – Aparência – Outras.
	V008 – TIPO 2 DE DISCURSO DE ÓDIO	Presença e identificação de um segundo tipo de intolerância na mesma publicação ou comentário.
	V009 – MANIFESTAÇÃO DO DISCURSO	Identifica segundo a teoria de Rosenfeld a possibilidade de classificar as manifestações odiosas em hate speech in form (quando de forma explícita) e hate speech in substance (quando de forma velada).
	V010 – TRANSMISSÃO DA MENSAGEM	Identifica conforme conceito básico de argumentação de Lazarsfeld e Merton (1964) onde a troca de ideia pode acontecer por Homofilia (grau de semelhança dos indivíduos) e Heterofilia.
	V011 – FORMA DO DISCURSO DE ÓDIO	Identifica com base no livro de código de Petnehazi (2012) sobre implicações políticas do discurso de ódio na Romênia, as formas de discurso de ódio em: insulto ou xingamento, incitação a violência, ameaça ou insinuações, superioridade/inferioridade/normalidade, estereótipos e generalizações, exclusão e expulsão, animal/sub-humano, extremismo religioso, conspiração/inimigos da nação-sociedade, direitos negados, discriminações gerais.
	V012 – USUÁRIO	HATER – O termo hater (em português, odiador) é originário do hip hop norte-americano, e está relacionado à expressão “Haters Gonna Hate” (Odiadores vão odiar) (AMARAL & MONTEIRO, 2011), e é utilizado para categorizar o sujeito que fala mal dos outros através dos espaços de interação e conversação na internet.  TROLL – Os trolls se comportam de forma enganosa, destrutiva ou perturbadora em ambiente social na internet, sem nenhuma finalidade instrumental aparente (BUCKELS, TRAPNELL, PAULHUS, 2014). Os trolls políticos-sociais são motivados por uma ideologia partidária e se esforçam coordenadamente para sobrecarregar plataformas online por meio de manifestações cívicas.  NAYSEYERS – Opositores que reagem sempre negativamente a qualquer debate público. Não importa a ideologia ou a questão em debate, sua reação é sempre arbitrária.
RECURSOS LINGÜÍSTICOS	V013. PRES/AUS DE CAIXA ALTA	Palavras em caixa alta – presença ou ausência.
	V014 – PRES DE EMOJI	Emojis – presença ou ausência.
	V01 – PRESENÇA DE PONTUAÇÃO EXCESSIVA	Pontuação excessiva – presença ou ausência. Reforçando o pensamento de Marcuchi (2002) que defende que os gêneros textuais em ambientes virtuais são artefatos simbólicos responsáveis por mudanças e também por repetições de práticas.

Tabela 2: Categorias e Variáveis

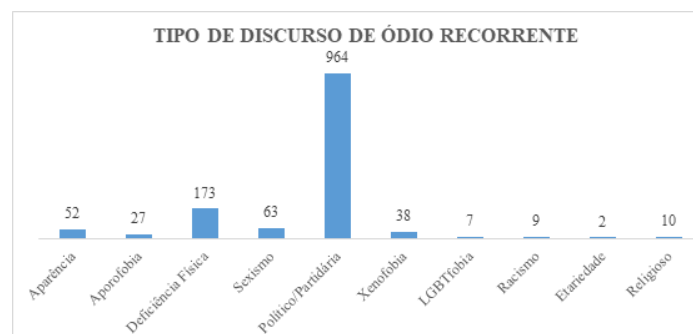
Senadora	Curtidas	Posts no período	Comentários no período	Posts Filtrados	Comentários filtrados
ANA AMÉLIA (PP/RS)	531.596	41	27834	21	168
ANGELA PORTELA (PT/RR)	45.771	28	470	1	1
FÁTIMA BEZERRA (PT/RN)	109.465	43	7684	25	89
GLEISI HOFFMANN (PT/PR)	817.620	92	57572	91	781
KÁTIA ABREU (PMDB/TO)	77.523	6	3520	6	83
LÍDICE DA MATA (PSB/BA)	75.987	22	704	5	5
LUCIA VANIA (PSB/GO)	20.845	111	813	10	21
MARIA DO CARMO (DEM/SE)	224.847	11	171	1	1
MARTA SUPLICY (PMDB/SP)	147.023	23	499	0	0
REGINA SOUSA (PT-PI)	9.849	102	2015	10	43

Tabela 3: Seguidores, Raspagem e Filtragem dos dados.

A filtragem apontou 1467 comentários (1,2% do total) em 225 postagens que continham uma ou mais palavras-chave/expressão determinadas para esse artigo.

Os aspectos sintáticos, na abordagem quantitativa, apontaram o perfil da senadora Gleisi Hoffmann do PT-PR como a arena de maior expressão de discurso de ódio, seguido pela página da senadora Vanessa Grazziotin do PCdoB-AM e a pmdbista Ana Amélia do Rio Grande do Sul. Já nos perfis de Angela Portela (PT-RR), Maria do Carmo (DEM-SE) e Lídice da Mata (PSB-BA) a quantidade de comentários filtrados foi irrelevante. Importante ressaltar que a ausência de comentários na página da senadora Marta Suplicy (PMDB/SP) pode ter sido influenciado pelo teor das suas três publicações no período. O conteúdo não tinha relação com o impeachment de Dilma, mas sim, postagens referentes a campanha de Marta à prefeitura de São Paulo.

Outro aspecto quantitativo trata do tipo de discurso de ódio recorrente. Dada as circunstâncias do impeachment, já era esperado o discurso de ódio político/partidário como o mais aparente, seguido de deficiência física, sexismo, aparência, xenofobia e classe social. Comentários racistas, homofóbicos, contra-religiosos e etários não foram recorrentes.



Dos comentários analisados e validados como discurso de ódio, a grande maioria estava direcionada ao conteúdo da publicação. Os usuários que mais trocaram insultos entre si, respondendo a outros comentários, estavam referenciados nas publicações da senadora Gleisi Hoffmann: “CRIARAM UM CRIME PARA PROCESSAR A PRESIDENTA. Estamos fazendo um processo que tem um rito a procura de conteúdo. Grande parte dos acusadores juizes não está aqui para ouvir as testemunhas de defesa. É lamentável esse descaso<sup>5</sup>”.



Os recursos linguísticos como a presença de emojis, palavras em caixa alta e pontuação excessiva nos comentários

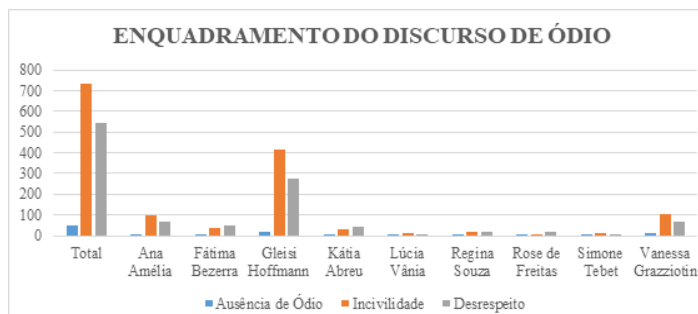
5 <https://www.facebook.com/gleisi.hoffmann/videos/622101644633759/>.



apontam para um reforço lexical, linguístico e visual do discurso de ódio. As três *fan pages* – Gleisi com maior reincidência de conteúdo odioso apresentam altos índices de recursos linguísticos.



As análises semânticas partiram originalmente do enquadramento dos comentários em Não ódio, Discurso de ódio/incivilidade ou Discurso de ódio/desrespeito. Os resultados apontaram a incivilidade como o enquadramento mais recorrente, exceto nas páginas oficiais das senadoras Kátia Abreu e Fátima Bezerra onde o desrespeito vigorou.



Dos 1291 comentários com presença de discurso de ódio, 1228 eram *in form* (Explícito), direcionados a própria senadora da página ou algum outro ator político do processo de impeachment. Os comentários *in substance* (velado) apresentaram-se em forma de metáfora ou deboche.



A propensão de usuários com características semelhantes (homofilia) se mostrou um pouco mais acentuada que a heterofilia. Contudo, o posicionamento político contrário aos das postagens reforçou a linguagem agressiva que em boa medida estava direcionada à natureza partidária.

Frisamos que para essa pesquisa a transmissão da mensagem foi analisada com base na relação entre publicação e comentário, ou seja, quando o comentário era a favor do impeachment, entendemos como transmissão via homofilia comentários que concordavam com o posicionamento da senadora e vice-versa.

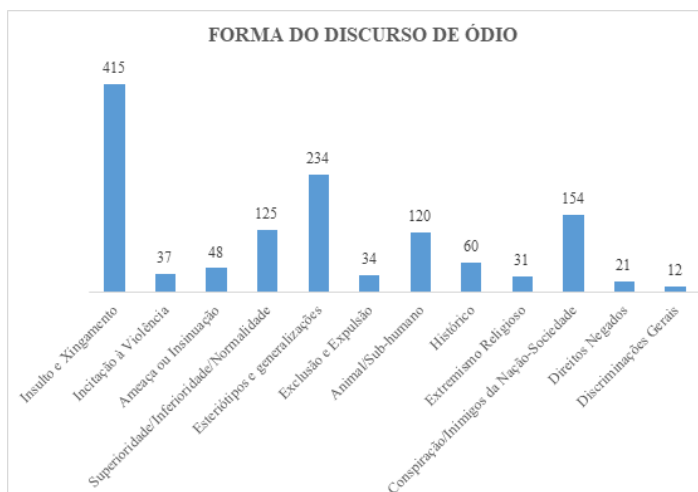


Os comentários com linguagem odiosa, em sua maioria, eram direcionados a presidente Dilma Rousseff e sua legenda. Fica notável no perfil da senadora Ana Amélia, a favor do impeachment, a relação homofílica entre os usuários - os comentários parabenizavam a postura de Ana Amélia e enfatizavam o ódio a Dilma e ao PT. Já nos comentários dirigidos a Gleisi Hoffmann e Katia Abreu, contrárias ao afastamento da presidente, a heterofilia é vigente, ou seja, os comentários odiosos eram direcionados a própria senadora e a presidente. Não se notou nos comentários exaltados qualquer tipo de contra argumentação, com dados ou referências, que fundamentassem o posicionamento radical - independentemente do posicionamento.

Em maior ou menor número, todas as formas de discurso de ódio foram identificadas. Insultos e Xingamentos constituem a maior proporção de “ódio” nos comentários (33%). São manifestações externalizadas que contêm palavras derogatórias, com ligeiras variações em relação à forma de dicionário e frases curtas.

“Estereótipos e Generalizações” e “Conspiração/ Inimigos da Nação-Sociedade” ocuparam o segundo e terceiro lugar, respectivamente. Os comentários atrelavam todos os apoiadores da presidente Dilma a condição de comunistas e o Partido dos Trabalhadores (PT) como grande

conspirador e inimigo do Brasil. Um número pequeno, não menos importante, “Ameaça e insinuações” juntamente com incitação a violência física, apresentam-se como característica preocupante dado o teor impositivo e intimidador dos comentários. Em “Exclusão/Expulsão”, o termo “comunista” reaparece associado a um desejo de que o grupo apoiador da presidente seja expulso para Cuba.



As “Discriminações Gerais” estavam atreladas à comentários nos quais a palavra-chave/expressão identificada estava num contexto de rotular o indivíduo ou o grupo, por exemplo: “Você me representa senadora. Parabéns pela sua bela atuação. Muito obrigada por tudo. Estamos livres dos comunistas. Ufa!!” A palavra “comunista” aparece como uma característica pejorativa, mas não identificada como uma das demais formas de discurso de ódio.



O tipo de usuário mais presente nas publicações foram os *haters* - aqueles que se apropriam do assunto, mesmo que superficialmente, com a intenção de incitar o confronto e ódio. A presença de *trolls* foi encontrada em comentários

que fomentavam o ódio por perguntas e suposições, abrindo margem para mais insinuações e discursos odiosos, além da tentativa de atrapalhar a interação com *links* e frases desconexas. Os comentários codificados como *Naysayer* apresentavam descrédito na política e nas instituições, com forte tendência a generalizar e apontar o pior da situação, além de espalhar sua atitude pessimista e incentivar outros a empregar sua mentalidade.

## CONCLUSÃO

Dentro do esperado, a relação entre as senadoras, suas opiniões externalizadas e as de seus seguidores, apontaram que tanto a incivildade quanto o desrespeito, apesar de baixo percentual, estiveram presentes nas interações da “semana do impeachment”. As publicações das senadoras em suas *fanpages* possibilitaram aos usuários a exposição em tempo real das mais diversas opiniões, sentimentos e comportamentos a respeito do impeachment de Dilma Rousseff no campo dos comentários.

A análise de conteúdo permitiu observar o discurso de ódio *in form* (explícito) superar o *in substance* (velado). Ao contrário do esperado, o discurso de ódio no sentido político/partidário superou significativamente outras formas, incluindo o discurso de ódio misógeno ou sexista, que acreditávamos que seria um dos mais presentes. Nessa direção, os dados mostram que os usuários a favor do impeachment da presidente foram os mais odiosos, revelando uma transmissão de homofilia nos espaços das senadoras Ana Amélia, Maria do Carmo Alves, Rose de Freitas e Simone Tibet, e de heterofilia nas páginas das senadoras Fátima Bezerra, Gleisi Hoffmann, Kátia Abreu e Vanessa Grazziotin, onde pessoas contra o impeachment faziam o contra-ataque.

As doze formas de intolerância propostas pelo livro de códigos dessa pesquisa foram encontradas nas análises, sendo Insultos e Xingamentos os mais presentes. Com isso, é possível afirmar que o discurso de ódio é multifacetado, capaz de se resguardar em argumentos agressivos, sarcásticos e irônicos. A variável “Usuário” apontou que quase a totalidade eram *haters*, já que apresentavam posturas radicais e algum conhecimento do assunto, mesmo que superficialmente.

Este estudo é um primeiro esforço para evidenciar a complexa construção, tanto semântica quanto sintática, do

discurso de ódio ligado ao impeachment. As ações incivis e desrespeitosas na semana de conclusão do processo refletem a polarização que se estabeleceu no país e os prejuízos à democracia decorrente da ausência de tolerância e respeito mútuo. Os resultados já apresentaram substratos importantes à compreensão da relação contemporânea entre representantes e representados políticos nos sites de redes sociais e devem ser revisitados em outros recortes temporais para fins de comparação e mensuração do aumento ou não do fenômeno. Recomenda-se que futuras pesquisas utilizem do método (e seus aprimoramentos) em outros temas/eventos, espaço temporal, para identificar outras variáveis que fomentam ou disparam os mecanismos do discurso de ódio.

## REFERÊNCIAS

- AMARAL, I. Redes Sociais na Internet: sociabilidades emergentes. Covilhã: Labcom. 2016
- BRUGGER, Winfried. Proibição ou proteção do discurso de ódio? Algumas Observações sobre o Direito Alemão e o Americano. In: Revista de Direito Público nº 15, Brasília: Instituto Brasiliense de Direito Público, p. 117-136, vol. 1 Jan-Fev-Mar. 2007.
- BROOKS, D. J., & GEER, J. G. (. Beyond negativity: the effects of incivility on the electorate. *American Journal of Political Science*, 51, 1-16. 2017.
- BUCKELS, E. E.; TRAPNELL, Paul D.; PAULHUS, Delroy L. Trolls just want to have fun Erin. *Personality and Individual Differences*, 2014.
- BUTLER, Judith. *Excitable speech : a politics of the performative*. New York: Routledge, 1997.
- CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999. v. 1
- COE, K., Kenski, K. & Rains, S. Online and Uncivil? Patterns and determinants of civility in newspaper website comments. *Journal of Communication*, 64, 658-9. 2007.
- COHEN-ALMAGOR, Raphael (coordenador), *Liberal Democracy and the Limits of Tolerance*. Ann Arbor: The University of Michigan Press, 2000.
- DIAZ, Alvaro Paul. La penalización de la incitación al odio a la luz de la jurisprudencia comparada. *Revista Chilena de Derecho*, v. 38, n. 2, p. 503-609, 2011.
- DIMAGGIO, Paul. Social Stratification, Life-Style, Social Cognition, and Social Participation. Pp. 542-52 in *Social Stratification in Sociological Perspective*, 2nd edition, edited by David Grusky. Boulder, Colorado: Westview Press. 2001.
- DURAN GIL, A; CINTRA LIMA, G. dos Santos. Hegemonia Política no Brasil soluço o Governo Rousseff [Político hegemonia no Brasil durante o governo de Dilma]. Em *Debate*, 7 (1), 20-25. 2015.
- FRIDKIN, K. L.; KENNEY, P. J. Do negative messages work e impact of negativity on citizens' evaluations of candidates. *American Politics Research*,ousand Oaks, v. 32, n. 5, p. 570-605, 2004.
- GUTMANN, Amy.; THOMPSON, Dennis. *Why deliberative Democracy?* Princeton University Press. 2004.
- HERBST, S. *Rude democracy: Civility and incivility in American politics*. Philadelphia, PA: Temple University Press. 2010.
- HERTZ, M., MOLNAR, P. *The content and context of hate speech. Rethinking Regulation and Responses*. Cambridge, Cambridge University Press, 2012.
- JAMIESON, K. H. Civility in Congress (1935-2011) as selected in the taking down process (APPC Report No. 2011-1). He Annenberg Public Policy Center at the University of Pennsylvania, 2011. Disponível em: <[http://www.annenbergpublicpolicycenter.org/Downloads/Civility/Civility\\_9-27-2011\\_Final.pdf](http://www.annenbergpublicpolicycenter.org/Downloads/Civility/Civility_9-27-2011_Final.pdf)> Acessado em 13 de Fevereiro de 2017.

- MAIA & RESENDE, R. Respect and Disrespect in Deliberation Across the Networked Media Environment: Examining Multiple Paths of Political Talk. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 2016.
- MARCUSCHI, L. A. Gêneros textuais: definição e funcionalidade In: DIONÍSIO, A. et al. (Orgs.) *Gêneros textuais & ensino*. Rio de Janeiro: Lucerna, 2002. p. 19-36
- MASSARO, Toni M. & STRYKER, -HARCOURT, “Freedom of speech, liberal democracy, and emerging evidence on civility and effective democratic engagement”. *Arizona Law Review* v. 14 n. 2, p. 299-334. 2012.
- MEYER-PLUFG, Samantha Ribeiro. *Liberdade de expressão e discurso do ódio*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.
- PAPACHARISSI, Z. Democracy online: Civility, politeness, and the democratic potential of online political discussion groups. *News Media & Society*, 6(2) 259-283, 2004.
- PÉREZ LUÑO, Antonio-Enrique: *La universalidad de los derechos humanos y el Estado constitucional*. Colombia: Universidad Externado de Colombia, 2002. Tradução de Viviane de Almeida Cunha Logrado. Brasília-DF, 2011.
- PETNEHAZY, Istvan-Peter I. , *Hate speech: analysis, lessons learnt, and policy implications. The case of Romania*. Central European University, 2012.
- PRATES, H. *Crítica social e participação política na internet*. Galáxia, São Paulo, n.27, p 254-257, jun, 2014.
- RECUERO, R. *A conversação em rede: Comunicação Mediada Pelo Computador e Redes Sociais na Internet*. Porto Alegre: Sulina, 2014.
- RIOS, Roger Raup. *Direito da antidiscriminação: discriminação direta, discriminação indireta e ações afirmativas*. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2008.
- ROSENFELD, Michel. *Hate speech in constitutional jurisprudence: a comparative analysis*. Public Law Research Paper, n. 41, Cardozo Law School, abr. 2001. Disponível em: <[http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=265939](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=265939)>. Acesso em: 4 mar. 2017.
- ROST, K., STAHEL, L., & FREY, BRUNO S. *Digital Social Norm Enforcement: Online Firestorms in Social Media*. *PLoS ONE* 11(6). 2016.
- SANTOS, Denise Cristiane. *Coleta automatizada e análise de dados em Fanpages do Facebook*. (Dissertação de mestrado, Programa de Pós-graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação, UFPR). Curitiba : Universidade Federal do Paraná, 2014.
- SAPIRO, V. *Considering political civility historically: A case study of the United States*. Paper presented to the annual meeting of the International Society for Political Psychology, Amsterdam, he Netherlands. 1999.
- SARMENTO, Daniel. *A liberdade de expressão e o problema do hate speech*. *Revista de Direito do Estado*, Rio de Janeiro, ano 1, n. 4, out./dez. 2006.
- SILVA, Rosane Leal da; NICHEL, Andressa; MARTINS, Anna Clara Lehmann; BORCHARDT, Carlise Kolbe. “Discursos de ódio em redes sociais: jurisprudência brasileira”. *Revista Direito GV*, São Paulo, vol. 14, n. 2, p. 445-468, jul-dez, 2011.
- SILVA, Tarcízio; STABILE, Max (Orgs.). *Monitoramento e pesquisa em mídias sociais: metodologias, aplicações e inovações*. São Paulo: Uva Limão, 2016.
- SOBIERAJ, S., & BERRY, J. M. *From incivility to outrage: Political discourse in blogs, talk radio, and cable news*. *Political Communication*, 28, 19-41. 2011.
- STEENBERGEN, Marco R.; BÄCHTIGER, André, SPÖRNDLI, Markus; STEINER, Jürg. *Measuring deliberation: a discourse quality index*. *Comparative European Politics*, Houndmills, v. 1, n. 1, p. 21- 48, março 2003.

STEINER, JURGEN. *The Foundations Of Deliberative Democracy: Empirical Research and Normative Implications*. Cambridge: University Press. 2012.

TANENBOIM, O., COHEN, A. A. What propts user to click and comment: A longitudinal study of on-line news. Disponível em: <http://jou.sagepub.com/content/early/2013/12/27/1464884913513996.refs.html>. 2013. Acessado em 14 de Fevereiro de 2017.

USLANER, E. M. *He decline of comity in Congress*. Ann Arbor: **University of Michigan Press**. 1993.

BARROS, SAMUEL A. R.; SAMPAIO, RAFAEL C. Do Citizens Trust Electronic Participatory Budgeting? Public Expression in Online Forums as an Evaluation Method in Belo Horizonte. **Policy & Internet**, v. 8, p. 292-312, 2016.

#### Referências dos autores.

Outra publicação de Luiz Rogério Lopes Silva

NICHOLS, B. W.; PIMENTEL, P. C.; SILVA, L. R. L. O The Wall Street Journal e as prévias eleitorais: cobertura política e imagem pública de Donald Trump e Hilary Clinton. **Temática**, v.13, p.117-132, 2017.

Outras publicações de Rafael Cardoso Sampaio

MENDONCA, R. F.; SAMPAIO, R. C.; BARROS, S. A. R. (Org.). **Deliberação online no Brasil**: entre iniciativas de democracia digital e redes sociais de conversação. Salvador: Edufba, 2016.

SILVA, S. P.; BRAGATTO, R. C.; SAMPAIO, R. C. (Org.) **Democracia digital, comunicação política e redes**: teoria e prática. Rio de Janeiro: Letra & Imagem, 2016.

SAMPAIO, R. C.; BRAGATTO, R. C.; NICOLÁS, M. A. A construção do campo de internet e política: análise dos artigos brasileiros apresentados entre 2000 e 2014. **Revista Brasileira de Ciência Política**, v. 4, p. 285-320, 2016.

COLEMAN, S.; SAMPAIO, R. C. Sustaining a democratic innovation: a study of three e-participatory budgets in Belo Horizonte. **Information Communication & Society**, v. 20, p. 1-16, 2016.