

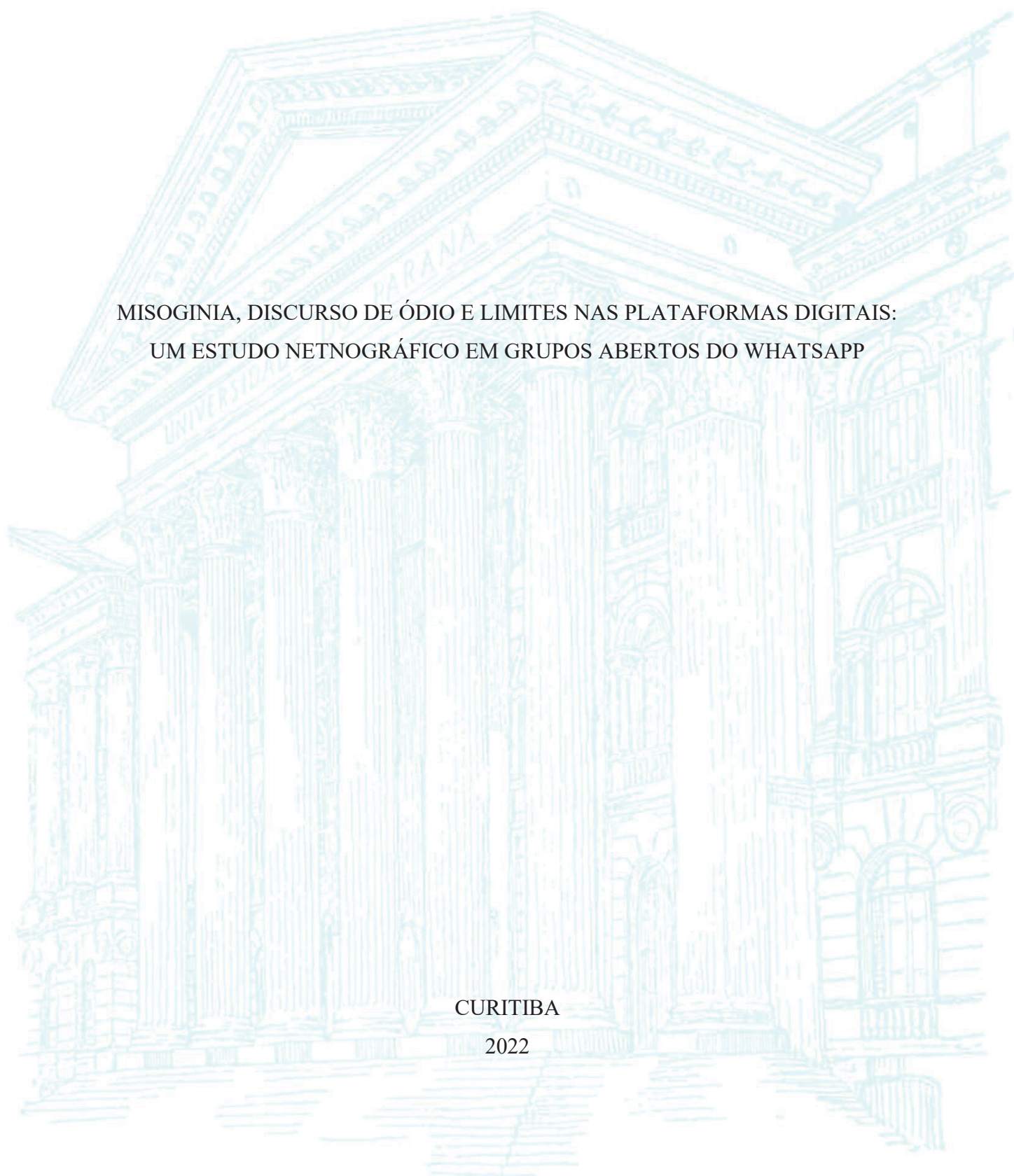
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

RAQUEL PEREIRA RODRIGUES LEITE

MISOGINIA, DISCURSO DE ÓDIO E LIMITES NAS PLATAFORMAS DIGITAIS:
UM ESTUDO NETNOGRÁFICO EM GRUPOS ABERTOS DO WHATSAPP

CURITIBA

2022



RAQUEL PEREIRA RODRIGUES LEITE

MISOGINIA, DISCURSO DE ÓDIO E LIMITES NAS PLATAFORMAS DIGITAIS:
UM ESTUDO NETNOGRÁFICO EM GRUPOS ABERTOS DO WHATSAPP

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação, Setor de Artes, Comunicação e Design da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção de título de Mestra em Comunicação.

Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Eduardo Botelho-Francisco.

CURITIBA

2022

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SISTEMA DE BIBLIOTECAS
BIBLIOTECA DE ARTES COMUNICAÇÃO E DESIGN - CABRAL

-
- L533 Leite, Raquel Pereira Rodrigues
Misoginia, discurso de ódio e limites nas plataformas digitais: um estudo netnográfico em grupos abertos do *WhatsApp*. / Raquel Pereira Rodrigues Leite. – 2022.
1 recurso online : PDF
- Orientador: Prof. Dr. Rodrigo Eduardo Botelho-Francisco.
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Paraná, Setor de Artes, Comunicação e Design, Programa de Pós-graduação em Comunicação.
Inclui referências.
1. Comunicação. 2. Jornalismo. 3. Plataformas digitais. 4. WhatsApp (Aplicativo de mensagens). 5. Discurso de ódio. I. Botelho-Francisco, Rodrigo Eduardo. II. Universidade Federal do Paraná. Setor de Artes Comunicação e Design. Programa de Pós-graduação em Comunicação. III. Título.

CDD: 302.2



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SETOR DE ARTES COMUNICAÇÃO E DESIGN
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO COMUNICAÇÃO -
40001016071P8

TERMO DE APROVAÇÃO

Os membros da Banca Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação COMUNICAÇÃO da Universidade Federal do Paraná foram convocados para realizar a arguição da dissertação de Mestrado de **RAQUEL PEREIRA RODRIGUES LEITE** intitulada: **Misoginia, discurso de ódio e limites nas plataformas digitais: um estudo netnográfico em grupos abertos do WhatsApp**, sob orientação do Prof. Dr. RODRIGO EDUARDO BOTELHO FRANCISCO, que após terem inquirido a aluna e realizada a avaliação do trabalho, são de parecer pela sua APROVAÇÃO no rito de defesa.

A outorga do título de mestra está sujeita à homologação pelo colegiado, ao atendimento de todas as indicações e correções solicitadas pela banca e ao pleno atendimento das demandas regimentais do Programa de Pós-Graduação.

CURITIBA, 15 de Agosto de 2022.

Assinatura Eletrônica
16/08/2022 13:07:54.0
RODRIGO EDUARDO BOTELHO FRANCISCO
Presidente da Banca Examinadora

Assinatura Eletrônica
20/08/2022 10:24:11.0
LEONOR GRACIELA NATANSOHN
Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA)

Assinatura Eletrônica
16/08/2022 11:36:11.0
CARLA CANDIDA RIZZOTTO
Avaliador Interno (UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ)

Assinatura Eletrônica
23/08/2022 08:44:18.0
MIRNA TONUS
Avaliador Externo (UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA)

Para todas as mulheres, em todas as formas de ser.

AGRADECIMENTOS

Nem uma linha deste trabalho seria escrita se não fossem os exemplos que tive com meu pai Célio e minha mãe Vera. Eles me ensinaram a amar a educação e desde a minha infância me permitiram criar esse gosto e vínculo tão fortes com o “estudar”. Agradeço imensamente por terem me dado a vida e por serem meus pais-professores.

E o salto de fé ao mergulhar nesse mundo acadêmico que me parecia tão distante jamais teria sido dado sem o suporte do meu companheiro de vida, Kova, que há treze anos me incentiva a ser a mulher que eu sonho e quero ser. Que me ama nos detalhes e que foi o apoio carinhoso em todos os dias durante o Mestrado.

Mais ainda, meu agradecimento a quem estava lá em todos os momentos, como uma rede de segurança: meu orientador, professor Rodrigo, que acreditou no projeto e me incentivou a abraçá-lo do jeito que ele era. Que me ensinou a pesquisar o que a gente gosta, a fazer isso com intensidade, ética e compromisso. Que não me deixou desistir. E que foi um orientador generoso em cada encontro, das indicações cotidianas ao estágio de docência.

Agradeço à Universidade Federal do Paraná por ser o celeiro de oportunidades para tantos alunos e pesquisadores com excelência e seriedade. Foi uma honra ser aluna desta universidade.

Agradeço também aos colegas do *Information & Media Lab*, grupo de pesquisa que me acolheu, me reconheceu e foi suporte em todas as etapas. Agradecimentos especiais ao Hélio, que de seu modo generoso me indicou os caminhos da Netnografia; e ao Luiz, que me inspira a pesquisar discurso de ódio de forma séria e corajosa, além de ter feito a revisão deste trabalho.

Aos meus amigos do Mestrado, da turma de 2020, o ano em que tudo mudou! Que não desistiram das suas pesquisas, que mantiveram a chama acesa, mesmo que remotamente. Admiro cada um de vocês por esse caminho trilhado de uma forma jamais imaginada.

Da mesma forma, meu muito obrigada aos professores do PPGCOM, que se desafiaram a serem suas melhores versões no cenário que tivemos. Que não deixaram de dar suporte, mesmo nos períodos mais difíceis, quando também estavam preocupados com o futuro.

Aos meus colegas de trabalho do Marista e do Paraná Banco, que me apoiaram e entenderam meus momentos de ausência. Que não fizeram disso um problema, mas uma fortaleza.

À minha família de amigos. Que fazem com que eu me sinta amada e especial, que entenderam as mensagens visualizadas e não respondidas, que sempre tinham uma palavra de incentivo. Que ouviram essa dissertação em partes, mesmo com um tema por vezes indigesto, na mesa do bar, no meio da pizza ou do churrasco. Agradecimento especial à Thaís, que recebeu diversos diários da dissertação e me apoiou nos dias de desânimo tanto quanto nos dias de empolgação.

Meu agradecimento de todo coração aos pequenos que me inspiram a ser melhor e a buscar esse mundo mais digno para eles: Cecília, Eloísa, Matias e Milena, vocês nem imaginam o quanto influenciam a vida da “tia Raque”.

Por fim, às mulheres da minha vida, que são amigas, mães, companheiras, profissionais, e que, com suas diversas formas de viver e olhar o mundo, me constituíram como mulher e cidadã; e às mulheres pesquisadoras, que traçaram caminhos antes de mim para que eu pudesse estar aqui!

Odiar es mucho más sencillo
El odio es el lazarillo de los cobardes
Jorge Drexler

RESUMO

As mulheres ocupam um espaço de vulnerabilidade nas Plataformas Digitais e representam 68% das vítimas do discurso de ódio nesses ciberespaços. No contexto da Cibercultura, e diante da opacidade de suas regras e mecanismos de denúncia pouco transparentes, o WhatsApp, da empresa Meta, foi escolhido como objeto para responder à pergunta de pesquisa: “como o discurso de ódio contra a mulher se dá em grupos abertos de WhatsApp?”. O objetivo geral é compreender as dinâmicas comunicacionais do discurso de ódio de gênero em grupos abertos no WhatsApp. E, para isso, foram elencados cinco objetivos específicos, que servem como guias para este trabalho. São eles: 1) compreender conceitos do discurso de ódio e da misoginia, em especial em ambientes digitais; 2) analisar os termos de uso, políticas e mecanismos de denúncia na gestão de conteúdo de discurso de ódio; 3) mapear, de forma sistematizada, grupos abertos no WhatsApp, como eles são criados, divulgados e utilizados pelos integrantes; 4) categorizar mensagens que contenham discurso de ódio de gênero em um grupo aberto de WhatsApp; e 5) entender o papel dos grupos de WhatsApp na disseminação de discurso de ódio contra as mulheres. Para atingir tais objetivos, foi adotada uma perspectiva netnográfica composta por um percurso metodológico que incluiu observação participante artificial em grupos do Facebook e do WhatsApp, Análise de Conteúdo de 127 mensagens extraídas de um grupo específico e entrevistas semiestruturadas com especialistas para validação dos dados. Também fazem parte da metodologia a construção do referencial teórico e a análise documental dos Termos de Serviço do WhatsApp. As mensagens com conteúdo de ódio foram classificadas em seis categorias que revelam comportamentos relacionados a: “Desumanização”, “Ridicularização”, “Assédio”, “Silenciamento”, “Ataque e Incitação à Violência” e “A Mulher Mais Próxima”. Também foram observados discursos de ódio homofóbicos, transfóbicos e xenofóbicos, que compõe a cultura misógina dessas comunidades. Como contribuição, o trabalho demonstra que as brechas nos Termos de Serviço da plataforma, o desconhecimento da existência desses contratos, e a falta de clareza nas sanções contribuem para as dinâmicas do discurso de ódio de gênero em grupos abertos brasileiros do WhatsApp. Ademais, traz um retrato da misoginia e do homem brasileiro e seu comportamento nesses espaços. Mostra o que é importante para ele, o que pode ser estigmatizado, o que é ofensivo e o que é tolerável. E coloca uma luz sobre a misoginia a partir de interações corriqueiras. Conclui-se que, em grupos abertos do WhatsApp, o discurso de ódio de gênero está baseado em relações de poder e subordinação, e quando destinado às mulheres busca determinar o comportamento delas a partir de uma construção colonial que traz prejuízos à democracia, à tolerância e à dignidade humana.

Palavras-chave: discurso de ódio; misoginia; WhatsApp; plataformas digitais; cibercultura.

ABSTRACT

Women occupy a space of vulnerability on Digital Platforms and represent 68% of victims of hate speech in these cyberspaces. In the context of Cyberculture, and given the opacity of its rules and non-transparent reporting mechanisms, WhatsApp, from the company Meta, was chosen as the object to answer the research question: “how does hate speech against women occur in groups? WhatsApp open? The general objective is to understand the communicational dynamics of gender hate speech in open groups on WhatsApp. And, for that, five specific objectives were listed, which serve as guides for this work. They are: 1) understand concepts of hate speech and misogyny, especially in digital environments; 2) review the terms of use, policies and reporting mechanisms in the management of hate speech content; 3) systematically map open groups on WhatsApp, how they are created, disseminated and used by members; 4) categorize messages that contain gender hate speech in an open WhatsApp group; and 5) understand the role of WhatsApp groups in the spread of hate speech against women. To achieve these objectives, a netnographic perspective was adopted, consisting of a methodological approach that included artificial participant observation in Facebook and WhatsApp groups, Content Analysis of 127 messages extracted from a specific group and semi-structured interviews with experts for data validation. The construction of the theoretical framework and the documental analysis of the WhatsApp Terms of Service are also part of the methodology. Messages with hateful content were classified into six categories that reveal behaviors related to: “Dehumanization”, “Ridiculation”, “Harassment”, “Silencing”, “Attack and Incitement to Violence” and “The Closest Woman”. Homophobic, transphobic and xenophobic hate speeches were also observed, which make up the misogynist culture of these communities. As a contribution, the work demonstrates that the breaches in the platform's Terms of Service, the ignorance of the existence of these contracts, and the lack of clarity in the sanctions contribute to the dynamics of gender hate speech in Brazilian open WhatsApp groups. In addition, it brings a portrait of misogyny and the Brazilian man and his behavior in these spaces. It shows what is important to him, what can be stigmatized, what is offensive and what is tolerable. And it sheds light on misogyny from everyday interactions. It is concluded that, in open WhatsApp groups, gender hate speech is based on relations of power and subordination, and when aimed at women, it seeks to determine their behavior from a colonial construction that harms democracy, tolerance and human dignity.

Key-words: hate speech; misogyny; Whatsapp; digital platforms; cyberculture.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1- Síntese dos procedimentos metodológicos.....	29
FIGURA 2 - Termos de Serviço do WhatsApp.....	60
FIGURA 3 - Área Fale Conosco destinada para denúncias.....	65
FIGURA 4 - Opção para denúncia dentro do grupo de WhatsApp.....	65
FIGURA 5 - “Como usar o WhatsApp de forma responsável”.....	66
FIGURA 6 - “Tenha cuidado com o conteúdo que você compartilha”.....	67
FIGURA 7 - Retorno do Facebook aos denunciantes.....	68
FIGURA 8 - Retorno do LinkedIn aos denunciantes.....	68
FIGURA 9 - Diferenças entre grupos públicos e privados no Facebook.....	75
FIGURA 10 - Estrutura de ética de mídia social.....	77
FIGURA 11 - Opções para inclusão de participantes em grupos.....	81
FIGURA 12 - Site para compartilhamento de grupos.....	81
FIGURA 13 - “A mulher perfeita”	85
FIGURA 14 - Retrato da mulher como objeto sexual.....	86
FIGURA 15 - Exemplo de foto de avatar encontrada.....	89
FIGURA 16 - Mapa das mensagens: roxo indica maior volume de mensagens.....	102
FIGURA 17 - Nuvem de palavras de acordo com a recorrência.....	104

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - Especialistas consultados na Validação dos Achados.....	27
QUADRO 2 - Roteiro entrevista semiestruturada.....	28
QUADRO 3 – Análise dos Termos de Serviço do WhatsApp.....	61
QUADRO 4 - Resumo do Diário de Campo.....	83
QUADRO 5 - Estudo Sistematizado dos Grupos do Facebook.....	87
QUADRO 6 - Estudo Sistematizado dos Grupos do WhatsApp.....	90
QUADRO 7 - Colunas e dados do Grupo 2.....	100
QUADRO 8 - Países dos participantes.....	101
QUADRO 9 - Divisão das expressões por tema.....	104
QUADRO 10 - Critérios para categorias da AC.....	109

LISTA DE SIGLAS

AC - Análise de Conteúdo

API - *Application Programming Interface*

DDD - Discagem Direta à Distância

DDI - Discagem Direta Internacional

FGTS - Fundo de Garantia do Tempo de Serviço

GPS - *Global Positioning System*

HTML - *HyperText Markup Language*

IP - *Internet Protocol*

LGBTQIA+ - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Transexuais, Transgêneros, Queer, Intersexo e Assexual.

LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados

RSD - Redes Sociais Digitais

UFPR - Universidade Federal do Paraná

XML - *eXtensible Markup Language*

SUMÁRIO

PREÂMBULO	16
1 INTRODUÇÃO	18
1.1 DELIMITAÇÕES DO TEMA	19
1.2 ESCOLHA DO OBJETO.....	20
1.3 PROBLEMA DE PESQUISA.....	21
1.4 OBJETIVOS.....	22
1.4.1 OBJETIVO GERAL	22
1.4.2 Objetivos específicos	22
1.5 JUSTIFICATIVA.....	23
1.6 METODOLOGIA	24
1.7 ORGANIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS.....	30
PARTE I: O CONTEXTO SOCIOCULTURAL PARA O DISCURSO DE ÓDIO NA INTERNET	32
2 AS PLATAFORMAS DIGITAIS COMO MÍDIA	33
2.1 O CONTEXTO DAS PLATAFORMAS NA CIBERCULTURA.....	34
2.2 PLATAFORMIZAÇÃO DA SOCIEDADE	36
2.3 AS VULNERABILIDADES DIGITAIS NO CIBERESPAÇO	39
3 DISCURSO DE ÓDIO CONTRA A MULHER: SOBRE PODER E SUBORDINAÇÃO	41
3.1 DELIMITANDO CONCEITOS: DISCURSO DE ÓDIO <i>VERSUS</i> LIBERDADE DE EXPRESSÃO	43
3.2 VIOLÊNCIA DE GÊNERO E SUAS RAÍZES.....	45
3.3 UM ESTADO DA ARTE: DISCURSO DE ÓDIO E MISOGINIA	49
3.3.1 A misoginia revelada.....	49
4 O DISCURSO DE ÓDIO NO WHATSAPP	56
4.1 AS TECNOLOGIAS DA VIDA NA SOCIEDADE HIPERCONNECTADA	57
4.2 QUANDO O USO É ACEITÁVEL? AS POLÍTICAS E TERMOS DE USO DA PLATAFORMA.....	59
4.3 AS BRECHAS: <i>AFFORDANCES</i> QUE PERMITEM A DISSEMINAÇÃO DE DISCURSO DE ÓDIO	62
4.4 OPACIDADE NOS MECANISMOS DE DENÚNCIAS.....	64

PARTE II: DIÁRIO DE CAMPO DE ÓDIO NO WHATSAPP: UM ESTUDO NETNOGRÁFICO	70
5 A IMERSÃO NETNOGRÁFICA	71
5.1 DISCUSSÕES ÉTICAS NO PERCURSO	73
5.2 GRUPOS ABERTOS DO WHATSAPP: FORMAÇÕES DE COMUNIDADES VIRTUAIS	79
5.3 DIÁRIO DE CAMPO	82
5.3.1 O universo de divulgação de links no Facebook	84
5.3.2 Infiltrada no “zap”: participação artificial em 14 grupos.....	89
5.4 LEVANTAMENTO DE DADOS NO GRUPO 2	97
6 JOGO DE HIERARQUIAS	107
6.1 DESUMANIZAÇÃO	111
6.2 RIDICULARIZAÇÃO	114
6.3 ASSÉDIO.....	117
6.4 SILENCIAMENTO	119
6.5 ATAQUE E INCITAÇÃO À VIOLÊNCIA	121
6.6 A MULHER MAIS PRÓXIMA.....	124
7 INTERSECCIONALIDADES	129
7.1 PERFORMANCE DA MASCULINIDADE	129
7.2 NAS ENTRELINHAS DA XENOFOBIA	132
8 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	135
9 CONSIDERAÇÕES FINAIS	139
REFERÊNCIAS	144
APÊNDICE 1	149
APÊNDICE 2	153
APÊNDICE 3	156
ANEXOS	157

PREÂMBULO

O trabalho a seguir é resultado de algo que nasce antes do ingresso no Mestrado. Desde a graduação em Comunicação Social - Jornalismo, havia um olhar para pesquisas que envolvem desigualdades e violência, na época olhando para violência escolar e *bullying*. Em paralelo, a própria experiência enquanto mulher, com vivências na vida social, no mercado de trabalho e nas Plataformas Digitais, trouxe um repertório infeliz sobre misoginia, mas que de alguma forma contribui para as provocações feitas nesta dissertação. Por fim, o interesse em pesquisar fenômenos da Cibercultura surgiu com o intenso trabalho de gerenciamento de contas de empresas nas plataformas, desde 2008, tempo em que empresas não tinham páginas, mas sim perfis, e ainda buscavam entender como se posicionar ali. Todo esse tempo mergulhada na “rede social da vez” possibilitou à pesquisadora ter contato com todo tipo de conteúdo, incluindo os mais sensíveis.

Tudo isso influenciou os caminhos percorridos, especialmente ao identificar o discurso de ódio como um tema com grande potencial. Isso porque, o discurso de ódio, ou *hate speech*¹, já se destacava na cultura digital como algo a ser compreendido. Assim, o tema “discurso de ódio” foi sendo lapidado em 2015, a partir da percepção, como participante das Plataformas Digitais, de que esses espaços estavam cada vez mais violentos.

Naquele ano, uma declaração de Umberto Eco classificava alguns participantes como “idiotas da aldeia”. Em sua fala, ao receber o título de doutor *honoris causa* em comunicação e cultura na Universidade de Turim, o escritor italiano disse que as redes sociais “deram voz a uma legião de imbecis. Antes, eles falavam apenas em um bar, depois de uma taça de vinho, sem prejudicar a coletividade. Agora, têm o mesmo direito à palavra de um prêmio Nobel” (FERRARI; VARELLA, 2015). Dunker *et al.* (2017, p. 35) corroboram com esse pensamento ao dizer que “não só porque as pessoas passam muito tempo em interações digitais que elas aprendem novos modos de estar com o outro, para o bem e para o mal”. Para os autores, antes das Plataformas Digitais, quando alguém tinha uma crença “bizarra ou fora de esquadro”, sentia-se acuado e desenvolvia formas de conter aquele pensamento. Hoje essas pessoas encontram “parceiros” para tudo na Internet, inclusive para o pior.

Entretanto, o que seria dos “imbecis” sem a convivência das plataformas? Desde o início da pesquisa até o momento atual, muitas hipóteses como essa foram sendo delineadas a partir dos diálogos com teóricos, catedráticos ou contemporâneos. A Internet só replica o que há de

¹ Termo em inglês para discurso de ódio.

pior no ser humano ou cria comportamentos? Trata-se de humor, violência ou *mimimi*²? A responsabilidade é individual, coletiva ou das empresas? Quais os interesses por trás do conteúdo que insiste em permanecer ali?

Esses e outros questionamentos ajudaram a traçar um caminho que buscava investigar, de forma crítica e detalhada, as dinâmicas do discurso de ódio, por acreditar que não há uma forma simples de defini-lo ou combatê-lo.

² No contexto das Plataformas Digitais, a expressão que lembra um choro é usada, muitas vezes no meio de um debate, para diminuir as ideias de outra pessoa.

1 INTRODUÇÃO

*Homens têm medo de que as mulheres rião deles.
Mulheres têm medo de que os homens as matem.*
The Handmaid's Tale

As mulheres estão no ciberespaço. Como qualquer participante, estão no Twitter para falar de política, esportes e programas de TV; no WhatsApp, para se relacionar com amigos, familiares e resolver questões do trabalho; mantêm a conta no Facebook, espaço no qual encontraram amigos da infância, ex-colegas de trabalho e professores; suas contas no Instagram estão cheias de postagens de comida, *pets*, viagens, #tbt. Mas a experiência de uma mulher nas Plataformas Digitais é marcada por violências, independentemente do grau com que acontecem. E essas violências se intensificam a partir de interseccionalidades de raça, origem, orientação sexual, aparência física, entre outras.

Quando inseridas no espaço político, por exemplo, recebem ataques relacionados aos seus corpos, relacionamentos e escolhas³. No universo dos *games*, quando se identificam como mulheres, seja pelo nome ou fotos de avatar, são diminuídas e sofrem assédio, muitas vezes de forma coordenada⁴. Nas discussões sobre assuntos corriqueiros, do cotidiano, são ridicularizadas. É como se qualquer espaço que as mulheres desejem ocupar não fosse seguro para elas. Ofensas que são feitas, exclusivamente, por serem destinadas a elas. Em uma simples busca em qualquer uma das Plataformas Digitais é comum encontrar adjetivos pejorativos como “puta”, “gorda”, “burra” e “feminazi” em resposta a toda vez que uma delas solta a voz.

É neste contexto que este trabalho foi escrito, dentro da linha de pesquisa Comunicação e formações socioculturais, do Programa de Pós-Graduação em Comunicação da UFPR. Ademais, está inserido no campo macro de estudos do grupo de Pesquisa *Information & Media Lab*, e a proposta é de uma perspectiva interdisciplinar, na intersecção entre as áreas da Comunicação, das Ciências da Informação e da Tecnologia, que dentro do ponto de vista de estudos críticos da Cultura Digital, se debruça na questão das vulnerabilidades digitais.

É importante registrar que este trabalho é marcado pela pandemia da Covid-19 e não se pode negar sua influência na pesquisa. O fato de a pesquisa ter sido realizada durante o período mais duro do isolamento, de maneira exclusivamente remota, seja nas aulas ou na

³ De acordo com a MonitorA, uma parceria da Revista AzMina e do InternetLab realizada durante as eleições municipais de 2020, a violência online é um dos fatores que dificulta a representatividade das mulheres na política. Disponível em <<https://azmina.com.br/reportagens/monitora-violencia-politica-genero/>>. Acesso em 26 set. 2021.

⁴ O trabalho de Galdino e Silva (2021, p. 256) conclui que a violência contra as mulheres nos games é fruto dos próprios valores que ainda persistem na sociedade patriarcal.

convivência com os colegas e professores, gera limitações. Mas também há uma influência nos dados, já que o que se viu no período de março de 2020 até julho de 2022, momento em que este texto é finalizado, é que as “crises sanitárias exacerbam desigualdades já existentes, incluindo aquelas baseadas em status socioeconômico, idade, raça e gênero das pessoas” (FÓRUM, 2021). De fato, as mulheres estiveram mais expostas, e certamente os problemas sociais se refletiram no comportamento digital. O que se vê nas páginas a seguir é uma fotografia desses comportamentos.

1.1 DELIMITAÇÕES DO TEMA

Só em 2019, 3.737 mulheres foram assassinadas no Brasil, dado que inclui tanto as circunstâncias em que foram vitimadas em razão de sua condição de gênero feminino (violência doméstica, familiar ou discriminação), como também em decorrência da violência urbana (ATLAS, 2020). Segundo os dados, 66% das vítimas são mulheres negras, o que reforça a vulnerabilidade social de alguns grupos. Já a respeito da violência sexual, só em 2021, foram 56.098 estupros registrados apenas do gênero feminino, um crescimento de 3,7% em relação ao ano anterior (FÓRUM, 2021). Isto significa que, em 2021, uma menina ou mulher foi vítima de estupro a cada 10 minutos – considerando apenas os casos que chegaram até as autoridades policiais.

No ambiente online, os índices de violência se repetem, já que 68% das vítimas de discursos de ódio em 2021 foram mulheres (SAFERNET, 2022). Os altos índices de registros de discurso de ódio contra a mulher nas Plataformas Digitais provocam a reflexão sobre a importância deste recorte. As formas de violência que são praticadas, compartilhadas, incitadas ou difundidas nesses espaços estão nos registros da SaferNet Brasil, que desde 2006 recebe relatos sobre crimes digitais, incluindo os de ódio. O número de denúncias mais que dobrou, de 2019 para 2020, no caso de violência online contra a mulher, que inclui:

material escrito, imagens ou qualquer outro tipo de representação de ideias ou teorias que promovam e/ou incitem o ódio (misoginia), a discriminação ou violência contra qualquer pessoa por razões de gênero – incluindo seu sexo biológico, orientação sexual e sua identidade de gênero (SAFERNET, 2022).

O discurso de ódio é um fenômeno abordado por várias áreas do conhecimento, como Direito, Psicologia, Ciências Sociais, mas que se conecta com a perspectiva da Comunicação, especialmente quando ocorre nas Plataformas Digitais. Esses ciberespaços influenciaram diretamente as formações socioculturais das últimas décadas e, por consequência, a maneira da

sociedade se comunicar, de lidar com a mídia, bem como o entendimento do que é a mídia. Entretanto, dada sua complexidade, estudos de Plataformas Digitais podem necessitar de uma abordagem interdisciplinar, considerando que exigem cada vez mais um conhecimento técnico das suas infraestruturas e modelos de atuação.

Dada a pluralidade dessa prática, de acordo com os contextos sociais e políticos presentes (RUEDIGER; GRASSI, 2021, p. 14), entende-se que, por se tratar de “discursos de ódio”, faz sentido estabelecer um foco e não direcionar a pesquisa para a prática na sua totalidade. Um ponto em comum que esses discursos possuem é a flexão do poder social, e no caso do discurso de ódio de gênero, sua expressão se trata de uma ação corretiva, que deseja demonstrar àquelas mulheres qual comportamento é considerado “tolerável” (RICHARDSON-SELF, 2021). Foi assim que se optou por um trabalho voltado para compreender o discurso de ódio de gênero, destinado às mulheres.

Esses dados e a relevância social do assunto, bem como os desafios para a academia, auxiliaram na delimitação do tema para uma pesquisa sobre discurso de ódio de gênero nas Plataformas Digitais.

1.2 ESCOLHA DO OBJETO

Os índices supracitados levantam o questionamento sobre formas de coibir a prática num espaço polêmico, por ser descentralizado e sem nós claros de controle. Assim como acontece com as mídias de modo geral, Wolton (2012, p. 99) ressalta que “uma Web sem regulamentação é uma Web devastada pelos piores vírus, os das desigualdades, das manipulações e dos mitos”. Tendo isto em mente, durante a pesquisa foram realizados alguns testes, como a prática de denúncias de postagens com conteúdo odioso, para entender como plataformas como o Facebook, LinkedIn, Twitter e WhatsApp tratavam as reclamações. Testes com postagens que potencialmente ferem os termos de uso, e feitas por participantes influenciadores ou não, despertaram o interesse para olhar para as plataformas. Isso tudo culminou em um projeto que buscava, inicialmente, entender como o discurso de ódio se dá nas Plataformas Digitais.

Aos poucos, fechou-se mais o obturador, até chegar em uma plataforma específica e muito utilizada⁵ pelos brasileiros: o WhatsApp, da empresa Meta⁶. É nítido que a Internet e as RSD já ultrapassaram um nível de “advento”, são tecnologias consolidadas. Por exemplo, 75% dos brasileiros utilizam Internet, e 70% estão nas Plataformas Digitais (WE ARE SOCIAL, 2021). Além disso, o tempo médio dedicado a esses espaços ultrapassa 10 horas diárias, e quase 99% usam de forma *mobile*. O WhatsApp, objeto escolhido, ocupou o segundo lugar entre as plataformas mais utilizadas pelo brasileiro em 2020, atrás apenas do YouTube (WE ARE SOCIAL, 2021).

E uma das formas de utilizar o aplicativo é por meio dos grupos, que podem ser fechados, restritos a algumas pessoas, ou abertos, em que basta ter um link ou convite de acesso. Grupos abertos do WhatsApp permitem até 256 participantes e proporcionam conectividade, facilitam a formação de identidades coletivas, bem como dão origem a redes de laços, sejam eles fortes ou fracos. A criptografia de ponta a ponta, por sua vez, pode trazer a sensação de segurança, porém, entende-se que, apesar da percepção de que a criptografia significa que a vigilância é limitada, isso também nos diz que o conteúdo circula de uma maneira amplamente não regulamentada e não moderada pela plataforma (BAULCH *et al.*, 2020).

Neste contexto, o objeto determinado para esta pesquisa está refletido nos grupos abertos de WhatsApp, sendo selecionado um grupo em específico que trouxe os elementos necessários para responder à pergunta de pesquisa, conforme apresentará este documento.

1.3 PROBLEMA DE PESQUISA

Como será visto no decorrer do trabalho, as plataformas se ancoram na responsabilidade individual de cada participante a respeito das mensagens que contêm discurso de ódio, desde a responsabilização em não as emitir, até o dever de denunciá-las ou mesmo se afastar de comunidades potencialmente sensíveis. Caberia ao participante dos grupos de WhatsApp denunciar quando receber qualquer conteúdo que infrinja os termos de uso “às autoridades competentes”.

⁵ Segundo pesquisa da Opinion Box (2022): 98% dos donos de smartphones têm o app instalado e 86% deles fazem uso do WhatsApp diariamente.

⁶ Facebook muda nome e agora se chama Meta. <https://canaltech.com.br/redes-sociais/facebook-meta-novo-nome-200220/>

Desta forma, compreender a cultura dos grupos, saber identificar um discurso de ódio, conhecer as políticas e mecanismos de denúncia e perceber que aquele conteúdo não deveria estar naquele grupo são roteiros interessantes e necessários para esse debate.

Conforme Brown (2017, p. 447), há uma relação entre o discurso e ódio que é a reação dos ouvintes. A presença de discurso de ódio seria sinalizada pela emoção sentida não apenas pelos alvos do discurso de ódio, mas também pelo seu público. Isso reforça a necessidade de se aprofundar na percepção sobre tais discursos. Diante do referencial teórico e aproximação do objeto, entendeu-se que o cerne da questão está na compreensão de como esses discursos acontecem no ecossistema⁷.

Por isso, o questionamento deste trabalho está conectado com as percepções, dinâmicas e representações do discurso de ódio de gênero que se dá nas Plataformas Digitais, sendo definida como pergunta de pesquisa: **Como o discurso de ódio de gênero se dá em grupos abertos do WhatsApp?**

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo geral

Diante da pergunta de pesquisa, e definidos o tema e o objeto de estudo, este trabalho tem como objetivo geral: compreender as dinâmicas comunicacionais do discurso de ódio de gênero em grupos abertos no WhatsApp.

1.4.2 Objetivos específicos

Para alcançar esse objetivo macro, foram elencados cinco objetivos específicos que são partes do objetivo geral e servem como guias para alcançá-lo. São eles:

1. Compreender conceitos do discurso de ódio e da misoginia, em especial em ambientes digitais.
2. Analisar os termos de uso, políticas, mecanismos de denúncia e suas brechas na gestão de conteúdo de discurso de ódio dentro do WhatsApp.

⁷ Segundo Canavilhas (2010), a emergência da Internet e das plataformas alterou o ecossistema midiático e a forma como nos relacionamos com os meios. Neste trabalho, o ecossistema abordado envolve as plataformas da Meta (Facebook e WhatsApp) de maneira global – suas *affordances*, infraestrutura, termos de uso, mecanismos de denúncia, etc.

3. Mapear, de forma sistematizada, grupos abertos no WhatsApp, como eles são criados, divulgados e utilizados pelos integrantes.
4. Categorizar mensagens que contenham discurso de ódio de gênero em um grupo aberto de WhatsApp.
5. Entender o papel dos grupos de WhatsApp na disseminação de discurso de ódio contra as mulheres.

1.5 JUSTIFICATIVA

Além dos dados apresentados que endossam a contribuição social ao se pesquisar o tema da violência, a justificativa para este trabalho se dá pela necessidade de estudos que promovam reflexões sobre os índices de discurso de ódio contra a mulher diante da reverberação do machismo e da misoginia nas Plataformas Digitais, uma violência que é real e tem grande potencial para sair das telas e gerar tragédias.

Considerando que o discurso de ódio nega às mulheres acesso igual a espaços públicos, além de inibir seu direito à liberdade de expressão (RICHARDSON-SELF, 2018), é fundamental estudar a forma como as relações e discursos acontecem nesse ambiente hostil.

Outro argumento se refere à responsabilidade das plataformas sobre o conteúdo que circula em seus espaços, não só como detentores de um poder de moderação, mas também em respeito aos direitos e à dignidade humana. O discurso de ódio se amplifica, pois existem novas formas de relações nesses espaços, que são mediadas pela tecnologia. E as plataformas não só permitem esses comportamentos como também facilitam que eles ocorram. Para Castells (2003), um dos motivos de a Internet ter se tornado solo fértil para a intolerância é a ausência de regras explícitas de comportamento, de previsibilidade das consequências, segundo os contextos de interpretação, e de acordo com os critérios usados para julgar o comportamento.

Entende-se que o discurso de ódio é um fenômeno que se enquadra nessa dificuldade, por isso, estudos como esse tendem a contribuir para trabalhos futuros, não somente no campo da comunicação, mas também para desenvolvimento de políticas públicas e do mercado. Este trabalho também possui relevância científica ao pesquisar o WhatsApp em um contexto de Plataformas Digitais, olhando-se para as dinâmicas comunicacionais que acontecem no ecossistema.

Por fim, estudar o WhatsApp a partir de uma perspectiva netnográfica traz achados importantes sobre comportamento e consumo nessas mídias, que ajudará a formar uma arqueologia sobre essa tecnologia na sociedade contemporânea.

1.6 METODOLOGIA

Para responder à pergunta de pesquisa e atingir os objetivos apresentados, foi adotada uma perspectiva netnográfica (KOZINETS, 2014) que direciona os procedimentos metodológicos escolhidos, conforme detalhado a seguir.

Na primeira etapa da Netnografia, denominada *Entrée Cultural*, foram definidos a pergunta de pesquisa, o objetivo e a justificativa. Depois seguiu-se para a preparação e planejamento de como seria a pesquisa em campo. Para isso, foi preciso mergulho e observação, não só nos Grupos de WhatsApp, mas no ecossistema e nos documentos adjacentes, o que gerou dados de arquivo. A construção de um referencial teórico também colabora para responder ao fenômeno e dar suporte nas análises, bem como validar os achados. Por isso, a pesquisa bibliográfica, que incluiu um Estado da Arte, está entre os passos dados na *Entrée Cultural*. São eles:

- Pesquisa bibliográfica: o referencial teórico deste trabalho abordou duas frentes. A primeira é da Cibercultura e das Plataformas Digitais, em especial do WhatsApp. Essa leitura se desdobra na análise documental dos termos de uso da plataforma. Depois, segue-se para uma compreensão sobre a Violência contra a Mulher, o Discurso de ódio e a Misoginia.
- Estado da Arte: as bases definidas para o Estado da Arte foram o site Periódicos da Capes, a Scielo e o Google Scholar. Para a pesquisa, foram usados quatro termos: “discurso de ódio”; “hate speech”; “discurso de ódio” + “whatsapp”; “hate speech” + “whatsapp”. A partir dos resultados obtidos, foram feitos filtros relacionados ao recorte temporal e temático. O primeiro deles foi selecionar publicações feitas em 2018, 2019 e 2020, pois o objetivo era olhar para as pesquisas mais recentes. Como o levantamento foi realizado no início de janeiro de 2021, decidiu-se não contemplar o ano de 2021, o que é uma oportunidade para projetos futuros. Quanto ao recorte temático, foram algumas as estratégias para se chegar aos trabalhos que dialogam com a pergunta de pesquisa. Primeiro, foram selecionados trabalhos que tinham, em seus temas, objetos ou

problemas, discussões sobre discurso de ódio contra a mulher, misoginia ou violência contra a mulher. Optou-se por excluir os materiais do campo Jurídico, visto que aqui o foco é a Comunicação e o interesse é em discussões sobre a mídia e seus discursos. Depois, foram selecionados aqueles conteúdos que tinham foco nas Plataformas Digitais, pois trabalhos voltados para publicações na imprensa ou ataques físicos, por exemplo, não faziam parte do recorte proposto. Esses filtros resultaram em 44 trabalhos, dos quais foi feita a leitura de título, resumo e palavras-chave. A partir dessa leitura, excluiu-se alguns trabalhos a partir da aderência com a pergunta de pesquisa. Foram selecionados os que traziam com mais clareza o viés do discurso de ódio contra a mulher nas Plataformas Digitais, chegando a: dois artigos de revistas nacionais, um artigo internacional e um capítulo de livro revisado às cegas por pares. Também foram identificados dois trabalhos que discorrem, de forma indireta, sobre violência de gênero especificamente no WhatsApp.

- Utilizou-se a técnica de *snowballing*⁸ para encontrar Grupos públicos no Facebook que compartilham links de acesso a Grupos abertos do WhatsApp. Utilizamos na busca a palavra-chave “Grupos WhatsApp” e o próprio algoritmo do Facebook indicou grupos destinados para a divulgação destes espaços.
- Foi realizada observação participante artificial (OLIVEIRA, 2016) em Grupos públicos no Facebook selecionados para acompanhar postagens de links de Grupos abertos do WhatsApp.
- Para consolidar os dados de maneira organizada, realizou-se um estudo sistematizado de cinco grupos selecionados no Facebook. Esse estudo gerou como insumo uma planilha em que cada grupo foi identificado por uma letra (Nome Fictício) e, então, analisados: NOME (sem revelar o nome real, apenas com uma breve descrição, a fim de assegurar o anonimato), DATA DE CRIAÇÃO, NÚMERO DE INTEGRANTES (na data de entrada, esse número pode variar), DESCRIÇÃO, MÉDIA DE POSTAGENS/MÊS, MODERAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO e OBSERVAÇÕES.
- O próximo passo foi entrar em alguns Grupos abertos do WhatsApp que tiveram seus convites divulgados no Facebook e realizar observação participante artificial (OLIVEIRA, 2016) nesses espaços. A escolha dos grupos envolveu: 1) grupos com mais de 100 integrantes; 2) grupos com regras descritas em Dados do Grupo; 3) grupos que

⁸ Técnica de amostragem que utiliza cadeias de referência. No caso da busca no Facebook o algoritmo apresenta resultados de acordo com os interesses do usuário, país, idioma, sua região, entre outros.

não assumissem deliberadamente em seus nomes ou descrições uma postura ilegal (ex.: conteúdo pornográfico, venda de drogas ou de armas); 4) grupos que de alguma forma indicassem a possibilidade de presença de discursos misóginos (ex.: objetificação da mulher em fotos do avatar).

- Todo material coletado também gerou um estudo sistematizado de 14 grupos abertos do WhatsApp. O insumo dessa etapa é, igualmente ao do Facebook, uma planilha em que cada grupo foi identificado por um número (Nome Fictício) e, então, analisados: NOME (sem revelar o nome real, apenas com uma breve descrição, a fim de assegurar o anonimato), DATA DE CRIAÇÃO, NÚMERO DE INTEGRANTES (na data de entrada), DESCRIÇÃO, MODERAÇÃO e OBSERVAÇÕES.

Na segunda etapa, a **Checagem**, foi necessário utilizar alguns crivos para selecionar um grupo que atendesse às características de uma comunidade, com uma cultura forte, compartilhamento de valores, heterogeneidade, linguagens e comportamento específicos. Para isso, com a participação em 14 grupos, foi possível escolher um Grupo aberto do WhatsApp que atendia às características de comunidade e que representava de forma mais explícita os discursos que foram encontrados em todos os espaços visitados. Dentre os grupos analisados, o Grupo 2 é o que melhor representa uma cultura e uma comunidade que extrapola esse espaço. Por isso, foi escolhido para ter as mensagens com conteúdo de ódio observadas com maior profundidade.

A etapa seguinte, conforme proposto por Kozinets (2014), diz respeito à **Coleta e Análise** do Grupo 2. Como reforça o autor, essas ações não acontecem somente em um momento, já que desde o início há coleta e produção de dados em constante análise. Mas, aqui trata-se diretamente da análise das mensagens identificadas como discurso de ódio de gênero no grupo escolhido.

- Seguindo as regras da plataforma para *backup* das mensagens (subcapítulo 5.4 – *Levantamento de dados*), foi feito um levantamento de todas as postagens que podem ser identificadas como discurso de ódio, de acordo com o referencial teórico e regras da própria plataforma.
- Utilizou-se o material fornecido pelo WhatsApp, um arquivo .txt, para gerar uma planilha com mais de 5.700 linhas. Após higienização e seleção apenas das linhas que

apresentam discurso de ódio de gênero, chegou-se a 196 mensagens que são o foco do passo seguinte. Essa etapa está detalhada em 5.4 – *Levantamento de dados*.

- Para análise, o método escolhido foi a Análise de Conteúdo (AC), segundo Bardin (2016). Essa análise gerou seis categorias, descritas no capítulo 6 – *Jogo de Hierarquias: Desumanização, Ridicularização, Assédio, Silenciamento, Ataque e incitação à violência e A mulher mais próxima*.

A última etapa antes da redação é a **Validação**. Diante do tema sensível, e por vezes violento e criminoso, entendeu-se que não seria possível voltar com os integrantes do grupo para validação dos dados. Por isso, a validação dos achados (KOZINETS, 2014) foi feita com especialistas, que funcionam como mediadores neste trabalho.

Num primeiro momento, foi feito convite para cinco pessoas que trabalham, em suas pesquisas ou instituições, na intersecção entre discurso de ódio e gênero. O critério para a escolha dos especialistas foi selecionar pessoas que tivessem familiaridade com grupos ou comunidades que apresentam os comportamentos encontrados. Três profissionais aceitaram o convite e participaram das entrevistas que validaram as categorias da Análise de Conteúdo.

As entrevistas aconteceram entre 5 e 13 de julho de 2022 e foram gravadas e transcritas a fim de preservar o conteúdo integral dos relatos. Alguns dos trechos que se destacam dão corpo ao capítulo 6 – *Jogo de Hierarquias* –, pois dialogam com o referencial teórico, as percepções deste trabalho e as próprias mensagens de ódio identificadas. As pessoas participantes não serão identificadas por seus nomes reais. Para diferenciá-las, utilizou-se a seguinte codificação:

QUADRO 1 - Especialistas consultados na Validação dos Achados

DESCRIÇÃO	CÓDIGO
Professor universitário, pesquisador de discurso de ódio online.	Especialista X
Doutoranda, pesquisadora de net-ativismo, ciberfeminismo e jogos digitais.	Especialista Y
Professora universitária, pesquisadora de discurso de ódio e mídias digitais.	Especialista Z

Fonte: os autores (2022).

Conforme apresentado, a técnica utilizada com os especialistas foi a entrevista semiestruturada, que dá mais liberdade para eles discorrerem sobre o tema, sem perder o foco das perguntas. Cada entrevista durou 1h30 e foi composta pelo seguinte roteiro:

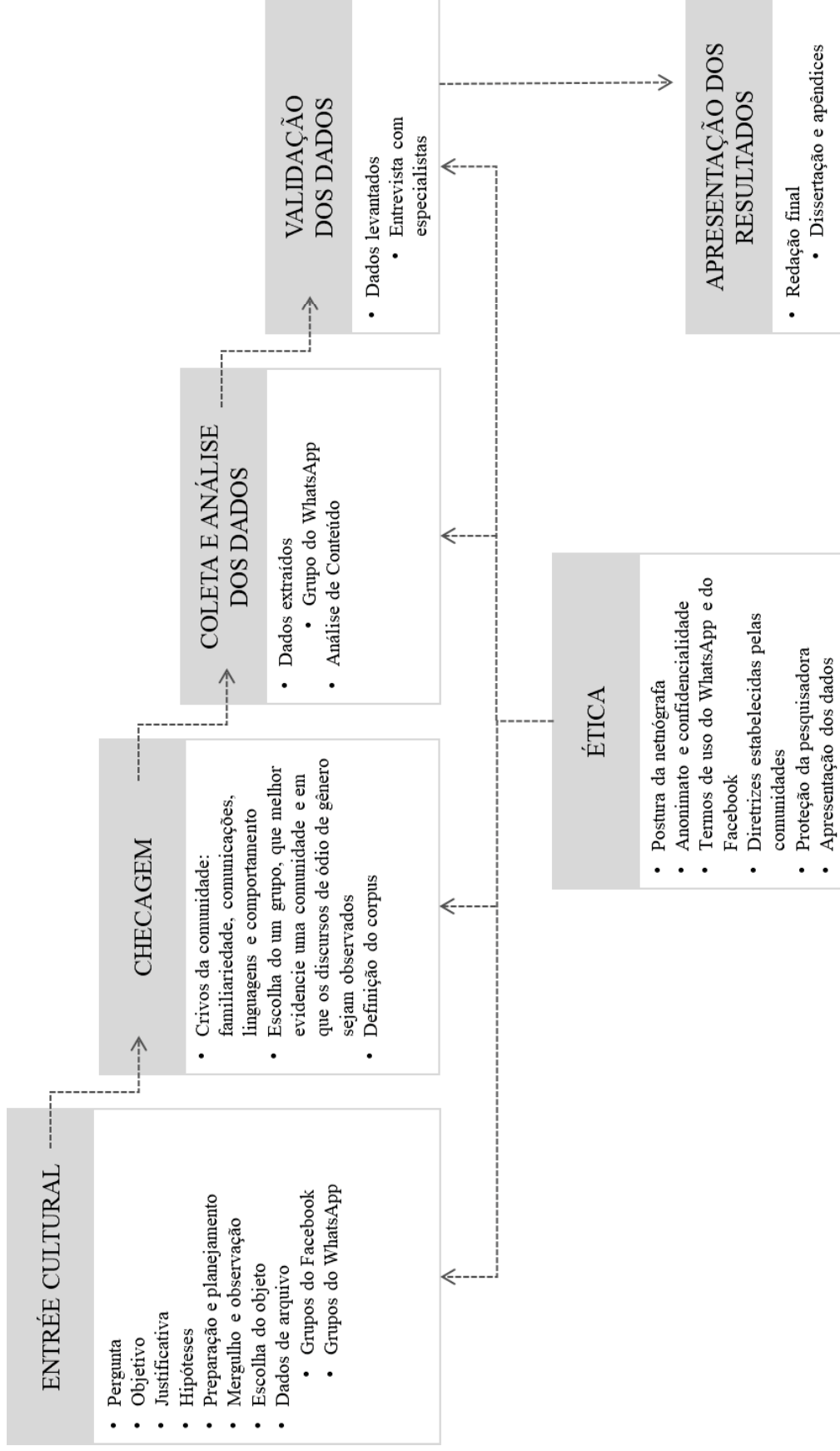
QUADRO 2 - Roteiro entrevista semiestruturada

ETAPA	QUESTÕES
Boas-vindas	Agradecimento pelo aceite em participar. Apresentação da pesquisadora, orientador, título do trabalho, resumo do objeto, objetivo e pergunta de pesquisa.
Parte 1	Qual seu entendimento sobre discurso de ódio de gênero? De forma geral, e a partir da sua experiência, como você percebe o discurso de ódio de gênero nas Plataformas Digitais? Qual seu entendimento sobre discurso de ódio de gênero no WhatsApp?
Parte 2	Apresentação da nuvem de palavras com 55 termos encontrados. Apresentação geral das categorias encontradas. Apresentação por categoria, mostrando o nome da categoria e cinco mensagens selecionadas que correspondem a ela. Discussões sobre os achados. Coleta das percepções do/da especialista.
Parte 3	Quais elementos nesses discursos mais chamam sua atenção? Outros comentários e encerramento

Fonte: os autores (2022).

Por fim, segue-se para a **Redação final** da análise e dos comentários levantados que culminam neste trabalho. A fim de nortear a leitura, a estrutura das etapas metodológicas é detalhada na FIGURA 1.

FIGURA 1: Síntese dos procedimentos metodológicos.



Fonte: Os autores (2022).

1.7 ORGANIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS

A primeira parte do trabalho é dedicada à contextualização do discurso de ódio na Internet. Com o nome “O contexto sociocultural para o discurso de ódio na Internet”, está dividida em três capítulos. O capítulo “Plataformas Digitais como mídia” apresenta e localiza as plataformas na Cibercultura. Depois, é apresentada uma conceituação de plataformização da sociedade, a partir das teorias de Van Dijck *et al.* (2018), Helmond (2015) e Mintz (2019). Este capítulo se encerra com uma introdução ao conceito de vulnerabilidades digitais (JUNQUEIRA; BOTELHO-FRANCISCO; GRIEGER, 2021), no qual o discurso de ódio é situado como um dentre outros fenômenos observados.

Em seguida, o capítulo “Discurso de ódio contra a mulher: sobre poder e subordinação” é dedicado a compreender o discurso de ódio de gênero e suas raízes (SEGATO, 2021). Após uma abertura sobre a violência (ARENDDT, 2020), defende-se que o discurso de ódio é a própria violência e não apenas uma expressão. Para isso, parte-se da conceituação (BUTLER, 2021; BROWN, 2017) do discurso de ódio e o motivo pelo qual a liberdade de expressão não justifica ataques odiosos. Por fim, adiciona-se a discussão da misoginia dentro da conceituação de discurso de ódio contra a mulher, a partir de uma pesquisa de Estado da Arte⁹ feita com trabalhos de 2018, 2019 e 2020 que abordam a temática.

Após apresentar esses conceitos, aborda-se o objeto de estudo com o capítulo: “O discurso de ódio no WhatsApp”, que encerra a parte I do trabalho. Inicialmente há uma reflexão sobre as tecnologias da vida e os significados embutidos nas discussões sobre a plataforma. Neste capítulo, apresentam-se as políticas de uso da plataforma e uma discussão sobre o que é considerado aceitável ou não no ciberespaço escolhido. Também aborda as *affordances*¹⁰ que permitem que esses discursos ocorram. O capítulo três termina com um detalhamento de como são os mecanismos de denúncia no WhatsApp e porque neste trabalho eles são considerados aquém da necessidade de enfrentar o discurso de ódio.

A Parte II, denominada “Diário de campo de ódio no WhatsApp: um estudo Netnográfico”, apresenta quatro capítulos. O capítulo 5, “A imersão netnográfica”, está dividido em quatro frentes e traz: 1) as discussões éticas e as decisões tomadas pelos pesquisadores em busca da segurança de todos os envolvidos, bem como a postura adotada em

⁹ O resultado completo deste Estado da Arte originou um artigo à parte que foi apresentado no Enpecom 2021, em dezembro. Disponível em <<https://drive.google.com/file/d/1qG5K2rV9JGf7uO3zN9P48u96BKV2Ed70/view>>. Acesso em 14 de maio de 2022.

¹⁰ As plataformas possuem funcionalidades que condicionam e restringem as ações, que recebem o nome de *affordances* (D’ANDREA, 2021, p. 108).

todo esse percurso Netnográfico; 2) reflexões sobre a formação de comunidades virtuais no WhatsApp, em específico nos grupos abertos; 3) os aprendizados contidos no Diário de Campo, uma das ferramentas utilizadas neste trabalho, incluindo o estudo sistematizado feito no ecossistema da Meta, com grupos públicos do Facebook e grupos abertos do WhatsApp; e por fim, 4) o levantamento de dados e a seleção de informações do Grupo 2.

Na sequência, o capítulo “Jogo de Hierarquias” apresenta a Análise de Conteúdo e possui seis subcapítulos que trazem as categorias encontradas no que diz respeito ao discurso de ódio contra a mulher. Esses subcapítulos apresentam as mensagens destacadas, a relação que cada categoria tem com o referencial teórico, e trechos das entrevistas semiestruturadas que ajudam a validar os achados. São eles: “Desumanização”, “Ridicularização”, “Assédio”, “Silenciamento”, “Ataque e Incitação à Violência” e “A Mulher Mais Próxima”.

O capítulo 7, “Interseccionalidades”, aborda outras duas categorias de discurso de ódio encontradas que, apesar de não serem explicitamente mensagens misóginas, se relacionam com o conceito, principalmente por ajudarem a formar o comportamento dos integrantes do Grupo 2. São dois subcapítulos: “Performance da Masculinidade” e “Nas Entrelinhas da Xenofobia”.

O fechamento da Parte II acontece no capítulo 8, “Discussão dos Resultados”, com um texto que amarra teoria, metodologia, achados e reflexões desde o dia um da imersão netnográfica.

Encerra-se o trabalho com as “Considerações Finais”, em que se retorna à Introdução para demonstrar como os objetivos foram alcançados, o porquê entende-se que a pergunta de pesquisa foi respondida, as contribuições, bem como se apresenta limitações e perspectivas para trabalhos futuros.

PARTE I:
O CONTEXTO SOCIOCULTURAL PARA O DISCURSO DE ÓDIO NA INTERNET

2 AS PLATAFORMAS DIGITAIS COMO MÍDIA

Nas pesquisas em comunicação, as mídias, espaços que transmitem mensagens desde o papiro (ou muito antes) até o TikTok (e muitos que já foram criados enquanto esta pesquisa era redigida), cada vez mais provocam o desenvolvimento de competências e literacias¹¹ ainda não dominadas. E por que estudar a mídia se faz importante? Para Silverstone (2014), a razão está na preocupação com seu poder; pela necessidade de compreender esse poder em nossa vida cotidiana e para entender como as mídias contribuem para o exercício do poder na sociedade tardo-moderna, dentro e fora do processo político estabelecido.

Assim como Silverstone aborda a sociedade tardo-moderna, pode-se entender a pós-verdade como um cenário que gera um crescimento exponencial para fenômenos como o discurso de ódio. Segundo Dunker *et al.* (2017, p. 40), “a pós-verdade explora uma característica muito curiosa da internet que é sua relativa flutuação de autoridade”. Para o autor, o nascimento da pós-verdade ocorreu a partir de uma inversão cultural: da tolerância religiosa para a perseguição aos muçulmanos; da tolerância econômica para medidas de austeridade. E o “batismo”, como ele classifica, se deu a partir de um discurso vencedor em campanhas políticas que deram uma nova face conservadora ao mundo (DUNKER *et al.*, 2017). O autor também coloca que, mais do que uma substituição completa de fatos e verificações objetivas por opiniões à base de repetições e sem confirmação de fontes, o discurso na pós-verdade é fenômeno complexo, pois envolve uma combinação de observações corretas, interpretações plausíveis e fontes confiáveis, mas que no conjunto é absolutamente falsa e interesseira (DUNKER *et al.*, 2017).

Sabe-se que as Plataformas Digitais trouxeram novas características que não estavam presentes nas mídias tradicionais. No entanto, ainda que, num primeiro momento, o termo “mídia” possa remeter somente aos meios de comunicação de massa, como rádio, TV e jornal, aqui parte-se da premissa de que as Plataformas Digitais fazem parte desse ecossistema. Muito porque se enquadram em todos esses elementos citados acima, mas também por serem a expressão atual de suporte de difusão de informação. De acordo com Silverstone (2014, p. 268), “a mídia está em constante mudança e suas relações com as sociedades que a sustentam estão conseqüentemente mudando”. As mídias têm relevância nas formações socioculturais e são marcadores temporais. Neste trabalho, a proposta é estudar fenômenos que estão acontecendo

¹¹ No contexto digital, literacia vai além do ler, escrever e compreender. É preciso criticidade na busca de informações, na análise, seleção, tudo isso diante de fenômenos como o discurso de ódio e a desinformação.

agora, mas se o recorte temporal fosse dos anos 2000, por exemplo, é inegável que Orkut, MSN e salas de bate-papo do Uol¹² ajudariam a contar como eram as relações sociais, as formas de comunicação e a cultura digital daquele período.

Vale dizer que neste trabalho não há pretensão em exaltar um determinismo tecnológico¹³, tampouco pender para uma utopia de que as Plataformas Digitais só trouxeram coisas boas. Em fenômenos como o discurso de ódio, espinha dorsal desta pesquisa, é preciso um olhar macro para as características específicas daquela mídia, os atores envolvidos (humanos e não-humanos), as plataformas e suas *affordances*, e a sociedade como um todo. É esse exercício que o trabalho propõe a seguir.

2.1 O CONTEXTO DAS PLATAFORMAS NA CIBERCULTURA

A base das discussões sobre Plataformas Digitais neste trabalho é a Cibercultura, termo utilizado por Lévy (1999) com a proposta de pensar para além dos impactos¹⁴ das novas tecnologias, mas como produtos da sociedade e cultura contemporânea. O autor ajuda a olhar em perspectiva o fenômeno da Internet que estava surgindo de forma global nos anos 90. Ele apresenta as tecnologias digitais como infraestrutura do chamado ciberespaço¹⁵, um novo espaço de comunicação, sociabilidade, organização, transação e mercado da informação e do conhecimento (LÉVY, 1999). Para ele, o ciberespaço é um termo que fala “não apenas a infraestrutura material da comunicação digital, mas também o universo oceânico de informações que ela abriga, assim como os seres humanos que navegam e alimentam esse universo” (LÉVY, 1999, p.17).

Em paralelo, Castells (2020) cunhou a metáfora da Sociedade em Rede e aborda a sociedade hiperconectada. Para o autor, as redes interativas de computadores cresciam exponencialmente, permitindo novas formas e canais de comunicação, além de moldar a vida e, ao mesmo tempo, serem moldadas por ela (CASTELLS, 2020). As transformações que

¹² Talvez as primeiras Plataformas Digitais que alcançaram o *mainstream*. O Orkut fez parte da vida de brasileiros por mais de uma década, com mais de 30 milhões de participantes. O MSN e as salas de bate-papo do UOL eram sites utilizados para troca de mensagens e, até cair em desuso, estavam no cotidiano daqueles que nos anos 2000 já estavam no ciberespaço.

¹³ Crença de que toda tecnologia mudaria nossas vidas para melhor e que, quando isso não acontece, a culpa também é exclusivamente da tecnologia.

¹⁴ Alguns autores questionam o uso da palavra “impacto” quando falamos das tecnologias. Isso porque é complexo dissociar a tecnologia da sociedade que a criou, utiliza e dissemina (BENAKOUCHE, 1999).

¹⁵ Ciberespaço é um termo que aparece pela primeira vez no livro *Neuromancer*, de William Gibson, em 1984, como um espaço de interação de dados. Sua origem vem da cibernética, conceito criado por Norbert Wiener, matemático norte-americano, em 1948.

aconteceram na Natureza e na Cultura desde o início dessa nova era (CASTELLS, 2020) partiram desses novos moldes e acordos.

Mas talvez a afirmação que tem valor especial para este trabalho é a de que “a Internet é a sociedade” (CASTELLS, 2005, p. 287). Segundo o autor, isso é verdadeiro pois a Internet expressa os processos, interesses, valores e instituições sociais tal qual a vida sem ela, o que é importante para este trabalho já que, conforme dito na Introdução, aqui parte-se de uma perspectiva em que não há divisões entre o *online* e o *offline*. Em 2022, já não há mais espaço para separações entre o que é vivido na Web ou no quintal de casa: as relações, acontecimentos, vivências, tudo está atravessado pelo *online*. Assim como a violência não deixa de ser real por estar na Internet.

No ciberespaço, os indivíduos montam suas redes com base em seus interesses, valores, afinidades e projetos, e assim criam relações que não têm limites geográficos, a não ser que o participante deseje. Para Castells (2003), nesse formato, por causa da flexibilidade e do poder de comunicação da Internet, a interação social online desempenha crescente papel na organização social como um todo. A Internet se constitui como uma sociedade em rede, que permite o desenvolvimento de uma série de novas formas de relação social que, apesar de não terem sua origem nela, não poderiam se desenvolver sem a Internet (CASTELLS, 2005). É por meio deste raciocínio que ele afirma que a Internet não cria ou muda comportamentos, mas que apenas reflete e potencializa a partir do que são os modos da sociedade.

A visão crítica multidisciplinar auxilia no entendimento dessa definição. É inegável que o machismo, o racismo, a homofobia, a xenofobia, entre outros têm raízes na sociedade, que é capitalista, patriarcal, heteronormativa e preconceituosa. Porém, nas Plataformas Digitais há o elemento estrutural que não apenas replica os modos, mas propicia que esses discursos estejam ali. A própria dinâmica social dessas plataformas encoraja discursos de ódio ao viralizar postagens de ataque, ao deixar de removê-los e ao monetizar conteúdos que se embasam no *hate speech*.

Pode-se dizer que dentre as formas de relação social cunhadas pela Cibercultura estão as Plataformas Digitais. Elas são objeto de estudo de inúmeras pesquisas justamente pela sua relevância na organização da sociedade na Era da Informação. Castells (2020) relembra que a forma de organização social em redes já existiu em outros tempos e espaços, mas que o até então “novo” paradigma da tecnologia da informação fornecia base material para uma expansão em toda a estrutura social. É por isso que aqui aborda-se a relevância dessas plataformas ao moldar – e serem moldadas – pelo cotidiano.

“Rede social” é um termo que antecede o surgimento das mídias digitais. Originário das ciências humanas, significa uma relação entre seres humanos, mas que, no ambiente digital, é pautada por duas características principais: a flexibilidade da estrutura e a dinâmica entre os participantes (MARTINO, 2014). A parte dinâmica se conecta com as formas de interação presentes nas redes, além da arquitetura, da velocidade e dos conteúdos que são característicos de cada plataforma. Já a flexibilidade diz respeito aos vínculos, que tendem a ser fluidos e não exigem ligações exclusivas ou duradouras, devido às mudanças constantes que as plataformas sofrem - e que a Modernidade Líquida (BAUMAN, 2001) presencia.

Castells (2020, p. 553) afirma que “o poder dos fluxos é mais importante que os fluxos do poder”. Já Josgrilberg (2005) coloca em xeque a metáfora visual de rede que conhecemos, distribuída e com fluxos de informação garantidos, já que esse formato ignora os jogos de poder existentes, além de pressupor que os atores estão em igualdade de condições. É por isso que ele afirma: a tecnologia não é neutra, necessariamente está para alguém; e “uma tecnologia incorporada por uma sociedade altera as relações sociais, a percepção do espaço, do tempo, ou seja, modifica as relações do ser humano com a natureza e entre os próprios humanos” (JOSGRILBERG, 2005, p. 281), reforçando o pensamento apresentado por Castells.

Diante do contexto de sociedade em rede, este trabalho faz uma reflexão sobre as Plataformas Digitais. Esse termo que designa os ciberespaços já foi utilizado de diferentes formas, como Sites de Redes Sociais, Redes Sociais Online, Mídias Sociais e Redes Sociais Digitais. Aqui, optou-se pela abordagem de uma perspectiva de Plataformas Digitais (VAN DIJCK *et al.*, 2018) e, a seguir, detalha-se os conceitos que estão por trás dessa escolha.

2.2 PLATAFORMIZAÇÃO DA SOCIEDADE

As Plataformas Digitais nascem no âmbito da Cibercultura e se tornam espaços caros para as relações sociais no contexto da sociedade em rede. Esses ciberespaços levam a denominação de plataformas, a partir da conceituação de Van Dijck *et al.* (2018). Os autores classificam esses espaços (mas não somente¹⁶) como plataformas diante de sua arquitetura digital programável projetada para organizar as interações e da coleta sistemática, do processamento algorítmico, da circulação e da monetização de dados dos participantes (VAN DIJCK *et al.*, 2018).

¹⁶ No livro, Van Dijck *et al.* denominam como plataformas os integrantes da chamada “Big Five”, que engloba as empresas de tecnologia Alphabet-Google, Facebook, Amazon, Apple e Microsoft. O Facebook, que teve seu nome alterado para Meta em 2021, é proprietário do WhatsApp desde 2014.

Com o trabalho de Mintz (2019), é possível um resgate dessa história recente. Segundo ele, as plataformas são específicas da ecologia da Internet, e sua emergência se deu em meados da primeira década dos anos 2000, quando surgiram alguns dos principais serviços que são utilizados até os dias atuais: Facebook (2004), YouTube (2005) e Twitter (2006). Quanto ao Google, embora tenha surgido como buscador em 1998, é nos anos 2000 que ele passa a adotar o modelo de plataforma, com a aquisição do Blogspot (2003), o lançamento do Gmail (2004) e a aquisição do YouTube (2006). Segundo Mintz, o marco temporal se dá, pois, antes a Internet era composta por sites que ofereciam conteúdo próprio, e até mesmo os e-mails eram vinculados a provedores, que também tinham *homepages* com produção própria. Já as plataformas têm seu foco no conteúdo e nas interações entre as pessoas; e seu modelo de negócio se baseia na veiculação de publicidade e na coleta de dados das pessoas (MINTZ, 2019). Nesses ambientes, a comunicação de muitos para muitos efetivamente ocorreu, bem como a produção de conteúdo feita por qualquer pessoa que tivesse uma conta na plataforma e acesso à Internet.

E foi por meio das plataformas que a Internet efetivamente se tornou uma mídia: nos anos 2000, os grandes conglomerados de mídia buscavam investir e guiar os rumos da Internet; já no final dos anos 2010 são as empresas “nativas” da Internet que disputam terreno com os conglomerados e suas práticas culturais (MINTZ, 2019). Um exemplo que o autor dá são as disputas entre Google ou Facebook e empresas jornalísticas, bem como a Netflix e produtoras de cinema e televisão. E afirma:

Neste sentido, argumentamos que as plataformas poderiam ser compreendidas como resultantes do processo de mediação e que o conceito de plataforma oferece uma contribuição fundamental enquanto categoria analítica para o tratamento da internet nos estudos voltados a esse tema (MINTZ, 2019, p. 105-106).

No entanto, Van Dijck *et al.* (2018) reforçam que essas plataformas não são apenas ferramentas tecnológicas que nos permitem realizar um infinito número de atividades no ambiente online (“conversar, compartilhar, comentar, namorar, pesquisar, comprar coisas, ouvir música, assistir a vídeos, chamar um táxi”), mas sim sistemas que moldam a forma como os seres humanos vivem e como se organizam enquanto sociedade. De maneira geral, pode-se dizer que todas as ações na Era da Informação são mediadas pelas plataformas. Sobre isto, por exemplo, é possível observar a mudança estrutural que a pandemia de Covid-19, e por consequência o crescimento exponencial de atividades remotas, causou nas áreas do trabalho, com reuniões mediadas pelo *Teams*, *Zoom*, *Meet* e similares; da educação, com aulas remotas da educação infantil ao ensino superior; e mesmo da saúde, com avanço da telemedicina. O ano de 2020 também ficou marcado como o da explosão das reuniões por videochamadas, um

exemplo de como as plataformas mudam as estruturas e as relações, e marcam uma era de excessos, com o surgimento da chamada “fadiga de Zoom”¹⁷, em que o número de reuniões já intoxica os participantes.

É por isso que Van Dijck *et al.* (2018) também se utilizam do termo “plataformização da sociedade” para se referirem às plataformas online que, na sociedade contemporânea, se confundem com estruturas sociais básicas, como notícias, transporte, saúde e educação. E mais: nunca são neutras, visto que tornam certas coisas visíveis, enquanto escondem outras (VAN DIJCK *et al.*, 2018). À exemplo disso estão as Plataformas Digitais, que funcionam a partir de algoritmos, são simbolicamente pagas com dados fornecidos por seus usuários e disseminam uma mídia a partir da segmentação que esses dados fornecem. Novamente, sem a neutralidade a seu favor.

Em abordagem complementar, Helmond (2015, p. 61) explica que o termo plataforma é utilizado “para se referir à emergência da plataforma como modelo econômico e infraestrutural dominante da web social, bem como às consequências da expansão das plataformas de mídias sociais em outros espaços online”. É a partir de um viés da ciência da informação que se faz essa leitura das plataformas a respeito das suas estruturas, que contemplam o que Helmond (2015, p. 61) chama de “condições prévias de plataformização da web”, que seriam: “a) a separação entre conteúdo e apresentação, b) modularização de conteúdo e funcionalidades, e c) interface com base de dados”. E conclui:

Como modelos de infraestrutura, as plataformas de mídias sociais ofertam um sistema tecnológico no qual outros possam construir, adaptam-se à conexão e alcançam resultados em outros websites, aplicativos, bem como em relação aos dados deles. Ao mesmo tempo, a preparação de dados externos para os seus próprios bancos de dados é fundamental para o modelo econômico das plataformas de mídias sociais (HELMOND, 2015, p. 67).

Em resumo, são códigos, HTML e XML, APIs, desenvolvimento de *apps*, *plug-ins*, mídia programática, algoritmos e muitos outros elementos da *web*. É importante um olhar multidisciplinar sobre as plataformas justamente para fugir de um pensamento ingênuo. Afinal, a lógica das plataformas, que domina todas as relações atuais como demonstrado anteriormente, tem vieses que permeiam a política, a economia, a publicidade e a estrutura social como um todo.

¹⁷ ‘Fadiga do Zoom’ pode perdurar por anos. Veja como lidar.
<https://www.nationalgeographicbrasil.com/ciencia/2021/04/fadiga-do-zoom-pode-perdurar-por-anos-veja-como-licar>

Deste modo, este trabalho está localizado na Cibercultura e nas Plataformas Digitais. A seguir, demonstra-se por que esse lugar é importante para as discussões a respeito do discurso de ódio contra a mulher, de acordo com o conceito de vulnerabilidades digitais.

2.3 AS VULNERABILIDADES DIGITAIS NO CIBERESPAÇO

O discurso de ódio desponta como um fenômeno que se relaciona com o fato de que algumas pessoas estão em posições socialmente vulneráveis e, por consequência, mais suscetíveis a ataques discriminatórios também na Internet. Isso porque o discurso de ódio não existe de forma dissociada de outros fenômenos (como o racismo, o sexismo, a homofobia e a transfobia), pelo contrário, faz parte de um sistema de dominação social, que busca silenciar esses indivíduos (VALENTE, 2020).

Nesse sentido, pensar em que âmbito está a vulnerabilidade das mulheres na Cibercultura se faz necessário. De acordo com Junqueira, Botelho-Francisco e Grieger (2021, p. 165), “diferentes atores sociais experimentam e experienciam a tecnologia e suas narrativas de forma bastante diferentes, num ecossistema complexo e multifacetado”. De certa forma, com o acesso facilitado à Internet na história recente, boa parte da população está lá, mas em níveis muito diferentes. No cenário nacional, por exemplo, existem muitos “brasis”, e a própria pandemia da Covid-19 evidenciou¹⁸ isso. Estaria o nível de vulnerabilidade relacionado à exposição daquele participante ao ciberespaço? No capítulo 2, que traz um Estado da Arte que aborda o discurso de ódio contra a mulher de forma mais aprofundada, percebe-se que além das mulheres serem grande parte das vítimas, as mulheres feministas ou aquelas que se manifestam nas Plataformas Digitais são as mais atacadas (SOTO; SANCHEZ, 2019).

Outro ponto valioso para esta pesquisa diz respeito aos atores nas Plataformas Digitais. Junqueira, Botelho-Francisco e Grieger (2021) classificam a vulnerabilidade digital como um conceito para auxiliar a visualização das múltiplas perspectivas da mediação tecnológica e social que acontecem entre os diferentes atores, sejam eles humanos ou não-humanos. Os humanos são os participantes desses ciberespaços que diariamente entregam dados, perfis de uso e o que mais for exigido pelas plataformas para se relacionarem com elas. Os atores não-humanos, robôs, algoritmos, *affordances* e termos, fazem parte dessa relação e podem,

¹⁸ Um exemplo foi o Exame Nacional do Ensino Médio - Enem 2020, em que parte da população de estudantes seria prejudicada se a prova se mantivesse na data inicial, já que a realidade do ensino remoto não é a mesma para todas as classes sociais.

inclusive, contribuir para que mais vulnerabilidades se perpetuem. Ainda a respeito do conceito, e sem perder o foco do discurso de ódio, segue-se a definição de que:

A vulnerabilidade pode ser entendida, enfim, como uma negatividade; como uma carência, insuficiência ou impotência humana para gerar defesa e proteção dos próprios indivíduos, grupos sociais ou de toda a humanidade frente a fenômenos ou riscos capazes de gerar prejuízos, danos ou até mesmo a perda da vida (JUNQUEIRA; BOTELHO-FRANCISCO; GRIEGER, 2021, p. 167).

Frisa-se essa visão a respeito dos prejuízos que fenômenos como os discursos de ódio podem gerar. Casos de pessoas que tiveram suas vidas expostas nas plataformas, se tornaram alvos de ataques coordenados¹⁹, e nas mãos de pessoas mal-intencionadas ou mesmo mal-informadas, foram “canceladas²⁰” ou se tornaram *memes*²¹, estão cada vez mais comuns. Ainda que não seja o objetivo deste trabalho evidenciar as consequências da exposição ao *hate speech*, é importante ressaltar que nas Plataformas Digitais esses ataques não são isolados. Mais que isso, não se encerram em si, eles geram curtidas, visualizações, comentários e retuítes, e ganham popularidade, muitas vezes, justamente por serem agressivos. A própria moderação das plataformas pode ser dificultada por essa viralização, seja de forma consentida ou não (GILLESPIE, 2018).

No entanto, cada indivíduo que chega àquele espaço – pensando aqui nas Plataformas Digitais – chega com o que Junqueira, Botelho-Francisco e Grieger (2021, p. 174) chamam de “marcadores sociais da diferença”, ou seja, sua classe social, seu gênero, etnia, entre outros. Como é defendido neste trabalho, no caso das mulheres, o marcador social de gênero torna aquela participante vulnerável simplesmente por ser mulher. Conforme Segato (2021, p. 88), “o que estamos testemunhando hoje é um desenvolvimento assustador de novos métodos de ataque contra corpos femininos e feminizados”. Automaticamente, seu gênero a torna alvo desses discursos, não à toa são as principais vítimas.

O capítulo a seguir fala mais diretamente sobre os discursos de ódio direcionados às mulheres a partir dos conceitos de Arendt (2020), Butler (2021) e Segato (2021).

¹⁹ Após morte do filho, cantora Walkyria faz alerta: 'Vigiem. A internet está doente'. Disponível em <<https://g1.globo.com/rn/rio-grande-do-norte/noticia/2021/08/03/apos-morte-do-filho-cantora-walkyria-faz-alerta-vigiem-a-internet-esta-doente-video.ghtml>>. Acesso em 8 set. 2021.

²⁰ Cancelamento virtual é um termo que se tornou popular na era dos influenciadores. Com a ultraexposição da vida privada dessas pessoas, ao exibirem comportamentos tidos como inadequados pelo público, há um efeito de boicote. No entanto, as discussões a respeito do cancelamento evidenciam que frequentemente os “cancelados” só precisam de um tempo fora da mídia para seus erros serem perdoados ou esquecidos pelo grande público.

²¹ 'Já acabou, Jéssica?': jovem abandonou estudo e caiu em depressão após virar meme. Disponível em <<https://www.bbc.com/portuguese/brasil-58351743>>. Acesso em 8 set. 2021.

3 DISCURSO DE ÓDIO CONTRA A MULHER: SOBRE PODER E SUBORDINAÇÃO

A prática da violência, como toda ação, muda o mundo, mas a mudança mais provável é para um mundo mais violento.

Hannah Arendt

Falar de discurso de ódio como um fenômeno social, antes de ser um fenômeno da Cibercultura, é também uma escolha epistemológica. Aqui, parte-se de algumas discussões a respeito da violência, por considerar que o discurso é, em si mesmo, a própria violência. Isso é importante porque, conforme Butler (2021), a linguagem opressiva não é um substituto da experiência da violência, mas sim uma forma de colocar em ação sua própria forma de violência.

Arendt (2020) afirma que, ao pensar a história e a política, não se deve ignorar o papel que a violência sempre desempenhou nos negócios humanos. Toda a construção social, em especial nosso campo de pesquisa – a Cibercultura –, está encharcada em tal conceituação. Certamente, a Cibercultura é, na Era da Informação, um espaço de negócios humanos, e seria imprudente ignorar a presença da violência nessa conjuntura.

Além disso, outro conceito é que, para Arendt, tudo depende do poder que está por trás da violência. O poder se torna um elemento relevante na discussão, já que a violência seria “a mais flagrante manifestação de poder”, sendo ele um instrumento de domínio (ARENDR, 2020, p. 51-52). Além disso, a combinação entre poder e violência seria a mais frequente, ainda que sua forma pura/extrema seja menos comum (ARENDR, 2020). Poder que, de acordo com Segato (2021), advém do capitalismo e do mundo pós-colonial, em que as mulheres e pessoas não brancas são as principais vítimas.

Arendt (2020) também sinaliza que o poder não é propriedade de um indivíduo, mas sim de um grupo, e sua existência está diretamente relacionada à união daquele grupo. Para ela, a violência aparece onde o poder está em risco, ou seja, naquele lugar/tempo em que o poder de um certo grupo está ameaçado. Pode-se pensar de forma otimista no fato de as mulheres estarem ocupando espaços antes negados a elas como uma ameaça ao poder patriarcal; da mesma forma, o fato de pessoas LGBTQIA+ deixarem de se esconder e estarem cada vez mais na política, cultura, sociedade, também bate de frente com um modelo heteronormativo que aprisionava esses indivíduos em armários ideológicos; por fim, a repulsa a comportamentos racistas antes absorvidos pela sociedade pode ser uma ameaça ao poder de uma sociedade

branca e racista. Apesar disso, a autora acredita que, se a violência é “deixada a seu próprio curso, conduz à desaparecimento do poder” (ARENDR, 2020, p. 73).

Quando acontece no ciberespaço, a violência ganha força a partir do poder que um determinado grupo possui (machistas, racistas, homofóbicos), ao mesmo tempo que perde relevância ao não receber atenção: com pouco engajamento, na espiral do silêncio²², o ataque se esvai. Ainda que tal situação não seja linear, e que receba influência de outros participantes, incluindo os não-humanos, o pensamento de Arendt faz refletir sobre as origens dessa forma de violência.

Com esse elemento em mente, ainda em Butler (2021, p. 39), pode-se considerar que o discurso de ódio não apenas reflete uma relação de dominação social, mas a coloca em ação, e por isso, “o que o discurso de ódio faz, então, é constituir o sujeito em uma posição subordinada”. Esse é um conceito importante ao abordar a violência de gênero, visto que “as relações de gênero são historicamente modificadas pela intrusão colonial, bem como pela matriz da colonialidade cristalizada e permanentemente reproduzida pelo Estado” (SEGATO, 2021, p. 86). Ou seja, o poder e a subordinação se fazem presentes em relações que têm raízes históricas, como é o machismo e o patriarcado, e que se originam no capitalismo. Além disso:

Evidentemente, os nomes injuriosos têm uma história, que é invocada e reforçada no momento do enunciado, mas que não é contada de maneira explícita. Não se trata simplesmente de uma história dos seus usos, dos seus contextos e objetivos; é um modo como tais histórias são introduzidas e interrompidas no e pelo nome. O nome tem, portanto, uma historicidade, que pode ser entendida como a história que se tornou interna ao nome, que veio a constituir o significado contemporâneo do nome: a sedimentação de seus usos conforme eles se tornam parte do próprio nome, uma sedimentação, uma repetição que se fixa, que dá ao nome a sua força (BUTLER, 2021, p. 67).

Butler também contribui no diálogo com o conceito de subordinação que há por trás do discurso de ódio. Nos dois trechos destacados, a autora reflete a partir do racismo. Primeiramente, ela afirma que nenhuma injúria funcionaria performativamente se não fosse a história e a força acumuladas por trás daquilo. Sua visão é que sim, os termos injuriosos ferem, e ao enunciar um discurso de ódio racial, por exemplo, aquele indivíduo entra em “em comunhão linguística com um histórico de falantes” (BUTLER, 2021, p. 90). Mais adiante, a autora traz para o debate as estruturas institucionais complexas que estão por trás desses discursos. Na cena do racismo, o poder investido é para estabelecer e manter a subordinação do grupo ao qual se dirige – o que também acontece com o machismo (BUTLER, 2021).

²² Modelo de opinião pública proposto por Noelle-Neumann (1977) em que os indivíduos omitem sua opinião quando conflitantes com a opinião dominante, devido ao medo do isolamento, da crítica, ou da zombaria. No caso do discurso de ódio, o silêncio opera como um mecanismo de defesa.

Com base nas reflexões propostas a respeito da violência, de Arendt, e do discurso de ódio, de Butler, a seguir delimita-se o conceito de discurso de ódio adotado neste trabalho.

3.1 DELIMITANDO CONCEITOS: DISCURSO DE ÓDIO *VERSUS* LIBERDADE DE EXPRESSÃO

O discurso de ódio é uma forma de violência que tem raízes nas relações de poder e que visa à subordinação, mas que ainda é uma temática que carece de definições consolidadas, tanto do ponto de vista legal, quanto das políticas das plataformas. No entanto, é preciso partir de uma definição para direcionar esta pesquisa. Aqui, foi escolhida a definição que classifica o discurso de ódio como aquele discurso que, em palavras escritas, imagens ou símbolos, apresenta como característica principal a estigmatização de um indivíduo ou grupo identificável de indivíduos – estigmatização essa que é direcionada ao insulto, à perseguição ou à privação de direitos (BRAGA, 2018). Ou seja, discurso de ódio é aquele que fere a dignidade humana, que desumaniza, incita violência e discriminação ou tenta restringir liberdades a determinados grupos, na maioria das vezes, minorias históricas – grupos de pessoas que, ainda que percentualmente sejam a maioria da população, como acontece no Brasil com negros e mulheres, são historicamente marginalizados (CARMO, 2016).

Corroborando com esse ideal, em uma análise bibliométrica, Tontodimamma *et al.* (2021) levantaram 30 anos de pesquisa a respeito do discurso de ódio na base *Scopus*. No estudo ficou evidente a dificuldade em chegar a uma definição única do que é discurso de ódio, que muitas vezes está descrito de forma vaga e subjetiva. Entretanto, alguns conceitos se repetem nas tentativas acadêmicas e jurídicas. Os mais comuns para qualificar um discurso de ódio se referem a:

segmentação de um grupo, ou um indivíduo como membro de um grupo; a presença de um conteúdo que expressa ódio, causa dano, incita más ações além da própria fala, e não tem propósito redentor; a intenção de causar dano ou má atividade; a natureza pública do discurso; finalmente, um contexto que torna possível uma resposta violenta (TONTODIMAMMA *et al.*, 2021, p. 158).

Em suas discussões a respeito da conceituação de discurso de ódio, Brown (2017) também traz que esse termo tem sido mais utilizado por aqueles que querem destacar e problematizar discursos que consideram racistas, xenofóbicos, homofóbicos, islamofóbicos,

misóginos, capacitistas²³, que violam ideais de respeito, solidariedade, tolerância e assim por diante (BROWN, 2017).

Adentrando o ciberespaço, Tontodimamma *et al.* (2021) afirmam que a criação e a disseminação de discurso odioso estão agora impregnadas nas plataformas online. A mudança de uma época em que os indivíduos comunicavam suas ideias, na maioria das vezes de forma oral e para um pequeno número de pessoas, para uma era em que há uma imensa variedade de canais gratuitos de difusão para se comunicar com muitos (TONTODIMAMMA *et al.*, 2021) influenciou esses comportamentos. Isso porque as Plataformas Digitais se tornaram um terreno fértil para discussões acaloradas que frequentemente resultam no uso de linguagem insultuosa e ofensiva (TONTODIMAMMA *et al.*, 2021). Para os autores, como resultado, os países estão reconhecendo o discurso de ódio como um problema sério, fazendo-os buscar alternativas destinadas a qualificar a situação e desenvolver contramedidas eficazes. No entanto, ao longo deste trabalho, observa-se que essas medidas, tanto governamentais quanto do poder privado, ainda estão distantes de serem efetivas.

Nas discussões teóricas e principalmente com o público em geral, um elemento que frequentemente aparece em defesa ao discurso de ódio é a liberdade de expressão. Neste sentido, também em Tontodimamma *et al.* (2021) há uma crítica ao conceito de neutralidade. A liberdade de expressão é tão importante quanto é a proteção de minorias vulneráveis; ainda que seja legítimo que as pessoas possam desfrutar de liberdade absoluta para defender e debater ideias, não têm o direito de abusar dessa liberdade para atacar os direitos dos outros. No Brasil, o Marco Civil da Internet²⁴, por exemplo, diz que a garantia da liberdade de expressão não dá base para o livre discurso de ódio.

É por isso que é preciso dizer que a liberdade de expressão não é absoluta. Ela pode ser visualizada como uma das mais importantes liberdades humanas, mas tem como pressuposto a sociabilidade. Segundo Voos (2020), sua importância está na construção do pensamento individual e coletivo por meio da dialética, além de ser imprescindível para a identidade do sujeito. Porém, há limites no próprio texto constitucional ao assegurar ao mesmo tempo outros direitos fundamentais, como os direitos da personalidade e a dignidade da pessoa humana (VOOS, 2020). Seguindo essa linha de raciocínio, para Valente (2020), pensar a liberdade de expressão no ambiente digital e na era das plataformas passa por pelo menos três níveis:

²³ Capacitismo é a discriminação e o preconceito social contra pessoas com alguma deficiência.

²⁴ Lei 12.965. Em vigor desde 2014, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.

1) a garantia da expressão contra a censura do Estado, visto que conhecimento e informação são instrumentos para cidadãos controlarem seus governos. Isso não quer dizer que se deve negar o papel dele, especialmente em casos em que o discurso tem um efeito silenciador - como é com o discurso de ódio.

2) as plataformas em si, que são de propriedade de grandes corporações e se colocam como intermediárias entre a informação e os cidadãos. Essa é uma relação que não é desinteressada, visto que além de desempenharem um papel público, essas empresas são, com frequência, as que têm maior valor de mercado do planeta – a exemplo das *Big Five* (Google, Alphabet, Amazon, Meta, Apple e Microsoft). Outro termo utilizado para denominar essas empresas é “infotelecomunicação”. Segundo Moraes (2000), esses impérios midiáticos têm como vantagem a comercialização de diversos produtos e serviços com tecnologias avançadas sem sofrer com limites geográficos. E com isso:

Os conglomerados reconfiguram-se como arquipélagos transcontinentais, cujos parâmetros são a produtividade, a competitividade, a lucratividade e a racionalidade gerencial. Para tanto, conferem escala a seus produtos, por intermédio de alianças e parcerias entre si e com grupos regionais; absorvem firmas menores ou concorrentes, diversificam investimentos em áreas conexas. O cenário não poderia ser outro: uma aglomeração de patrimônios e ativos sem precedentes (MORAES, 2000).

3) e os cidadãos, que são *prosumers*²⁵. Para Valente (2020), com a possibilidade de produção e disseminação barata de informação, é natural que seja muito mais difícil distinguir entre conteúdo profissional, conteúdo checado²⁶, opiniões e distorções.

Para a autora, apesar das brechas no conceito, “é relativamente assentado que o discurso de ódio é uma conduta, e não uma mera opinião – por isso faz sentido regulá-lo, ainda que a extensão das regulações seja objeto de importantes dissensos” (VALENTE, 2020, p. 84). Tal delimitação de conceitos direciona esta pesquisa para um espaço em que esses discursos não deveriam ser aceitos.

3.2 VIOLÊNCIA DE GÊNERO E SUAS RAÍZES

A violência contra a mulher tem vários endereçamentos e atinge, em geral, o que Segato (2021) destaca como “corpos feminizados”. Neste sentido, este trabalho faz uma opção

²⁵ *Prosumer* é um termo cunhado por Alvin Toffler. Trata-se da junção das palavras *producer* (produtor) e *consumer* (consumidor).

²⁶ *Fact-checking* ou checagem vem do método jornalístico para certificar se a informação apurada foi obtida por meio de fontes confiáveis. Algumas agências brasileiras passaram a fazer checagem de conteúdos que viralizam em busca de combater a desinformação, como Lupa, Aos Fatos, Fato ou Fake, entre outras.

pela expressão gênero para tratar do tema, uma vez que as discussões apresentadas sobre discurso de ódio contra a mulher incluem mulheres cis e transgêneros. Além disso, há que considerar interseccionalidades, seja de raça, cor, idade ou origem. Como se poderá notar ao longo do texto, além de necessárias para compreender o contexto, essas intersecções aparecem nos dados coletados durante a imersão netnográfica.

Dito isso, cabe recuperar alguns dados sobre violência contra a mulher no Brasil. Números que não dizem respeito somente à violência digital, mas justificam a importância de trabalhos voltados para o tema e corroboram o que vem sendo defendido a partir das teorias costuradas neste trabalho.

Segundo números do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, em 2021, uma em cada quatro mulheres (24,4%) acima de 16 anos afirma ter sofrido algum tipo de violência ou agressão, ou seja, cerca de 17 milhões de mulheres no Brasil sofreram violência física, psicológica ou sexual em 2021. O principal local onde a violência acontece é dentro da própria casa e, na maioria das vezes, os agressores são pessoas conhecidas da vítima. Isso dificulta o enfrentamento, a proteção da vítima, a punição do agressor e medidas de prevenção (FÓRUM, 2021), e mais:

Dito isso, como mostram os números do Fórum Brasileiro de Segurança Pública, em 2021, uma em cada quatro mulheres (24,4%) acima de 16 anos afirma ter sofrido algum tipo de violência ou agressão, ou seja, cerca de 17 milhões de mulheres no Brasil sofreram violência física, psicológica ou sexual em 2021. O principal local onde a violência acontece é dentro da própria casa e, na maioria das vezes, os agressores são pessoas conhecidas da vítima. Isso dificulta o enfrentamento, a proteção da vítima, a punição do agressor e medidas de prevenção (FÓRUM, 2021), e mais:

- O tipo de violência mais frequentemente relatado foi a ofensa verbal, como insultos e xingamentos. Cerca de 13 milhões de brasileiras (18,6%) experimentaram este tipo de violência.
- 5,9 milhões de mulheres (8,5%) relataram ter sofrido ameaças de violência física como tapas, empurrões ou chutes.
- Cerca de 3,7 milhões de brasileiras (5,4%) sofreram ofensas sexuais ou tentativas forçadas de manter relações sexuais.
- 2,1 milhões de mulheres (3,1%) sofreram ameaças com faca (arma branca) ou arma de fogo.
- 1,6 milhão de mulheres foram espancadas ou sofreram tentativa de estrangulamento (2,4%) (FÓRUM, 2021, p. 11).

Essas violências também resultam na morte de mulheres. Em 2021, uma mulher foi vítima de feminicídio a cada sete horas. Entre março de 2020, mês que marca o início da pandemia de Covid-19 no Brasil, e dezembro de 2021, último mês com dados disponíveis,

foram 2.451 feminicídios e 100.398 casos de estupros de vítimas do gênero feminino (FÓRUM, 2021).

Trazer dados recentes sobre violência, que dialoguem com as teorias, é necessário para ter real dimensão do problema, porém, sabe-se que há restrições quanto à atualização, bem como quanto à totalidade desses números. Por se tratar de uma violência que humilha e constrange, e mesmo diante do cenário de como é feito o registro da denúncia, números como estupros, assédio sexual, importunação sexual e violência doméstica podem ser ainda maiores do que os dados mostram.

Mas, de maneira geral, o que esses números dizem sobre as raízes da violência no Brasil é que até hoje há reflexos da colonização. Para Zanello (2018), na América Latina, e em especial no Brasil, três marcos importantes do processo histórico se destacam: o processo de colonização por Portugal, a influência da Igreja Católica e a escravização da população negra por mais de 400 anos. Segato (2021, p. 86) completa esse pensamento ao afirmar que “as relações de gênero são historicamente modificadas pela intrusão colonial, bem como pela matriz da colonialidade cristalizada e permanentemente reproduzida pelo Estado”. E completa:

A razão pela qual o feminicídio frequentemente fica impune, como argumentei, é a privatização do espaço doméstico agora transformado em um espaço residual fora da esfera do interesse público. Com o surgimento da grade de uma episteme universal moderna e suas instituições (Estado, política, direitos e ciência), a cena doméstica e as mulheres que habitam tornam-se sobras marginais fora das questões de interesse geral e importância universal (SEGATO, 2021, p. 107).

Num contexto de vulnerabilidades sociais, em relação ao perfil racial, as mulheres negras experimentam níveis mais elevados de violência, sendo que 28,3% das vítimas são pretas e 24,6% são pardas, diante de 23,5% de mulheres brancas. Além disso,

Raça e sexo são categorias que justificam discriminações e subalternidades, construídas historicamente e que produzem desigualdades, utilizadas como justificativas para as assimetrias sociais, que explicitam que mulheres negras estão em situação de maior vulnerabilidade em todos os âmbitos sociais (CARNEIRO, 2017, p. 19).

Essa violência aparece também quando a masculinidade construída dentro desse modelo colonial é exacerbada, a exemplo dos dados encontrados neste trabalho e apresentados na Parte II. Isso se dá, pois

As dimensões de uma construção da masculinidade ao longo da história das espécies, que chamo de pré-história patriarcal da humanidade, também são reconhecíveis no mundo pré-intrusão. Essa masculinidade é construída por meio de iniciação. Um sujeito é obrigado a adquirir o status da masculinidade enfrentando provações e até a morte, assim como na alegoria e hegeliana senhor-escravo. Esse sujeito masculino deve orientar-se constantemente para masculinidade, pois está sempre sob o olhar

avaliador de seus pares. Ele deve confirmar e reconfirmar sua resistência e agressividade, bem como sua capacidade de dominar as mulheres e extrair delas o que eu chamo de tributo feminino, a fim de demonstrar que possui toda a variedade de poderes - físico, marcial, sexual, político, intelectual, econômico e moral – que lhe permitiria o reconhecimento como um sujeito masculino (SEGATO, 2021, p. 101).

A respeito da iniciação, Zanello (2018) traz para o debate a metáfora criada por Welzer-lang (2001) chamada de “casa dos homens”, em que há vários cômodos e andares a se acender para se tornar “homem”, e que para isso é necessária a constante execução de provas de masculinidade que nunca são definitivas. A necessidade de performar o masculino é constante e aparece em violências contra si mesmo, quando recorre ao embrutecimento emocional e físico; ao outro, diante das competições; e contra as mulheres em geral, de infinitas formas, como é com o discurso de ódio.

A escolha de transformar os homens em interlocutores privilegiados foi intencional, e a colonização significou uma perda radical de poder político para as mulheres, já que os colonizadores negociavam com certas estruturas masculinas e criavam aliados. Segato (2021) indica que os colonizadores promoveram um distanciamento e uma sujeição das mulheres, o que denomina como domesticação:

A ruptura dos laços entre as mulheres e suas alianças políticas teve resultados fatais. As mulheres tornaram-se progressivamente mais vulneráveis à violência masculina, intensificada pelo estresse da pressão colonial. O confinamento compulsório do espaço doméstico e das mulheres que nele habitam tem consequências terríveis em termos da violência a que são submetidas (SEGATO, 2021, p. 107).

Há elementos acima citados por Segato que compõem a violência de gênero e que reverberam nas Plataformas Digitais. As questões que envolvem o discurso de ódio, como as relações de poder e a subordinação, e o quanto esse público se encaixa no conceito das vulnerabilidades digitais, ainda que não exclusivamente, já foram abordadas aqui. Não à toa, na categoria *Violência ou discriminação contra mulheres*, mais de 62 mil denúncias foram registradas no SaferNet (2022) desde 2006. E de 2006 a 2021, foram mais de 2,5 milhões de denúncias relacionadas a crimes de ódio, sendo que 23% são sobre racismo e 68% das vítimas são mulheres (SAFERNET, 2022), o que demonstra ainda mais essa interseccionalidade de gênero e raça:

(...) o lugar das mulheres, muito em especial o das mulheres das raças inferiores, ficou estereotipado junto com o resto dos corpos, e quanto mais inferiores fossem suas raças, mais perto da natureza ou diretamente, como no caso das escravas negras, dentro da natureza. É provável, ainda que a questão fique por indagar, que a ideia de gênero se tem elaborado depois do novo e radical dualismo como parte da perspectiva cognitiva eurocentrista (SEGATO, 2021, p. 68).

Fazendo outro recorte, observa-se que a predileção por atacar o feminino (ou feminizado, termo utilizado por Segato) se repete na política. No primeiro turno das eleições de 2020, por exemplo, as candidaturas femininas receberam, em média, 40 xingamentos por dia no Twitter, com termos ofensivos relacionados aos atributos físicos, assédio moral, sexual e intelectual, descrédito, gordofobia, transfobia e racismo (REVISTA AZMINA; INTERNETLAB, 2020).

Em resumo, “a ágora moderna tem um sujeito nativo que pode mover-se pelo ambiente à vontade, porque é seu habitante natural” (SEGATO, 2021, p. 109), sujeito que criou as regras à sua imagem e semelhança. De acordo com Segato (2021), ele é homem, é branco, é alfabetizado, é proprietário e chefe de família. A masculinidade e a heteronormatividade coloniais, como eixos centrais também do discurso de ódio, se confirmam ao longo de outros trabalhos que são referência e também na análise feita em campo. A seguir, aborda-se o discurso de ódio e a misoginia presentes nas Plataformas Digitais a partir de um Estado da Arte feito com publicações sobre o tema.

3.3 UM ESTADO DA ARTE: DISCURSO DE ÓDIO E MISOGINIA

Há um grau de tolerância para as calúnias de gênero a ponto de muitos nunca as considerar exemplos de discurso de ódio.
Louise Richardson-Self

Entende-se que as mulheres são os alvos principais do discurso de ódio justamente pela historicidade embutida nessa forma de violência. E dentre as postagens e comentários com discurso de ódio, está a misoginia, que é caracterizada pelo ódio ou aversão às mulheres. Mas mais do que isso, é importante frisar que misoginia é sobre poder, é sobre correção, e é empregada para forçar as mulheres a se comportarem em conformidade com as normas patriarcais, sob ameaça ou punição direta quando não o fazem (RICHARDSON-SELF, 2021).

A partir dessa discussão, buscou-se visualizar o andamento dos estudos que tratam o discurso de ódio em dois recortes possíveis: o de gênero, voltado para o discurso de ódio que ataca as mulheres; e o de plataforma, direcionado para o WhatsApp, objeto deste trabalho. Tal iniciativa resultou em um Estado da Arte, conforme etapas descritas na Introdução, que ajuda no diálogo de trabalhos e gera pistas para esta pesquisa.

3.3.1 A misoginia revelada

Segundo Valente e Neris (2019), a violência contra a mulher na Internet é uma questão diretamente ligada à frustração de expectativas de papéis de gênero. Em sua pesquisa sobre *revenge porn*²⁷, as autoras trazem a importância de não dissociar essas violências entre online e offline, ou ainda em real e virtual. Além disso, reforçam que:

(...) uma série de consequências passa a se desencadear quando se estabiliza a ideia de que é possível pensar violência para atos on-line, e que, da ação aos efeitos, eles jamais se esgotam em um suposto espaço virtual. Notadamente, no âmbito das lutas institucionais pelos direitos das mulheres: a mera compreensão de um ato como a disseminação não consentida de imagens íntimas enquanto violência mobiliza uma série de consequências, como a aplicação da Lei Maria da Penha (VALENTE; NERIS, 2019, p. 41).

Em abordagem complementar, Soto e Sanchez (2019) também refletem que é imperativo parar de separar a violência online da violência offline, bem como não banalizar sua existência. As autoras trazem um mapeamento que mostra que as mulheres jovens, entre 18 e 35 anos, são o grupo mais exposto à violência baseada na tecnologia, que inclui o assédio (individual ou em grupo), extorsão, ameaças, roubo de identidade, *doxing*²⁸, alteração e publicação de fotos e vídeos sem consentimento (SOTO; SANCHEZ, 2019). Na pesquisa, 163 feministas chilenas foram entrevistadas e 71,2% declararam expressamente terem sido vítimas de violência cibernética. Quando questionadas se acham que as mulheres estão mais expostas a essa violência, 97,5% responderam que sim e que recebem “zombarias agressivas, humilhações e agressões; a violência costuma ser escondida em ‘piadas’, como mandar as mulheres ‘para a cozinha, onde elas pertencem’” (SOTO; SANCHEZ, 2019, p. 8).

A dinâmica revelada por este mapeamento corrobora a ideia de que a violência contra mulher é, de fato, um exercício de poder, assim como no pensamento de Arendt (2020), apresentado no início do trabalho; um poder, como lembra a autora, que visa manter um *status quo*. Na visão de Butler (2021), por sua vez, se trata de um discurso de ódio que implica em subordinação de um indivíduo ou grupo de indivíduos, papel que historicamente as mulheres ocuparam.

Alguns relatos coletados pelas pesquisadoras também mostram que além dos ataques ao grupo (às mulheres ou às feministas), é comum o direcionamento do ódio para indivíduos específicos. Um testemunho anônimo relata que, após apoiar publicamente uma mulher trans, uma das respondentes foi adicionada por um grupo de homens a uma lista de mensagens diretas, em que compartilharam fotos explícitas de estupro com ameaças de fazer o mesmo com ela

²⁷ *Revenge porn*, pornografia de vingança ou pornografia de revanche são a definição para o ato de alguém disseminar imagens íntimas de uma ex-parceira na internet (VALENTE; NERIS, 2019).

²⁸ *Doxing* ou *doxxing* é a prática de obter dados privados de uma pessoa e torná-los públicos na web.

(SOTO; SANCHEZ, 2019). Segundo as autoras, esse é “um problema interseccional e de gênero, constantemente ignorado e banalizado, até mesmo pelas próprias vítimas, uma vez que se pressupõe que o que está na Internet *não é real*” (SOTO; SANCHEZ, 2019, p. 9).

Contudo, isso demonstra que o ciberespaço está consolidado como um território em que os comportamentos típicos de uma sociedade patriarcal continuam a ser replicados. Desta forma, as autoras concluem:

Portanto, é importante destacar que a violência de gênero baseada na tecnologia é um continuum da violência historicamente sofrida por mulheres. Tanto na esfera online quanto offline eles estão vinculados e não devem ser vistos separadamente. Como explica a jornalista e pesquisadora Paz Peña (2018), um dos principais erros é banalizar a violência que ocorre nos espaços digitais ou plataformas tecnológicas, porque se acredita que aí começa e termina e que é algo efêmero. Isso só permite impunidade e amplificação do problema (SOTO; SANCHEZ, 2019, p. 5).

As pesquisadoras sinalizam que aqueles que cometem esses ataques se sentem à vontade, pois se escondem atrás do anonimato das telas, do pertencimento a um rebanho²⁹, bem como da distância física para manifestar suas verdadeiras intenções, que não fariam publicamente (SOTO; SANCHEZ, 2019). Segundo Brown, algumas características promovem o discurso de ódio no ambiente online. Seriam elas: a anonimidade, a invisibilidade, a criação de comunidades por afinidades (inclusive de ódio) sem barreiras geográficas, baixo custo de tempo e dinheiro para veiculação desse tipo de discurso e a instantaneidade que os meios digitais possibilitam (BROWN, 2018). Esses fatores, quando combinados, potencializam a discriminação, pois oferecem aos participantes novas possibilidades para comunidades movidas pelo ódio.

Entretanto, foca-se aqui em uma das características apresentadas: a anonimidade dos interagentes. Ao abordar Plataformas Digitais, os níveis de anonimato são diferentes. Em fóruns da *deep web*³⁰, por exemplo, obviamente essa possibilidade é maior; no Twitter ou no Facebook é comum a criação de perfis *fakes*, justamente para se esconder nessa máscara. Brown (2018) diz que o anonimato ajudaria na remoção de barreiras de responsabilização pelos atos de ódio no contexto online e na diminuição da possibilidade de reação ou confronto físico entre agressor e vítima.

Contudo, no caso do WhatsApp os contratos sociais são diferentes. E, ainda que haja pessoas interessadas em se esconder em perfis falsos para realizar ataques coordenados, em

²⁹ Freud utiliza o termo “paróquia”, pessoas que no fundo já pensam tudo aquilo individualmente, mas que quando se juntam são levados a suspender a censura (DUNKER *et al.*, 2017).

³⁰ Área da Internet que tem como característica o anonimato, não aparece em mecanismos de busca e tem pouca regulamentação, o que favorece o uso para conteúdo ilegal.

geral, a presença do discurso de ódio contra a mulher se faz entre conhecidos, pessoas que têm nossos números de telefone. Esse lugar comum de que a disseminação do ódio na Plataformas Digitais acontece devido ao anonimato se torna um argumento frágil, já que foi observado que esses participantes não se escondem atrás de perfis falsos ou páginas anônimas – pelo contrário, fazem suas afirmações utilizando o próprio nome e telefone, no caso do WhatsApp (VALENTE, 2020).

Voltando ao trabalho de Soto e Sanchez (2019), o objetivo dos ataques odiosos é instaurar medo, angústia e terror, e muitas vezes esses posicionamentos andam de mãos dadas com discursos racistas e classistas de grupos de extrema direita. O exemplo dado é a respeito do Movimento Social Patriota chileno, que foi acusado dos ataques às mulheres na marcha do aborto que agrediu mulheres, atirou vísceras e sangue nas manifestantes e esfaqueou três delas. Esses grupos têm, além dos ataques às feministas, discursos de ódio direcionados às migrantes haitianas e ao povo mapuche³¹ (SOTO; SANCHEZ, 2019). Entender o motivo desses ataques serem direcionados principalmente às mulheres e às feministas é parte importante do estudo:

A mulher que sai da esfera privada e levanta a voz é vista como um perigo, pois rompe com o pré-estabelecido e, portanto, deve ser agredida, humilhada, assediada e ameaçada. Suas histórias, reclamações e saberes são negados, pois há uma visão inferior em relação às mulheres. Dos depoimentos analisados neste trabalho, pode-se deduzir que os ataques são altamente personalistas: eles são direcionados à aparência, família, trabalho, dados pessoais. As ameaças são geralmente orientadas para sua integridade física, sexual e psicológica (SOTO; SANCHEZ, 2019, p. 10).

O trabalho de Richardson-Self (2018) explica que no caso do discurso de ódio contra a mulher, diferentemente de outros, não se deseja exterminar todas as mulheres, mas alguns subgrupos - especialmente aquelas que soltam sua voz. E com isso, os alvos naturais da misoginia serão as feministas, porque é esta categoria de mulheres que mais se opõe às normas patriarcais (RICHARDSON-SELF, 2018). A autora também argumenta que todos os discursos misóginos são discursos de ódio. Isso porque a misoginia é caracterizada por um “componente de hostilidade”, que direciona de forma implícita e explícita contra as mulheres, em geral ou especificamente a um grupo, quando são percebidas subvertendo as normas patriarcais. O objetivo é silenciá-las, classificá-las como “boas” ou “más”, além de coagi-las a um comportamento específico. Richardson-Self (2018) também reflete sobre como as mulheres são direcionadas para não habitar o ciberespaço da forma que quiserem:

A criação e manutenção de ciberespaços hostis, por sua vez, restringe a maneira como as mulheres são capazes de habitar e atuar nesses espaços. Isso é importante porque, como Jessica Megarry resume, 'igualdade online não depende apenas da capacidade

³¹ Mapuches originários da região centro-sul do Chile e do sudoeste da Argentina.

de ocupar um espaço', uma capacidade que é diminuída quando um ambiente hostil foi criado, 'mas ser capaz de influenciá-lo e falar sem medo de ameaças ou assédio'. O discurso de ódio contra as mulheres online é um discriminatório ato de subjugação; tal tratamento constitui uma injustiça que deve ser corrigida (RICHARDSON-SELF, 2021, p. 4).

Esta visão também é compartilhada por Peres-Neto e Pereira (2019), que entendem que os discursos ideológicos dominantes nas Plataformas Digitais em relação às questões de gênero servem para manter relações de poder assimétricas estabelecidas por uma sociedade conservadora, machista e patriarcal. E reforçam: “ao falarmos do discurso de ódio de gênero, estamos falando de um discurso ideológico, dado que ele mobiliza sentidos para a manutenção do poder e de suas relações desiguais” (PERES-NETO; PEREIRA, 2019, p. 11).

A pesquisa de Peres-Neto e Pereira (2019) foi realizada em quatro plataformas (Facebook, Youtube, Twitter e Instagram), com análise quantitativa a partir da Hermenêutica. Os discursos de ódio presentes na amostra representaram 23% dos comentários e são, de acordo com os autores, extremamente antiéticos, pois concretizam ideologias que “mobilizam sentidos para a dominação na qual mulheres e sujeitos que não se reconhecem na binaridade de sexo e gênero deveriam ser dominados por homens, brancos, heterossexuais e cisgêneros” (PERES-NETO; PEREIRA, 2019, p. 21). Dentro da amostra foram identificados quatro tipos de discurso de ódio de gênero (machista, negacionista, homo/transfóbico e religioso). O trabalho também concluiu que, nas Plataformas Digitais, “a mídiatização dos discursos de ódio de gênero é percebida como simples opinião, desprovida de caráter ético e travestida de liberdade de expressão” (PERES-NETO; PEREIRA, 2019, p. 1). A pesquisa conclui que os sentidos operam para sustentar as relações de dominação de gênero por meio de discursos discriminatórios que estão naturalizados na sociedade. Discursos a respeito do comportamento das mulheres, que justificam o preconceito através de fatores biológicos ou que militam contra a discussão de gênero em razão de questões religiosas (PERES-NETO; PEREIRA, 2019).

Outra abordagem, tratada por Zanello (2020), que estudou mensagens trocadas em grupos de WhatsApp exclusivos de homens, é um tipo de manifestação de misoginia que é muito comum em nosso país: a objetificação sexual das mulheres. Na pesquisa qualitativa por meio de Análise de Conteúdo, a autora utilizou-se de 634 *posts* coletados voluntariamente por seis homens diferentes que participam de grupos fechados e masculinos no WhatsApp. Os *prints* que compõem a coleta foram feitos num período de um a quatro meses, dependendo do “informante”, e os grupos eram compostos por homens com características sociodemográficas distintas, com idades entre 20 e 67 anos, classe média e média alta, brancos e negros, e de diversas regiões do Brasil. Depois de levantadas, as postagens foram avaliadas de acordo com

sua frequência e repetição. Foram definidas seis categorias de discursos: 1) objetificação sexual das mulheres; 2) ser homem é não ser gay; 3) homem é guiado pelo sexo; 4) relação semântica entre mulher e comida; 5) mulher gosta de dinheiro; 6) riso e cumplicidade face a violências cometidas contra as mulheres (ZANELLO, 2020).

Em sua análise, uma das postagens chama a atenção para a vulnerabilidade da mulher nesses espaços. Trata-se de uma foto que circulou em mais de um dos grupos analisados e que apresenta o goleiro Bruno³², autor de um feminicídio em que esquartejou e ofereceu aos cães os pedaços do corpo para desaparecer com os vestígios. Ele aparece com uma nova namorada, após sua soltura da prisão, e ao lado, há uma imagem de cães, em fila, segurando, cada um, uma tigela de alumínio. Seria uma menção, supostamente “humorada”, de que ela é a próxima vítima (ZANELLO, 2020).

A postagem se encaixa na categoria “rir (de forma cúmplice) de violências cometidas contra as mulheres”, junto a outros posts que retratavam situações comuns e muitas vezes, naturalizadas, de violências contra mulheres, tais como traições conjugais, *gaslighting*³³, violência sexual, compartilhamento de nudes sem consentimento das mulheres e até feminicídio, como apresentado acima. Para a autora, a misoginia pode adquirir configurações diferentes, sendo que algumas são claramente perceptíveis, e outras difíceis de identificar. Mas que, de todas as formas, “trata-se de uma maneira de perpetuar jogos de poder e hierarquias, nas quais o que está em xeque é o controle e o domínio” (ZANELLO, 2020, p. 98).

Durante seu texto, Zanello não utiliza os termos discurso de ódio ou *hate speech*, porém, aborda as mensagens com o viés sexista e, principalmente, misógino. Segundo ela, “em países sexistas como o Brasil, o pilar organizador das masculinidades é a misoginia: o repúdio às mulheres e àquilo considerado como suas qualidades” (ZANELLO, 2020, p. 98). É por isso que vale trazer a pesquisa para esse debate já que, conforme apresentado por Richardson-Self (2018), o discurso de ódio contra a mulher comumente transparece a misoginia.

Em outra pesquisa realizada no WhatsApp e que revela dados sobre comentários misóginos, Braga e Carauta (2020) investigam um grupo fechado de homens, desta vez por meio da Netnografia. O grupo contém 30 integrantes do sexo masculino com idades entre 25 e 65 anos, e seu objetivo era organizar jogos de futebol nas quadras de um condomínio. Na plataforma, esses homens partilham a agenda esportiva, o gosto pelo futebol e sua cultura

³² Bruno Fernandes de Souza foi preso em 2010 por planejamento e participação no sequestro e assassinato de Eliza Samudio.

³³ Forma de abuso psicológico que manipula a vítima com a intenção de fazê-la duvidar de sua própria memória ou achar que está “louca”.

específica. Com o material coletado no período, foram três categorias identificadas: 1) Homossociabilidade masculina, 2) Jocosidade de gênero e 3) Sátiras Políticas. Dentro de Jocosidade de gênero, os autores identificam a sugestiva subcategoria “Mulheres: mães, esposas e as outras”, em que fica clara a caracterização das mulheres e as expectativas de comportamento delas nesses “tipos”. De acordo com a análise feita, seriam elas:

as mães, aquelas que merecem todo o respeito dos participantes; as esposas, ludicamente tratadas como intrusas na homossociabilidade estabelecida entre homens no grupo privado; e as “outras”, invariavelmente objeto de cobiça e desejo (BRAGA; CARAUTA, 2020, p. 179).

Segundo os autores, tal qual a conclusão de Zanello, esses materiais apresentam um padrão recorrente de representações do modelo masculino predominante que objetifica as mulheres (BRAGA; CARAUTA, 2020). Para eles, o traço principal da sociabilidade masculina é a jocosidade de gênero. Nela, o modelo masculino sexista é a base de quase todo o seu humor, em que a mulher é tratada como objeto sexual, sempre à disposição do entretenimento do homem “hétero branco”. (BRAGA; CARAUTA, 2020, p. 187).

Diante desses estudos, levanta-se a discussão sobre a responsabilidade das plataformas nos discursos disseminados. As Plataformas Digitais contribuem para essas manifestações visto que, apesar de terem políticas de privacidade e padrões de uso que afirmam não tolerar o discurso de ódio, ainda têm um entendimento limitado e que se restringe àqueles discursos que incitam o ódio ou a violência (PERES-NETO; PEREIRA, 2019). Ademais, como será abordado no capítulo 4, não há um controle claro dessas mensagens, especialmente no WhatsApp.

4 O DISCURSO DE ÓDIO NO WHATSAPP

Segundo as análises de Van Dijck *et al.* (2018), ao lado da Alphabet-Google, a Meta domina o tráfego de dados mundial, pois controla 80% do mercado de serviços de rede social. O WhatsApp surgiu como uma alternativa ao sistema de SMS (*short message service*), e foi fundado por Jan Koum e Brian Acton em 2009, nos Estados Unidos. A Meta adquiriu o WhatsApp em 2014 e, por meio da "família de aplicativos móveis" que possui (Facebook, Messenger, Instagram e WhatsApp), ganhou controle substancial sobre os fluxos de informações pessoais. Em 2020 as quatro plataformas ocuparam os quatro primeiros lugares no *ranking* de aplicativos *mobile* mais utilizados no Brasil (WE ARE SOCIAL, 2021).

Castells (2005) diz que a Internet não muda comportamentos, apenas os amplifica. Ainda que essa afirmação se apoie na Internet como reflexo da sociedade, como vimos anteriormente no caso da violência contra a mulher, é preciso analisar os espaços em que esses fenômenos acontecem com uma lente mais atual e crítica. Gillespie diz que:

Embora não possamos responsabilizar as plataformas pelo fato que algumas pessoas querem postar pornografia, enganar ou odiar outros, agora estamos dolorosamente cientes das maneiras pelas quais as plataformas podem convidar, facilitar, ampliar e exacerbar essas tendências: assédio armado e coordenado; deturpação e propaganda impulsionada por sua popularidade quantificada; polarização como um efeito colateral do algoritmo; bots falando como humanos, humanos falando como bots; a participação pública, enfaticamente, configurada como autopromoção individual; o jogo tático de algoritmos para simular um valor cultural genuíno (GILLESPIE, 2018, p. 206).

Ainda de acordo com Gillespie, o pensamento sobre plataformas deve mudar e entender que moderação é uma parte essencial, constante e definidora do que as plataformas fazem, afinal “moderação é a essência das plataformas, é a mercadoria que elas oferecem” (2018, p. 207). Já é sabido, por exemplo, que as Plataformas Digitais encontraram riqueza e lucraram em cima dos discursos de ódio. Isso acontece pois:

As corporações de plataforma, por um lado, têm claramente um incentivo econômico para não serem excessivamente restritivas em termos de conteúdo e serviços trocados por meio de seus canais, pois isso limitaria receitas de publicidade e comissões. Esse incentivo econômico tornou-se particularmente comvente durante as eleições nos Estados Unidos de 2016, quando as chamadas notícias falsas circularam amplamente nas plataformas de mídia social. No geral, as plataformas tendem a responder especialmente à controvérsia: pressionadas por usuários e anunciantes, geralmente são altamente motivadas para moderar conteúdos e práticas controversas (VAN DIJCK *et al.*, 2018, p. 45).

Ou seja, ainda que haja uma exigência da responsabilização, as plataformas ainda são

complacentes com esse conteúdo. Como consequência, em 2020 e 2021 processos de desmonetização de anúncios e fim de parcerias com a Meta movimentaram o mercado publicitário. Em 2020, uma série de denúncias, incluindo cartas de ex-funcionários, culminaram em um boicote por parte de 150 grandes empresas, incluindo Coca-Cola, Adidas e Ford, que alegaram que cancelariam a veiculação de anúncios na plataforma se não fossem criadas regras mais claras sobre o discurso de ódio e desinformação³⁴. O movimento *Stop Hate For Profit* surgiu nos Estados Unidos e forçou a Meta a se manifestar a respeito das acusações³⁵. Escândalos (de certa forma, previsíveis) como esses mostram que há um papel importante nos comportamentos desenvolvidos dentro das Plataformas Digitais. Papel esse que envolve características singulares de cada mídia, e no caso do WhatsApp, de forma mais incisiva, permeia também a forma opaca com que a plataforma lida com o discurso de ódio. Isso acontece, pois, como sociedade, os integrantes entregam a essas grandes empresas “o poder de estabelecer e fazer cumprir os limites do discurso público que é ou não apropriado para nós” (GILLESPIE, 2018, p. 197).

O compartilhamento gratuito de informações pela Internet se tornou comum em muitas Plataformas Digitais, mas devido à natureza do WhatsApp isso se potencializa. Uma diferença entre o WhatsApp e outras Plataformas Digitais é que “a adesão é criada e atualizada diretamente nos *smartphones* das pessoas. Não é apenas o registro feito exclusivamente através do número de telefone, mas o *smartphone* é a interface principal para enviar e receber mensagens” (ROSENFELD; SINA; SARNE, 2018, p. 4). Ou seja: tanto a disponibilização dos dados é ainda mais sensível, quanto as relações se tornam ainda mais íntimas, visto que aquele indivíduo está por inteiro do outro lado da tela. Afinal, as interações sociais não são apenas mediadas pela tecnologia, mas dependentes dela (RICHARDSON-SELF, 2020), como se vê a seguir a partir do conceito de tecnologias da vida.

4.1 AS TECNOLOGIAS DA VIDA NA SOCIEDADE HIPERCONECTADA

Cruz e Harindranath (2020) utilizam o conceito de “tecnologia da vida” para demonstrar as maneiras pelas quais a vida é expandida, experimentada e se tornou cada vez

³⁴ Adidas e Ford entram para o boicote de publicidade nas redes sociais.

<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2020/06/29/adidas-e-ford-entram-para-o-boicote-de-anuncios-nas-redes-sociais.htm>

³⁵ Zuckerberg deve se reunir com organizadores de boicote ao Facebook.

<https://olhardigital.com.br/2020/07/01/noticias/zuckerberg-deve-se-reunir-com-organizadores-de-boicote-ao-facebook/>

mais dependente de certas tecnologias, como o WhatsApp. Para eles, a respeito desta plataforma, um ponto de destaque é a cotidianidade e a onipresença do aplicativo nas diversas experiências de vida. Esse é um fenômeno que os autores classificam como crescente nas sociedades em desenvolvimento, particularmente naquelas em que uma única tecnologia ou um grupo de tecnologias (como ocorre com as *Big Five*) se torna uma infraestrutura para sustentar e moldar uma ampla gama de atividades cotidianas. Pode-se dizer que isso acontece desde as relações pessoais até as econômicas³⁶, das espirituais às políticas. Nesse contexto, o WhatsApp medeia quase todos os aspectos da vida social, pois:

tornou-se uma infraestrutura econômica e comunicativa central entre classes e alfabetização, uma vez que, para usuários com baixo nível de alfabetização, permite a comunicação por meio de chamadas, clipes de áudio, vídeos e chamadas de vídeo, e usando formas icônicas, como emojis, adesivos, gifs e memes. Mais importante ainda, o WhatsApp tornou-se uma ferramenta de mediação essencial para a vida social, econômica e cultural (CRUZ, E. G.; HARINDRANATH, R., 2020).

É devido a essa essencialidade que o WhatsApp é um rico objeto. Ao estudar as formações socioculturais contemporâneas, não se pode ignorar plataformas como o WhatsApp, pois elas moldam e são moldadas por formas específicas de mediações e práticas, e se colocam num eixo central de nosso cotidiano. Cruz e Harindranath (2020) sinalizam que o WhatsApp, por ser de difícil coleta de dados, é investigado com menos frequência, o que reforça o desafio desta pesquisa. Aqui aborda-se o WhatsApp, suas características, estrutura, termos de uso e mecanismos de denúncia. De acordo com os autores, o WhatsApp está atualmente moldando configurações sociais e políticas específicas (CRUZ, E. G.; HARINDRANATH, R., 2020) e

A noção de 'tecnologias da vida' pretende ser menos um conceito emergente do que uma forma de destacar as conexões intrincadas e complexas entre o uso generalizado (e às vezes inevitável) do aplicativo e as mediações que essas conexões geram e sustentam. Sugerimos que o WhatsApp se tornou uma “tecnologia da vida”, e com isso enfatizamos dois pontos: primeiro, a cotidianidade e a presença generalizada do aplicativo em diversas experiências de vida; segundo, o alinhamento de nossa abordagem com os esforços de descolonização que enfatizam o contextual e o histórico ao examinar como as tecnologias são usadas, percebidas e vivenciadas por diferentes grupos.

Os autores também relatam que o WhatsApp constitui redes de confiança, e aí está o desafio ao enfrentar preocupações como a desinformação e o discurso de ódio. Essas redes são sustentadas para além das forças tecnológicas: elas têm raízes no parentesco, nas comunidades que você está, nas histórias que viveu e conhece e nas sociedades que pertence (CRUZ, E. G.;

³⁶ O WhatsApp Business existe desde janeiro de 2018 e se tornou um canal de comunicação e vendas entre marcas e consumidores, não só no momento da venda, mas também como canal de suporte.

HARINDRANATH, R., 2020). É por isso que as configurações culturais, relações sociais e mediações digitais são, para eles, essenciais para entender como esses fenômenos se alastram.

4.2 QUANDO O USO É ACEITÁVEL? AS POLÍTICAS E TERMOS DE USO DA PLATAFORMA

É diante do cenário apresentado sobre as Plataformas Digitais que estão os Termos, Padrões, Regras e Políticas, documentos oficiais das empresas proprietárias das plataformas e que, assim como ressalta Carneiro (2020, p. 203), são “contratos assinados eletronicamente pelos usuários que desejam criar um perfil em plataformas online e estabelecem os contornos jurídicos da relação entre a empresa e o indivíduo”. Em todas as plataformas há políticas ou termos de uso, e cada uma delas escolheu uma nomenclatura. De forma geral, dentro desses documentos estão as regras impostas para aqueles que querem fazer parte da Plataforma Digital, bem como as punições para os que não as seguirem, e cada empresa dedica um parágrafo ou tópico para falar de discurso de ódio.

No caso do WhatsApp, o nome dado é Termos de Serviço, e as informações estão no site, na aba Segurança, no tópico Segurança e Privacidade. Esse documento, com mais de 35 mil caracteres, foi atualizado pela terceira e última vez em 4 de janeiro de 2021. É importante dizer que ao utilizar o serviço – baixar o aplicativo em seu celular, adicionar seu número de telefone, trocar mensagens etc. – o participante aceita tudo que está escrito no documento, ainda que jamais o tenha lido. Em “Disposições gerais”, a empresa reafirma isso ao dizer “nossos Termos formam todo o contrato firmado entre nós e você em relação ao WhatsApp e aos nossos Serviços” (WHATSAPP, 2021). Dentro do menu Segurança e Privacidade, a plataforma tem o tópico “Como manter a segurança no WhatsApp”, em que diz:

Por exemplo, **enviar conteúdo (status, foto de perfil ou mensagens) que seja ilegal, obsceno, de ódio, difamatório, que contenha abuso, intimidação ou ameaça, que ofenda minorias raciais ou étnicas, que incite ou incentive comportamentos ilegais** e que, em geral, seja inadequado, qualifica violação dos nossos Termos de Serviço. Nós baniremos usuários em caso de suspeita de violação dos nossos Termos de Serviço (WHATSAPP, 2021, grifo dos autores).

Ao chegar na área “Termos de Serviço”, a fim de entender o que se encaixa em violações, depara-se com o tópico “Uso aceitável de nossos Serviços” (FIGURA 2).

FIGURA 2 – Termos de Serviço do WhatsApp



Fonte: WhatsApp (2021)

É impossível ignorar a presença da expressão “Uso aceitável” para nomear a política. Primeiramente, a respeito da palavra “uso”. Ao escolher o verbo usar, fazer uso de alguma coisa, a plataforma coloca o participante na cadeira de “usuário”, ou seja, aquele que se serve de algo. No entanto, esse termo não parece dar conta do papel que é assumido ao estar nas Plataformas Digitais: a presença do participante do WhatsApp não se encerra no uso, ali ele é criador e disseminador, é *prosumer*, além de fornecer para a plataforma dados de toda sua jornada – já que é assim que se paga pelo serviço (GILLESPIE, 2018).

Além disso, a palavra “aceitável” parece muito simbólica ao nomear o termo de uso que diz respeito às violações. Trata-se de algo subjetivo (aceitável para quem? O que é aceitável?), que faz refletir sobre aqueles discursos que não são coibidos. Seria uma forma de legitimação dessas mensagens? Aquilo que não é excluído, ainda que esteja claramente dentro da política como “inaceitável”, se torna aceitável de algum modo?

A respeito do conteúdo do tópico “Uso aceitável”, depara-se com a seguinte definição, com destaque para (b):

Nossos Serviços devem ser acessados e utilizados somente para fins lícitos, autorizados e aceitáveis. Você não usará (ou ajudará outras pessoas a usar) nossos Serviços: (a) de forma a violar, apropriar-se indevidamente ou infringir direitos do WhatsApp, dos nossos usuários ou de terceiros, inclusive direitos de privacidade, de publicidade, de propriedade intelectual ou outros direitos de propriedade; **(b) de forma ilícita, obscena, difamatória, ameaçadora, intimidadora, assediante, odiosa, ofensiva em termos raciais ou étnicos, ou que instigue ou encoraje condutas que sejam ilícitas ou inadequadas, como a incitação a crimes violentos, a exploração de crianças ou outras pessoas, a ação de colocá-las em perigo, ou a coordenação de danos reais;** (c) envolvendo declarações falsas, incorretas ou enganosas; (d) para se passar por outra pessoa; (e) para enviar comunicações ilícitas ou não permitidas, como mensagens em massa, mensagens automáticas, ligações automáticas e afins; ou (f) de forma a envolver o uso não pessoal dos nossos Serviços, a menos que esteja autorizado por nós (WHATSAPP, 2021, grifo dos autores).

Um indicativo da opacidade dos termos de uso do WhatsApp está na própria fragilidade ao tratar do tema. Após a leitura completa do documento, em especial dos dois excertos destacados, é possível notar que especificamente o termo “discurso de ódio” não aparece entre as diretrizes. O que há de mais próximo é o tratamento genérico da proibição do uso para enviar “conteúdo de ódio”. Em uma análise a partir de Ruediger e Grassi (2021), que faz comparações entre as Diretrizes de Comunidade do Facebook, Twitter, Instagram e YouTube, verifica-se que não há clareza não só na definição (SILVA *et al.*, 2019), como mostra o Quadro 3. Não estão claras quais categorias e grupos são protegidos, aparecendo de maneira genérica “minorias raciais ou étnicas”, mas sem citar mulheres e LGBTQIA+, por exemplo; e os critérios de denúncia ou sanções também são genéricos.

QUADRO 3 - Análise Termos de Serviço do WhatsApp.

	WHATSAPP
Diretrizes sobre discurso de ódio	Indireto.
Definição de discurso de ódio	“(b) de forma ilícita, obscena, difamatória, ameaçadora, intimidadora, assediante, odiosa, ofensiva em termos raciais ou étnicos, ou que instigue ou encoraje condutas que sejam ilícitas ou inadequadas, como a incitação a crimes violentos, a exploração de crianças ou outras pessoas, a ação de colocá-las em perigo, ou a coordenação de danos reais”.
Categorias e grupos protegidos	Não há especificação, apenas de maneira geral, e relacionado a minorias raciais ou étnicas.
Critérios de avaliação de denúncias	O critério é a violação dos Termos de Serviço, bem como contas que são denunciadas várias vezes.
Sanções de violação	As sanções são banir as contas, o que pode acontecer sem notificação.
Interesse público	Nos documentos, não há previsão de manter contas por análise de contexto.

Fonte: Adaptado (RUEDIGER; GRASSI, 2021, p. 33).

A partir dos conceitos apresentados, é preciso grifar que o discurso de ódio “não apenas comunica uma ideia, um conjunto de ideias ofensivas, mas também coloca em ação a própria mensagem que ele comunica: a comunicação é, em si mesma, uma forma de conduta” (BUTLER, 2021, p. 124). Entretanto, mesmo com a subjetividade dos termos de uso, são inúmeros os exemplos de mensagens encontradas em grupos de WhatsApp – e que se encaixam perfeitamente nos tópicos “Como manter a segurança no WhatsApp” e “(b)” – mas que seguem

nesses espaços ainda que denunciados, o que transmite a mensagem de que a plataforma os considera aceitáveis.

4.3 AS BRECHAS: *AFFORDANCES* QUE PERMITEM A DISSEMINAÇÃO DE DISCURSO DE ÓDIO

Uma parcela muito significativa da população brasileira não só se comunica como também se informa por meio das Plataformas Digitais. Em pesquisa realizada em 2019, pelo Senado Federal, 79% disseram que o WhatsApp é sua principal fonte de informação³⁷. Essas plataformas de conexão entre cidadãos se tornaram uma forma de intermediação que possui características específicas e múltiplas contradições. Por exemplo: a maneira pela qual as pessoas se comunicam no WhatsApp é pautada pela arquitetura da plataforma, como limitações de caracteres, distintas possibilidades de configurações de privacidade, prioridades e exclusões de conteúdos que são diferentes para cada usuário. E deveriam ser regidas pelos termos de uso, que são um conjunto de normas estabelecidas pelas empresas que ditam as regras do que se pode e o que não pode naquele espaço (VALENTE, 2020).

No desenvolvimento deste trabalho, questiona-se a hipótese de o anonimato ser a justificativa para existência do discurso de ódio no WhatsApp já que, ao contrário de outras Plataformas Digitais, aqui se trata de um ambiente em que a identificação dos participantes é facilitada. Porém, um termo utilizado por Lawson (2018) é importante para a discussão dos resultados. A autora diz que, dentre as *affordances* das plataformas, três elementos podem contribuir para comportamentos violentamente racistas e misóginos: o anonimato, o pseudônimo e a desinibição (LAWSON, 2018). Certamente, no WhatsApp, a desinibição em compartilhar conteúdo de ódio é uma característica que precisa ser levada em consideração nas análises³⁸.

Além disso, conforme abordado por Van Dijck *et al.* (2018, p. 148), o papel de decidir qual conteúdo é “repugnante ou quais grupos devem ser proibidos” exige das plataformas uma disposição para aceitar certos padrões morais que estejam emparelhados com um “senso de responsabilidade pública e profissional”. E, como visto anteriormente, os “Termos de Serviço”

³⁷ WhatsApp é principal fonte de informação do brasileiro, diz pesquisa. Disponível em <<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2019-12/whatsapp-e-principal-fonte-de-informacao-do-brasileiro-diz-pesquisa>>. Acesso em 12 set. 2021.

³⁸ Neste trabalho restringiu-se na Análise de Conteúdo as mensagens em formato de texto, no entanto é possível notar que as mensagens de áudio possuem ainda mais o fator de desinibição presente, e são ainda mais violentas, o que pode resultar em um trabalho futuro especificamente sobre esse recorte de formato.

do WhatsApp não são claros a respeito do discurso de ódio na plataforma. Mais que isso, já na documentação é possível identificar brechas, a começar pelo uso do termo “aceitável”.

Porém, para a reflexão a seguir, considere-se que esses termos bastassem e que o combate ao discurso de ódio na plataforma estivesse circunscrito. Qualquer pessoa com um *smartphone* e um *chip* de operadora de telefonia pode criar uma conta no WhatsApp. Desde 2016, todas as mensagens trocadas ali, sejam individuais (um para um), em grupos fechados ou grupos abertos, são criptografadas. Isso significa que somente o participante e as pessoas com quem ele se comunica têm acesso às mensagens. O próprio WhatsApp, em seus documentos de Segurança e Privacidade, dá uma explicação a respeito da criptografia de ponta a ponta.

O WhatsApp não pode visualizar o conteúdo de mensagens nem ouvir chamadas no WhatsApp, porque a criptografia e a descriptografia de mensagens enviadas no WhatsApp ocorrem inteiramente no seu aparelho. Antes de uma mensagem sair do seu celular, ela é protegida com um cadeado de criptografia e somente seu destinatário tem as chaves para abri-la. Além disso, as chaves mudam com cada mensagem que é enviada (WHATSAPP, 2021).

A dificuldade em acessar os dados, que a criptografia passa, pode trazer aos participantes a sensação de segurança. Porém, apesar da percepção de que a criptografia significa que a vigilância é limitada, isso também nos faz questionar o fato do conteúdo circular de uma maneira amplamente não regulamentada e não moderada pela plataforma (BAULCH *et al.*, 2020).

Ademais, com a leitura dos documentos disponibilizados pela empresa, não é possível ter certeza de como a identificação e a moderação são feitas nos casos de violações. O WhatsApp apenas cita que pode banir contas que forem entendidas como violadoras dos “Termos”, isso sem notificação prévia, e que uma denúncia não necessariamente resultará no banimento ou em outras medidas.

É por isso que as mensagens potencialmente de risco não seriam identificadas pela moderação, como é feito em plataformas como o Facebook, Youtube e Twitter (SILVA *et al.*, 2019). Deste modo, o mecanismo de denúncia ganha outro patamar: sem ele não seria possível identificar e remover os discursos de ódio.

Mas é preciso fazer uma crítica a esse modelo. Conforme Richardson-Self (2020) aborda, mais uma vez a responsabilidade está na mão dos participantes, nesse caso, das mulheres, ao terem que denunciar abusos e bloquear usuários de forma persistente, na esperança de que algum moderador concorde que o conteúdo viola os padrões da comunidade da plataforma e faça as devidas punições (RICHARDSON-SELF, 2020). Ainda que esse tema estivesse superado, então, basta denunciar? A seguir, este trabalho destaca dois pontos a

respeito disso: como é o mecanismo de denúncia; e como é a experiência do participante para que a denúncia se concretize.

4.4 OPACIDADE NOS MECANISMOS DE DENÚNCIAS

Conforme apresentado, todas as plataformas proíbem o discurso de ódio. Ainda que não mencionem a proibição em uma regra específica, incluem-no em uma categoria mais ampla, como “ataques pessoais” (GILLESPIE, 2018, p. 58). A partir dessas regras, todas elas, em algum grau, moderam ativamente os conteúdos compartilhados e a quem é permitido o uso de seus serviços. Porém, esses mecanismos de moderação com base nas regras (que não são claras), tendem a gerar controvérsia, e muitas vezes um desequilíbrio: as plataformas costumam moderar muito pouco/nada ou muito (VAN DIJCK *et al.*, 2018). Essas empresas demonstram nesses documentos terem preocupações com o ódio racial, a supremacia branca, a negação do Holocausto e o conflito sectário online, e mais recentemente, com a misoginia e a homofobia (GILLESPIE, 2018). Porém, na prática, como esses mecanismos funcionam?

No caso do WhatsApp, há equipes de moderadores para determinar se postagens são potencialmente prejudiciais ou não a partir do momento que um participante sinaliza esse risco. O texto do documento está mais direcionado ao banimento de envios em massa, e diz que

O WhatsApp tem uma tecnologia de ponta para detectar mensagens indesejadas (spam) que funciona 24 horas por dia para identificar contas com comportamentos anormais para que elas não possam ser utilizadas para disseminar mensagens indesejadas ou incorretas. Por mês, nós banimos mais de 2 milhões de contas, e 75% delas são detectadas por nosso sistema automatizado, que impede o uso abusivo do WhatsApp antes mesmo que nossos usuários denunciem as contas (WHATSAPP, 2022).

No entanto, tais sistemas ainda dependem da denúncia daqueles que são ofendidos, reclamando das mensagens, para que o conteúdo seja avaliado e excluído (ULLMANN, TOMALIN, 2020). Propõe-se aqui uma reflexão a respeito da gestão que as plataformas fazem dos conteúdos de discurso de ódio. Durante o *Entrée Cultural*, foram diversas as situações em que esta pesquisa se deparou com mensagens que infringiam os termos de uso. Foram feitas denúncias de todas as mensagens com discurso de ódio. O relato a seguir soma a literatura sobre o tema, os documentos da plataforma e a experiência vivida como participantes. Em nenhum dos casos houve retorno do WhatsApp.

Por isso, primeiramente, apresenta-se a forma de denunciar. Na área “Recursos avançados de segurança”, há um passo a passo de como fazer denúncias ao WhatsApp, para

celulares *Android* ou *iPhones*. Em ambos os casos, as orientações são relatar, com o máximo de detalhes possíveis, o acontecimento e adicionar *prints* de tela. A denúncia pode ser feita em Configurações > Ajuda > Fale Conosco (FIGURA 3), em que há um formulário simples para descrever o problema e adicionar as capturas de tela (o que é opcional).

FIGURA 3 – Área Fale Conosco destinada para denúncias

Fonte: Os autores (2021).

Outra possibilidade é denunciar diretamente um grupo em que as mensagens estão sendo trocadas (FIGURA 4). Nos dois casos, após essa denúncia, o participante não tem mais informações das medidas tomadas pelo WhatsApp.

FIGURA 4 – Opção para denúncia dentro do grupo de WhatsApp

Fonte: Os autores (2021).

De acordo com a documentação disponibilizada em seu site, ao receber uma denúncia, o WhatsApp tem acesso às mensagens mais recentes que o participante ou grupo denunciado enviou, além de informações sobre as suas interações recentes com o participante denunciado.

Assim como você pode denunciar outros usuários, outros usuários ou terceiros também podem denunciar suas interações e mensagens enviadas para eles ou para outras pessoas nos nossos Serviços, por exemplo, a fim de denunciar possíveis

violações dos nossos Termos ou políticas. Quando uma denúncia é feita, coletamos dados tanto do usuário que denunciou, quanto do que foi denunciado (WHATSAPP, 2021).

Também informa que, para garantir a segurança e a confidencialidade das mensagens, geralmente não se tem acesso ao conteúdo de nenhuma mensagem, e que isso restringe a capacidade de verificar a denúncia e de tomar as medidas cabíveis, conforme abaixo:

O WhatsApp recebe as mensagens mais recentes que o usuário ou grupo enviou para você, além de informações sobre suas interações recentes com o usuário denunciado.

- Podemos banir contas se acreditarmos que elas violam nossos Termos de Serviço. Segundo nossos Termos de Serviço, podemos banir usuários sem notificá-los.
- É importante ressaltar que uma denúncia de violação dos nossos Termos de Serviço não necessariamente resulta no banimento do usuário ou em outras medidas contra esse usuário (WHATSAPP, 2021).
-

Mas, de modo geral, a plataforma coloca os participantes como responsáveis pelas interações feitas no espaço. Além da expressão “Uso aceitável”, já citada anteriormente, há um tópico “Como usar o WhatsApp de forma responsável” (FIGURA 5) e outro “Tenha cuidado com o conteúdo que você compartilha” (FIGURA 6).

FIGURA 5 - “Como usar o WhatsApp de forma responsável”



Fonte: WhatsApp (2021).

FIGURA 6: “Tenha cuidado com o conteúdo que você compartilha”.



Fonte: WhatsApp (2021).

Não por acaso, a orientação é que aquele participante que identificou mensagens “inaceitáveis” faça uma captura de tela e direcione as postagens às “autoridades responsáveis”. Em vários momentos, o WhatsApp orienta que os participantes bloqueiem os contatos que compartilham conteúdos ofensivos ou saiam desses grupos.

Todas essas informações foram examinadas nesta pesquisa, mas muitas vezes passam despercebidas pelos participantes. É por isso que a plataforma pode passar a impressão de uma “terra sem lei”; ainda que a lei exista (os “Termos de Serviço” estão lá), ela é pouco conhecida, pouco transparente e difícil de ser aplicada.

Entretanto, vale lembrar que as relações cibernéticas nunca foram livres de uma regulação *offline*, ainda que, invocando Lévy, houvesse em seu início a pretensão de um universo sem totalidade. Mas, no caso do Brasil, ainda que se tenha a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)³⁹ e o já citado Marco Civil da Internet, essas normas são frágeis e flertam com a impunidade. A Internet não está livre dos poderes e interesses corporativos, já que as maiores comunidades e os serviços mais utilizados são de propriedade de empresas chamadas de “gigantes da Internet”, com capacidade de controle sobre estruturas e algoritmos (CARNEIRO, 2020, p. 206), mas o que se vê no caso das plataformas é que são acordos firmados que não são seguidos.

Sobre a experiência dos participantes, de acordo com o que foi relatado acima, as mensagens trocadas no WhatsApp que contêm discurso de ódio precisam ser denunciadas para que seus disseminadores sejam suspensos ou banidos da plataforma. Ainda assim, aquele conteúdo já circulou, já impactou alguém ou “alguéns”, na maioria das vezes. A foto, vídeo,

³⁹ Vigente desde agosto de 2021, a LGPD dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais. O objetivo é proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade dos cidadãos.

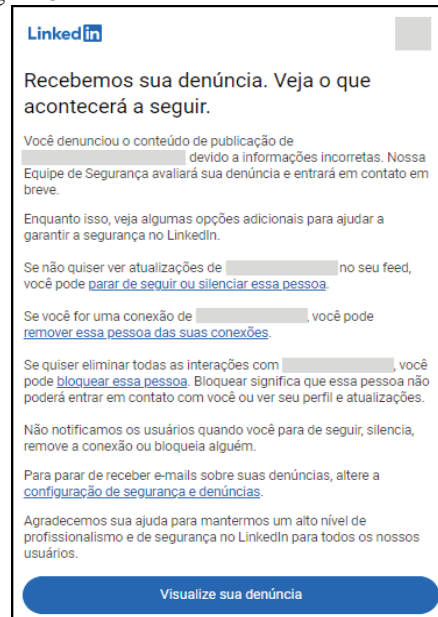
áudio ou *sticker*⁴⁰ já está nos celulares, diferentemente de outras plataformas em que o material sai do ar após a denúncia. Então, parece de baixa eficácia a ação da plataforma. Além disso, ao denunciar, o participante fica no escuro. As ações feitas pela empresa não são comunicadas para acompanhamento do denunciante, como já acontece com outras plataformas, como no Facebook e no LinkedIn (FIGURAS 7 e 8).

Figura 7 - Retorno do Facebook aos denunciantes



Fonte: os autores (2022)

Figura 8 - Retorno do LinkedIn aos denunciantes



Fonte: os autores (2022)

⁴⁰ *Stickers* ou figurinhas são recursos usados no WhatsApp e podem ser estáticos, animados ou com texto.

Porém, há outro ponto a ser lembrado: quais as informações prévias que o participante precisa ter para tomar a atitude de denunciar? Algumas de cunho prático: conhecer a fundo os “Termos de Serviço”, saber que pode fazer aquela denúncia, entender o processo de como denunciar, se interessar pelo andamento e cobrar respostas da plataforma, são exemplos. Mas, antes de mais nada, é preciso identificar aquele conteúdo como violento, ofensivo e inaceitável. De acordo com Gillespie (2018, p. 206), a moderação depende “tanto de uma repulsa humana ao horrível quanto de uma sensibilidade humana a valores culturais contestados”, para que a denúncia se concretize.

Se, necessariamente, é preciso realizar denúncias para as plataformas tirarem conteúdos de ódio do ar, ou mesmo no caso do WhatsApp, bloquear os emissores, entender se esses discursos são percebidos como violentos faz parte do estudo desse ecossistema midiático. Entende-se que está diretamente relacionado a como o discurso de ódio se dá nesses espaços e as percepções dos participantes a respeito dele, e é sobre isso que os próximos capítulos tratam.

PARTE II:
DIÁRIO DE CAMPO DE ÓDIO NO WHATSAPP: UM ESTUDO NETNOGRÁFICO

5 A IMERSÃO NETNOGRÁFICA

É preciso dirigir-se ao mundo, a temas da época, e usar sua caixa de ferramentas, seu ofício etnográfico, para responder às questões de seu tempo e frequentar os debates do mundo.

Rita Segato

Os caminhos percorridos durante esta pesquisa, desde as leituras teóricas, foram direcionando este trabalho para um caráter qualitativo, que tem como foco observar os detalhes do universo escolhido e suas muitas variáveis. Ainda que a pesquisa qualitativa tenha suas limitações no que diz respeito às generalizações, uma das potencialidades é o fato de ser possível observar questões difíceis, como é o discurso de ódio, de maneira aprofundada, além da possibilidade de conhecer minuciosamente o objeto. A pergunta de pesquisa fala das percepções, e entende-se que estar no ambiente digital aflora sentimentos e comportamentos de uma forma diferente, própria da Cibercultura, e que carece de um estudo aprofundado.

Com um questionamento que envolve compreender justamente as subjetividades do comportamento dos participantes das Plataformas Digitais, foi-se ao encontro da Netnografia (KOZINETS, 2014), num desenho em que o objeto foi delineando o método. Essa perspectiva metodológica

(...) estuda as práticas culturais complexas em ação, atraindo nossa atenção para uma multiplicidade de ideias fundamentadas e abstratas, significados, práticas sociais, relacionamentos e sistemas simbólicos. Todas essas disciplinas oferecem perspectivas complementares e necessárias. Cada uma delas é útil em nossa busca de maior compreensão dessa nova paisagem, sempre em transformação, das comunidades e culturas online (KOZINETS, 2014, p. 31).

Dessa forma, a Netnografia oferece um conjunto de técnicas que podem ser abordadas em pesquisas em Comunicação e que, neste trabalho, incluem a observação participante, o registro em Diário de Campo, Análise de Conteúdo e entrevistas semiestruturadas. É importante lembrar que não se trata de uma experiência de laboratório: o fazer etnográfico é imersivo, e tem como pré-requisito a captação de significados sociais, ou seja, dar significado a partir da interpretação mesmo dos menores gestos humanos.

Etnografia é uma abordagem antropológica que um coquetel de metodologias que compartilham da suposição de que o engajamento pessoal com o sujeito é fundamental para compreender uma determinada cultura ou ambiente social. A observação participante é o componente mais comum desse coquetel, mas entrevistas, análise de conversação e discurso, análise documentária, filme e fotografia, têm todo o seu espaço no repertório do etnógrafo. A descrição reside no âmago da etnografia, e independente de como essa descrição seja construída, é o intenso significado da vida social a partir da perspectiva cotidiana dos membros do grupo que se busca (KOZINETS, 2014, p. 60).

Kozinets (2014) criou um modelo de pesquisa etnográfica para o ambiente digital, organizado de forma que contém cinco etapas, que não são obrigatoriamente lineares, mas que comumente acontecem de maneira simultânea. Segundo o autor, o método de pesquisa deve fornecer dados e análise capazes de responder à questão de pesquisa que se deseja investigar, mas também deve depender da natureza e do âmbito de sua questão. Isso porque, em um campo novo e em constante transformação como é o ciberespaço, as técnicas qualitativas contribuem para o desenho ou redesenho de um mapa nesse terreno em rápida transformação. Sua percepção é que essas técnicas podem ajudar a dizer quais são os constructos e relações interessantes (KOZINETS, 2014, p. 46). E de acordo com o autor, existem pelo menos três diferenças da abordagem tradicional etnográfica:

Primeiro, o ingresso na cultura ou comunidade online é diferente. Ele diverge do ingresso face a face em termos de acessibilidade, abordagem e extensão da potencial inclusão. “Participação” pode significar algo diferente pessoalmente e online. Assim como o termo “observação”. Segundo, a coleta e análise de dados culturais apresentam determinados desafios bem como oportunidades que são novas. A ideia de “inscrição” de “notas de campo” é radicalmente alterada. As quantidades de dados podem ser diferentes. A capacidade de aplicar determinados instrumentos e técnicas analíticas muda quando os dados já estão em formato digital. O modo como os dados precisam ser tratados pode ser diferente. Finalmente, existem poucos ou nenhum procedimento ético para o trabalho de campo realizado pessoalmente que se traduzam facilmente para o meio online. As diretrizes abstratas do consentimento informado estão sujeitas a amplos graus de interpretação (KOZINETS, 2014, p. 13).

Na primeira etapa, denominada pelo autor de *Entrée Cultural*, são definidos a pergunta de pesquisa, os objetivos (geral e específicos), a justificativa e as hipóteses que serão investigadas. Esse é o momento de mergulho e preparação para a pesquisa, e é neste instante que o objeto é escolhido. Para isso, foi preciso mergulho e observação, não só nos grupos de WhatsApp, mas no ecossistema e nos documentos adjacentes, o que gerou dados de arquivo.

Segundo Oliveira (2016), a análise de documentos, feita na *Entrée Cultural* e relatada no capítulo 4, é

um procedimento bastante recomendável, visto que o pesquisador precisa conhecer em profundidade o contexto em que se insere seu objeto de pesquisa. O acesso a documentos escritos – seja em forma de relatórios, artigos, jornais, revistas ou mesmo em livros e documentos eletrônicos – em muito contribui para um conhecimento mais aprofundado da realidade” (OLIVEIRA, 2016, p. 90).

A segunda etapa se destina à Checagem e Confirmação da Confiabilidade dos Informantes. Essa fase é importante para a definição do *corpus*, e ocorre após a definição do objeto. O intuito é fazer alguns crivos sobre aquela comunidade, levando em conta a familiaridade, as comunicações identificadas, as linguagens e comportamentos.

Na terceira etapa, ocorre a Coleta e a Análise dos Dados, que podem ter três origens diferentes: dados de arquivo, quando não há influência do pesquisador; dados extraídos a partir do trabalho do pesquisador; e, dados de campo, levantados diretamente com os integrantes. Neste trabalho há a presença de dados advindos dessas três origens, pois foram utilizados materiais do grupo escolhido, como nome, imagem de capa, descrição e regras, as conversas extraídas durante a pesquisa e conteúdo das entrevistas realizadas com especialistas.

A quarta etapa é a Ética na Pesquisa. Neste caso, a Netnografia prevê que o trabalho do pesquisador deve incluir uma postura que garanta anonimato e confidencialidade daquelas pessoas que fazem parte da observação. Por isso, sugere que haja uma apresentação do pesquisador e uma coleta de autorização de uso daqueles dados, caminho que esta pesquisa considerou inviável dado o aspecto sensível do conteúdo, conforme será detalhado a seguir, no subcapítulo *Discussões éticas no percurso*.

A quinta etapa trata da Validação dos Dados com os membros do grupo. Conforme dito, em ambientes hostis como é a comunidade selecionada para este estudo, o contato direto com os integrantes representa risco potencial aos pesquisadores, especialmente por se tratar de uma pesquisa sobre misoginia feita por uma mulher. Os riscos são de exposição de dados (*doxing*), perseguição e até mesmo danos psicológicos. Desta forma, optou-se por um formato de validação feito com especialistas, processo que está detalhado no capítulo 6 – *Jogo de Hierarquias*.

5.1 DISCUSSÕES ÉTICAS NO PERCURSO

A discussão sobre a postura ética do pesquisador em ambientes digitais é atual e necessária⁴¹. E ao falar de pesquisas que envolvem o discurso de ódio, torna-se especialmente desafiador olhar para as questões éticas. Isso porque o ciberespaço por si só tem um contexto relativamente novo e ainda não há um quadro ético claro para os pesquisadores (TOWNSEND; WALLACE, 2016). Mas, mais ainda, a pesquisa a respeito de conteúdo sensível trata de situações que nem sempre seguem uma linearidade e que podem expor o pesquisador. Sobre isso, primeiramente pontua-se que,

(...) desde o início da pesquisa até o fim, a boa ética na pesquisa netnográfica determina que o pesquisador: 1. se identifique abertamente e com precisão, evitando qualquer engano; 2. descreva abertamente e com precisão seu propósito de pesquisa

⁴¹ Ética da pesquisa em ambientes digitais foi tema da live do GP Tecnologias e Culturas Digitais da Intercom, em junho de 2022: <https://www.youtube.com/watch?v=JNeZ5cAMICE&t=1s>

para interagir com membros da comunidade; e 3. forneça uma descrição acessível, relevante e exata de seu foco e interesse de pesquisa (KOZINETS, 2014, p. 139).

No entanto, em ciberespaços que são potencialmente criminosos, considera-se que não seria possível atender esses passos e identificar os pesquisadores. Neste trabalho, especialmente por se tratar de uma mulher colhendo dados de discurso de ódio de gênero, o risco⁴² seria ainda maior. O próprio Kozinets (2014) ressalta que determinados grupos não podem ser interpretados como de risco mínimo, e levanta algumas questões éticas relevantes à investigação netnográfica:

- As comunidades online são espaços privados ou públicos?
- Como se obtém consentimento informado dos membros da comunidade online?
- Quem realmente possui os dados online postados em grupos de discussão ou em blogs?
- Como lidar com as informações em websites corporativos e outros fóruns online? Podemos usá-las em nossa pesquisa?
- Devemos usar as conversas em que participamos ou “vemos” em salas de bate-papo? Existem diferentes regras éticas para cada meio de comunicação eletrônica?
- Idade e vulnerabilidade importam online? Nos meios de comunicação em que a identidade é difícil de verificar, como podemos ter certeza da idade ou da vulnerabilidade dos participantes da pesquisa?
- As fronteiras internacionais influenciam a forma como um netnógrafo coleta dados e publica pesquisas? (KOZINETS, 2014, p. 132).

Portanto, tentou-se refletir sobre tais questionamentos, a fim de prever alguns caminhos durante o percurso da pesquisa. Primeiramente, ainda que as fronteiras do que é público e o que é privado por vezes sejam opacas, para esta pesquisa considera-se que os espaços utilizados são públicos. Isso porque, tanto os grupos de Facebook quanto os grupos de WhatsApp que formam o objeto de pesquisa foram encontrados por meio de buscas abertas e estão disponíveis para qualquer um que queira entrar e fazer parte. No Facebook, é utilizado o termo “grupos públicos” e a configuração de privacidade diz que “Público: qualquer pessoa dentro ou fora do Facebook pode ver quem está no grupo e as publicações dos membros” (FACEBOOK, 2022). Há uma tabela (FIGURA 9) entre as informações no tópico “Quais são as opções de privacidade para grupos do Facebook?” que mostra as diferenças entre grupos públicos e privados:

⁴² Os principais riscos seriam os mesmos que vítimas de discurso de ódio de gênero sofrem no ambiente digital, como ataques coordenados, vazamento e exposição de dados pessoais e perseguição online, além de danos psicológicos como ansiedade e depressão.

FIGURA 9 - Diferenças entre grupos públicos e privados no Facebook.

	Público	Privado
Quem pode ver o que os membros publicam, comentam e compartilham no grupo?	Qualquer pessoa, dentro ou fora do Facebook	Membros atuais
Quem pode ver a lista de membros do grupo?	Pessoas no Facebook	Membros atuais
Quem pode ver quem são os administradores e moderadores?	Pessoas no Facebook	Pessoas no Facebook

Fonte: Facebook (2022)

Conforme já apresentado, foi utilizada a técnica de *snowballing* para encontrar grupos públicos no Facebook que compartilham links de acesso a grupos abertos do WhatsApp. Em seguida, foi feita busca com as palavras-chaves “Grupos WhatsApp” e o próprio algoritmo do Facebook indicou grupos destinados para a divulgação desses espaços. Durante as buscas, deparou-se com grupos que eram privados, mas esses não foram considerados para a pesquisa.

No caso do WhatsApp (2022), a plataforma diz que mais de 90% das mensagens trocadas são enviadas em conversas individuais e que a maioria dos grupos existentes têm menos de 10 participantes. No entanto,

Qualquer usuário do WhatsApp que receber o link de convite poderá entrar no grupo. É possível encaminhar o link para outras pessoas, que poderão entrar no grupo sem a permissão do admin do grupo. Portanto, envie o link somente para pessoas em quem você confia.

Já a respeito do consentimento informado, diante da dificuldade em expor a natureza da pesquisa, parte-se do princípio que ele está atrelado ao Padrão de Comunidade, no caso do Facebook, e ao Termo de Uso do WhatsApp, os quais foram detalhados no capítulo anterior. Townsend e Wallace (2016, p. 5) corroboram com esse pensamento ao dizer que “a chave para esse argumento é o ponto de vista de que todos os usuários de mídia social concordaram com um conjunto de termos e condições para cada plataforma de mídia social que usam”. Townsend e Wallace completam que

Pode haver casos em que não é simples buscar o consentimento. Realização de análise crítica do discurso de danos ou conteúdo ideológico de mídia social (como encontrado em grupos on-line neonazistas) é um exemplo (por exemplo, pode ser perigoso para um pesquisador entrar em contato com esses usuários de redes sociais). Poderíamos argumentar a favor de tal material como sendo isento da busca de consentimento informado, a fim de proteger a segurança do pesquisador e garantir que a ética da pesquisa em mídia social não resulte em uma censura indireta da pesquisa crítica. Aqui, porém, aconselhamos a paráfrase de citações, principalmente para proteger o pesquisador de alvo, e assegurar uma abordagem ética (TOWNSEND; WALLACE, 2016, p. 12-13).

Sobre quem possui os dados, como será detalhado nos próximos capítulos, foi realizada a observação participante artificial (OLIVEIRA, 2016), ou seja, não houve manifestação ou interação da pesquisadora dentro dos grupos.

A observação participante pode ocorrer de duas formas: observação natural, quando o observador é parte integrante do grupo, e observação artificial, quando o observador se integra ao grupo com o objetivo de fazer pesquisa. Nesse último caso, ele pode revelar ou não o motivo de sua integração temporária ao grupo, ou simplesmente agir de forma disfarçada como pesquisador(a) (OLIVEIRA, 2016, p. 81).

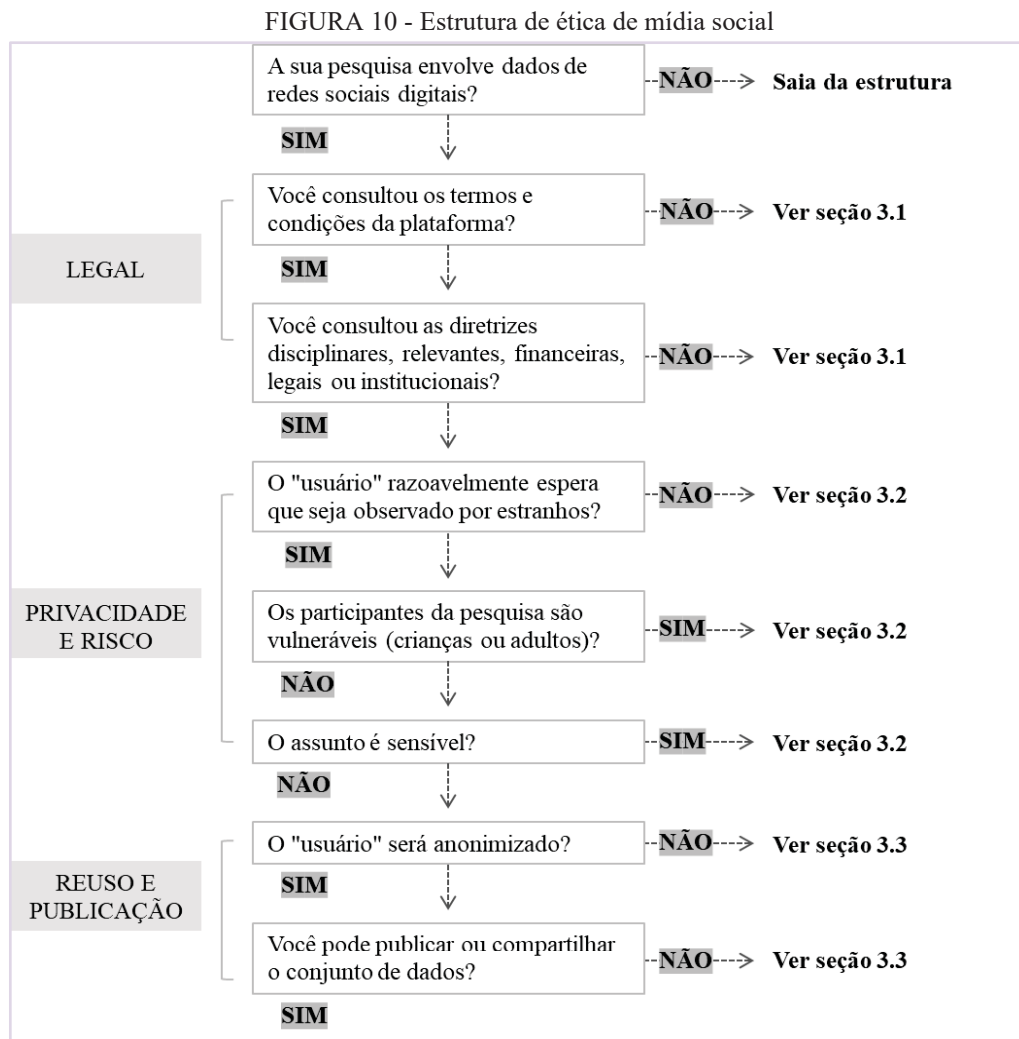
Mas, ainda sim havia participação – como por exemplo a notificação de entrada no grupo e a presença entre os contatos –, e como integrante a pesquisadora estava sujeita às regras de uso da plataforma e do grupo. É por isso que não foi utilizada uma API ou outra ferramenta para a extração dos dados. O levantamento foi feito respeitando as regras do WhatsApp por uma participante do grupo – a própria pesquisadora – para serem utilizados neste trabalho. As personas pesquisadora e participantes se confundem em alguns momentos, muito pela característica da pesquisa netnográfica, isso porque, de acordo com Monaco (2020),

(...) o trabalho de campo não tem fronteiras definidas entre vida e pesquisa. Ele está por toda parte e a observação participante é caracterizada por sua informalidade. Nesse sentido, estamos sempre observando e a vida faz parte da pesquisa. Por sua vez, as mídias digitais são parte importante da vida cotidiana de grande parte das pessoas, inclusive as pesquisadoras. Como antropóloga, não há como separar estritamente o que eu vejo, ouço e faço nos ambientes digitais por onde circulo e os dados de pesquisa construídos na relação com os sujeitos. Meu olhar sobre esses dados será permeado por minhas próprias experiências digitais e analógicas (MONACO, 2020, p. 16).

Ainda sobre as questões levantadas por Kozinets, o grupo analisado coloca entre suas regras que é proibida a entrada de menores de 18 anos. Entretanto, não é possível garantir com certeza que todos os participantes dos grupos analisados são maiores de idade, assim como não há garantia de outros dados demográficos, como sexo e escolaridade. Kozinets (2014, p. 168) afirma que “o netnógrafo deve ter muito cuidado em relação às idades dos participantes da pesquisa, assegurando que protocolos adequados sejam observados”. Essa não é uma dificuldade única para pesquisas em grupos abertos do WhatsApp.

Pode haver problemas na verificação de informações, como se um participante é uma criança ou tem uma mente sã o suficiente para entender a natureza facilmente acessível de seus dados. Isso se torna de maior importância ao lidar com dados confidenciais ou potencialmente embaraçosos. Portanto, quando os dados tratam de tópicos muito sensíveis, torna-se importante revisitar as outras preocupações, garantindo que a confidencialidade e o anonimato sejam totalmente protegidos e considerar se deve ou não buscar o consentimento informado (TOWNSEND; WALLACE, 2016, p. 7).

É por isso que algumas medidas foram tomadas no momento de apresentação dos dados, para garantir não só a proteção dos dados e dos participantes, mas também a segurança dos pesquisadores. Para tal, partiu-se do infográfico (FIGURA 10) criado por Townsend e Wallace que auxilia nas tomadas de decisão a respeito da ética em pesquisa nas Plataformas Digitais.



Fonte: Adaptado (TOWNSEND; WALLACE, 2016, p. 8).

Há dois pontos de atenção indicados no infográfico que são observados neste trabalho. O primeiro diz respeito a observação por “estranhos”, mas que, como já foi demonstrado, por se tratar de um grupo aberto, esse risco não se destina apenas à presença de um pesquisador, já que todos ali podem ser desconhecidos.

O segundo ponto se refere à natureza sensível do assunto (discurso de ódio contra a mulher). Por isso, a seção 3.2 indicada acima foi levada em consideração, e diz que

(...) deve-se ter cuidado com a forma como essas metodologias e descobertas de pesquisa são relatadas. Além disso, o próprio pesquisador pode se tornar pesquisável pelos participantes, o que significa que você deve prestar atenção à sua própria identidade e privacidade online (TOWNSEND; WALLACE, 2016, p. 11).

Diante disso, entendeu-se que os principais pilares para uma pesquisa ética eram se embasar nos contratos já assinados pelos participantes e no anonimato de todos os envolvidos. A primeira iniciativa tomada pelos pesquisadores foi estar a par de aspectos legais descritos nos Termos de Serviço do WhatsApp (capítulo 4), já que a pesquisadora, como participante desses grupos, também está sujeita às regras da plataforma. Como uma forma de proteção, a observação nos grupos de Facebook e nos grupos de WhatsApp, inclusive no escolhido para Análise de Conteúdo, foi artificial, ou seja, sem interação direta com os participantes.

A respeito da coleta dos materiais no Grupo 2, seguiu-se a regra de acesso dada pelo WhatsApp aos integrantes do grupo, descrita no subcapítulo 5.4. Por fim, durante a apresentação dos dados, não há exposição dos nomes reais dos grupos, dos participantes, nem números de telefone ou qualquer outro dado que possa identificar o grupo ou indivíduos. Não há perdas nessa forma de apresentação, já que há “virtude dos dados anônimos ou pseudônimos: muitas vezes eles são mais honestos em vez de mais enganosos” (KOZINETS, 2014, p. 125).

Para garantir essa confidencialidade, optou-se por não utilizar capturas de tela para a exposição dos resultados, mas sim a transcrição das mensagens. Isso porque “o anonimato é uma consideração fundamental na ética em pesquisa, particularmente em práticas de pesquisa qualitativa ou quando os conjuntos de dados são compartilhados fora da equipe de pesquisa original” (TOWNSEND; WALLACE, 2016, p. 6). Esse ponto se torna ainda mais importante em pesquisas em que não há consentimento dos participantes, conforme Piaia e Alves justificam em seu trabalho, também realizado em grupos do WhatsApp:

(...) a ausência do consentimento impõe a necessidade da apresentação dos dados de modo anônimo e agregado. Nesse sentido, não há nenhuma exposição dos observados nem danos às suas imagens. A identidade e os usos individuais foram devidamente apagados, trazendo ao foco da análise somente os comportamentos coletivos e ao conteúdo das mensagens. Não foram analisadas interações entre os usuários, nem realizados quaisquer experimentos ou interações com os membros. O trabalho se pautou na observação silenciosa e na apresentação das estatísticas agregadas (PIAIA; ALVES, 2020, p. 143).

Por fim, reflete-se a respeito dos elementos que tornam uma pesquisa eticamente responsável. Concorde-se, assim, com Kozinets (2014, p. 75), que diz que um dos principais pontos do planejamento se refere ao como, ou seja: “Como você vai estudar. Como você vai se representar. Como você vai manejar esse projeto de maneira ética. E que grau de ruptura você vai criar nas comunidades ou culturas que estiver estudando”. Por isso que este trabalho defende

que a postura ética é anterior e, no decorrer da pesquisa até a presente apresentação dos dados, esteve contemplada.

5.2 GRUPOS ABERTOS DO WHATSAPP: FORMAÇÕES DE COMUNIDADES VIRTUAIS

Segundo Kozinets (2014), além de socialmente aceitável que as pessoas busquem e se conectem por meio dos computadores (e demais dispositivos conectados à Internet), esses “lugares” e atividades relacionadas tornaram-se lugar-comum.

Quão profundos, duradouros, significativos e intensos são esses relacionamentos? Essas pessoas são consideradas simples estranhos mais ou menos interessantes, ou são amigos duradouros tão próximos dos participantes quanto qualquer pessoa em sua vida? Evidentemente, algumas formas de comunidade online são mais propensas a promover esse tipo de afiliação do que outras (KOZINETS, 2014, p. 37).

O pré-requisito para realizar uma imersão netnográfica é encontrar uma comunidade que seja relevante, heterogênea, com alta interatividade e riqueza de informações. É preciso que esse lugar seja uma comunidade, e não apenas um grupo de pessoas. Isto é importante, pois a Netnografia não vai estudar relações ou grupos que sejam esporádicos ou pontuais, mas sim comunidades com laços sociais, identidade e uma cultura compartilhada. Ou seja, é necessário que sejam

comunidades virtuais como um lócus onde se compartilham consciências de tipo, rituais, tradições e responsabilidade moral, o que corrobora compreender a legitimidade deste espaço num contexto social e de expressões culturais que permitem compreender a sociedade contemporânea (BOTELHO-FRANCISCO, 2018, p. 145).

Por isso, é necessário partir de uma definição de comunidade para adentrar na perspectiva metodológica escolhida. Neste trabalho, apoia-se no conceito de comunidades virtuais descrito por Rheingold (1993), que as classifica como locais nos quais há o encontro das pessoas, mas também como ferramentas. Para ele “as comunidades virtuais podem ser instrumentos práticos”, ou uma “enciclopédia viva”, já que esses locais podem ajudar seus membros. E destaca:

Em comunidades virtuais, o sentido de lugar requer um ato individual de imaginação. Os diferentes modelos mentais que as pessoas têm da **ágora eletrônica** complicam a questão de porque as pessoas parecem querer construir sociedades mediadas por telas de computador. Uma questão como essa leva inexoravelmente às velhas questões fundamentais sobre quais forças mantêm uma sociedade unida. As raízes dessas questões vão além das convulsões sociais desencadeadas pelas modernas tecnologias de comunicação (RHEINGOLD, 1993, não paginado. Grifo dos autores).

Segundo Castells, (2005, p. 273), as comunidades virtuais também são comunidades, pois, ainda que não sejam iguais às físicas, geram sociabilidade, relações e rede de relações humanas. Essas comunidades têm como base duas características. A primeira trata do valor da comunicação livre, horizontal, ou seja, uma prática que difere da mídia tradicional. O autor detalha que:

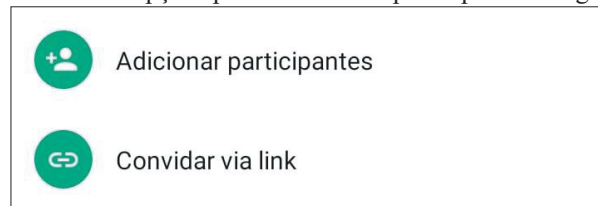
A prática das comunidades virtuais sintetiza a prática da livre expressão global, numa era dominada por conglomerados de mídia e burocracias governamentais censoras. (...) Essa liberdade de expressão de muitos para muitos foi compartilhada por usuários da Net desde os primeiros estágios da comunicação on-line, e tornou-se um dos valores que se estendem por toda a Internet (CASTELLS, 2003, p. 49).

A segunda característica é o que Castells denomina como “formação autônoma de redes”, que se trata da possibilidade que qualquer pessoa tem para encontrar seu próprio espaço na Internet, e ao não encontrar, poder criá-lo, divulgá-lo e assim formar uma nova rede (CASTELLS, 2003, p. 49). Percebe-se que o WhatsApp se enquadra nessas duas características, e que em grupos abertos elas ficam ainda mais evidentes. A formação dos grupos abertos se dá justamente no desejo dos participantes de criarem espaços de acordo com seus interesses individuais e com um valor muito forte da comunicação livre, sem censura. Outros participantes podem entrar nesses grupos, caso se identifiquem com a descrição, foto, regras, entre outros, bastando ter um link como convite.

O WhatsApp introduziu um recurso de link de convite para grupos no final de 2016, tornando muito mais fácil descobrir e ingressar em grupos sem conhecer nenhum membro. (...) O WhatsApp provavelmente viu os links de convite de grupo como uma oportunidade de crescimento, mas não alocou recursos suficientes para monitorar grupos de estranhos reunidos em torno de diferentes tópicos. Aplicativos surgiram para permitir que as pessoas navegassem em diferentes grupos por categoria. Algum uso desses aplicativos é legítimo, pois as pessoas procuram comunidades para discutir esportes ou entretenimento. Mas muitos desses aplicativos agora apresentam seções “Adultos” que podem incluir links de convite para grupos legais de compartilhamento de pornografia, bem como conteúdo de exploração infantil ilegal (COSTINE, 2018).

Durante a *Entrée* Cultural, foi possível identificar que os links são compartilhados de diversas formas. A maneira mais comum é a troca de indicações dentro dos próprios grupos. Ao estar em um grupo (aberto ou fechado), os participantes podem compartilhar grupos que criaram (FIGURA 11) e convidar seus contatos para fazerem parte. No entanto, alguns grupos colocam entre as suas regras que essa atitude é proibida e fazem o banimento dos integrantes que não a respeitam.

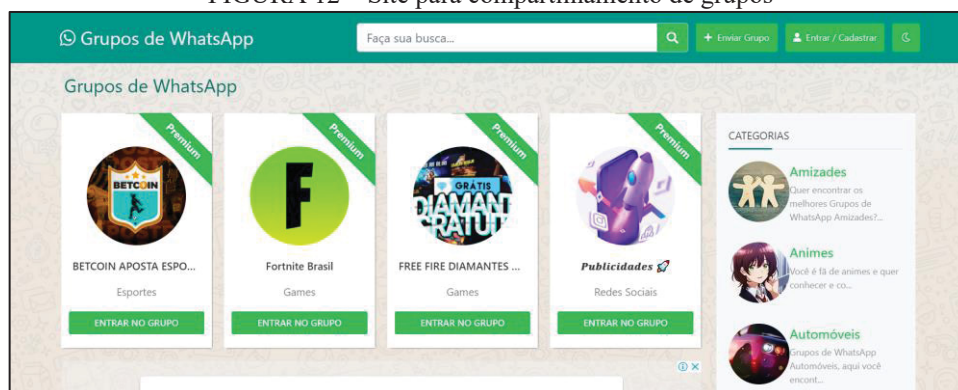
FIGURA 11 - Opções para inclusão de participantes em grupos



Fonte: WhatsApp (2022).

Uma segunda via identificada inclui sites que têm como nome e endereço a funcionalidade de grupos explícita. Apesar de possuírem uma estética e identidade visual da marca do WhatsApp, esses sites não são oficiais da plataforma, mas sim criados por terceiros. Durante esta pesquisa foram encontrados diversos espaços assim, que têm variações de nomes que significam a mesma coisa. Os três principais que aparecem mais bem ranqueados⁴³ nas buscas do Google são: Grupos de WhatsApp⁴⁴ (FIGURA 12), Grupo Whats Online⁴⁵ e Grupos Whats.App⁴⁶. Eles têm, além de uma estética similar, uma estrutura que divide os grupos por temáticas. Os criadores dos grupos podem divulgar seus espaços nesses sites, inclusive patrocinando suas postagens para que elas apareçam em destaque na *home*.

FIGURA 12 – Site para compartilhamento de grupos



Fonte: GRUPOS DE WHATSAPP (2022).

A terceira opção observada (e escolhida para esta pesquisa) é o compartilhamento em grupos de outra Plataforma Digital, como acontece no Facebook. O Facebook é uma plataforma que possui como uma das funcionalidades a criação de grupos, abertos ou privados, para troca de assuntos de interesse em comum com outros participantes. Nas análises, percebe-se que existem diversos grupos voltados para o compartilhamento de grupos abertos do WhatsApp, que usam a cidade, ano ou tema como forma de segmentação.

⁴³ Sites com pontuação mais alta segundo o Google aparecem primeiro no mecanismo de busca.

⁴⁴ Grupos de WhatsApp. Disponível em <<https://www.gruposdewhatss.com.br/>>. Acesso em: 2 out. 2021.

⁴⁵ Grupo Whats Online. Disponível em <<https://grupowhats.online/>>. Acesso em: 2 out. 2021.

⁴⁶ Grupos WhatsApp. <<https://gruposwhats.app/>>. Acesso em: 2 out. 2021.

Segundo Pereira e Bojzuk (2018), à medida que as pessoas usam o WhatsApp para se comunicarem por meio de grupos, o aplicativo dá origem a novos tipos de vida coletiva e sociabilidade, o que no relato acima pode ser percebido desde a forma de criação de tais grupos. De maneira complementar, a experiência mexicana analisada por Cruz e Harindranath (2020) pode se assemelhar à brasileira. Os autores notaram que os grupos estão no centro de como as pessoas usam o WhatsApp, sendo sua principal funcionalidade ser uma ferramenta coletiva para a vida cotidiana.

Conforme abordado no capítulo 4, o WhatsApp possui um fluxo informacional diferente de outras Plataformas Digitais que já avançaram no controle das postagens e têm políticas de uso mais claras. Para entender melhor esses elementos, em janeiro de 2021 esta pesquisa iniciou testes em grupos abertos, experiência relatada no Diário de Campo.

5.3 DIÁRIO DE CAMPO

Ao longo de mais de dois anos de pesquisa netnográfica, repetiu-se o processo de constante observação e registro tanto no Facebook quanto no WhatsApp, esse último em maior profundidade. Todo esse tempo de observação resultou em um Diário de Campo que contém, além dos dados de arquivo, coletados e criados, como as percepções a respeito dos comportamentos e os aprendizados sobre a plataforma. Viver nesses espaços e registrar o processo é uma das ferramentas netnográficas (originária da etnografia) que ajuda a gerar análises para este trabalho.

O preenchimento do Diário de Campo foi sistemático e acompanhou todo o período da pesquisa. O documento está organizado em planilha Excel e inclui diversos formatos de registro definidos por Kozinets (2014). Por exemplo, na Codificação estão dados como

notas de campo, entrevista, documentos, ou, no caso de dados netnográficos, outros materiais culturais, tais como grupos de discussão ou postagens em blogs, rabiscos em murais do Facebook e tweets no Twitter, fotografias, vídeos e assim por diante, retirados de fontes online; durante a codificação, códigos, classificações, nomes, ou rótulos são atribuídos a determinadas unidades de dados; esses códigos rotulam os dados como pertencentes ou como um exemplo de algum fenômeno mais geral; categorias de codificação geralmente emergem indutivamente por meio de uma leitura atenta dos dados, em vez de serem impostas por categorias prescritas (KOZINETS, 2014, p. 114).

Ainda de acordo com Kozinets (2014, p. 114), o Diário também inclui: Anotações, que são as reflexões sobre os dados ou outras observações anotadas pela pesquisadora; Abstração e Comparação, em que estão os “materiais classificados e filtrados para identificar expressões,

sequências compartilhadas, relações, e diferenças distintas”; Verificação e Refinamento: que dizem respeito ao retorno ao campo para coleta de dados, com o objetivo de “isolar, verificar e refinar a compreensão dos padrões, processos, elementos comuns e diferenças”; Generalização: na qual o Netnógrafo elabora generalizações que cobrem ou explicam as consistências nos dados encontrados; e a Teorização: momento destinado para confrontar as generalizações reunidas com os conhecimentos ou teorias que são base da análise dos dados (KOZINETS, 2014, p. 114). Neste trabalho, o resultado foi uma planilha com 15 abas, divididas da seguinte forma:

QUADRO 4 - Resumo do Diário de Campo

ABA	DESCRIÇÃO
Termos de Serviço do WhatsApp	Documento completo da última versão do documento Termos de Serviço do WhatsApp, atualizado em 4 de janeiro de 2021.
Estudo sistematizado Grupos Facebook	Dados coletados e observações da pesquisadora a respeito dos cinco grupos destinados à divulgação de links no Facebook.
Estudo sistematizado Grupos WhatsApp	Dados coletados e observações da pesquisadora a respeito dos 14 grupos do WhatsApp em que foi realizada observação participante artificial.
Observações da pesquisadora	Relato da experiência vivida no Grupo 2 durante os cinco dias em que esteve no ambiente.
Grupo 2	Base de mensagens extraídas no Grupo do WhatsApp nomeado neste trabalho como Grupo 2. Aqui estão só as mensagens após higienização, resultando em 4.772 linhas.
Mensagens x País	Volume de mensagens por país, a partir do DDD ou DDI.
Mensagens x DDD	Quantidade de mensagens por DDD, para análise dos Estados com maior volume de envio de mensagens. Aqui excluem-se números de outros países, ou seja, com DDI.
Mapa DDD	Mapa do Brasil para visualização dos Estados com maior volume de mensagens.
Mensagens x Telefone	Quantidade de mensagens enviadas por cada telefone, para identificar como se dá a participação dos integrantes.
Números Únicos	Base de números únicos, ocultados por esta pesquisa como pré-requisito ético. O intuito é contabilizar o volume de pessoas que passaram pelo Grupo 2.
Mensagens - Geral	Base de mensagens extraídas no WhatsApp organizadas em ordem alfabética. Em vermelho (1.847 linhas), as mensagens que não fizeram parte da pré-análise devido ao seu conteúdo ser de emojis, sinalização de arquivo de mídia, links, risos, entrada, saída e remoção do Grupo 2.
Expressões	Listagem de 55 expressões encontradas e levantamento de vezes que cada uma aparece, bem como uma classificação prévia por tema. Nuvem de palavras de acordo com o número de vezes que a expressão aparece.
Categorias AC	Categorias e subcategorias da Análise de Conteúdo, com todas mensagens classificadas em cada uma delas.
Análise de Conteúdo	Categorias divididas a partir do referencial teórico (Parte I da dissertação).
Entrevistas	Transcrição das entrevistas com três especialistas para validação dos dados encontrados na Análise de Conteúdo.

Fonte: os autores (2022).

A segunda e a terceira aba do Diário de Campo se referem ao Estudo Sistematizado feito no Facebook e no WhatsApp durante a *Entrée* Cultural. A técnica utilizada foi a observação participante artificial com a intenção de identificar os fluxos de criação e divulgação dos grupos abertos de WhatsApp e selecionar uma comunidade para esta pesquisa. Isso porque, são pré-requisitos:

- Você precisa conhecer seu foco de pesquisa e sua questão de pesquisa.
- Você vai precisar encontrar e ler estudos relacionados e, se possível, conectar-se com outros pesquisadores em seu domínio tópico.
- Você vai ter que encontrar lugares online apropriados para investigar sua questão. – Isso significa evitar websites que tenham sido “explorados” por outros pesquisadores recentemente, ou websites que foram “queimados” por más pesquisas no passado. – Esse processo de investigação já deve ser tema de suas notas de campo (KOZINETS, 2014, p. 78).

De acordo com Oliveira (2016) existem três fases na observação participante artificial, as quais foram seguidas nesta etapa. Primeiramente é feita uma observação descritiva, com o objetivo de fornecer uma orientação para o campo em estudo, para que se aprenda sobre ele e para que se formulem as questões de pesquisa de forma mais concreta. A segunda etapa trata da observação focal, em que há uma seleção de processos e problemas que sejam mais essenciais para a questão de pesquisa definida. Por fim, é feita uma observação seletiva, que ocorre já no final da coleta de dados e está concentrada nas evidências e exemplos colhidos na etapa dois. A experiência com os grupos nas duas Plataformas Digitais é descrita a seguir.

5.3.1 O universo de divulgação de links no Facebook

As primeiras buscas por grupos abertos do WhatsApp se deram no Google, que indicou nos resultados, além dos sites citados na página 84, páginas do Facebook destinadas à troca de links. Foi a partir dessa descoberta que se começou a participar dos grupos que eram públicos. Durante a experiência, a pesquisadora esteve em cinco grupos, com seu perfil pessoal do Facebook, mas sem interagir⁴⁷ com as postagens nem realizar publicações.

Nos grupos públicos do Facebook, notou-se que a participação variava de acordo com o número de pessoas em cada um deles e o seu perfil de intensidade de interação. O volume de postagens nos cinco grupos do Facebook observados variou de 31 postagens/mês até quase sete mil postagens por mês. Esses grupos possuem moderadores, que são responsáveis pela criação do grupo, recebimento de denúncias e exclusão de posts ou pessoas.

⁴⁷ Formas de interação: reagir – Gosto (Like), Amei, Ha-ha, Uau, Grr (Zangado) e Triste –, comentar ou compartilhar.

O conteúdo das postagens é formado essencialmente pela divulgação de links de grupos abertos de diversas temáticas, mas principalmente dentro dos subtemas: namoro, amizade, esportes e diversão. Também foram encontradas postagens relacionadas à venda de produtos, crédito consignado, mensagens bíblicas e *fake news*. Diante disso, os grupos do Facebook também podem ser ciberespaços para investigação de diversos discursos, incluindo discursos de ódio de gênero e misoginia, em pesquisas futuras. Isso porque são espaços em que também há troca de mensagens, publicações com fotos, vídeos e quadrinhos.

A título de exemplificação, destaca-se aqui duas imagens encontradas durante a imersão nesses cinco grupos e que têm, inclusive, ligação com o referencial teórico, no que diz respeito à objetificação e sexualização da mulher e o próprio silenciamento.

A primeira imagem (FIGURA 13) é uma tradução da tirinha da página no Facebook *Débétiseur*⁴⁸ que originalmente está em francês, mas tem igual teor. A postagem é de 21 de outubro de 2021 e teve mais de 58 mil compartilhamentos. Foi possível encontrar o desenho original por meio de busca por semelhança de imagem do Google.



Fonte: Facebook (2021).

Já a FIGURA 14 possui uma conotação sexual ao retratar uma mulher acidentada e engessada, porém, com as partes íntimas disponíveis para o marido. Essa imagem circulou em

⁴⁸ Disponível em: <https://m.facebook.com/debetiseur/photos/a.884754551562052/4405647949472677/>.

dois grupos observados e remete ao trabalho de Zanello (2020) no que diz respeito à função da mulher exclusivamente para a relação sexual e oferecer prazer ao homem.

FIGURA 14 - Retrato da mulher como objeto sexual



Fonte: Facebook (2021).

Tais postagens intensificam a visão de que os ciberespaços estão embebidos de misoginia, bem como da importância de se olhar a dinâmica do discurso de ódio no ecossistema todo. No entanto, conforme o recorte apresentado, a participação nos grupos do Facebook teve como função apontar caminhos para os grupos abertos do WhatsApp, que são o objeto desta pesquisa.

Os dados coletados, considerados dados de arquivo, foram consolidados em uma planilha em que cada grupo foi identificado por uma letra (Nome Fictício), a fim de preservar o anonimato dos grupos e dos indivíduos. Na planilha, foram registrados: NOME, DATA DE CRIAÇÃO, NÚMERO DE INTEGRANTES na data de entrada, já que esse número pode variar, DESCRIÇÃO, MÉDIA DE POSTAGENS/MÊS, MODERAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO e OBSERVAÇÕES da pesquisadora. O quadro a seguir apresenta os resultados da coleta:

QUADRO 5 - Estudo Sistematizado dos Grupos do Facebook

NOME FICTÍCIO	DATA DE CRIAÇÃO	NÚMERO DE INTEGRANTES	DESCRIÇÃO	MÉDIA DE POSTAGENS	MODERAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBSERVAÇÕES
Grupo A	21/05/2018	152.486	<p>AQUI VOCÊ PODERÁ ANUNCIAR SEUS LINKS DE WHATSAPP! ALGUMAS REGRAS:</p> <p>1) AS POSTAGENS NESTE GRUPO SÃO DE INTEIRA RESPONSABILIDADE DE QUEM A POSTOU.(VENDAS)</p> <p>2)LINKS DE WHATSAPP, YOUTUBE , INSTAGRAM ,FACEBOOK ,KWAÍ , TIK TOK , ZAPPE , CLIP CLAP ,COS TV E OUTROS!</p> <p>DIVULGUE SEU LINK AQUI NO GRUPO!</p> <p>3) QUALQUER PUBLICAÇÃO COM OFENSA OU COM CONTEÚDO "PORNOGRÁFICO" SERA EXCLUÍDA E SEU AUTOR BANIDO DO GRUPO.</p> <p>4) NÃO É PERMITIDO QUALQUER TIPO DE PROPAGANDA LIVES DE VÍDEOS SEM CONSULTAR O ADM,</p> <p>5) PROIBIDO POSTAGENS DE NOTAS FAKE,RELIGIÃO,POLÍTICA,FUTEBOL,ANIMAIS,VIOLÊNCIA,PORNOGRAFIA E QUALQUER TIPO DE PRECONCEITO!</p>	6,200/mês	31 moderadores	Compra e venda	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo apresenta várias postagens direcionadas para venda de carros, motos, celulares e videogames usados e prestação de serviços (empréstimo, seguro, imposto de renda). • Divulga, principalmente, grupos de amizade, namoro, troca de figurinhas, humor e vendas. • Regras redigidas pelos criadores. • Estabelece quais as sanções em caso de descumprimento. • Grande volume de moderadores, provavelmente devido ao número de postagens também ser alto.
Grupo B	19/01/2021	57.213	<p>Regras do grupo do administrador</p> <p>Precisamos nos unir para criar um ambiente acolhedor. Vamos tratar todos com respeito. Discussões saudáveis são naturais, mas seja gentil e educado(a).</p> <p>Todos devem se sentir seguros. O bullying de qualquer tipo não é permitido, e comentários degradantes sobre raça, religião, cultura, orientação sexual, gênero ou identidade não serão tolerados.</p> <p>Proporcione às outras pessoas deste grupo mais do que você obtém dele.</p> <p>Autopromoção, spam e links irrelevantes não são permitidos.</p> <p>A participação no grupo requer confiança mútua. É ótimo ter discussões autênticas e expressivas no grupo, mas elas podem ser sensíveis e privadas. O que é compartilhado no grupo deve permanecer nele.</p>	890/mês	1 moderador	Geral	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo apresenta postagens de cunho religioso, compartilhamento de vídeos e músicas gospel e de páginas de pastores. • Ao mesmo tempo, é um espaço com várias fotos de nudez ou seminudez feminina, postagens de perfis femininos de mulheres solteiras que deixam seus números de WhatsApp disponíveis para contato de homens. • Nessas postagens, há suspeita de uso do grupo para prostituição, inclusive dos participantes de comentam as postagens informando o "golpe". • Postagens de empréstimo e vendas aparecem com menor frequência. • Regras da plataforma, sem customização do criador. • Apenas um moderador, apesar do volume de mensagens/ mês ser considerável.
Grupo C	10/08/2017	92.232	<p>Regras dos administradores para o grupo</p> <p>Precisamos nos unir para criar um ambiente acolhedor. Vamos tratar todos com respeito. Discussões saudáveis são naturais, mas seja gentil e educado(a).</p> <p>Todos devem se sentir seguros. O bullying de qualquer tipo não é permitido, e comentários degradantes sobre raça, religião, cultura, orientação sexual, gênero ou identidade não serão tolerados.</p> <p>Publicações com intenção de clique & bait causará banimento imediato!</p>	2.000/mês	3 moderadores	Geral	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo é destinado principalmente para compartilhamento de links ou pedidos para entrar em grupos / indicações de grupos. • Há convites em formato link que já informam regras de DDD. • Indicação de grupos temáticos de futebol, dorama e namoro.

Grupo D	02/09/2014	17.711	<p>Você que procura novas amizades, namoro, amizade colorida, uma boa conversa, diversão, encontros ou até sua alma gêmea; Tem WhatsApp, Zap Zap ou e Adm. de algum grupo, divulguem e publiquem seus grupos e número com DDD por favor e vamos nos divertir galera..</p> <p>ATENÇÃO: Neste grupo como já diz o nome é para vocês ilustres membros publicarem tudo relacionado ao WhatsApp e como ADM desse grupo, cito como regras que estarão restritas e até sujeito e exclusão de publicações e também banimento do grupo por definitivo, publicações não relacionadas ao gênero do grupo, por conter conteúdos inapropriados como (Nudez, Violência, Drogas, Racismo, Preconceito, etc), porque muitos dos membros aqui são menores de idade.</p> <p>E não serão aceitas publicações de anúncios, ofertas, compartilhamentos, eventos, reclamações ou divulgações de empresas, produtos, imóveis ou qualquer outro tipo de post's fora do conteúdo do citado grupo.</p> <p>Todas as redes sociais do ADM estarão disponíveis a todos que queiram adicionar, seguir, conversar, fazer alguma reclamação é só pedir inbox que eu passo.</p> <p>Atenciosamente ADM do [NOME OCULTADO]. Agradeço a todos...</p>	31/mês	1 moderador	Geral	<ul style="list-style-type: none"> Regras da plataforma com trecho final customizado sobre "caças-cliques". Grupo criado em 2017, mas segue ativo, com mais de 2 mil postagens/mês. Grupo está caindo em desuso, poucas publicações/mês. O foco é a cidade de Curitiba. Recorrente o uso para envio de mensagens de pessoas que chegaram na cidade e buscam alguma coisa, como casa, passetes e novas amizades. Regras próprias, que informam o que é proibido e quais as sanções em caso de descumprimento. Principais divulgações são de convites de grupos de pornografia e conteúdo sexual. Essa foi a principal temática observada. Único moderador que se dispõe a responder os integrantes de seu perfil pessoal. Grupo existe desde 2014, sendo o mais antigo observado.
Grupo E	20/05/2019	89.387	<p>convide 10 amigos para o grupo ou será removido</p>	118/mês	3 moderadores	Geral	<ul style="list-style-type: none"> Grupo é destinado principalmente para brincadeiras estilo corrente (publicar uma foto ou nome da cidade onde está), compartilhamento de links ou pedidos para entrar em grupos / indicações de grupos. Há convites que já informam regras de DDD. As principais indicações de grupos são dos temas: novas amizades, diversão, figurinhas, sexo, mulheres gordas, grupos religiosos e namoro.

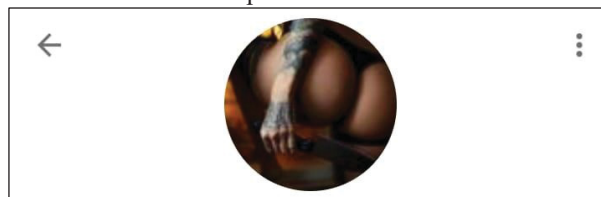
Fonte: os autores (2022).

5.3.2 Infiltrada no “zap”: participação artificial em 14 grupos

O próximo passo foi entrar em alguns grupos abertos do WhatsApp, que tiveram seus convites via link (FIGURA 11) divulgados no Facebook, e realizar observação participante artificial. Diante da quantidade de postagens em cada grupo do Facebook, não foi possível entrar em todos os links divulgados. Além disso, lembrando o objetivo geral desta pesquisa, o recorte feito se deu em busca de grupos que pudessem apresentar postagens de discurso de ódio de gênero. De acordo com Kozinets (2014, p. 52), “a netnografia tende a preocupar-se mais com as interações que ocorrem naturalmente em grupos online do que com as de grupos artificiais que são reunidas por pesquisadores para o propósito de alguma investigação particular”.

Por isso, a imersão no ciberespaço e a escolha dos grupos envolveu: grupos com mais de 100 integrantes; grupos com regras descritas em Dados do Grupo; grupos que tinham entre suas regras a proibição de pornografia, *bullying*, vendas, entre outros; grupos que fossem voltados para assuntos positivos, novas amizades, risadas e diversão; grupos que de alguma forma indicassem a possibilidade de presença de discursos misóginos, como por exemplo aqueles que tinham como imagem do avatar⁴⁹ fotos que representassem a objetificação da mulher (FIGURA 15).

FIGURA 15 - Exemplo de foto de avatar encontrada



Fonte: WhatsApp (2021).

Todo material coletado também gerou um estudo sistematizado que foi consolidado em uma planilha, na qual cada grupo foi identificado por um número (Nome Fictício) com o intuito de preservar seu anonimato, bem como de seus integrantes. Na planilha a seguir foram analisados: NOME, DATA DE CRIAÇÃO, NÚMERO DE INTEGRANTES na data de entrada, DESCRIÇÃO, número de MODERAÇÃO e OBSERVAÇÕES da pesquisadora.

⁴⁹ Imagem de perfil do grupo.

QUADRO 6 - Estudo Sistematizado dos Grupos do WhatsApp

NOME FICTÍCIO	DATA DE CRIAÇÃO	NÚMERO DE INTEGRANTES	ADMIN	DESCRIÇÃO	COMENTÁRIOS
Grupo 1	19/11/2020	227	8	<p>AO ENTRAR SE APRESENTAR COM FOTO CIDADE E IDADE PORNOGRAFIA NO GRUPO OU NO PV DE ALGUEM REMOÇÃO PERANTE PRINT SE FOR PV</p> <p>🚫 PROIBIDO</p> <p>🚫 MENORES 🚫</p> <p>🚫 NUMERO FAKE</p> <p>🚫 LINKS</p> <p>🚫 NOTAS FAKES</p> <p>🚫 PEDOFILIA, ZOOFILIA, VIOLÊNCIA</p> <p>🚫 PORNOGRAFIA</p> <p>✅ PERMITIDO ✅</p> <p>✅ BRINCadeiras COM RESPEITO 📌</p> <p>✅ MÚSICA</p> <p>✅ FIGURINHAS</p> <p>✅ VIDEOS</p> <p>😬 CADA UM CUIDA DO SEU PV</p> <p>👤 SEJAM TODOS BEM VINDOS 🍷</p> <p>📌 QUALQUER DUVIDA PROCURE ADM 📌</p> <p>😬 NÃO SEJA UM INATIVO OU LEVARÁ BAN 📌</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principalmente DDD 41 e pessoas que já se identificam como de Curitiba, região metropolitana e seus bairros. • Muita participação com envio de vídeos e músicas, o que é incentivado nas regras do grupo. • Divulgação de rifa. • Envio de “reflexão do dia”. • Figurinhas temáticas, incluindo mensagens de dia das mães. • Mensagens com teor machista a respeito das fotos das mulheres que se apresentam.
Grupo 2	25/11/2020	213	23	<p>GRUPO DE AMIZADE ZOEIRA E TRETAS</p> <p>AO ENTRAR SE APRESENTEM COM NOME IDADE E FOTO</p> <p>NÃO PRECISA POSTAR MUITA FOTO AQUI NÃO É INSTAGRAM</p> <p>QUALQUER TIPO DE LINK BAN</p> <p>GORE BAN</p> <p>PORNOGRAFIA BAN</p> <p>FLOOD BAN</p> <p>ZOOFILIA BAN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo mudou de nome ao longo da observação duas vezes. • Percebe-se uma participação maior de homens, ao observar suas fotos e nomes – quando disponíveis. • Principalmente DDDs do Sul e Sudeste, mas há heterogeneidade. • Regra de se apresentar com foto/nome/estado civil/idade é cobrada das mulheres de forma diferente do que dos homens. • Momentos de exclusão daqueles que não interagem, por parte dos administradores. • Troca de mensagens intensas sobre dia a dia, rotina, atividades que está fazendo. • Não foi observado volume considerável de mensagens sobre política ou futebol. • Grupo com maior volume de discursos de ódio de gênero e ataques às mulheres. • Também foram observados discursos racistas e xenofóbicos. • Observada uma situação de ataques de etarismo, a partir de uma postagem com foto. • A pesquisadora foi excluída do grupo, junto com uma leva, chamando de “limpa das putas”, provavelmente pelo silêncio no grupo. • Todas as mensagens foram denunciadas à plataforma.

Grupo 3	20/12/2020	253	4	<p>PROIBIDO NO GRUPO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➔ PORNOGRAFIA 🚫 ➔ LINKS DE GRUPOS 🚫 ➔ MENDIGOS DE LIKE 🚫 ➔ MODINHAS DE PV 🚫 <p>GRUPO DE DE AMIZADE É ZUEIRA MAIORES DE 18 ANOS +55BR</p> <ul style="list-style-type: none"> ↘ TRETAS 🚫 ↘ FIGURINHAS 🚫 ↘ IMAGENS É MÚSICAS 🚫 <p>((CUIDE DO SEU PV))</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem do avatar chamou a atenção para entrada no grupo - mulher em roupas íntimas e uma metralhadora nas mãos. • Recorrente o compartilhamento de outros grupos, em especiais grupos de pornografia. • Discursos lgbtfóbicos foram os mais comuns. • Envio recorrente de fotos com teor pornográfico de mulheres. • Pouca interação durante o dia, maior volume de mensagens se dava a partir das 19h. • Apesar do "cuidado do seu privado" nas regras, reclamações constantes de assédio em conversas particulares. • Pesquisadora foi abordada no privado para venda de crédito pessoal. • Mensagens do tipo "Ganhe dinheiro com..." aparecem com frequência e não há banimento dos integrantes. • Identificadas duas mensagens de "benefícios do governo" com links que indicam golpe/phishing.
Grupo 4	12/10/2021	245	17	<p>OBS: NÃO SOMOS GRUPO DE FIGURAS OBRIGADO! SE APRESENTAR, EM ATÉ 5 MINUTOS, COM FOTO, NOME, IDADE E CIDADE</p> <ul style="list-style-type: none"> 🚫 -PROIBIDO MENOR DE 18 🚫 🚫 PROIBIDO FLODAR FIGURINHAS 🚫 -PROIBIDO VÍDEOS *LINKS DE OUTROS GRUPOS E GIFS PORNÓ <p>SOMENTE FIGURINHAS</p> <ul style="list-style-type: none"> 🚫 PROIBIDO INVADIR PV 🚫 PROIBIDO ZOOFILIA, PEDOFILIA 🚫 PROIBIDO IMAGEM OU VÍDEOS COM ARMAS 🚫 -É PROIBIDO CRIANÇAS EM POSES SENSUAIS, COM BEBIDA ALCOÓLICA, CIGARROS, ARMAS ✅ GRUPO DE ZUEIRA E AMIZADES!! 	<ul style="list-style-type: none"> • Intensa cobrança para os novos integrantes de uma participação ativa. • Regra de se apresentar em 5 minutos levada mais a sério, com participação maior dos administradores na cobrança. • Discursos machistas foram os mais comuns. • Interação baseada em correntes, com apresentação e brincadeiras sobre cidade, profissão, estado civil, etc. • Pesquisadora foi excluída do grupo quando os moderadores decidiram "esvaziar" para entrada de novas pessoas, dado o limite de 256 integrantes. • Remoção de menores de idade. • Remoção de números com DDI que não o +55.
Grupo 5	14/08/2021	242	21	<p>SEJAM BEM VINDOS</p> <p>Quando der 00:00 vamos fechar o grupo.</p> <p>🚫 REGRAS 🚫</p> <p>PROIBIDO CP. COLABORAMOS COM AS AUTORIDADES</p> <p>PROIBIDO SE APRESENTAR COM FOTO OU VÍDEO</p> <p>PROIBIDO INVADIR PV (PERMISSÃO)</p> <p>PROIBIDO MENORES DE 13 ANOS</p> <p>PROIBIDO NÚMEROS FAKES</p> <p>PROIBIDO LINKS (Grupos)</p> <p>PROIBIDO PORNOGRAFIA (TODOS)</p> <p>PROIBIDO ASSÉDIO</p> <p>PROIBIDO GOTE</p> <p>PROIBIDO HOMOFOBIA</p> <p>PROIBIDO DERRRESPEITO</p> <p>PROIBIDO RACISMO</p> <p>PROIBIDO FLOOD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo principal do grupo voltado para humor, trollagem e memes. • Trocas de áudio sobre gostos musicais e indicação de músicas. • Discursos de ódio transfóbicos. • Mensagens sobre suicídio. • Chamou a atenção o uso de robô para marcar os contatos que não se manifestaram nunca ou que estão sem se manifestar a determinado tempo. • São enviados "avisos" por meio do robô para quem deve se apresentar ou mandar foto. • A remoção também acontece a partir de um robô. • Reclamação de que é necessário "esvaziar" para entrada de novas pessoas, dado o limite de 256 integrantes.

Grupo 6	06/01/2022	163	8	<p>PROIBIDO CORRENTES PROIBIDO MANDAR TRAVAS PROIBIDO DIVULGAÇÃO PROIBIDO TIKTOK E KWAI</p> <p>Se apresentar assim que chegar</p> <p>Nome Cidade Idade Foto</p> <p>✓ Brincadeiras moderadas ✓ Músicas e vídeos ✓ Amizades e namoro ✓ Divulgação de Instagram e Tik Tok</p> <p>✗ Proibido ✗ Zoofilia ✗ Pedófila ✗ Pornografia ✗ Link de outros grupos ✗ Pedintes e pix</p> <p>Grupo aberto 24 horas Link do grupo disponível pra quem quiser adicionar alguém.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observada a existência de turnos dos administradores para cuidar do grupo, inclusive se apresentando e informando “na gestão”. • Troca de mensagens sobre o dia a dia, relacionamentos, trabalho, estudos, etc. • Envio de horóscopo, e respostas de quem gosta e quem é contra. • Banimento dos integrantes que violam as regras ou não se manifestam. • Mensagens com conteúdo lgbtfóbicos em resposta a assédio, invasão do privado ou discordâncias.
Grupo 7	23/04/2022	126	2	<p>Apresenta-se com: Foto, nome, idade e onde mora ✨ •Proibido brigas •Proibido links de outros grupos •Proveitem, sejam livres e divirtem-se.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo com baixa interação, caíndo em desuso. • Comunicação entre os integrantes se dá principalmente por áudios e figurinhas. • Envio frequente de memes, fotos e vídeos pornográficos. • Banimento dos integrantes que violam as regras. • Na participação com envio de fotos, cidade e idade das mulheres foi identificado assédio.
Grupo 8	19/11/2021	203	7	<p>Sejam todos bem vindos REGRAS ✗ proibido menores de 18 anos ✗ Proibido invadir pv sem permissão ✗ proibido faltar com respeito com os integrantes do grupo ✗ Proibido assunto político ✗ Proibido links de demais grupos ✗ proibido postar qualquer tipo de droga ✗ pornografia ou figurinhas pornografica ✓ divulgações de eventos ✓ Estamos aqui atrás de amizade! Não é Não respeita as minas e os manos . Qualquer coisa chamar um dos ADMINISTRADORES que estaremos sempre de olho</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação entre os integrantes se dá principalmente por áudios e figurinhas. • Participação com envio de fotos, cidade e idade. • Identificado discurso lgbtfóbico aos novos integrantes considerados afeminados, que mandaram fotos ou memes lgbts. • Mensagens do tipo “Ganhe dinheiro com...” aparecem com frequência e não há banimento dos integrantes. • Reclamações de invasão de privado, sem o apoio dos homens. • Cobrança daqueles que não se manifestam – “sai da cová” – e exclusão depois de um tempo. • Identificadas mensagens de modelo pirâmide do pix, incluindo invasão do privado para venda desse serviço.

Grupo 9	17/03/2021	187	11	<p>BEM VINDO  ESTEJA ATENTO ÀS REGRAS </p> <p>SE APRESENTE COM:</p> <p>FOTO</p> <p>NOME</p> <p>IDADE</p> <p>CIDADE</p> <p>(vocês terão 10 minutos pra se apresentar)</p> <p>PERMITIDO </p> <p><input checked="" type="checkbox"/> VÍDEOS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> STATUS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> FIGURINHAS E BRINCadeiras SÁDIAS</p> <p>IDADE PERMITIDA APARTIR DOS 15 ANOS</p> <p>PROIBIDO </p> <p><input checked="" type="checkbox"/> INVADIR PV</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> CONTEÚDOS </p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PORNOGRÁFIAS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> VIOLÊNCIA</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> DROGAS</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> CHAMAR QUALQUER PARTICIPANTE DE FAKE</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> POSTAR LINK DE OUTROS GRUPOS</p> <p>SEJA UM MEMBRO ATIVO PARA PERMANECER EM NOSSO GRUPO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Integrantes já se conhecem, seja pelo meio <i>online</i> ou <i>offline</i>, pois se chamam pelo nome, perguntam assuntos pessoais e compartilham o dia a dia. • Volume alto de figurinhas, em especial as pornográficas. • Brincadeiras estilo corrente para integrantes do grupo se conhecerem. • Discursos recorrentes de mulheres serem caloteiras, aproveitadoras, falsas. • Recorrente a "invasão de privado" com exposição no grupo das mulheres que foram assediadas. • Discussão sobre a "falta de educação" das mulheres ao recusarem a invasão do privado. • Exclusão das mulheres que questionaram o posicionamento dos homens.
Grupo 10	26/02/2022	206	1	<p>SEJAM BEM VINDOS SE APRESENTE AO ENTRA:ICASO CONTRÁRIO, SERÁ REMOVIDO!</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PROIBIDO FALTA DE RESPEITO</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PROIBIDO MENOR DE IDADE</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PROIBIDO ATAQUES RACISTA</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PROIBIDO INVADIR PRIVADO SEM PERMISSÃO</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PROIBIDO VÍDEOS E FIGURAS EM EXCESSO</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> VÍDEOS DE PEDOFILIA</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PROIBIDO DIVULGAR EVENTOS E LINKS DE OUTROS GRUPOS, SE MANDAR SERÁ REMOVIDO</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PROIBIDO BRIGAS NO GRUPO</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PROIBIDO FOTO DO PAU</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> FAVOR SE IDENTIFICAR COM FTS, IDADE E REGIÃO</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PORNOGRAFIA</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> BRINCadeiras</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> TROCA DE CONHECIMENTOS  </p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quando divulgado no Facebook, e pelo nome do Grupo, indica ser direcionado para amizades. Mas, está diretamente ligado à pornografia, inclusive na descrição e conteúdo das mensagens. • Indicativo de uso para prostituição, em que a administradora envia fotos e mensagens divulgando seu trabalho e pedindo pix.
Grupo 11	04/01/2021	186	6	<p><input checked="" type="checkbox"/> PROIBIDO MENORES DE </p> <p>AO ENTRAR SE APRESENTEM COM FOTO NOME IDADE E CIDADE</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> PROIBIDO LINK DE GRUPO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo destinado a amizades, incentiva que os integrantes troquem mensagem no ambiente coletivo antes de "chamar no privado". • Brincadeiras estilo "corrente" para que haja troca de informações entre os integrantes.

Grupo 12	16/09/2021	201	10	<p>notícias e correntes ou qualquer tipo de propaganda</p> <p>✗ Discutir sobre religião, cada respeita a sua</p> <p>✗ Números estrangeiros</p> <p>✗ Notas falsas</p> <p>✗ Não criticar o próximo</p> <p>✗ PROIBIDO PORNOGRAFIA</p> <p>✗ PROIBIDO APOLOGIA A DROGA</p> <p>, ✗ ATENÇÃO 🚩 🚩 🚩 Pv nesse grupo só com geração de Amizades no grupo. Aí quem sabe uma das meninas permita o Pv...</p> <p>Obs: Interage no grupo primeiro para que isso possa chegar acontecer!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Observados discursos lgbtfóbicos com um integrante. • Observados comentários machistas sobre as fotos das mulheres que se apresentavam no grupo.
Grupo 12	16/09/2021	201	10	<p>⚠️ REGRAS DO GRUPO.</p> <p>Apresentam se com foto/nome/idade/cidade</p> <p>Respeitam as Regras do gp</p> <p>🚫 PROIBIDO de</p> <p>🚫 Proibido links de grupos</p> <p>🚫 proibido números fakes</p> <p>🚫 conteúdo pornográfico, proibido nuds n GP,</p> <p>🚫 Proibido assunto de religião e política futebol</p> <p>🚫 -proibido qualquer tipo de divulgação</p> <p>🚫 Pedofilia, zoofilia, Racismo, homofobia, Preconceito, Desrespeito</p> <p>🚫 Nota fake, CNH,</p> <p>🚫 18 anos, invasão de PV com Pornografia</p> <p>🚫 zerados serão Removidos</p> <p>🚫 PV cada um cuida</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Maior parte da interação é feita por áudios e figurinhas. • Recorrente o uso do termo "sala" para o grupo, o que remete às salas de bate-papo. • Percepção de que os integrantes já se conhecem, chamando pelo nome e comentando dia a dia. • Mulheres que eram consideradas bonitas na foto chamadas de "mulher de bandido" ou "fake", dando a entender que são perfis de prostituição, pelo menos na percepção dos participantes. • Observados comentários machistas sobre as mulheres que não cuidavam da casa, incluindo uma discussão no grupo a respeito.

Fonte: os autores (2022).

Como citado, não é possível apresentar dados demográficos concretos, como gênero e cidade dos participantes. Mas, a partir das fotos e nomes, quando disponíveis, e do teor das conversas, pode-se dizer que, nos 14 grupos, a participação era majoritariamente masculina. Também se percebeu a presença de diversas regiões do país a partir da variação de DDDs. E, apesar da quantidade de membros ter sido registrada na data da entrada, esse é um número que varia muito, pois novas pessoas entram e outras saem ou são banidas a todo momento.

Na leitura da coluna Comentários (QUADRO 6) pode-se observar algumas características comuns aos 14 grupos. As pessoas que fazem parte desses grupos se comportam de maneira semelhante aos sites de bate-papo, em que o objetivo é fazer novas amizades com quem tem interesses similares. Há um fluxo de pessoas novas que são adicionadas por conhecidos e saem logo em seguida, inclusive reclamando de terem sido adicionadas àquele grupo. Nota-se a presença de pessoas que entram apenas para divulgar links de outros grupos, vendas de produtos e tentativas de golpes, e logo são banidas ou saem por conta própria. Também há um importante papel dos administradores, que têm a responsabilidade de banir ou cobrar aqueles que não estão participando. De forma geral, observou-se que os grupos rechaçam a invasão do privado (“proibido invadir PV”), em que um integrante aproveita a disponibilização do número de telefone para tentar um contato particular com outra pessoa.

Sobre o conteúdo, os integrantes que se sentem mais à vontade se comunicam por meio de áudio, e por vezes são atacados ou pelo conteúdo do áudio ou por alguma característica, como sotaque ou tom de voz. Ainda que expresso nas regras da maioria dos grupos como item proibido, há presença de conteúdo pornográfico em fotos e *stickers*. Isso se repete para outros conteúdos tidos como proibidos nas regras, como menores de 18 anos, compartilhamento de links ou números *fakes*.

O foco deste trabalho esteve na análise de mensagens do Grupo 2 que continham discurso de ódio, em especial direcionados às mulheres. No entanto, o percurso Netnográfico possibilitou encontrar outros achados recorrentes nos 14 grupos do WhatsApp. São conteúdos que não estão diretamente relacionados ao discurso de ódio, mas que reforçam a necessidade de uma mudança nas *affordances* do WhatsApp, bem como nos termos de uso, pois representam práticas ilícitas e criminosas. Abaixo detalha-se algumas dessas práticas que representam um submundo da plataforma.

1. “Trabalhe em casa”: identificado como potencial fazenda de cliques, convida as pessoas que possuem interesse em ganhar uma renda extra pela internet para fazer parte de uma rede de divulgação de contas falsas.
2. Bots: alguns integrantes dos grupos utilizam *bots* para chamar a atenção daquelas pessoas que não estão participando das conversas de forma automatizada. Também se observou que o que parecem contatos enviando *spams*, na verdade são robôs programados para envios de mensagens em massa para diversos grupos.
3. Vendas de cédulas de dinheiro falsas: só no Grupo 2, esse tipo de mensagem apareceu duas vezes.
4. Trava zap: a forma de bloquear aparelhos de celular e números de telefone é recorrente e repelida pelos integrantes do Grupo 2, que sinalizam os perigos de abrir ou clicar nos códigos.
5. Agiota: a presença de pessoas no Grupo 2 para emprestar dinheiro no formato “crédito pessoal”.
6. Prostituição: comportamento digital que carece de estudos mais a fundo, mas que foi observado e relatado pelos participantes dos grupos do WhatsApp. A plataforma tornou-se uma ferramenta para se comunicar com possíveis clientes e divulgar o trabalho. Ademais, os próprios integrantes “denunciam” publicamente quando uma mulher chega no grupo, com fotos que muitas vezes são de outras pessoas, mas cobrando algum valor para enviar vídeos nus.

Ela é uma piranha que vai querer seu pix de 30 reais por vídeos.

7. Venda de crédito: tema recorrente na “invasão do privado”. Os vendedores aproveitam os contatos daqueles que estão no grupo para enviar mensagens particulares oferecendo o crédito consignado e saque antecipado do FGTS⁵⁰. Verificou-se que são pessoas físicas, ou seja, há o risco de que se trate de golpes.

⁵⁰ Modalidade de empréstimo que permite a antecipação do valor de até cinco parcelas do saque aniversário do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço às quais o cliente tem direito de sacar anualmente no mês do seu aniversário.

Todas as mensagens foram denunciadas seguindo os mecanismos da plataforma, mas não foram retornadas a respeito do andamento dessas denúncias, tampouco se foram levadas adiante. Como forma de proteção, além de não realizar interação, os contatos foram bloqueados nesses casos.

5.4 LEVANTAMENTO DE DADOS NO GRUPO 2

Em netnografia, a coleta de dados não acontece isoladamente da análise de dados.
Robert Kozinets

Na perspectiva netnográfica, em todo o percurso é feita a coleta, a análise e o registro de achados, não se destinando um momento exclusivo para tal. Isso já começa na etapa de *Entrée Cultural*, que precisa ser feita com rigor e detalhamento para suportar e embasar tudo que virá na sequência. Só depois da construção do referencial teórico, intenso mergulho no ecossistema da Meta, nos documentos das plataformas, do aprofundamento nos termos de uso do WhatsApp e da participação sistemática em cinco grupos do Facebook e 14 grupos do WhatsApp que foi possível escolher qual seria a comunidade analisada “em microscópio”, para então extrair os dados.

Dentre os 14 grupos de WhatsApp observados, um se destacou no que diz respeito às mensagens misóginas e à presença de discurso de ódio. No entanto, era preciso confirmar que aquele grupo era uma comunidade que estava apta para observação desta pesquisa. Conforme abordado anteriormente, algumas características ajudam a identificar uma comunidade, como compartilhar uma cultura, valores, possuir rituais, etc.

O Grupo 2 é formado por pessoas que participam de grupos abertos do WhatsApp voltados para diversão, amizade, troca de figurinhas e novos contatos. São pessoas que não estão só em um grupo, mas que têm o hábito de circular pelo ciberespaço, dado que é confirmado com o volume de compartilhamento de links de outros grupos abertos. É um grupo formado majoritariamente por homens, o que é percebido pelas fotos e nomes dos contatos, quando disponibilizados, mas principalmente pelas conversas que acontecem no espaço. Esses homens estão inseridos na cultura brasileira que tem como pilares o patriarcado e o machismo. A análise prévia, que dá alguns insumos sobre o comportamento, a cultura e as relações, identificou que:

- Na área “Sobre”, o Grupo 2 se descreve como um “Grupo de amizade zoeira e tretas” e coloca como regras: *“Ao entrar se apresentem com nome idade e foto; não precisa postar muita foto aqui não é Instagram; qualquer tipo de link ban; gore ban; pornografia ban; flood ban; zoofilia ban”*.
- Em horários específicos, há cumprimentos rotineiros por parte dos integrantes, como bom dia, oi, boa tarde e boa noite.
- Há comentários sobre a vida pessoal, como, por exemplo, com quem mora, quem são suas famílias, quem convidou para entrar no grupo ou se deseja inserir alguém.
- Durante a semana aparecem falas do trabalho. Há mensagens sobre a relação desses indivíduos com o trabalho, que é necessário para “ser gente” ou para “pagar as contas”. Também aparecem aqueles que estão desempregados, “na luta”, que compartilham suas experiências.
- Conversas corriqueiras, sobre o dia a dia, sobre o tempo, sobre estar com sono ou entediado.
- Há uma intimidade entre alguns integrantes que se conhecem a mais tempo: “o gaúcho”, “o adm”, “a linda”, e até mesmo chamando pelo nome e estranhando quando alguns deles ainda não se manifestaram no grupo naquele dia.
- Foi identificado que o grupo define suas fronteiras, já que os integrantes expurgam quem não faz parte daquela cultura. Há exclusão de pessoas em situações, como, por exemplo, números com DDI (outros países) quando são de pessoas desconhecidas, quem entra no grupo para divulgar outros links ou promover vendas, mensagens de “Trava zap⁵¹” e possíveis golpes.
- Alguns integrantes usam a expressão “você não conhece minha caminhada”, quando estão falando das experiências vividas e compartilhadas no grupo entre aqueles que estão ali há mais tempo.
- Entre os assuntos compartilhados, aparece o jogo de videogame de ação-aventura God Of War.
- Compartilham frustrações: que precisam mandar currículo, que estão procurando emprego ou se preparando para o vestibular e precisam estudar.

⁵¹ Trava zap são mensagens com códigos que bloqueiam o WhatsApp e podem travar o celular.

- Ao contar de quais cidades que são, buscam pontos em comum, onde têm parentes, amigos, o que tem para fazer na cidade, se é perto de algum lugar específico, pontos turísticos e naturais.

Todas essas informações ajudaram a visualizar o Grupo 2 como uma comunidade forte que poderia ser objeto da Netnografia. Com o grupo escolhido e feita a etapa de Checagem, o próximo passo foi extrair os dados. Grarimella e Tyson (2018, p. 513) realizaram pesquisa semelhante em 178 grupos abertos de WhatsApp, com algumas diferenças metodológicas. A primeira é que a busca por grupos foi feita no Google, em busca dos links de convites de grupos abertos, conforme atestam:

Usamos o mecanismo de pesquisa do Google e outros sites específicos para compilar uma lista de grupos públicos. Isso foi obtido através da busca por links que contenham o sufixo chat.whatsapp.com. Isso nos deu uma lista de 2.500 grupos (GRARIMELLA; TYSON, 2018, p. 513).

A segunda diferença com esta pesquisa está no levantamento dos dados, que no caso deles foi feito por um dispositivo passivo, com utilização de um *script* automatizado e descryptografia das mensagens (GRARIMELLA; TYSON, 2018). Conforme detalhado no capítulo *Discussões éticas no percurso*, este trabalho optou por realizar o levantamento de dados conforme previsto nos termos de uso do WhatsApp. Isso porque

(...) a política de privacidade para grupos do WhatsApp afirma que um usuário compartilha suas mensagens e informações de perfil (incluindo número de telefone) com outros membros do grupo (tanto para grupos públicos quanto privados). Os membros do grupo também podem salvar e enviar e-mail até 10.000 mensagens para qualquer pessoa (GRARIMELLA; TYSON, 2018, p. 513).

Nos grupos abertos, como qualquer pessoa pode entrar e, ao ser aceita, torna-se parte daquela comunidade, há mais facilidade para capturar material. Ao serem aceitos no grupo, os participantes têm acesso às mensagens, conteúdo multimídia (fotos, vídeos, áudios e *stickers*) e conseguem baixar todos os conteúdos seguindo regras da própria plataforma, já que o WhatsApp permite exportar até 10 mil mensagens mais recentes com arquivos de mídia e 40 mil mensagens sem arquivos de mídia. Segundo a plataforma, tal limitação existe devido ao tamanho máximo permitido para mensagens de e-mail (WHATSAPP, 2021). Para o *download* completo dos dados, incluindo arquivos de mídia, “De acordo com suas configurações, você também pode fazer backup das suas conversas do WhatsApp no Google Drive” (WHATSAPP, 2021). Após cinco dias realizando a observação participante artificial no Grupo 2, a pesquisadora foi removida, com a justificativa de não seguir uma das regras do espaço que era

participar das conversas. No entanto, ser removida não impede o participante de baixar todas as conversas do grupo em que esteve, segundo os termos de uso da própria plataforma.

Foram feitas as duas opções dadas: baixar somente o arquivo .txt, que é facilmente enviado para algum contato, endereço de e-mail ou só fazer o *download* da mídia no aparelho de celular. Também se realizou a opção completa, com todos os arquivos de mídia, que não serão objetos de análise neste trabalho, mas podem ser abordados futuramente. Nesse caso, é preciso estar com um Google Drive configurado no aparelho celular, e dependendo da quantidade e peso dos arquivos, o tempo de download pode ser maior.

Com o arquivo em .txt disponibilizado pelo WhatsApp em mãos, foi preciso higienizar o material. Isso porque, apesar de entregar num formato maleável ao interagente – nesse caso, aos pesquisadores – as 5.548 linhas estavam desorganizadas e com algumas quebras incorretas. Por exemplo, havia textos da linha anterior no espaço da data ou horário. Isso acontece pelo fato de ser um arquivo que mistura formas diferentes de mídia. Observou-se que as quebras aconteciam principalmente no uso de caracteres especiais, *emojis* e *links*.

Após essa limpeza e padronização de configurações, trabalhou-se de forma a organizar e separar em colunas o conteúdo disponibilizado (QUADRO 7). Toda essa construção é denominada como pré-análise e possui três missões: “a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final” (BARDIN, 2016, p. 125).

QUADRO 7 - Colunas de dados do Grupo 2

DATA	HORÁRIO	PAÍS	DDD	TELEFONE	MENSAGEM
1/31/2021	22:02	+55	41	OCULTADO	entrou usando o link de convite deste grupo

Fonte: os autores (2022).

No final da organização, chegou-se a 4.772 linhas. A partir daí, a primeira análise considerou o tipo de mídia. Foram encontradas mensagens nos seguintes formatos:

- mensagens em texto;
- *emojis*;
- ações (“Saiu”, “Entrou”, “Foi removido”);
- fotos (sinalizados no.txt com a frase “<Arquivo de mídia oculto>”);
- vídeos (sinalizados no.txt com a frase “<Arquivo de mídia oculto>”);

- *stickers* (sinalizados no.txt com a frase “<Arquivo de mídia oculto>”).

Das 4.772 linhas, 1.559 estão sinalizadas como “<Arquivo de mídia oculto>”, sendo 334 na extensão .opus (arquivo de áudio) e 107 na extensão .webp (imagem ou *sticker*). Alguns desses arquivos podem ter sido compartilhados mais de uma vez, por isso a soma não é exata. Como já adiantado, neste trabalho optou-se por analisar apenas as mensagens de texto, pois representam maior volume e têm fácil conexão com o referencial teórico apresentado, bem como se conectam com os objetivos elencados. No entanto, para trabalhos futuros não se descarta a possibilidade de olhar para os arquivos de mídia, já que tanto as imagens e *stickers* quanto os áudios são formatos que caracterizam o WhatsApp e o diferenciam de outras plataformas. Além disso, há riqueza nesses materiais, pois

Cada foto, cada vídeo, cada tag, talvez até mesmo cada clique do mouse em hipertexto é semelhante a um “ato de fala”, um enunciado. Devemos estar em sintonia com um mundo novo, onde a escolha de um menu suspenso substitui um encolher de ombros, e o movimento de um cursor substitui a linguagem corporal (KOZINETS, 2014, p. 126).

Definido o tipo de mensagem que formaria o *corpus*, a análise seguinte foi sobre a origem das mensagens. De acordo com Grarimella e Tyson (2018), ao examinar o código do país, é possível geolocalizar usuários com base em seu país registrado, uma vantagem frente aos dados com base em geolocalização GPS ou IP. Foi observado que 4.614 mensagens têm o DDI +55, que identifica o Brasil como região, e 158 com identificadores de outros países (QUADRO 8).

QUADRO 8 - Países dos participantes

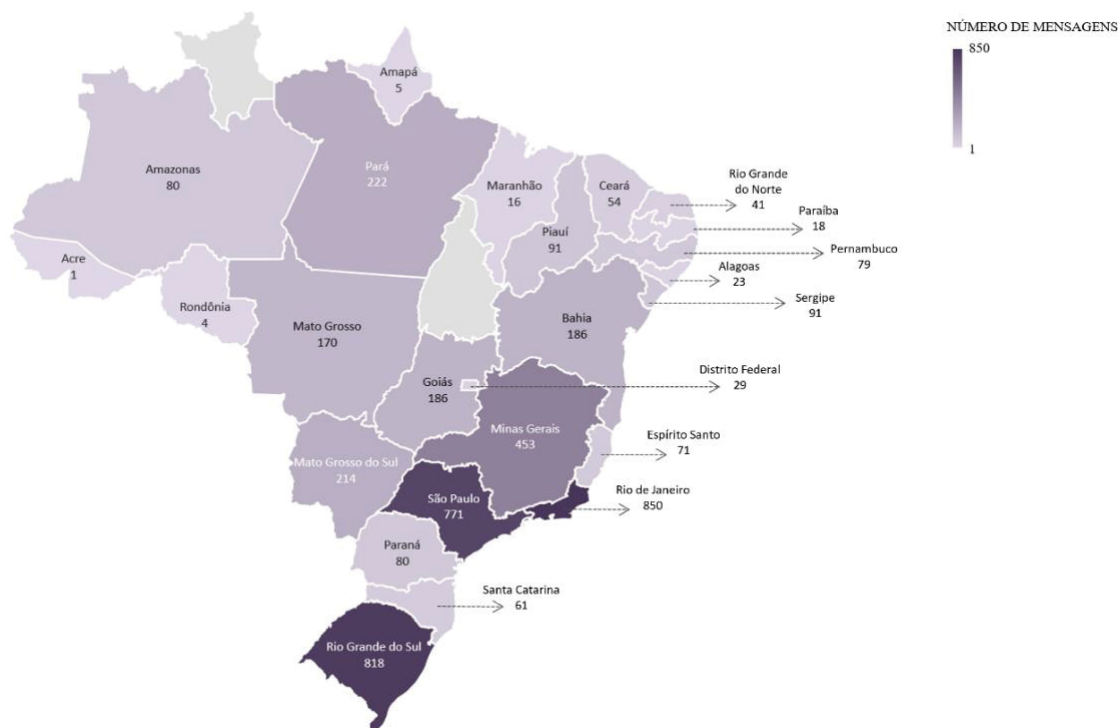
ORIGEM	NÚMERO DE MENSAGENS
América do Norte	2
Angola	3
Arábia Saudita	1
Azerbaijão	147
Brasil	4.614
Portugal	4
Turquia	1
Total geral	4.772

Fonte: os autores (2022).

O fato de parte dos contatos terem DDIs de outros países não necessariamente significa que são interagentes de fora do Brasil. Na verdade, esse é um recurso muito utilizado para despistar a origem real do interagente. É importante ressaltar que esses números já são identificados pelos grupos como pessoas que querem divulgar links, realizar vendas, dar golpes, passar vírus ou então “trava zap”. Em 28 casos identificados no grupo em que houve o envio de mensagens suspeitas, logo em seguida foi feita a remoção do número do grupo. O próprio grupo expurga esses interagentes, mais uma característica de comunidade. Porém, há dois participantes que utilizam esses números, incluindo um dos administradores, e que permaneceram no Grupo 2.

Sobre as mensagens que vêm do DDI +55, um esboço (FIGURA 16) mostra como se dividem as regiões do Brasil com maior volume, a partir do DDD, que é uma das informações disponibilizadas pelo WhatsApp. Os números mostram que há uma diversidade de origens das mensagens, com apenas dois estados brasileiros não representados. Ao mesmo tempo, há uma participação maior de DDDs do Sudeste (2.145) e Sul (959).

FIGURA 16 - Mapa das mensagens: de roxo indicam maior volume de mensagens



Fonte: os autores (2022).

A coluna Telefone serve como marcador para contabilizar quantas mensagens cada contato enviou no grupo naquele período. No total, passaram 469 números de telefones diferentes pelo Grupo 2 em apenas cinco dias. Como informado no capítulo 5, os números de telefone foram ocultados já na base que serviu para as análises. E essa coluna não será identificada neste trabalho.

No entanto, com essa informação foi possível identificar os nós mais fortes dessa rede. Apesar de serem mais de 4.700 mensagens, 187 contatos só têm um registro, que é o de entrada ou saída no grupo. Dos 469 contatos que passaram pelo grupo no período, 402 contatos enviaram entre 1 a 10 mensagens; 60 entre 11 e 100; e apenas sete apresentaram o comportamento de enviar mais de 100 mensagens. Um dos números desta, e enviou 662 mensagens. O segundo lugar enviou, no mesmo período, 319 mensagens.

O próximo passo foi fazer alguns filtros para identificar dentro dessas 4.772 linhas quais eram as mensagens com conteúdo de discurso de ódio. O método para levantar essas mensagens faz parte da pré-análise de Bardin (2016), em que é feita a “leitura flutuante” e que consiste em:

(...) estabelecer contato com os documentos a analisar e em conhecer o texto deixando-se invadir por impressões e orientações. Esta fase é chamada de leitura “flutuante”, por analogia com a atitude do psicanalista. Pouco a pouco, a leitura vai se tornando mais precisa, em função de hipóteses emergentes, da projeção de teorias adaptadas sobre o material e da possível aplicação de técnicas utilizadas sobre materiais análogos (BARDIN, 2016, p. 126).

Durante a leitura flutuante, alguns filtros foram possíveis, bem como a seleção das mensagens. Os filtros foram: desconsiderar linhas que não eram conteúdos em texto; linhas que continham links; as ações de saída ou entrada no grupo; as mensagens duplicadas. Isso gerou 1.702 linhas a serem analisadas, que foram lidas na íntegra para identificação de discurso de ódio (QUADRO 10). Para classificar essas mensagens como discurso de ódio, a pesquisa se valeu do referencial teórico apresentado, assim como do que a plataforma chama de Uso Aceitável, e a validação incluiu a percepção dos especialistas consultados.

Meu entendimento sobre esse discurso de ódio de gênero é exatamente na perspectiva de uma linguagem excludente, pejorativa, discriminatória que em sua maioria é praticada por homens, direcionada a mulheres, mas que não é exclusiva. E que tem como objetivo principal manter, em alguma medida, alguns aspectos do machismo, do patriarcado, que enxergam as mulheres como seres inferiores, seres de menor prestígio. E nesse sentido, o discurso de ódio reforça isso, coloca uma lupa sobre aspectos do patriarcado de maneira violenta contra essas mulheres. Às vezes travestido de linguagem ou tom humorístico, aspectos mais velados, mas que não deixam de ser prejudiciais - Especialista X.

Uma das pré-análises realizadas faz uma investigação a respeito das palavras e expressões mais utilizadas pelos participantes para proferir discurso de ódio. Na leitura flutuante foram identificadas 55 palavras-chave recorrentes nas mensagens de ódio, demonstradas a seguir (FIGURA 17) de acordo com o número de vezes em que aparecem.

FIGURA 17 - Nuvem de palavras de acordo com a recorrência



A fase Exploração do Material “consiste essencialmente em operações de codificação, decomposição ou enumeração, em função de regras previamente formuladas” (BARDIN, 2016, p. 131). Note-se que, num primeiro momento, não se faz o recorte de gênero. Ainda assim, a palavra “Putá” é a com maior recorrência. Já a palavra “Mãe”, ainda que não seja uma expressão de ódio, nessas mensagens apareceu conectada com outras palavras que denotam o discurso de ódio, como será detalhado no subcapítulo 6.6 – *A mulher mais próxima*. Sobre a recorrência, essas palavras se repetem 942 vezes no grupo, conforme quadro abaixo, que divide as expressões por *Tema geral*, para uma visualização mais ampla do aparecimento dos termos.

QUADRO 9 - Divisão das expressões por tema.

TEMA GERAL	EXPRESSÕES	NÚMERO
Teor sexual/moral	Cadela, Vaca, Puta, Kenga, Piranha, Vadia, Prostituta, Cachorra, Fêmea, Lésbica, Galinha, Vagabunda, Safada, Rapariga, Meretriz, Mãe, Filha da Puta, Arrombada.	456
Xenofobia	Índio, Baiano, Paraíba, Lixo, Burro, Curupira, Analfabeto, Carranca, Paraense, Maluco, Vagabundo, Resto de Aborto.	187

Masculinidade	Viado, Traveco, Travesti, Travequim, Bixa, Corno, Bicha, Boiola, Viada, Arrombado, Maluco, Corno.	182
Desumanização ou ridicularização da mulher	Gorda, Baleia, Velha, Feia, Doida, Louca, Orca, Porca, Balofa, Gordinha, Porquinha, Retardada, Fiona.	117

Fonte: os autores (2022).

Essa pré-análise ajudou a filtrar as mensagens que seriam analisadas, bem como iniciar o exercício de criar categorias. No entanto, é importante dizer que para a Análise de Conteúdo detalhada nos capítulos seguintes não foram utilizadas apenas mensagens com as palavras destacadas. Isso porque sabe-se que

nem todo discurso de ódio está carregado com termos e expressões explícitas, mas estão muitas vezes travestidos de palavras neutras, de sentenças que aparentemente não parecem nenhum tipo de ofensa, discriminação ou mensagem pejorativa, mas que naquele contexto correspondem ao discurso de ódio - Especialista X.

A leitura total das mensagens foi essencial para identificar o contexto de cada palavra proferida pelos integrantes do Grupo 2 e assim selecionar o *corpus* que melhor representasse as dinâmicas do discurso de ódio contra a mulher no ciberespaço estudado. Com isso, foram separadas 127 mensagens que se encaixam nas definições de discurso de ódio de gênero e misoginia e que, a *priori*, ferem os Termos de Serviço do WhatsApp, ou seja, não deveriam estar lá.

Especificamente em relação ao ódio contra as mulheres, a gente tem um nível de tolerância muito grande, não só na internet e sobre discurso de ódio, mas uma tolerância que se expressa na violência doméstica, nos casos de estupros, em vários ângulos, até mesmo de direitos da mulher que são recentes. De certa forma, o ódio à mulher é mais normal que anormal. A gente está passando por um processo de questionar essas coisas. A mudança é essa, e nomear adequadamente faz parte disso, dentro e fora da internet - Especialista Z.

A análise qualitativa não rejeita a quantificação, mas é fundamentada na presença daquelas mensagens e não na frequência da sua aparição (BARDIN, 2016). Por isso, ainda que o olhar para repetição ajude a justificar a importância do Grupo 2, a intenção não é quantificar as expressões, mas identificar dinâmicas da cultura a partir das mensagens que melhor representam o contexto do discurso de ódio nesse ciberespaço.

A análise qualitativa apresenta certas características particulares. É válida, sobretudo, na elaboração das deduções específicas sobre um acontecimento ou uma variável de inferência precisa, e não em inferências gerais. Pode funcionar sobre corpus reduzidos e estabelecer categorias mais discriminantes, por não estar ligada, enquanto análise quantitativa, a categorias que deem lugar a frequências suficientemente elevadas para que os cálculos se tornem possíveis (BARDIN, 2016, p. 145).

A categorização partiu da leitura flutuante e identificação das palavras mais

recorrentes, o que já deu pistas dos temas das mensagens (QUADRO 6). Mas também bebeu de dois trabalhos que foram encontrados no Estado da Arte realizado para esta pesquisa. Zanello (2020) aborda duas categorias similares às definidas por esta pesquisa: “objetificação sexual” e “ser homem é não ser gay”. Já Braga e Carauta (2021) trazem as categorias “Homossociabilidade” e “Jocosidade de gênero”, que também inspiram a divisão realizada na Análise de Conteúdo aqui proposta.

Contudo, diante da natureza qualitativa, não é possível desconsiderar que a codificação foi realizada por uma mulher, o que impacta a percepção dessas mensagens já que são destinadas a um grupo em que a pesquisadora está inserida. Esse pensamento apareceu no momento de validação dos achados, conforme trecho destacado abaixo.

Acredito que por ser mulher, quando me deparo com alguns tipos de conteúdo em redes sociais, considero um discurso de ódio contra mulheres, mas talvez homens, ou alguns homens, não considerem, porque aquela mensagem não é dirigida a eles. Não abarca aspectos que vão ressoar com outras vivências. Eu acho que os grupos minorizados passam por N situações na vida. Mulheres vivem situações além do discurso de ódio, como o assédio, violência sexual, e outros meios de agressão e práticas que diminuem elas. E com isso a gente vai criando uma codificação sobre o que aquilo significa num conjunto maior das experiências como pertencente a esse grupo. E eu acho que essa é uma questão grande e difícil porque, talvez, quem não tem essas vivências, quem não pertence àquele grupo, pode não codificar aquilo como uma mensagem de ódio - Especialista Z.

No entanto, estar embebida no ambiente é natural da própria perspectiva netnográfica, pois além das experiências vividas em toda a sua existência, o mergulho no objeto e no campo cria um repertório que, por vezes, pode anestesiar ou amplificar percepções.

A pesquisa etnográfica permite que o pesquisador adquira uma compreensão detalhada sutil de um fenômeno social, e depois capte e comunique suas qualidades culturais. Ela fornece um senso da experiência vivida pelos membros da cultura, assim como uma análise fundamentada da estrutura do seu grupo, como ele funciona, e como ele se compara a outros grupos. Práticas sociais são cuidadosamente consideradas e sistemas de significado delicadamente analisados (KOZINETS, 2014, p. 58).

Dito isso, reconhece-se a natureza subjetiva dessas análises, inclusive como um desafio para sistemas de moderação automatizados. Aqui o objetivo é compreender as dinâmicas da cultura desses grupos e, por isso, os capítulos a seguir apresentam as seis categorias encontradas, que estão sob o guarda-chuva de um *Jogo de Hierarquias*.

As mensagens do Grupo 2 que são utilizadas na Análise de Conteúdo do capítulo a seguir, além do destaque em espaçamento de citação e em itálico, estão identificadas com a coluna (B, C, D, E, F ou G) e a linha em que estão na tabela do APÊNDICE 1. Os trechos das entrevistas estão identificados sempre com espaçamento de citação, em itálico e com o codinome dado ao especialista, conforme QUADRO 1.

6 JOGO DE HIERARQUIAS

No período analisado, observou-se a existência de hierarquias no Grupo 2 que refletem aspectos históricos e coloniais da construção de gênero. Sabe-se que os integrantes têm papéis definidos na pirâmide social que há na comunidade. Como relatado no subcapítulo 5.4, há os administradores, as pessoas que mandam mais de cem mensagens no período observado, outras que enviaram apenas duas e se mantiveram em silêncio, pessoas que entraram, se depararam com aquele conteúdo e já saíram do grupo, entre outros. O olhar atento para os personagens dessa cena incluiu questionar:

Quais são os participantes mais ativos? Quais parecem ser os líderes? Quais são alguns dos temas mais populares? Qual é a história do grupo? Houve grandes conflitos em seu passado? A quais outros grupos seus membros estão conectados? O que você pode dizer sobre as características (dados demográficos, interesses, opiniões, valores) dos cartazes das mensagens e dos comentadores? Quais são alguns dos conceitos e preceitos que lhes são caros? Que tipo de linguagem especializada a comunidade está usando? Eles têm algum ritual ou atividades específicas? Quais são algumas de suas práticas comuns? (KOZINETS, 2014, p. 87-88).

Fazer essas perguntas para os dados também tornou possível perceber um outro tipo de hierarquia quando se observa as relações de poder entre as mulheres e homens, a qual está presente em diversas nuances. Mulheres que correspondem às expectativas do grupo são tratadas de forma diferente daquelas que não se encaixam no padrão por sua aparência. Para além das mensagens, aqui a dinâmica é importante, pois as que seguem um padrão de beleza, que ficam caladas diante de ataques ou que atendem aos pedidos masculinos (enviar fotos, áudio, responder na hora, responder mensagens privadas) são mantidas no Grupo 2.

No WhatsApp, se elas podiam estar no grupo é porque elas tinham algo que valia a pena, provavelmente a beleza, a sensualidade, tiravam sarro das mulheres que não são assim, essas coisas - Especialista Y.

Há exigências diferentes para elas e uma linguagem que muda quando elas estão inseridas nas conversas, especialmente para “corrigir” comportamentos. Espera-se que aquela mulher esteja ali para corresponder aos desejos do grupo, que estão mais relacionados com a disponibilidade para a violência do que para a diversão. Trata-se de um jogo, em que o poder de um sobre o outro vai direcionar o tom das conversas.

Zanello (2018, p. 230) diz que o *Jogo de Hierarquias* é dinâmico e que “alguns homens podem fazer alianças sob o escudo da homofobia e assim se sentirem fortalecidos na rejeição

das 'bichas' ou na desqualificação das mulheres e de atributos considerados femininos”. Isso porque, a rejeição e o repúdio são partes importantes na afirmação da masculinidade.

Esse *Jogo de Hierarquias* atravessa muitos comportamentos identificados no trabalho Netnográfico feito por esta pesquisa e na Análise de Conteúdo se desdobra em seis categorias: Desumanização; Ridicularização; Assédio; Silenciamento; Ataque e incitação à violência; e A mulher mais próxima. Resgata-se aqui o referencial teórico apresentado na Parte I para uma análise mais detalhada dos operadores nesses discursos.

Bardin (2016) nomeia essa etapa como interpretação dos dados, e alguns critérios foram seguidos para tal: qual o conceito-chave usado na categorização; a incidência, ou seja, o número de vezes que aparece dentro do *corpus* de 127 mensagens; exemplos de palavras encontradas; o contexto dessas mensagens e os operadores teóricos que auxiliam na interpretação dos achados. O QUADRO 10 sintetiza esses critérios.

QUADRO 10 - Critérios para categorias da AC

CATEGORIA	CONCEITO-CHAVE	INCIDÊNCIA	EXEMPLOS DE PALAVRAS	CONTEXTO	OPERADOR TEÓRICO
Desumanização	Poder	[30] Mensagens com discurso de ódio relacionado à desumanização e à animalização das mulheres	Cadela, vaca, orca, baleia, lixo, dragão.	Ofensas que reduzem as mulheres a animais, lixo, dragão ou oferendas, seja pela aparência ou pelo comportamento no grupo.	Richardson-Self (2021).
Ridicularização	Poder	[21] Mensagens que caçoam, zombam e ridicularizam a partir de condutas, idade ou aparência física	Velha, asilo, teta caída.	Ataques às mulheres que estão no grupo, interagem com ele, mas que não correspondem a um padrão de beleza.	Zanello (2018).
Assédio	Poder Objetificação da Mulher	[19] Mensagens que exigem envio de fotos de partes íntimas e de sexualização constante daquelas mulheres	Pelada, peito, teta, buceta.	Desde a entrada das mulheres no grupo, solicitação de fotos e referências a relações sexuais.	Zanello (2018); Richardson-Self (2018; 2021).
Silenciamento	Subordinação Misoginia	[5] Mensagens que induzem as mulheres a ficarem caladas	Cala boca, fica quieta, toma aqui e fica quieta, não.	Em situações que as mulheres agem de forma diferente do esperado, indução para que as mulheres não se manifestem ou que não sejam desagradáveis.	Butler (2021); Richardson-Self (2018; 2021).
Ataque e incitação à violência	Misoginia	[16] Mensagens com teor de violência física	Porrada, bala, puta, vadia, arrebrantar.	Ameaças e xingamentos relacionados à conduta moral da mulher, violência física, referências à estupro.	Arendt (2020); Zanello (2018); Segato (2021) Richardson-Self (2018).
A mulher mais próxima	Patriarcado	[36] Mensagens com discurso de ódio que se direcionam às mães, irmãs ou namoradas dos integrantes do grupo	Sua mãe, irmã, namorada, prima.	Ataques feitos às mulheres mais próximas na vida de homens do grupo com o intuito de ofendê-los.	Zanello (2020); Richardson-Self (2021).

Fonte: os autores (2022).

Já na etapa *Tratamento dos resultados obtidos e interpretação*, os “resultados brutos são tratados de maneira a serem significativos e válidos” (BARDIN, 2016, p. 131) e então segue-se para a formulação de um sistema de categorias. Segundo Bardin (2016), um bom conjunto de categorias deve ter as seguintes qualidades:

- a. a exclusão mútua, em que as categorias devem ser construídas de forma que um elemento não possa em duas ou mais categorias. Quando isso acontece, surge a necessidade de criar uma terceira categoria que represente aqueles elementos de forma única;
- b. a homogeneidade, em que um único princípio de classificação deve governar a organização das categorias. Neste trabalho o princípio utilizado foi o tipo de discurso de ódio encontrado no conteúdo das mensagens selecionadas;
- c. a pertinência: ou seja, o sistema de categorias deve refletir as intenções da investigação. No caso deste trabalho, o objetivo geral, os objetivos de específicos e a pergunta de pesquisa guiaram a construção das categorias, o que ajudou, inclusive, a excluir análise que não eram relacionadas a esses elementos da pesquisa;
- d. a objetividade e a fidelidade: na qual as mensagens devem ser codificadas da mesma maneira, mesmo quando submetidas a várias análises, sendo importante a definição clara das categorias, com suas variáveis e índices precisos. Essa tentativa de objetividade e fidelidade está visível no Quadro 10, que apresenta os critérios usados a partir do referencial teórico; e
- e. a produtividade: quando o conjunto de categorias fornece resultados férteis, o que se acredita ter sido alcançado, tendo em vista a riqueza de elementos do discurso de ódio de gênero encontrados na análise.

Diante da relação de poder e subordinação do discurso de ódio de gênero, há mensagens que usam artifícios para: desumanizar as mulheres, ridicularizá-las, assediá-las, silenciar ou corrigir comportamentos, incitar a violência, com referências a estupro, e ofender as mulheres mais próximas da vida de outros homens do grupo. Cada uma dessas dinâmicas é relatada a seguir, com exemplos de mensagens e comentários dos especialistas convidados para validação dos achados.

6.1 DESUMANIZAÇÃO

Ao recuperar os argumentos iniciais deste trabalho, lembra-se que discurso de ódio é aquele discurso que estigmatiza um indivíduo ou grupo identificável de indivíduos, fere a dignidade humana, desumaniza, incita violência e discriminação ou tenta restringir liberdades. Desta forma, atribuir àquela pessoa, ou grupo de pessoas, ofensas que as reduzem enquanto seres humanos se enquadra nessa definição.

No conceito de discurso de ódio, a desumanização é um elemento chave, pois se tratam de ofensas que negam a humanidade daquela pessoa e ferem a dignidade humana ao se referirem a um indivíduo como menor ou de menor valor que o outro.

O discurso de ódio de gênero está presente, muitas vezes de maneira interseccional, maneira híbrida, acompanhado de um discurso de ódio racista, onde o foco é a mulher preta, de um discurso até mesmo lgbtqifóbico, associando o feminino a algo de menor prestígio, de menor valor, algo que deve estar submisso à vontade de homens - Especialista X.

No contexto do discurso de ódio misógino, percebeu-se que essa desumanização ocorre principalmente ao caracterizar aquelas mulheres que não correspondem a algum comportamento esperado como figuras animais. Esse ponto foi validado com especialistas na etapa de entrevistas.

Eu entendo essa categoria como a associação a tudo que não é humano, animais, pragas, vermes. E isso tem um peso muito grande, inclusive para estratégias de moderação. Se estamos falando daquilo que ataca a dignidade humana, é preciso entender o que é humano e o que é dignidade antes - Especialista X.

Esta categoria é composta por 30 mensagens com discurso de ódio relacionado à desumanização e à animalização das mulheres (APÊNDICE 1, coluna B). Mensagens que tratam as mulheres a partir de nomes de animais que fazem referência ao peso, à conduta moral ou à higiene. O objetivo dos emissores desses discursos, ao usar expressões como “porca gorda”, “orca”, “baleia” e “cadela feia”, é colocá-las em um lugar inferior. Nota-se isso nos exemplos abaixo:

*Late, **cadela** [40B]*

*Vem cá **caelinha** late [41B]*

*Deixa a **cadela** de rua [19B]*

*Sai **cadela** de rua podre [32B]*

***Cadela** das teta grande [13B]*

Nos excertos acima, apesar das cinco mensagens utilizarem o mesmo termo - “cadela” - para proferirem discurso de ódio, e estarem classificadas na categoria Desumanização, elas têm contextos diferentes na dinâmica do Grupo 2, os quais merecem um detalhamento. Nas frases 40B e 41B há clara referência ao ato de falar. Essas mensagens apareceram no momento em que uma mulher se apresentou com “*Boa noite, me chamo NOME OCULTADO e tenho 28 anos*”. Ou seja, são mensagens que aparecem em momentos em que a mulher estava sendo comparada ao animal não só pelo termo “cadela”, mas por meio do verbo “latir”. Isso inferioriza a voz e o lugar que essas mulheres ocupam no grupo.

“Late, cadela”. Esse é um movimento bem comum desses homens que são misóginos, uma forma de atacar nosso relato e comparar nossa fala com um latido - Especialista Y.

Também há uma conduta moral impressa no termo “cadela”, que muito se assemelha ao uso das palavras “puta” ou “vadia”, para se referir a mulheres vistas como promíscuas. Essas duas mensagens aparecem em circunstâncias em que as integrantes do grupo estavam se apresentando. Ou seja, pouco se sabia sobre elas, mas a forma de se referenciar é um xingamento. Isso é percebido em outras plataformas.

Percebo que, mesmo quando aquela mulher nem falou ou se manifestou no grupo, ela é chamada de “puta” - Especialista Z.

Já nas duas mensagens seguintes – 19B e 32B – o termo “cadela” é usado para expulsar aquelas mulheres do grupo, ou de forma direta para elas, ou de forma a apoiar outro homem. Percebe-se uma facilidade em se comunicar dessa forma, sem nenhuma restrição.

Me parece que nesse grupo eles estavam muito livres para publicarem o que queriam, já que não existe um processo de moderação - Especialista X.

Há utilização frequente de palavras como “cadela”, não à toa ela aparece 71 vezes no grupo. Como na mensagem destacada abaixo, em que uma integrante, ao ser convidada a se apresentar, compartilhou uma foto sua com seu “pet”. A resposta de um dos homens do grupo foi:

Cadela feia da porra mais a cachorra é bonita [15B].

Talvez, justamente pela experiência observada das mulheres que são atacadas, algumas delas não se identificam com as mensagens do grupo e reclamam do teor das conversas. Essas mulheres são excluídas, mas há também aquelas que decidem sair por conta própria e recebem ataques odiosos como o abaixo:

*É um favor que você faz assim ajuda a gente muito gratidão **cadela** de rua 🙄🙄🙄 [28B].*

A desumanização também está refletida nas mensagens que tratam as mulheres como “lixo” ou “imundice”, e esses discursos aparecem de maneira imperativa em conversas do cotidiano, seja durante uma troca de ideias ou em pedidos não atendidos de fotos e conversas privadas.

***Lixo** [24B]*

*lixo **imundo** [25B]*

*Vai para o **lixo** vaca [39B]*

Observa-se que as referências a animais que têm características repelidas por esses homens, e por todo o sistema patriarcal, aparecem como forma de discurso de ódio. Estão presentes em mensagens com o uso das palavras “orca”, “baleia” e “porca”, para se referirem às mulheres gordas; “gambá” e “porca” para se referirem à suposta falta de higiene. Há repulsa nos discursos, como destacado abaixo:

*Foda-se **baleia** Jubarte! [22B]*

*Sai daí chupeta de **baleia** [33B]*

*Aí **gambá** vou dormir fiquei você matando hein esse magrelo tá sua **catinga** fedorenta sua **orca porca gorda** [12B]*

*Caraca **orca** o cara tem mais sobrançelha do que você **você parece uma cobra** nem sobrançelha tem que cara é essa eu tu é muito feia [17B]*

*Caraca tu fez de tanto assim tem que tomar banho toda hora que **nojo** deve suar que nem uma **porca** [18B]*

*Parece uma **porca** comendo [30B]*

*Me diz aí quanto de banha tu tem tá pesando quanto em **porquinha** [27B]*

*Tu já deve tá com 15 **arrobas** já [36B]*

A última mensagem [36B] chama a atenção pois, além do requinte de gordofobia que é detalhado na próxima categoria, faz referência à uma forma de medida que é utilizada para animais como vacas (arrobas). Ou seja, não há presença das principais expressões definidas para a categoria de análise, mas há um contexto em que, com o repertório certo, é possível entender o objetivo da mensagem em desumanizar aquela mulher. Isso é importante, pois, “(...) quem diz o quê e em que contexto faz diferença para o poder de expressão, incluindo sua capacidade de prejudicar” (RICHARDSON-SELF, 2021, p. 61).

Dentro de um Jogo de Hierarquias, a intenção aqui é colocar essas mulheres num patamar de animais, o que tira sua dignidade, as representa como seres inferiores e as coloca como presas. Além das figuras de animais, o mítico “dragão” e “oferenda” também são expressões usadas, desta vez para rechaçar essas mulheres, inclusive que ao dizer que não querem relações sexuais com elas.

*Quem come **oferenda** é o satanás! [31B]*

*Se for me chama de gay pq n pego **Dragão** q nem vc [34B]*

*Fala q nem **gente** sapatao [37B]*

Por fim, uma mensagem final tira qualquer dúvida sobre como essas mulheres não são vistas como pessoas que ocupam o mesmo nível que os homens, ou que outras mulheres que são mais bonitas (dentro do padrão heteronormativo, por exemplo). Ao enviar um áudio para o Grupo 2, uma das mulheres recebeu a mensagem 37B que levanta a questão: “sapatão” não é gente?

6.2 RIDICULARIZAÇÃO

A próxima categoria, identificada como *Ridicularização*, é composta por 21 mensagens que têm o intuito de zombar, caçoar, expor, constranger, debochar ou diminuir as mulheres do Grupo 2, a partir de características identificadas, como a idade, a aparência, a estética, o jeito de falar, entre outros. É por isso que as mensagens destacadas aqui têm como elementos principais a gordofobia, o etarismo, a ridicularização da aparência. Por exemplo, uma mulher que se recusa a enviar fotos das partes íntimas, recebeu a mensagem 18C, que diz que:

*Não mando as teta pq não boto o **silicone** ainda [18C]*

Essa categoria também explicita a ligação entre misoginia e gordofobia, em mensagens que abordam o peso das mulheres e expressões como “balofa”, “gorda”. Em um dos momentos, ao enviar um *sticker* de um ursinho comendo pipoca, uma das integrantes recebeu o comentário:

*Tá comendo o que, **balofa**? [27C]*

Para uma das especialistas, esse tipo de comportamento tem relação direta com o uso de comentários gordofóbicos para atacar mulheres, de forma que em outras plataformas há situações orquestradas para agir assim.

Com relação à gordofobia e à misoginia, na minha experiência elas andam muito próximas. As meninas que não seguem um padrão de beleza, sofrem muito bullying, sofrem bastante, de meninos entrarem na live delas para dizer que elas são feias e gordas. Me chamou bastante a atenção esse comentário do silicone, pois é um comentário muito comum - Especialista Y.

Esse comportamento também foi observado no Grupo 2. Quando havia um comentário que ridicularizava alguma mulher, rapidamente outros homens se manifestavam como forma de apoio, com risadas, *emojis* ou comentários similares. Em nenhum momento houve uma manifestação contrária a essas situações. Além do peso, outras características físicas – e lidas como não adequadas, segundo os discursos encontrados – também aparecem como elementos desta categoria de discurso de ódio. Algumas formas de estigmatização dessas mulheres que podem ser lidas como uma necessidade de diminuir aquela mulher para se sentir superior.

*Ela tá cheia de doença e **caiu o cabelo** [17C]*

*arranca essa **mata atlântica** primeiro [14C]*

*Deixa ela ser feliz com a **vassoura** que ela cortou e colocou na cabeça [15C]*

*É com essas **teta caída** tá a gente não sabe se a barriga ou se as teta tá tudo Unido [16C]*

Um exemplo de ataque à aparência é o fato de algumas mulheres que estavam no Grupo 2 serem mais velhas. Como já informado, não há como assegurar a faixa etária dos participantes, porém, observou-se que, quando uma das participantes, ao enviar sua foto conforme a regra indicava, recebeu mensagens com teor de etarismo de diferentes integrantes.

*Aqui não é **asilo** não [13C]*

*Relaxa **velha** feia [22C]*

*Tá com o **filho do seu marido** no colo kkkkkkkkkkkk [26C]*

*Tadinha dela tem **problemas mentais**, vá se tratar mulher [28C]*

As mensagens 13C e 22C são mais explícitas, pois utilizam os termos “asilo” e “velha”. Entretanto, a terceira mensagem destacada (26C) exige um contexto. A mulher em questão, depois de receber alguns ataques, mudou a foto do perfil por uma em que está abraçada com um homem mais jovem. O comentário remete a uma discriminação de que aquele homem seria jovem demais para ser namorado ou marido dela, ou seja, só podia ser o enteado.

São discursos recorrentes, algumas são formações clássicas, como a ofensa à mulher estar ligada à aparência, idade, peso, etc. Tem uma chave de leitura em relação a mulher ser julgada pela sua aparência, pois ela não está agradando suficientemente aquele grupo de homens - Especialista Z.

Já o destaque 28C faz referência à própria discriminação de pessoas com doenças mentais e se deu no momento que a mulher em questão começou a revidar os ataques. Na análise dos especialistas, isso também foi apontado. A especialista Z, por exemplo, traz a experiência na *manosphere*⁵² para exemplificar sua percepção.

Nessa mensagem, e em outras similares que já me deparei, eu percebo que quando uma mulher não corresponde a forma de tratamento esperado, quando ela foge do script, é porque para aqueles homens ela sofre de algum problema. Porque ela não está agindo de acordo com a lógica patriarcal, que não tem qualquer relação com a liberdade da mulher de responder algo inadequado, por exemplo. Quando a mulher é chamada de louca, histérica, mal comida, mau humorada, tá com os hormônios oscilando, quer dizer que ela está mexendo com as estruturas, e isso não é aceito. E os homens se sentem invalidados e querem que as mulheres voltem a se comportar de outra forma. Na minha experiência em grupos da manosphere isso é um pensamento muito comum, “elas estão estragando como as coisas eram pra ser”, porque antes as mulheres correspondiam a determinadas formas e agora não mais - Especialista Z.

Tal ridicularização, que passa por atributos físicos e especialmente por nuances de gordofobia, representa também o quanto o ódio à mulher está relacionado ao valor dela.

Se eu gostasse de gorda fedorenta eu te daria 23cm [24C].

Na mensagem 24C, um dos integrantes chama a mulher de “gorda fedorenta” e insinua que, se ele gostasse de algo assim, teria relações sexuais com ela. A mensagem, apesar da construção comum em discurso de ódio de gênero, é indigesta e na análise de uma das especialistas, degradante.

Primeiro que existe o xingamento à aparência, então você é gorda, é feia, mas se eu gostasse da sua aparência eu faria isso – a relação sexual – independentemente da sua vontade. E essa formação discursiva aparece diversas vezes no online e no offline. No sentido de “você é feia e ninguém quer estuprar você”, como se essa violência sexual fosse um elogio, não uma violência. É dizer que a violência sexual, que é uma das piores que uma mulher pode sofrer, tem qualquer coisa a ver com sexualidade, com desejo, com aparência, quando na verdade ela tem a ver com exercício de poder. O estupro é um exercício de poder do homem contra a mulher, é “eu vou fazer isso com você porque eu posso”. É muito pesado, e aparece diversas vezes. E a ideia que está por trás disso é que não é uma violência. Se você vir a sofrer ou se você já sofreu é porque você merecia. Isso coloca a mulher numa posição muito degradante - Especialista Z.

Embora haja certas semelhanças entre as expressões utilizadas, essa categoria foi desmembrada da anterior – *Desumanização* – por ter um viés de zombaria e uso de recursos humorísticos, muito mais do que o intuito de desumanizar. Por vezes se observou que o

⁵² A *manosphere*, ou machosfera, se organiza em torno de um movimento de direitos dos homens e dos anti-feminismos, e se vale de estratégias de inversão de opressões relacionadas a gêneros, raças, sexualidades e classes para construir suas masculinidades (VILAÇA & D’ANDREA, 2021).

conteúdo estava acompanhado de risadas em *emojis* ou onomatopeias (“kkkk” ou “hahaha”, por exemplo).

Tem essa coisa de que a menina que é jogadora só ser jogadora de verdade, ela só vale a pena se ela é bonita – e quando ela é bonita ela é assediada. Então acho que tem muito sentido essa relação, sempre focada na aparência da mulher - Especialista Y.

Essas mensagens demonstram o quanto aqueles homens estavam se divertindo às custas da aparência física ou do comportamento das mulheres do grupo, o que diz muito sobre a função observada por eles. Na categoria a seguir, olha-se para outra função, conforme adiantado pela Especialista Y, a de ser “bonita” e desta forma, assediada.

6.3 ASSÉDIO

As regras do Grupo 2 parecem ter sido escritas, nas entrelinhas, de formas diferentes para homens e mulheres, um espelho da sociedade machista e patriarcal. Um dos momentos que os discursos de ódio contra a mulher são mais percebidos é na entrada de novas mulheres nos grupos. Para elas a regra de “se apresentar com foto, nome e cidade”, muito comum em quase todos os grupos observados, é mais cobrada, e aquelas que não correspondem são tratadas de forma repugnante como “feias”, “gordas”, “baleias”, “velhas” entre outros, como visto nas categorias *Desumanização* e *Ridicularização*.

De maneira similar, as mulheres que se apresentam conforme as regras também são atacadas: se sua foto é lida como sensual, automaticamente ela recebe comentários pornográficos, e se responde à altura é tratada como “puta” e “vadia”. O assédio a elas é constante, com pedidos de fotos, invasão do privado e comentários sexuais não solicitados. É por isso que este subcapítulo trata da categoria *Assédio*, que analisou 19 mensagens que exigem envio de fotos de partes íntimas e representam a sexualização constante daquelas mulheres.

*Agora manda a **foto** da buceta sua puta [12E].*

*se não mandar **foto** do peito vai ser removida [22E].*

***mostra** esse peito pá nois [27E].*

***tira** essa roupa aí vadia [28E].*

***manda** logo vadia [29E].*

***Mostra** o peitinho [30E].*

*Bom dia, teria como **mandar foto** da xota raspada ? [15E].*

As mensagens destacadas acima se assemelham pelo tom imperativo. “Manda a foto”, “mostra esse peito” e “tira essa roupa” são recursos que os homens utilizam no Grupo 2 para assediar as mulheres que chegam no grupo, o que é percebido em outros espaços.

A sexualização é comum, no sentido de que é normal para eles falarem assim, dos nossos peitos, da nossa buceta, da nossa xota raspada. É o tipo de coisa que está no linguajar desses homens e meninos que tratam a mulher como objeto sexual - Especialista Y.

Como pode ser visto na mensagem 22E, oferecer essas fotos é lido como uma condicional para estar no grupo. Neste trabalho, corrobora-se com Zanello (2020), que categorizou os tipos de comentários misóginos em grupos de WhatsApp exclusivos de homens e em que a principal categoria foi a objetificação da mulher.

*Quer **me dar** a bundinha cachorra [20E].*

*Vc com essa fotinho **quer levar** maderada né akakakakakaka [26E].*

*Vai **se fazer de difícil** essas hrs tmnc cachorra kkkkkk [23E].*

Aqui, percebemos o assédio como uma consequência nítida dessa objetificação, ao enxergar essas mulheres como fontes de prazer, seja por sua agradabilidade ou aparência. Se ela mandou aquela “fotinho” é porque tem interesse na relação sexual.

Ou seja, sempre o objetivo final da existência feminina é agradar os homens de alguma forma, seja sendo agradável, sendo bonita, e não cumprir esse agrado faz com que mereça ser xingada de alguma forma. É uma recorrência discursiva em que há uma ideia de que a violência sexual é um elogio - Especialista Z.

Assim como na base teórica de trabalhos como o de Zanello (2020), esse comportamento é percebido na experiência de quem vive em ciberespaços. Na Validação dos Achados, há um relato que corrobora com essa classificação:

*Desde que eu comecei a jogar online que eu enfrentei essas mensagens. “Ah você é menina mesmo? Então me passa seu MSN, quero conversar e ver você”. E alguns até mais agressivos, a ponto de falar “já que você é menina, me mostra teus peitos”. Então, eu vejo que o discurso contra as mulheres está sempre nesses dois lugares, ou da invalidação ou da sexualização das meninas. Já li muitos relatos de meninas que eram assediadas, eram desqualificadas enquanto jogadoras, mas eram muito assediadas. E muitas respostas desses meninos, dizendo que era mimimi, que elas estão exagerando, que foi só um elogio, só uma brincadeira, que não é pra levar tão a sério, que as meninas estão tornando aquele ambiente insuportável, pois agora eles não podem fazer nenhum comentário, nenhum tipo de brincadeira... Então, a percepção que eu tenho é que os homens não reconhecem esse comportamento como um discurso de ódio ou como algo negativo, eles simplesmente fazem porque acham que **têm o direito de fazer** - Especialista Y.*

Para Richardson-Self (2021), nessa lógica, a mulher não tem agência sexual, mas sim é um objeto sexual em vários sentidos. Parte do que é ser uma mulher significa ser atraente para os homens (ou seja, ser jovem, cisgênero, em forma, bonita). E é por isso que se espera que elas queiram ser o objeto do desejo de um homem em vez de serem elas próprias um agente sexual. A autora traz que “a mulher é figurada como algo que se age: o homem fode, a mulher é fodida – ou seja, a submissão e a passividade das mulheres são tornadas normativas” (RICHARDSON-SELF, 2021, p. 47).

6.4 SILENCIAMENTO

Ao tratar de discurso de ódio de gênero, de acordo com Richardson-Self (2018, p. 265), “o fator coercitivo está em jogo na tentativa de silenciar as mulheres e calá-las, seja envergonhando-as ou fazendo-as sentirem-se ameaçadas”. Essas tentativas foram observadas no Grupo 2 e compõem a categoria *Silenciamento*, a partir de cinco mensagens principais. Os termos dessa categoria aparecem mais vezes, porém, de forma repetitiva. Por isso, a título de análise dos comportamentos, foram selecionadas aquelas que melhor representam o conceito-chave – que se relaciona diretamente com a misoginia.

Nesta categoria entende-se que o principal prejuízo dessa prática de discurso está na retirada da voz dessas mulheres, implicação validada com os especialistas. Isso é nocivo não só porque esses discursos são agressivos, mas pela exclusão das mulheres em determinados espaços nos quais elas se sentem muito vulneráveis.

Tem um dano social aqui, tira a pessoa do debate público, silencia e busca submissão, verticaliza a relação - Especialista X.

Mensagens que incluem expressões como “cala a boca” e “fica quieta” aparecem somados aos xingamentos já explorados – “vaca”, “fêmea” e “vagabunda”. No entanto, o intuito maior é induzir que elas fiquem caladas, mais que desumanizar. Por exemplo:

Cala boca e mostra os peito vaca [12F]

Fica quieta fêmea [13F]

Não vagabunda [16F]

De acordo com a experiência dos especialistas consultados, os danos se referem ao silenciamento, mas também à exclusão da presença da mulher em debates, pois esse tipo de discurso de ódio contamina as relações e ocupa todo o espaço. Tal discurso faz parte de um

sistema de recompensa e punição que atinge todas as mulheres, pois deixa bem claro para quem lê os comentários como ela deve agir (RICHARDSON-SELF, 2021). Conforme trazem os especialistas Y e Z, essas experiências provocam afastamento por medo.

Eu lembro que eu parei de ligar o microfone por não me sentir à vontade, pois se eu errava alguma coisa, eles começavam a me esculachar. Me chamam de burra, idiota, que não sei jogar, que não deveria estar ali. E o segundo ponto foi justamente o assédio sexual - Especialista Y.

*Uma mulher que se depara com uma mensagem dessas e se sente atacada, provavelmente não vai falar nada, ela só vai sair do grupo. Porque a tática da retirada é a mais utilizada pelas mulheres, como uma questão de defesa, pois de fato a gente pensa que se falar alguma coisa não sabe o que vai acontecer. Sente uma vulnerabilidade. E acaba ou procurando outros grupos e nunca mais participando de espaços assim, que é uma coisa que acontece. Esses discursos são pouco cerceados, também porque a estratégia das mulheres como forma de proteção - e não digo isso como crítica, porque algumas situações de perigo exigem essa fuga. Que se fale da aparência física das mulheres e sexualização é muito nocivo porque **impede que se fale de outras coisas**. Veja casos de mulheres públicas, quando se fala que ela é feia, puta ou gorda, não está se falando das outras coisas, está reduzindo as mulheres a isso. Reduz a mulher àquilo que serve para ser bonita, agradável e dar prazer sexual aos homens, não tem outra serventia. E acaba não se falando das outras coisas que mulheres fazem, porque não interessa, e mesmo que não adquira formas violentas, esse silenciamento é muito violento. Ainda que a intenção seja elogiar, relacionar o valor das mulheres unicamente a questões estéticas reduz elas e desumaniza - Especialista Z.*

Outros recursos similares foram identificados na Validação dos Achados, como reforçar que além de ficar quieta a mulher deve deixar aquele lugar e “voltar para cozinha”.

Eu acho que principalmente quando tem algum caso de assédio ou violência que repercute, o comentário dos homens é esse: mandar ficar quieta, dizer que é mimimi, que a menina é louca, que está exagerando. Mandando de volta para a cozinha, “vai pra cozinha que aqui não é o seu lugar, você nem deveria estar aqui, menina tem que brincar de boneca e não de jogo”. Então, sempre tentando tirar as meninas daquele espaço e desqualificar o que elas falam e fazem, especialmente as denúncias. Esses comentários são bem agressivos - Especialista Y.

Nesta pesquisa, foi possível perceber que alguns integrantes utilizam o discurso de ódio para inferiorizar essas mulheres e o silenciamento combinado com a objetificação sexual é uma das formas, como no trecho abaixo:

*Toma aqui! 🍷 **Põe na boca e fica quieta.** Tú não tava sabendo pedir leite! [14F]*

Há um discurso relevante para Análise de Conteúdo na frase 14F, pois possui algumas camadas que foram discutidas pelos especialistas. A primeira questão é o fato de ser uma mensagem comum nas plataformas digitais, especialmente para silenciar mulheres e “ocupar” suas bocas com a mamadeira, que representa o fálico.

Esse último comentário é muito comum falarem quando querem silenciar a gente. Para dizer que é falta de homem, falta de macho, que se a gente tivesse um macho para cuidar da gente não estava enchendo o saco. Uma tentativa de silenciamento que é muito violenta - Especialista Y.

Uma segunda abordagem está relacionada à agradabilidade esperada da mulher, mesmo quando ela tem razão em estar com raiva, se enfurecer, discutir, é lida por aspectos feminizados, como TPM e falta de relações sexuais.

Bem pesadas essas mensagens. Essa última tem a ver com a construção de que uma mulher que tenha um comportamento fora do esperado ou não é tão agradável quanto ela deveria ser, está de mau humor, ela está de TPM ou ela é “mal comida” ou não está tendo relações sexuais ou relações sexuais satisfatórias com o homem. E esse é o motivo dela agir daquela forma, mesmo quando a situação merecia. Mas não é tolerado. Pois a agradabilidade está muito associada ao feminino - Especialista Z.

Em complemento, de acordo com Richardson-Self (2021), a misoginia atua para restaurar uma ordem, além de fazer cumprir normas e expectativas de gênero de forma hostil e desproporcional, principalmente

(...) quando as mulheres são vistas como insubordinadas quando são percebidas como se comportando de forma inadequada, ou seja, quando falham (ou parecem que podem falhar) agir de acordo com, ou recusar-se a se tornar disponível para o ego, o sexual e o trabalho de serviço pessoal (RICHARDSON-SELF, 2021, p. 42-43).

Butler (2021, p. 39) afirma que “o que o discurso de ódio faz, então, é constituir o sujeito em uma posição subordinada”. Mas quando o *Assédio* e o *Silenciamento* não dão conta de subjugar as mulheres na dinâmica do Grupo 2, observou-se uma nova camada de discurso de ódio, voltada para *Ataque e incitação à violência*.

6.5 ATAQUE E INCITAÇÃO À VIOLÊNCIA

Na Validação dos Achados, os especialistas trouxeram, além das contribuições sobre as categorias criadas a partir dos conteúdos encontrados, suas percepções sobre o próprio discurso de ódio e a misoginia. E ao terem contato com mensagens tão agressivas e de teor sensível, um comentário se destaca a respeito da categoria de *Ataque e incitação à violência*, que inicialmente estava acoplada à categoria de *Silenciamento*:

Existe um discurso de ódio mais perigoso, maior, que mereça mais atenção? Essa é uma pergunta inacabada. Pensando nesse aspecto, há pesos diferentes para silenciamento e ataque, pelo menos para o sentido de moderação. Ataque tem um caráter de ameaça, até legalmente, falando tem um peso maior, no sentido do próprio dano, que pode chegar ao dano físico, que sai das telas e vai pras ruas - Especialista X.

Por isso, com a divisão, apresenta-se uma categoria que representa a misoginia na sua forma mais pura, mais clara e mais violenta. Com isso, foram analisadas 16 mensagens que continham teor de violência física ou agressão verbal direta. A separação, de fato, fez sentido para um olhar mais cuidadoso para com as ameaças encontradas e a intenção por detrás delas.

A sexualização da mulher por si só já é muito problemática. A gente ser sempre “uma coisa” que está à disposição do homem. Mas o que mais me impacta é a forma violenta com que eles fazem isso no ambiente online. Pois, geralmente, é uma insinuação de estupro. De como a pessoa é na cama, o que aquele homem vai fazer. E eu não sei como os homens não percebem o quanto isso é violento e invasivo. E são comentários muito recorrentes na Internet. Esse apelo ao sexual e essa forma de falar, como se fosse normal fazer ameaças de estupro, eu considero que é o mais impactante. O que eu pude ver aqui hoje é que esse discurso misógino está presente em todas as plataformas e segue o mesmo modus operandi - Especialista Y.

Tal *modus operandi* é violento e ameaçador, mesmo quando essas mulheres participam do grupo de acordo com o esperado. A mensagem 12G, por exemplo, mostra que havia uma relação entre os integrantes, e tanto esse destaque quanto o 14G se referem a mulheres que não estavam disponíveis no grupo em um determinado horário do dia e por isso recebem os ataques. Em outro momento, uma mulher responde um áudio agressivo com “*Não sabe levar na zueira, não?*” e a réplica se dá na mensagem 13G, com uma nítida ameaça de morte.

*A próxima vez que tu me deixar no vácuo vou te **rebocar na porrada** vadia safada [12G]*

*Só sei **levar meu pau** até sua boca vadia [13G]*

*Vou **rasga tua cara na bala** [14G]*

As mensagens acima têm ameaças físicas explícitas, seja por meio de “porrada”, insinuação de estupro ou “bala”. São mensagens de reação em um contexto em que aquela mulher não seguiu conforme o esperado, não atendeu algum pedido, ou simplesmente não respondeu as mensagens do Grupo 2 rapidamente, no tempo do homem. A respeito disso,

Nessa mensagem, claramente a obrigação de ser agradável está posto nos xingamentos. Nesse caso ela não estava correspondendo ao comportamento esperado, de ser solícita, de respondê-lo. Eu acho que além da violência muito forte dessas mensagens, aí tem muito sobre o que é o papel da mulher. Que é ser agradável. E a solução para quando ela não é assim é o estupro. Pois aí a mulher estuprada vai ser bem comida e melhore uma resposta que muitas vezes está bem condizente com uma situação - Especialista Z.

De acordo com Arendt (2020, p. 63), “nada é mais comum do que a combinação de violência e poder, nada é menos frequente do que encontrá-los em sua forma pura e, portanto, extrema”. E esses homens que mandaram mensagens que trazem ameaças e sugerem estupro corretivos, se beneficiaram do poder que possuíam no Grupo 2. Olhar para o comportamento

desses homens foi entendido como uma potencialidade deste trabalho em uma das entrevistas de validação dos dados, justamente por trazer a realidade da misoginia no Brasil.

Trabalho profundo, pois além de entrar numa seara do WhatsApp, que ainda está sendo pouco explorada no discurso de ódio, ele tem um olhar criterioso para uma realidade misógina brasileira. O que é importante para o homem brasileiro? - Especialista X.

Ao utilizarem tais discursos para atacar mulheres e não terem nenhuma sanção, em especial dos administradores e da plataforma, a dinâmica patriarcal se mantém. Isso porque, de acordo com Zanello (2018, p. 227), “se as mulheres aprendem o silêncio como forma de cuidar das relações, no caso dos homens, trata-se de manter a cumplicidade com outros homens e para preservar, narcisicamente, o sentimento de honra perante eles”. E completa:

Gênero importa; gênero é diverso – além das diferenças entre homens e mulheres, temos as enormes diferenças entre os próprios homens, daí a importância de se usar o termo masculinidades para tentar alcançar as diferentes situacionalidades; gênero sempre aponta para relações de poder – diz acerca do poder que os homens, como grupo, têm sobre as mulheres como grupo (ZANELLO, 2018, p. 220).

Esse comportamento é também uma construção social do homem brasileiro que está impregnada em todas as camadas da sociedade. Segato (2021, p. 101) argumenta que:

Essa masculinidade é construída por meio de iniciação. Um sujeito é obrigado a adquirir o status da masculinidade enfrentando provações e até a morte, assim como na alegoria e hegeliana senhor-escravo. Esse sujeito masculino deve orientar-se constantemente para masculinidade, pois está sempre sob o olhar avaliador de seus pares. Ele deve confirmar e reconfirmar sua resistência e agressividade, bem como sua capacidade de dominar as mulheres e extrair delas o que eu chamo de tributo feminino, a fim de demonstrar que possui toda a variedade de poderes - físico, marcial, sexual, político, intelectual, econômico e moral – que lhe permitiria o reconhecimento como um sujeito masculino.

Diante de tal discussão, dois tópicos são relevantes para a análise. Primeiramente, destaca-se do excerto acima a frase “olhar avaliador de seus pares”. De fato, há uma homosociabilidade – resgatando o trabalho de Braga e Carauta (2020) – que expressa um vínculo que está, neste Jogo de Hierarquias, acima de qualquer questionamento. É por isso que essa categoria ganha importância, na palavra das especialistas:

Esse tópico é pesado. A referência ao estupro é muito comum no meio que eu habito e pesquiso. Tanto para mulheres quanto para homens. Quando são afirmações racistas e homofóbicas sempre faz referência ao estupro anal, por exemplo, sempre com essa conotação que o problema daquela pessoa é falta de sexo então “eu vou resolver te estuprando”. Esses termos são muito comuns e recorrentes, aparecem sempre nas ofensas que as meninas – e outras minorias – sofrem. Essa é mais uma forma de ataque que tem afirmação masculina. Em algum lugar na mente dessas pessoas, ser um homem cis e hétero é o correto, e tudo que está fora disso é errado.

Então, a partir do momento que eles falam que vão fazer isso, eles tão se colocando num lugar de superioridade - Especialista Y.

Segundo Richardson-Self (2021, p. 43), “a misoginia é tanto uma função quanto uma expressão do patriarcado”. A autora diz que isso aparece quando se observam insultos de gênero que utilizam termos como “puta”, “buceta” e “vagabunda”, além de tantos outros similares destacados neste trabalho, conforme abaixo:

*Tava precisando de **puta** no puteiro [22G]*

*Vai **te fuder** você e esse oi [23G]*

***Arrombada** [24G]*

*Óia a limpa das **putas** [25G]*

*Responde **rapariga** digital [26G]*

Por isso, esta categoria trata dos elementos que compõem o discurso de ódio a partir de ameaças e xingamentos. Recordando o percurso que levou esta pesquisa até o Grupo 2, sua definição (“Sobre”), torna-se quase impossível não se perguntar:

Esses grupos deixam claro qual o objetivo de sua existência? A mulher está ali unicamente para ser ofendida? Existe diversão na misoginia? Existe diversão para as mulheres num grupo de WhatsApp? Que tipo de diversão é essa que passa pelo discurso de ódio, pela misoginia? - Especialista X.

Aqui vale lembrar os argumentos trazidos na Parte I, que reforçam a importância de não se separar o discurso de ódio *online* do *offline*. Direcionamentos que encaram os discursos violentos feitos na Internet como de menor risco dão a sensação de impunidade e permissividade, o que pode contribuir para que esses fenômenos ganhem força, ao invés de serem combatidos.

6.6 A MULHER MAIS PRÓXIMA

As categorias anteriores apresentam discursos de ódio que são direcionados diretamente às mulheres que eram integrantes do Grupo 2, seja em momentos que participaram das conversas, seja nos momentos em que não se pronunciaram.

Mas há um tipo de discurso de ódio que se alastra não só nas Plataformas Digitais e que busca atacar outros homens a partir de ofensas que são destinadas às mulheres mais próximas a eles: mães, na maior parte das vezes, mas também namoradas e irmãs. De acordo com Zanello (2020, p. 98), “em países sexistas como o Brasil, o pilar organizador das

masculinidades é a misoginia: o repúdio às mulheres e aquilo considerado como suas qualidades”. A categoria *A mulher mais próxima* traz 36 trechos de mensagens como:

Manda a buceta da cadela q vc chama de mãe [26D].

Manda a vadia da sua mãe trava meu pau no rabo dela! [27D].

Manda as tetas da cadela daquela q vc chama de mãe [28D].

A figura da mãe aparece com frequência ao proferir discursos de ódio, na tentativa de ofender o outro a partir do ataque a ela – a mulher mais próxima. Aqui, destaca-se um trecho mais longo da percepção de um dos especialistas a respeito desta categoria.

Está posto nessas mensagens que existem dois grupos de mulheres, aquelas que precisam ser respeitadas e aquelas que não. E aquelas que precisam são esse conjunto, as mulheres associadas a um homem específico. A minha mãe, a minha irmã, a minha namorada – frise-se o minha –, são as mulheres que eu respeito pelo menos externamente. Talvez na relação com elas eu não as respeite, mas no discurso elas são um conjunto de mulheres respeitáveis. Mas elas estão separadas das outras mulheres que não merecem respeito, por isso que atinge tanto. Por isso vem o “sua” na frente. Eu posso sexualizar, objetificar e agredir mulheres, mas não àquelas que pertencem a esse grupo de mulheres respeitáveis - que são as relacionadas a mim, que sou um homem. Essa é uma lógica que é muito perversa, e de certa forma a homosociabilidade masculina percebe isso muito claramente, não à toa esse é uma piada que se repete em séries de TV e outros produtos culturais. “Piada” que é a base de distinções entre mulheres. Isso marca a construção da masculinidade. Afirmar que eu peguei sua namorada, etc, isso diz sobre o meu lugar de macho superior, que pego quem eu quiser, pois eu consigo. Como se essas mulheres tivessem interesse irrestrito nesses homens. Os homens sabem que dividem as mulheres em duas categorias, e isso é usado na socialização entre eles com o objetivo de atingir o outro. É muito clara uma hierarquização não só entre homens e mulheres, mas entre mulheres - Especialista Z.

Conforme argumentado na apresentação da Figura 17, que expõe uma nuvem de palavras com os termos de maior recorrência, “mãe” sozinha não identificaria um discurso de ódio. Afinal,

Mãe não é uma palavra de ódio, se fosse colocar num processo automatizado de moderação iríamos nos deparar com uma quantidade imensa de falsos positivos. Por isso a importância das palavras que estão juntas: “tua/sua mãe” promove uma aproximação do ataque. O discurso está em sentença, vem com um “!”, um emoji, etc. - Especialista X.

É neste sentido que a análise qualitativa é vantajosa, pois consegue olhar para essas nuances. Por exemplo, nesta categoria o “sua”, indicado pelos dois especialistas nos trechos acima, aparece num contexto em que a mãe é mais um objeto de posse daquele homem, inclusive sendo comparada a objetos:

*Sua mãe vem junto de **brinde**? [35D].*

*Sua mãe é minha **marmita**, falta muito p chamar de mulher [33D].*

*Se junto com **as notas** vier a xerecada sua mãe vou querer [30D].*

A mensagem 30D aparece no momento em que um contato entrou no Grupo 2 unicamente para divulgar a venda ilegal de notas de dinheiro falsas (prática encontrada na observação participante, conforme apresentado no subcapítulo *Diário de Campo*). Fica claro que o teor principal dos discursos de ódio encontrados segue sendo a referência ao estupro, como nos destaques abaixo:

***Testar a lubrificação** da xereca da sua mãe se tá em dia! [38D].*

***Já tô cuidando** da xereca da sua mãe arrombado [24D].*

*Mas quem nao gosta de mãe man?? **Eu como a sua direto** [29D].*

Entretanto, novamente a categoria reflete sobre a intenção de quem emite a mensagem, que nesse caso não é ameaçar uma mulher do grupo ou incitar violência contra ela. Aqui há um adicional de desmoralizar aquele homem ao infringir um ataque às mulheres mais próximas a ele.

A categoria é riquíssima. Voltada à moral familiar do indivíduo. Tudo ali, quando eu tento atacar, quer ferir aquilo que constitui o núcleo familiar feminino daquele indivíduo e que o eleva a uma figura de dono. Muito relacionado ao patriarcado, ser a cabeça da família. A forma de atingir o indivíduo está naquilo que o pertence. É muito interessante que as expressões destacadas são no sentido de diminuir e apagar a importância das mulheres no “ser social”. Apagar a mulher como um ser de direitos, como alguém na mesma posição do homem, coloca ela quase como um acessório. A “tua namorada” é a mesma associação de querer atingir um homem falando do carro dele. “Você sabe que peguei teu carro ontem e dei uma volta na cidade?”. O “prostituir sua mãe e suas irmãs” é como pegar o dinheiro e distribuir por aí - Especialista X.

Tal análise que o especialista faz se refere às mensagens abaixo:

***Tô prostituindo** sua mãe e suas irmãs 🍷 [40D].*

*Sua namorada **n aguentou** [36D].*

*Sua namorada te contou q **peguei ela** ontem? [37D].*

*Toma cuidado que **tua irma** ta sentando pra favelado [41D].*

A última sentença destacada – 41D – apresenta um contradiscurso, ou seja, quando se utiliza de um discurso de ódio em resposta a algo que foi feito anteriormente e que já apresentava tal conotação. A mensagem faz parte de um diálogo que começou pelo recurso de

áudio, em que um dos homens chamou o outro de “favelado”, depois de saber que este morava no Rio de Janeiro, a partir do sotaque dele. A resposta foi uma referência a relações sexuais com a “irmã”. Ou seja, a conotação sexual serve para ofender um homem a partir da sua árvore genealógica.

Já a mensagem 36D traz a visão do homem que compete com o outro e se sente superior ao supor uma traição.

Vou insinuar que eu fiz coisas sexuais com a sua namorada e isso é uma agressão a você, pois homens estão competindo. Ofende com base num suposto homem superior, que vê aquela mulher como objeto – Especialista Z.

Ainda a respeito do discurso de ódio destinado às mulheres mais próximas, há referências ao parto como “cagou no mundo” ou “te cuspiu”, trazendo mais uma camada de violência. A mensagem 16D apresenta esse recurso de linguagem e também exemplifica discursos de ódio interseccionais, com nuances de xenofobia, que serão detalhados no capítulo 7.

*Tu é um Pau no cu Fodido que nem sabe quem foi a vadia que **te cagou no mundo** [42D]*

*KD a cadela q **te pois no mundo** aquela velha podre q **te cuspiu** [25D].*

*Baiano nem sabe quem foi a vadia que **cagou ele no mundo** [16D].*

Como abordado, esse tipo de discurso é comum em outras comunidades em diferentes Plataformas Digitais. No universo dos jogos, por exemplo, esse é o primeiro recurso para ofender alguém que não é mulher:

No conteúdo que eu tive contato, o que eu observo é que quando eu quero ofender alguém que não é uma mulher eu vou ofender a mulher mais próxima. As ofensas à mãe são muito recorrentes. No universo que estou, namoradas não são tanto o alvo, acho que devido às características dos gamers que já são vistos como pessoas que nem têm namoradas - até por ter muito incel no jogo. Mas ataques às mães e depois às irmãs, eu vejo como uma das principais formas de ofender aquela pessoa. Se têm uma inimizade, quer tripudiar sobre algum jogador ou streaming, eles falam da mãe dessa pessoa - Especialista Y.

A categoria *A mulher mais próxima* encerra a Análise de Conteúdo realizada com as 127 mensagens destacadas por terem conteúdo de discurso de ódio contra a mulher. Quantas formas de ser mulher foram alvo nessas seis categorias? Por sua aparência, por sua idade, por sua forma de falar, de agir, por ser mãe, por ser agradável ou desagradável, por falar demais ou por ficar quieta. Não importa quem é a mulher que está do outro lado da tela. Afinal,

Quando você olha para os espaços sociais online da perspectiva do grupo-alvo, o discurso de ódio está sempre potencialmente vindo na próxima atualização do feed de alguém. É por isso que descrevo os ambientes online como sempre hostis às mulheres. As mulheres sabem que vão encontrar discursos de ódio de gênero online. O que elas não sabem é se serão alvos pessoais dele (RICHARDSON-SELF, 2021, p. 69).

Além disso, há barreiras no entendimento da definição desses conceitos e formalização do que significa a misoginia e porque ela precisa ser debatida.

O discurso de ódio de gênero vai atacar um indivíduo ou um grupo por características que estariam relacionadas ao pertencimento. Então, no caso da misoginia, se ataca mulheres por serem mulheres e não por outros motivos. Por que isso é diferente de outras formas de ódio ou de violência e formas agressivas de falar? A definição de discurso de ódio requer que uma pessoa (ou um grupo) seja odiada por algumas características que estão relacionadas a pertencer a um grupo. Mas a misoginia não está nem tipificada na legislação, como racismo ou homofobia, ou seja, odiar metade da população mundial está ok? – Especialista Z.

A organização das categorias tentou demonstrar uma linearidade da dinâmica do discurso de ódio no Grupo 2, de acordo com níveis de tolerância do que apareceu de forma a desumanizar, ridicularizar, assediar, silenciar, atacar àquela mulher ou a mulher mais próxima daquele homem. Aqui, apresentou-se seis categorias que estão mais conectadas com o objetivo geral da pesquisa, que é olhar para discurso de ódio que ataca mulheres. No entanto, outros tipos de discurso de ódio que fazem relação com a misoginia foram encontrados na observação participante. Esses achados são objeto de discussão do capítulo a seguir.

7 INTERSECCIONALIDADES

O capítulo anterior tratou de apresentar as seis categorias do discurso de ódio contra mulheres observadas no Grupo 2. Essas categorias foram sendo construídas ao longo do trabalho e se baseiam no referencial teórico, em trabalhos existentes, no repertório dos pesquisadores e na leitura flutuante. O recorte se dá pela relação direta dos termos e conceitos-chave com a definição de discurso de ódio de gênero e misógina.

Entretanto, durante a observação participante, e mesmo na análise dos dados extraídos do grupo, outros tipos de discurso de ódio que fazem relação com a misoginia foram encontrados e dizem respeito a nuances de LGBTfobia e Xenofobia. Richardson-Self (2021, p. 72) defende que:

o discurso de ódio contra as mulheres é espontâneo, pois é um modo habitual de correção considerado apropriado à luz de uma ruptura com o status quo patriarcal. Ou seja, eu afirmo que o discurso de ódio é apenas um modo de reação àquelas que desafiam as narrativas e as normas do patriarcado que organizam o mundo, que continua sendo um componente central do imaginário social ocidental dominante.

Esse imaginário ocidental dominante possui outras características que foram citadas no referencial teórico e que, no contexto brasileiro em especial, se apresentam como fatores para uma cultura colonial. Resgatando Zanello (2018), a base cultural brasileira está ligada à colonização dos portugueses, à influência da Igreja Católica e à escravização da população negra. São marcos na cultura brasileira que ajudaram a construir uma sociedade que é patriarcal e com isso misógina, que é racista, e com isso xenofóbica, que tem intolerância religiosa, entre outros signos que são importantes para uma análise interseccional.

7.1 PERFORMANCE DA MASCULINIDADE

O capítulo anterior relatou, no desenrolar da apresentação das categorias, que a masculinidade é um elemento chave nos discursos de ódio contra a mulher, pois a construção colonial, capitalista e patriarcal do que é “ser homem” está diretamente atrelada aos comportamentos misóginos. Isso se reflete nas expressões utilizadas ao atacar as mulheres do Grupo 2, ou mesmo ao atacar os homens, direcionando os discursos de ódio às suas mães, irmãs e namoradoras.

Nas categorias anteriores, que são diretamente pertinentes à pergunta de pesquisa, essa performance se dá nas relações de poder construídas para com as mulheres. Entretanto, também

foi observado que os homens se utilizam de recursos homofóbicos e transfóbicos nas mensagens que contêm discurso de ódio para atacar outros homens que de alguma forma representam inferioridade no próprio Jogo de Hierarquias do Grupo 2.

Esse é um conjunto de mensagens tão expressivo na Análise de Conteúdo que, quando agrupado por temas (QUADRO 9), foi o segundo maior encontrado. É por isso que aqui se destacam essas mensagens, bem como, ao entender que:

A grande sacada deste trabalho não é a análise textual, mas a vivência no grupo que traz as dinâmicas. Essa dinâmica é um rito, e isso dentro de um processo de observação de danos, de moderação, de ressignificado, de estudos de feminismo, esse rito, assim como uma missa, um culto, um passo a passo, não está documentado. É o rito do discurso de ódio que acontece no WhatsApp. Me interessa saber como o discurso de ódio transita nesses espaços para depois saber qual é a cara dele - Especialista X.

Desta forma, esta categoria, composta por 49 mensagens, foi nomeada de *Performance da Masculinidade*, por oferecer um esboço de como os homens se comportam e se utilizam do discurso de ódio para performar a masculinidade. Segundo Zanello (2018, p. 221), masculinidades são significados que homens constroem consigo mesmos, com outros homens e com o mundo. Esses significados não são “estáticos, nem atemporal, não é uma manifestação de uma essência interna, nem biológica, mas uma construção cultural, a qual possui sentidos distintos em tempos diversos”.

Os elementos de manifestação de tal performance no Grupo 2 podem ser visualizados numa necessidade extrema de questionar a orientação sexual de outro homem. Isso aparece em xingamentos como “viado”, “bicha”, “boiola”, e em referências a estupros, como nas mensagens abaixo:

*Pede com jeitinho que **eu estoro** as veias só seu cuzinho [38H]*

*Sai daí puta de beira de estrada, **travequin** [40H]*

*Só não pego **viado** como vc [42H]*

*Tá sabendo que você bate. Lá né **traveco** [47H]*

*O maluco tá querendo pagar de sabichão, não passa de uma **sabichona**
😂😂😂😂😂 [26H]*

*Vou meter a rola no seu peidador ...e vc vai **dormir de braços** 1 semana [60H]*

Na validação desses dados, os discursos não surpreenderam os especialistas, pelo contrário:

Eu acho que já vi quase todas essas mensagens presentes na análise e mais de uma vez! Infelizmente não é novidade. Eu acompanho os comentários e são esses mesmos, falar que é “viadinho”, que é “boiola”... - Especialista Y.

Durante a dinâmica comunicacional, percebeu-se que os homens também eram alvos de discurso de ódio por possuírem características associadas ao feminizado.

Os códigos do que é masculino heteronormativamente trazem indícios de que a proximidade com o feminino é negativamente lida, por isso a repulsa – Especialista Z.

Essa repulsa é voltada às características consideradas femininas, como a voz, o jeito de falar, o jeito de ser. Como por exemplo:

Afinou até a voz! [12H]

Com essa cara de gazela novinha [13H]

Fala que nem homem rapaz [17H]

Giria de viadinho isso [18H]

Tatuagem de boila 🤔 [22H]

Usa filtro de estrelinha que meigo,viado e Parmerense [24H]

Outro recurso utilizado foi o uso de adaptações de xingamentos. Mulheres trans são chamadas pelo pronome masculino e também por palavras que se desdobram de “travesti” e “traveco” de forma intencional, para driblar recursos de moderação, mas também para servirem de desculpas de que se trata de brincadeiras. Como por exemplo:

Oi travequim [28H]

Come os travestis [29H]

Eae travequim [30H]

Eii frade ele deve comer e dar o cú todos os dias pra aqueles travestis kkkk [31H]

Esse traveco curte gore mas já era [32H]

Falae travequim [33H]

Essas mensagens também chamaram a atenção dos especialistas no que diz respeito à vulnerabilidade a que mulheres trans estão expostas. Para a especialista Y:

Eu queria destacar a questão das pessoas transgênero, porque com elas a violência acontece duas vezes. Primeiro questionando se é mulher, porque “não parece uma mulher de verdade”, “não é uma mulher de verdade”, porque “é um traveco”, “é um homem disfarçado de mulher”, e outras ofensas. E quando reconhece que é uma mulher – que elas são! – vem a segunda violência, que é dizer que ela não deveria estar ali ou mesmo o assédio. As mulheres trans são invalidadas e atacadas duas

vezes. Seja porque são trans, seja porque são mulheres. Essas falas são uma forma de se afirmar enquanto homem hétero e cis. E quanto aquele homem tem o poder de causar algum dano a essas pessoas que são LGBTQ+. É uma forma de violência e num segundo momento uma afirmação daquilo que eles acreditam que são - Especialista Y.

É importante dizer que a LGBTQ+fobia não se reduz a essas mensagens encontradas, nem é somente um desdobramento da misoginia. Trata-se de um conceito que é equivalente à misoginia e que mereceria um estudo aprofundado especificamente sobre sua presença nos grupos abertos do WhatsApp. No entanto, as mensagens encontradas e elencadas acima são um discurso misógeno que tem requintes de LGBTQ+fobia e que, por isso, fazem parte deste trabalho.

Assim, podemos concluir que muitos preconceitos morais que os direitos humanos tentam combater, agora considerados “costume” ou “tradição”, são, na verdade, preconceitos modernos. Esses preconceitos, costumes e tradições têm sua origem no padrão estabelecido pela colonial-modernidade. Em outras palavras, “costumes” homofóbicos e outras ideologias nocivas são de fato modernos e, novamente, descobrimos que a modernidade apresenta um antídoto legal para os males que introduziu e continua a propagar (SEGATO, 2021, p. 113).

A Performance da Masculinidade aqui está conectada com o *Jogo de Hierarquias*, pois se observou que homens também ocupavam camadas diferentes no Grupo 2, e que se utilizavam de mensagens de discurso de ódio para atacar ou defender, tudo em busca de manter um *status quo* performativo. Havia um “medo de se sentir envergonhado ou humilhado em frente a outros homens ou um homem mais forte ou poderoso” (ZANELLO, 2018, p. 225), pois essa dinâmica no grupo engloba a autoafirmação perante os outros integrantes. A forma mais comum de agir observada foi revidar com discursos ainda mais violentos e que agregavam outras nuances, como a xenofobia. Nesse quesito, a categoria a seguir traz alguns exemplos que foram encontrados.

7.2 NAS ENTRELINHAS DA XENOFOBIA

Já no início da observação participante artificial, a presença de discurso de ódio xenofóbico saltou aos olhos. Na análise quantitativa da origem das mensagens, é possível perceber que há presença de contatos de diversos estados e que a intensidade de participação também é variada. No entanto, foram encontradas mais de 180 mensagens xenofóbicas, direcionadas a integrantes que se identificavam como nordestinos ou nortistas, ou informavam suas cidades e estados de maneira geral.

A xenofobia é uma forma de discriminação que tem como alvo pessoas com características identificáveis de outros países, culturas ou sistema de crenças. E aparece no

Grupo 2 como forma de contradiscurso e na tentativa de diminuir outros integrantes. Foram identificadas mensagens que agridem os costumes, a cultura, a culinária, a aparência física, o sotaque, enfim, tudo que identifica essa população.

*Pará é um **tumor** incurável no Brasil..a **música** e um lixo puro.. brega funk, tecno brega pqp [34I]*

*Mas na vdd eu quero q vcs da **Bahia** se fodam [33I]*

*O paraíba **cabeça de balão** é vc que mora nesse **lixo** que vc chama de **AMAZONAS** [42I]*

*Ninguém te perguntou porra nenhuma **cara de carranca** pau no seu cú [49I]*

Também foram observados discursos de ódio pela etnia de alguns participantes, especialmente no momento de entrada no grupo, em que eles se identificavam como indígenas ou enviavam fotos que tinham características físicas aparentes. A cultura e os costumes desses povos também são estigmatizados em mensagens como as destacadas abaixo:

*Ahahahahahaaj vsf **índio** carijó FDP [13I]*

*Ai **curupira** amigo esta falando com vc [14I]*

*Chora não **indo** tapajós [20I]*

*Vsf **indígena** [25I]*

*Vai costurar rede né **índio** carijó fdp [27I]*

*Pau no teu lombo **índio** FDP akakakakakakaakkaakakak [56I]*

*Pelo menos não moro em aldeia cheia de **índios** fedorentos [57I]*

*Rouba de **arco e flecha** [65I]*

*Se fosse assim eu queria ter sido abortado, ao invés de ser um **índio** carijó fodido [50I]*

No momento da validação com especialistas, o questionamento que surge diz respeito à responsabilidade das Plataformas Digitais na circulação dessas mensagens. Afinal, são termos conhecidos, que já aparecem em listas de bloqueio, mas mesmo assim circulam livremente. A preocupação com o quanto esses ambientes não são saudáveis para esses grupos é relatada pela Especialista Z:

Diferente de mídias tradicionais, as plataformas não vão precisar se responsabilizar pelo discurso que ocorre naqueles espaços. Se alguém falou uma mensagem de ódio, a plataforma pode dizer que não viu e por isso não agiu sobre. Então não é sua responsabilidade porque foi o indivíduo que emitiu aquele discurso. Mas a empresa está ali, ganhando dinheiro em torno do conteúdo que as pessoas produzem e do tempo que elas passam na plataforma. Deveria existir no mínimo uma

responsabilidade de manutenção de um ambiente saudável, onde a liberdade de todos os grupos seja respeitada, e que a participação de grupos minorizados seja possível
– Especialista Z.

Segato (2021, p. 68) traz para a discussão a forma com que as mulheres, assim como raças consideradas inferiores, são estereotipadas e colocadas em uma relação de dominação que vem de uma perspectiva cognitiva eurocentrista.

Com essa categoria encerra-se a apresentação dos discursos de ódio encontrados no Grupo 2 e também a contribuição dos especialistas sobre suas percepções. A seguir, se propõe uma discussão desses dados que amarra teoria e vivência da netnógrafa.

8 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Esta pesquisa teve a oportunidade de observar o fluxo de comunicação dos grupos abertos do WhatsApp e percorreu caminhos desde encontrar uma comunidade forte a ser pesquisada até ser excluída da mesma por não compartilhar daquela cultura e valores. Desde o dia um da pesquisa foram coletadas informações e impressões que ajudaram a construir uma descrição densa e que permitem não só responder à pergunta de pesquisa, mas também compreender melhor o fenômeno do discurso de ódio contra a mulher em Plataformas Digitais.

A observação participante em 14 grupos de WhatsApp, por exemplo, não foi focada em um segmento de grupos de ódio ou de ódio às mulheres. A presença desse discurso em grupos que se intitulam como destinados a novas amizades expõe a necessidade de questionar o que é divertido e onde as mulheres se encaixam num contexto em que seus corpos, comportamentos, posicionamentos e simples ato de falar viram piada e ódio.

A respeito do conteúdo, alguns paralelos podem ser traçados. A observação participante artificial no Grupo 2 e a Análise de Conteúdo proporcionaram identificar mensagens com conteúdo de ódio que foram classificadas em seis categorias diretamente relacionadas ao discurso de ódio contra a mulher, além de duas categorias interseccionais. Os trabalhos anteriores detalhados no Estado da Arte já davam pistas de categorias relacionadas a objetificação da mulher, ao que é ser homem, à homossociabilidade e a ofensas às mulheres mais próximas. E o referencial teórico, que traz informações sobre a misoginia e como ela aparece nas Plataformas Digitais, indicava que o silenciamento e o ataque estariam presentes nos diálogos. Essas são as mensagens que, ainda que sejam as mais difíceis de serem lidas e analisadas pelo seu teor prejudicial, eram as esperadas para o cenário. Na observação dos grupos também foi possível identificar uma sobreposição de discursos de ódio, como misoginia somada à xenofobia, por exemplo, e também discursos de “contra ódio”, como ataques homofóbicos em resposta ao racismo.

No entanto, não havia, de forma clara, previsão de encontrar discursos de desumanização, ridicularização e a categoria interseccional de xenofobia. A desumanização trouxe de maneira forte um olhar para a forma com que aqueles homens enxergavam as mulheres do Grupo 2, de maneira inferiorizada e a ponto de compará-las com animais e “lixo”, “oferenda” e “dragão”. Assim como a ridicularização tem importância na análise no WhatsApp por demonstrar o caráter de zombaria que inclusive é um recurso – o discurso humorístico – para justificar que não se trata de discurso de ódio, mas apenas de brincadeiras. Já a presença

de discursos xenofóbicos compõe as características comportamentais do grupo, que refletem a cultura colonial brasileira.

Tal categorização foi importante para entender o papel dos grupos de WhatsApp na disseminação de discurso de ódio contra as mulheres. A primeira observação que se faz é o livre trânsito que os integrantes têm nesses grupos. Foi visto que muitos deles participam de mais de um grupo, e criam outros grupos com muita facilidade. No Grupo 2 havia o compartilhamento de novos links, com convites para participar de grupos com regras e descrições muito similares: novas amizades, diversão, “zueira”. Não havia qualquer pudor em compartilhar conteúdo ilegal, de venda de drogas, armas, prostituição, golpes, notas falsas, entre outros. Então, é de se entender que o discurso de ódio, tão controverso e de difícil definição, estava na lanterna das preocupações dos integrantes. Houve um único momento no Grupo 2 em que um integrante se incomodou de fato com uma postagem. Tratava-se da foto de crianças, que um dos integrantes enviou por engano e logo apagou. Nesse momento um dos administradores alertou para o perigo de enviar fotos de meninas em grupos abertos, pois “*tem cara que fica na moita só para pegar foto de criança e vender*”.

Ademais, acredita-se que esses grupos tem um papel na disseminação de discursos de ódio devido à desinibição oferecida como *affordance* central do WhatsApp. São indivíduos que sim, estão desinibidos, pois sabem que se trata de uma plataforma que não controla as mensagens, pelo contrário, que se orgulha de criptografar todas as trocas de informação e assim oferecer segurança para que qualquer conversa ocorra. Não há sanções claras previstas; ainda que houvesse, não conhecimento claro das regras; e por fim, não há denúncias, pois o conteúdo que está ali não horroriza nenhum deles, pelo contrário, é tolerado. Essa percepção levanta a questão do quão institucionalizado está o discurso de ódio, a ponto de ser parte da cultura.

Outro ponto mostra que o papel desses grupos na disseminação do discurso de ódio está no fato que replicam comportamentos de maneira livre. Ainda que haja *blocklists*⁵³, está claro que não há moderação dos termos, pois eles estão lá. Ainda que se saiba que esses grupos têm grande potencial de uso para o discurso de ódio – e para a desinformação, abordando outro fenômeno da Cibercultura – o que se percebeu foi uma liberdade extrema para criar uma comunidade sobre qualquer tema e despejar qualquer tipo de material ali. Isso demonstra uma fragilidade e um risco, não só para o discurso de ódio misógeno, mas para inúmeras situações

⁵³ Listas de bloqueios fazem com que uma página não apareça em mecanismos de busca, com o objetivo de evitar a propagação de conteúdo potencialmente abusivo ou inseguro.

contemporâneas que já ocorrem em disputas eleitorais e mesmo na pandemia da Covid-19, por exemplo.

Neste contexto, alguns discursos que eram previsíveis não apareceram, como aqueles relacionados a posicionamento político e futebol, elementos que fazem parte da cultura brasileira, mas que no período e no grupo observados não surgiram. Isso pode ser reflexo das características do grupo observado, mas também devido ao período em que as mensagens foram coletadas, em janeiro e fevereiro de 2021. Supõe-se que em um momento mais próximos às eleições ou Copa do Mundo o teor das conversas mudasse, já que se sabe que o discurso de ódio é influenciado por gatilhos de temas que estão emergentes na mídia. Sabe-se que o WhatsApp já anunciou mudanças que podem impulsionar a circulação de discursos de ódio nestas duas searas para depois das eleições 2022 no Brasil, um indicativo do conhecimento do potencial prejuízo que seus grupos e comunidades (novo produto que passará a oferecer, com número irrestrito de integrantes) oferecem.

Diante disso, em geral, a primeira pergunta que surge em qualquer debate sobre *hate speech* está relacionada ao enfrentamento ideal, ou seja, como combater o discurso de ódio nas Plataformas Digitais. Não existe uma resposta pronta para isso e diversas entidades e ONGs têm se posicionado, com tentativas que envolvem fechar a privacidade das contas, incentivar as denúncias, ignorar as postagens, focar no contradiscurso, entre outros. Acredita-se que, de modo geral, essas alternativas ajudam os participantes a se prevenirem, porém, colocam em suas mãos uma responsabilidade, que este trabalho entende que deveria ser cobrada das empresas. O fato de a raiz do discurso de ódio aqui abordado ser a misoginia enfrenta diversos obstáculos para um enfrentamento de única via.

O que se observa é que as plataformas – e no caso desta pesquisa, a Meta, e, em específico, o WhatsApp – atuam como integrantes ativos do Grupo 2. É por meio da empresa que os dados transitam, e ela quem faz a governança dessas informações, lidera e dita práticas para o mercado, bem como oferece a infraestrutura para que essas comunidades virtuais existam. O WhatsApp enquanto artefato técnico é um ator não-humano desta relação, que não surpreendentemente também possui vieses, inclusive o misógino. Não-humanos também são coloniais, capitalistas, patriarcais, heteronormativos, pois foram desenvolvidos e são geridos por essa sociedade.

Pela imersão realizada por esta pesquisa, pode-se observar que o WhatsApp faz a moderação de forma ineficaz, já que, durante os testes de denúncia, nenhum retorno foi dado por parte da plataforma. Isso demonstra que há melhorias necessárias na moderação, mas

também que é preciso que haja maior transparência do processo. Não só as regras deixam muito espaço para interpretação, como também acaba sendo um “mistério” quais são os critérios utilizados. Em plataformas como o Twitter e o Instagram, é comum que um conteúdo específico seja removido sem explicação, enquanto outros permanecem no ar. Mas no WhatsApp, pouco se sabe sobre o que acontece após enviar uma denúncia da forma que ela acontece. Tenta-se acreditar que é possível influenciar na melhoria dos critérios da moderação para que seja possível filtrar conteúdo e bloquear usuários com maior rigor, afinal, tais mecanismos estão em constante evolução, impulsionados pelas mudanças de preocupações e ideais da sociedade, mas principalmente de pressões do mercado, de políticas públicas e de grupos socialmente engajados.

Por fim, é preciso trazer para a discussão o protocolo metodológico escolhido. Sabe-se que a Etnografia, da qual a perspectiva netnográfica advém, predispõe uma permanente observação, e que nas Plataformas Digitais a velocidade é um fator essencial de mutação e gênese. O que é *trend* hoje poder ser *cringe* amanhã. Como exemplo, durante a redação deste trabalho, a Meta enfrentou uma crise que incluiu a queda de U\$S 6 bilhões na bolsa. A instabilidade e o mal funcionamento do Facebook, Instagram e WhatsApp impulsionaram que muitos participantes migrassem para outras plataformas, como o Telegram, o que pode mudar, de uma hora para outra, as dinâmicas comunicacionais.

No entanto, assume-se aqui que a intenção deste trabalho era compreender comportamentos que podem estar nos rastros digitais em um recorte de tempo, ainda que esse tempo não perdure. Isso porque a captura de dados não é feita diretamente com os integrantes, mas por meio de uma empresa que dita regras sobre essa disponibilização e oferece os rastros digitais dos integrantes do grupo. O trabalho é uma fotografia que registrou aquele momento do Grupo 2, aqueles comportamentos e aquela narrativa discursiva.

No caso da pesquisa nos grupos de WhatsApp, dada a fugacidade das comunidades, é fácil perder o acesso àquela comunidade, o que exige um rigor de registro científico redobrado. Ademais, é preciso reconhecer que o Etnógrafo – neste caso, a netnógrafa – possui barreiras na observação dos fenômenos devido ao seu gênero, suas emoções, origem e personalidade que podem influenciar nas percepções. Isso também se nota na construção das categorias na Análise de Conteúdo, já que, conforme registrado no relato do capítulo 6, que não é possível separar indivíduo do pesquisador. O repertório criado durante toda a pesquisa é o produto final desta dissertação, e é assim que este texto buscou apresentar as vivências de quem foi a campo e ficou diante de discursos de ódio e da misoginia de maneira tão crua.

9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os discursos de ódio contra a mulher são mensagens misóginas pertencentes a uma cultura de abusos e opressão de gênero que se caracterizam pela agressividade e desejo de subjugação. Quando mulheres são atacadas, estigmatizadas, abusadas ou silenciadas no ciberespaço, está dito que aquele local não é seguro para elas. Para todas as mulheres, e não apenas para as que são as vítimas diretas.

Por isso, esta pesquisa buscou compreender como o discurso de ódio de gênero se dá nas Plataformas Digitais, em especial em grupos abertos de WhatsApp, numa tentativa de levantar as discussões de discurso de ódio online direcionado às mulheres, bem como o papel das plataformas nesse cenário.

Para responder à pergunta desta pesquisa (“Como o discurso de ódio de gênero se dá em grupos abertos do WhatsApp?”), a perspectiva netnográfica foi escolhida para uma imersão no universo dos grupos abertos do WhatsApp e posterior Análise de Conteúdo com os achados e entrevistas semiestruturadas com especialistas para sua validação.

Entre os objetivos específicos estava compreender conceitos do discurso de ódio e da misoginia, em especial em ambientes digitais. Além do referencial teórico, este trabalho traz um Estado da Arte sobre discurso de ódio, misoginia e WhatsApp que pode ser desdobrado em novas pesquisas e frentes, mas que baseia as investigações feitas na Análise de Conteúdo, servindo de ponte para diálogo entre achados e percepção dos especialistas consultados.

Analisar os termos de uso, políticas, mecanismos de denúncia para identificar as brechas da plataforma na gestão de conteúdo de discurso de ódio também foi um dos objetivos específicos que contribuiu para o entendimento do WhatsApp, já que há uma análise detalhada dos Termos de Serviço do WhatsApp, em especial sobre o tópico Uso Aceitável.

O objetivo específico seguinte propunha mapear de forma sistematizada grupos abertos no WhatsApp, como eles são criados, divulgados e utilizados pelos integrantes. Foram feitos dois mapeamentos que cumprem esse objetivo, no Facebook e no WhatsApp. Além de dar suporte para esta pesquisa e direcionar a escolha da comunidade virtual a ser analisada, a partir desse estudo foi possível conhecer intimamente o objeto e gerar dados para este trabalho.

Já dentro do Grupo 2, o quarto objetivo específico era identificar e categorizar mensagens que continham discurso de ódio de gênero, o que foi feito e detalhado nos capítulos 6 e 7. Por fim, chega-se ao objetivo específico que buscava entender o papel dos grupos de

WhatsApp na disseminação de discurso de ódio contra as mulheres. As considerações feitas a respeito deste tópico estão no capítulo 8 - *Discussão dos Resultados*.

Como percurso metodológico foi escolhida a perspectiva netnográfica que possibilitou o aprofundamento no tema, na comunidade e nas suas dinâmicas. Acredita-se que a escolha desse protocolo metodológico foi benéfica para avançar numa análise que traz, de maneira mais global, o ecossistema dos grupos abertos do WhatsApp. Como relatado, tudo foi categoricamente registrado em um Diário de Campo, ferramenta que ajudou na tomada de decisão e foi essencial para a análise das mensagens. Lá está documentado como o grupo surge, como os membros chegam, quais as conversas que acontecem, como tratam novos integrantes, como seus membros são excluídos e seu fim, quando é deletado ou cai em desuso.

Algumas contribuições podem ser vistas em três âmbitos. Primeiramente, à pesquisa acadêmica em comunicação. Conforme elencado acima, a respeito do objetivo geral e dos objetivos específicos, acredita-se que esta pesquisa proporciona uma análise de mais uma camada do ecossistema Meta no quesito comunidades virtuais, bem como evidências das dinâmicas comunicacionais no que diz respeito ao discurso de ódio contra a mulher.

A metodologia também pode ser encarada como uma contribuição acadêmica no campo da Comunicação, pois redesenhou a proposta de Kozinets para a Netnografia ao olhar para grupos extremos, conteúdo sensível e uma abordagem que valida dados com quem esteve lá, resguardando dessa forma a segurança dos pesquisadores.

No campo de contribuições práticas, considera-se que as brechas encontradas nos Termos de Serviço do WhatsApp são de especial relevância para mudanças na forma em que eles são escritos e apresentados para os integrantes no momento de assinatura do contrato. Nota-se um desconhecimento da existência desses contratos, o que está atrelado ao fato de não existir nem a menção ao “discurso de ódio” e às categorias protegidas nesses documentos. É crucial que haja clareza nas sanções, por isso, considera-se que as reflexões aqui propostas auxiliam a repensar como esses Termos são comunicados.

Ademais, este trabalho traz um retrato da misoginia e do homem brasileiro e seu comportamento nesses espaços. Mostra o que é importante para ele, o que pode ser estigmatizado, o que é ofensivo e o que é tolerável. E coloca uma luz sobre a misoginia a partir de interações corriqueiras.

E a partir deste gancho, pode-se dizer que o trabalho traz contribuições sociais. Os dois anos de dedicação à pesquisa sobre discurso de ódio de gênero promoveram uma discussão sobre o tema num cenário brasileiro de crise política, crise epistêmica das instituições,

mudanças de mercado, futuro do metaverso, entre outros cenários imaginados que estão em desenvolvimento e que se interrelacionam com esta pesquisa. Retratar as dinâmicas do discurso de ódio de gênero em grupos abertos brasileiros do WhatsApp é a principal contribuição, pois expõe aquilo que é mais frágil na cultura digital.

Por fim, reconhece-se que há limitações que estão relacionadas ao recorte escolhido, ao método de análise das mensagens, à escolha das mídias e à própria dificuldade em dialogar com os integrantes do grupo. Primeiramente, no que diz respeito à plataforma, que como um organismo vivo do ciberespaço está em constante atualização. Isso quer dizer que esta pesquisa trata do WhatsApp, seus termos de uso, *affordances* e características no recorte temporal em que os pesquisadores estiveram em campo, e que novas versões podem ser analisadas de maneira diferente. Por exemplo, as mudanças de números de pessoas em grupos abertos de 256 para 512 integrantes, bem como o novo recurso de comunidades já anunciadas pelo WhatsApp para 2022 devem modificar também o comportamento dos integrantes e dinâmicas comunicacionais.

Em relação ao recorte, reforça-se que aqui o objetivo era olhar para grupos abertos exatamente pelas suas características que os aproximam à *Ágora Digital*, espaços públicos e compartilhados, de livre trânsito. Aqui não se pode generalizar que os comportamentos identificados nesta pesquisa se replicariam em grupos fechados ou mesmo em grupos de outras plataformas similares, ainda que essa seja uma questão tentadora.

No que se refere ao método, sabe-se que a Análise de Conteúdo apresenta limitações no que tange à análise global da experiência vivida pelos pesquisadores. Por isso, é preciso se concentrar em todo o percurso Netnográfico, relatado em todo o trabalho, mas especialmente no capítulo Diário de Campo, e entender que a AC se destina a contar o que foi visto na experiência. Aqui fala-se mais da cultura do que uma descoberta e quantificação de expressões e palavras de ódio.

Diante disso, há limitações na escolha do tipo de conteúdo que foi analisado, tendo em vista que, neste trabalho, é observável pela opção por conteúdo em texto. Sabe-se que um achado foi o tipo de formato de conteúdo compartilhado, que no WhatsApp se caracteriza cada vez mais por áudios e *stickers*. No entanto, aqui limitou-se a analisar texto, justamente por ser o maior volume de mensagens e o que tinha, de maneira mais explícita, elementos para evidenciar o discurso de ódio de gênero.

Outra questão que permeou a pesquisa é de qual mulher está se falando e a necessidade de avançar na discussão de forma interseccional. Ao longo do trabalho, aponta-se para a questão

da mulher negra e da mulher trans, bem como das mulheres lésbicas e as violências que esses grupos ainda mais vulneráveis sofrem, mas de forma muito tímida. Essa é também uma limitação histórica de trabalhos etnográficos, que têm a marca do homem branco, cisheteronormativo. Falar sobre isso, e começar a quebrar essas barreiras, é também uma forma de avançar na pesquisa que se propõe neste trabalho.

Não falar com os emissores destes discursos de ódio de gênero pode ser considerado um limitador da pesquisa no que tange o desejo de responder sobre a percepção deles a respeito do conteúdo das mensagens, dos termos da plataforma e até mesmo sobre discurso de ódio e misoginia. Aqui, reforça-se a pergunta de pesquisa, para não cair em armadilhas de tentar responder perguntas que extrapolam a finalidade deste trabalho, bem como lembrar de que conteúdo estamos falando – algo que é potencialmente agressivo e criminoso.

Certamente, ao refletir sobre essas e outras limitações não mapeadas, identifica-se oportunidades de trabalhos futuros. O primeiro ponto é buscar estar mais tempo nas comunidades escolhidas para análise. Isso é duplamente desafiador, primeiro devido à efemeridade dos grupos, e segundo, pois, quando se trata de comunidades de conteúdo sensível ou ilegal, a escolha por estar lá não parte somente do pesquisador.

Uma continuidade para este trabalho é avançar em pesquisas de Estado da Arte, a fim de atualizar conceitos sobre discurso de ódio, misoginia e o que aparece em grupos de WhatsApp, já que aqui limitou-se a trabalhos até 2020. Debruçar-se na conceituação de discurso de ódio e misoginia e suas relações também é um desafio interessante que pode ajudar pesquisadores a delimitarem seus temas.

Sugere-se que novas pesquisas sejam realizadas com outras plataformas similares, como o Telegram, que está em franco avanço no cenário nacional e que, de 2020 para 2021, aumentou de 45% para 60% de presença nos *smartphones* dos brasileiros. Além do Telegram, uma pesquisa similar a realizada aqui poderia olhar para plataformas que ultrapassam as barreiras das *BigFive*, como Twitch e Discord. Aqui, reforça-se a oportunidade de olhar para discursos de ódio expressados em outros formatos, especialmente em áudios, já que essas plataformas têm como característica a troca de mensagens por recursos de voz.

Outro caminho possível é explorar as mensagens coletadas em uma Análise do Discurso, a fim de investigar construções ideológicas nos recortes de texto. Há também a possibilidade de realizar uma pesquisa com viés quantitativo, que pudesse medir a percepção do brasileiro sobre discurso de ódio de gênero, bem como os níveis de tolerância deste discurso,

e o entendimento sobre o que as plataformas classificam como discurso de ódio, e por consequência, consideram inaceitáveis.

Tanto as contribuições quanto as possibilidades de trabalhos futuros refletem a necessidade de se pesquisar o discurso de ódio de forma criteriosa. O tema central é imensamente maior e deve ser encarado com cautela, especialmente em cenários como o brasileiro de franco avanço do uso indiscriminado das Plataformas Digitais e do incentivo a discursos que estigmatizam e ferem a dignidade humana. Não é possível olhar para as mensagens aqui expostas sem considerar o contexto; assim como seria impossível analisar as ofensas sem uma base teórica.

Mas sabe-se que este é um trabalho inacabado que poderia seguir muitas outras teorias e métodos, mas que se construiu especialmente na observação e na imersão no ecossistema das plataformas geridas pela Meta. Diante de um mar de dados e fenômenos efervescentes na Cibercultura, escolheu olhar para as dinâmicas comunicacionais do discurso de ódio contra a mulher dentro dos grupos abertos do WhatsApp e fez isso de maneira sistemática e densa. No entanto, esse é um trabalho que tem recorte temporal, temático e estuda um grupo específico. Qualquer generalização deve ser evitada, assim como transportar os resultados obtidos aqui para outras plataformas é um risco.

De modo geral, nas entrelinhas do texto, há um convite para repensar como o discurso de ódio e a misoginia são encarados na sociedade brasileira contemporânea. Há o desejo de tornar o prejuízo do discurso de ódio contra as mulheres mais conhecido para que seja entendido como um potencial silenciador e ofensor da democracia, da tolerância e da dignidade humana. Mais que isso: as provocações aqui expostas buscam trazer à tona a importância de se indignar, de questionar, de não tolerar mais que as mulheres sejam objeto de ódio no ciberespaço.

REFERÊNCIAS

- ARENDDT, Hannah. **Sobre a violência**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2020.
- ATLAS da Violência 2020. Disponível em: <https://forumseguranca.org.br/publicacoes_posts/atlas-da-violencia-2020/>. Acesso em: 22 set. 2020.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BAULCH, E.; MATAMOROS-FERNÁNDEZ, A.; JOHNS, A. Introduction: Ten years of WhatsApp: The role of chat apps in the formation and mobilization of online publics. **First Monday**, v. 25, n. 12, 5 Jan. 2020.
- BAUMAN, Zygmunt. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 2001.
- BOTELHO-FRANCISCO, Rodrigo Eduardo. **Netnografias Da Comunicação Em Rede**: Por Uma Antropologia Do Comportamento Digital. In: AZEVEDO JUNIOR, Aryovaldo de Castro (Org.). Reflexões sobre Mídia e Consumo. Curitiba, Syntagma, 2018. p. 137-147.
- BRAGA, Adriana Andrade; CARAUTA, Alexandre Augusto Freire. Futebol, gênero e homosociabilidade nas redes sociais: a masculinidade no circuito comunicacional do WhatsApp. **Intercom, Rev. Bras. Ciênc. Comun.**, São Paulo, v. 43, n. 3, p.165-190, Setembro, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1809-5844202019>
- BRAGA, Renê Moraes da Costa. **A indústria das fake news e o discurso de ódio**. In: PEREIRA, Rodolfo Viana (Org.). Direitos políticos, liberdade de expressão e discurso de ódio: volume I. Belo Horizonte: Instituto para o Desenvolvimento Democrático, 2018. p. 203-220.
- BROWN, A. What is so special about online (as compared to offline) hate speech?. **Ethnicities**, v. 18, n. 3, p. 297-326, 2018.
- BROWN, Alexander. What is hate speech? Part 1: The Myth of Hate. **Law and Philos** 36, 419–468 (2017). DOI: <<https://doi.org/10.1007/s10982-017-9297-1>>.
- BUTLER, Judith. **Discurso de ódio**: uma política do performativo. São Paulo: Editora Unesp, 2021.
- CANAVILHAS, João. 2010. **O novo ecossistema mediático**. Disponível em <http://www.bocc.ubi.pt/pag/canavilhas-joao-o-novo-ecossistema-mediatico.pdf> acesso em 7 de set. 2021.
- CARMO, Cláudio Márcio do. Grupos minoritários, grupos vulneráveis e o problema da (in)tolerância: uma relação linguístico-discursiva e ideológica entre o desrespeito e a manifestação do ódio no contexto brasileiro. **Revista do Instituto de Estudos Brasileiros**, Brasil, n. 64, p. 201-223, ago. 2016.

CARNEIRO, Ramon Mariano. “Li e aceito”: violações a direitos fundamentais nos termos de uso das plataformas digitais. **Revista Internet & Sociedade**, São Paulo, v.1, n.1, 2020, p. 200-229. Disponível em: <https://revista.internetlab.org.br/wp-content/uploads/2020/02/numero1_volume1_fev2020.pdf>. Acesso em 30/01/2021.

CARNEIRO, S. **Mulheres Negras e Violência Doméstica**: decodificando os números. 1 ed. São Paulo: Geledés Instituto da Mulher Negra, 2017. Disponível em: <https://www.geledes.org.br/wp-content/uploads/2017/03/e-BOOK-MULHERES-NEGRAS-e-VIOL%C3%8ANCIA-DOM%C3%89STICA-decodificando-os-n%C3%BAmeros-isbn.pdf>. Acesso em: 6 ago. 2021.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.

CASTELLS, Manuel. **A internet e a sociedade em rede**. In: MORAES, Denis de (org). Por uma outra comunicação. Rio de Janeiro: Record, 2005. p. 255 a 287.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2020.

COSTINE, 2018. Disponível em <https://techcrunch.com/2018/12/20/whatsapp-pornography/> Acesso em 7 de set. 2021.

CRUZ, E. G.; HARINDRANATH, R. WhatsApp as ‘technology of life’: Reframing research agendas. **First Monday**, v. 25, n. 12, 5 Jan. 2020.

D'ANDRÉA, Carlos. Para além dos dados coletados: Políticas das APIs nas plataformas de mídias digitais. **Matrizes**, vol. 15, núm. 1, 2021, pp. 103-122.

DE MORAES, Dênis. **A hegemonia das corporações de mídia no capitalismo global**. 2000.

DUNKER, C. *et al.* **Ética e pós-verdade**. Porto Alegre: Dublinense, 2017.

FERRARI, Bruno; VARELLA, Gabriela. **A era da grosseria on-line**. Disponível em: <http://epoca.globo.com/vida/experiencias-digitais/noticia/2015/08/era-da-grosseria-line.html>. Acesso em: 11/09/2021.

FÓRUM Brasileiro de Segurança Pública 2021. Visível e Invisível: A Vitimização de Mulheres no Brasil. Disponível em: <<https://forumseguranca.org.br/wp-content/uploads/2021/06/relatorio-visivel-e-invisivel-3ed-2021-v3.pdf>>. Acesso em 21 mai. 2022.

GALDINO, Renata Jessica; SILVA, Tarcísio Torres. **Violência contra as mulheres nos games**: território de tensões e resistências. Disponível em: <<http://revistas.unisinos.br/index.php/fronteiras/article/view/21308>>. Acesso em: 22/09/2021.

GILLESPIE, T.: **Custodians of the Internet**: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions that Shape Social Media. New Haven : Yale University Press, 2018. 296 p. ISBN 978-0-30017-313-0

GRARIMELLA, Kiran; TYSON, GARETH. WhatsApp, Doc? A First Look at WhatsApp

Public Group Data. **AAAI International Conference on Web and Social Media (ICWSM)**, Stanford, CA (2018).

HELMOND, A. **A Plataformização da Web**. Métodos Digitais: teoria-prática-crítica, p. 49, 2019.

JOSGRILBERG, F. B. Tecnologia e sociedade: entre os paradoxos e os sentidos possíveis. **Comunicação & Educação**, [S. l.], v. 10, n. 3, p. 278-287, 2005.

JUNQUEIRA, A., BOTELHO-FRANCISCO, R., & GRIEGER, J. (2021). Vulnerabilidades digitais: diálogos e aproximações possíveis com os aportes teóricos barberianos da comunicação. **Chasqui**. Revista Latinoamericana de Comunicación, 1(147). doi:<https://doi.org/10.16921/chasqui.v1i147.4488>

KOZINETS, Robert. V. **Netnografia**: Realizando pesquisa etnográfica online. Porto Alegre: Penso, 2014. 203p.

LAWSON, Caitlin E. (2018) Platform vulnerabilities: harassment and misogyny in the digital attack on Leslie Jones, **Information, Communication & Society**, 21:6, 818-833, DOI: 10.1080/1369118X.2018.1437203.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1999.

MARTINO, Luís Mauro Sá. **Teoria das Mídias Digitais**: linguagens, ambientes, redes. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

MINTZ, A. G. Mídiação e plataforma: aproximações. **Novos Olhares**, [S. l.], v. 8, n. 2, p. 98-109, 2019. DOI: 10.11606/issn.2238-7714.no.2019.150347. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/novosolhares/article/view/150347>. Acesso em: 7 set. 2021.

MONACO, Helena Motta. Quem cala consente? Ambientes digitais e suas implicações para a pesquisa antropológica. **Cadernos de Campo (São Paulo-1991)**, v. 29, n. 2, p. e175295-e175295, 2020.

OLIVEIRA, Maria Marly de. **Como fazer pesquisa qualitativa**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2016.

PEREIRA, Gabriel; BOJZUK, Iago. 2018. Disponível em <http://globalmedia.mit.edu/2018/11/09/zap-zap-whos-there-whatsapp-and-the-spread-of-fake-news-during-the-2018-elections-in-brazil/>. Acesso em 7 de set. de 2021.

PERES-NETO, Luiz; PEREIRA, Gabriela Agostinho. Ética, liberdade de expressão e discurso de ódio de gênero em sites de redes sociais. **Revista E-Compós**, 2019, p. 1–25.

PIAIA, Victor; ALVES, Marcelo. Abrindo a caixa preta: análise exploratória da rede bolsonarista no WhatsApp. **Intercom**: Revista Brasileira de Ciências da Comunicação. 2020, v. 43, n. 3, pp. 135-154. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1809-5844202037>>. Epub 04 Dez 2020. ISSN 1980-3508. <https://doi.org/10.1590/1809-5844202037>.

REVISTA AZMINA; INTERNETLAB. MonitorA: relatório sobre violência política online em páginas e perfis de candidatas(os) nas eleições municipais de 2020. São Paulo, 2021. Disponível em <https://azmina.com.br/wp-content/uploads/2021/03/5P_Relatorio_MonitorA-PT.pdf> Acesso em 24 de maio de 2022.

RHEINGOLD, H. & **Virtual Community**: Homesteading on the Electronic Frontier. Cambridge: MIT Press, 1993. Não paginado. Disponível em <<http://www.rheingold.com/vc/book/>>. Acesso em: 16 out. 2021.

RICHARDSON-SELF, Louise. **Hate Speech Against Women Online**: Concepts and Countermeasures. Rowman & Littlefield, 2021.

RICHARDSON-SELF, Louise. Leigh Sales showed us the abuse women cop online. When are we going to stop tolerating misogyny?, *The Conversation*, Australia, 30 July (2020). Disponível em <https://theconversation.com/leigh-sales-showed-us-the-abuse-women-cop-online-when-are-we-going-to-stop-tolerating-misogyny-143543> Acesso em 29 ago de 2021.

RICHARDSON-SELF, Louise. Woman-Hating: On Misogyny, Sexism, and Hate Speech. **Hypatia**, Volume 33 , Issue 2 , 2018 , pp. 256 - 272. DOI: <<https://doi.org/10.1111/hypa.12398>>.

ROSENFELD, A., SINA, S., SARNE, D., AVIDOV, O., & KRAUS, S. (2018). A study of WhatsApp usage patterns and prediction models without message content. arXiv preprint arXiv:1802.03393.

RUEDIGER, M. A.; GRASSI, A. (Coord.). **Discurso de ódio em ambientes digitais**: definições, especificidades e contexto da discriminação on-line no Brasil a partir do Twitter e do Facebook. Policy paper. Rio de Janeiro: FGV DAPP, 2021.

SAFERNET, 2022. Disponível em: <<http://saferlab.org.br/o-que-e-discurso-de-odio/>>. Acesso em: 9 de maio de 2022.

SEGATO, Rita. **Crítica da colonialidade em oito ensaios e uma antropologia por demanda**. Rio de Janeiro: Bazar do Tempo, 2021.

SILVA, L. R. L.; BOTELHO-FRANCISCO, R. E.; ALISSON AUGUSTO DE OLIVEIRA, A. A. de; PONTES, V. R. A gestão do discurso de ódio nas plataformas de redes sociais digitais: um comparativo entre Facebook, Twitter e Youtube. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 12, n. 2, p. 470–492, 2019. DOI: 10.26512/rici.v12.n2.2019.22025. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/22025>. Acesso em: 26 set. 2021.

SILVERSTONE, Roger. **Por que estudar a mídia?** São Paulo: Edições Loyola. 2014.

SOTO, Cecilia Alejandra Ananías; SÁNCHEZ, Karen Denisse Vergara. Violencia en Internet contra feministas y otras activistas chilenas. **Revista Estudos Feministas**, Florianópolis, v. 27, n. 3, e58797, 2019.

TONTODIMAMMA, A., Nissi, E., Sarra, A. *et al.* Thirty years of research into hate speech: topics of interest and their evolution. **Scientometrics** 126, 157–179 (2021).

TOWNSEND, L.; WALLACE, C. **Social Media Research**: a guide to ethics. Aberdeen: University of Aberdeen, 2016. Disponível em: https://www.gla.ac.uk/media/media_487729_en.pdf. Acesso em: 20 maio 2022.

ULLMANN, S., TOMALIN, M. Quarantining online hate speech: technical and ethical perspectives. **Ethics Inf Technol** 22, 69–80 (2020). Disponível em: <<https://doi.org/10.1007/s10676-019-09516-z>>. Acesso em: 07 out. 2020.

VALENTE, Mariana. In: FARIA, José Eduardo (org). **A Liberdade de expressão e as novas mídias**. São Paulo: Perspectiva, 2020.

VALENTE, Mariana; NERIS, Natália. **Para falar de violência de gênero na internet**: uma proposta teórica e metodológica. In: NATANSOHN, Graciela; ROVETTO, Fiorencia (Org.). **Internet e feminismos: olhares sobre violências sexistas desde a América Latina**. Salvador: EDUFBA, 2019. p. 17-45.

VAN DIJCK, J.; POELL, T.; DE WAAL, M. **The platform society**: Public values in a connective world. Oxford University Press, 2018.

VILAÇA, G.; D'ANDRÉA, C. Da mansphere à machosfera: Práticas (sub)culturais masculinistas em plataformas anonimizadas. **Revista Eco-Pós**, [S. l.], v. 24, n. 2, p. 410–440, 2021. DOI: 10.29146/ecopos.v24i2.27703. Disponível em: https://revistaecopos.eco.ufrj.br/eco_pos/article/view/27703. Acesso em: 24 jul. 2022

VOOS, Yana Paula Both. **É isto a liberdade de expressão? As notícias fraudulentas e o discurso de ódio na era da pós-verdade**. In: HARTMANN, Gabriel Henrique; PATZ, Stéfani Reimann; PIAIA, Thami Covatti (Org.). **Anais Seminário sobre Inteligência Artificial, Proteção de Dados e Cidadania**. Santo Ângelo: EdiURI, 2020.

ZANELLO, Valeska. **Masculinidades, cumplicidade e misoginia na “casa dos homens”**: um estudo sobre os grupos de whatsapp masculinos no brasil. In: FERREIRA, Larissa (Org.). **Gênero em perspectiva**. Curitiba: CRV, 2020. p. 79-102.

ZANELLO, Valeska. **Saúde mental, gênero e dispositivos: cultura e processos de subjetivação**. Editora Appris, 2020.

WE ARE SOCIAL, 2021. Disponível em <<https://datareportal.com/reports/digital-2021-brazil>>. Acesso em 6 set. 2021.

WELZER-LANG, Daniel. A construção do masculino: dominação das mulheres e homofobia. **Revista Estudos Feministas**, v. 9, p. 460-482, 2001.

WHATSAPP, 2021. Disponível em: <<https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/>>. Acesso em 25 de fevereiro de 2021.

WOLTON, Dominique. **Internet, e depois?** Porto Alegre: Sulina, 2012.

APÊNDICE I

	B	C	D	E	F	G
	Desumanização	Ridicularização	A mulher mais próxima	Assédio	Silenciamento	Ataque e incitação à violência
12	Aí gambá vou dormir fi quei você matando hein esse magrelo tá sua catinga fedorenta sua orca porca gorda	Ainda bem Deus que me livre pagar para você comer no rodízio é capaz se acabar com a comida toda	A única puta é sua mãe	Agora manda a foto da buceta sua puta	Cala boca e mostra os peito vaca	A próxima vez que tu me deixar no vácuo vou te rebocar na porrada vadia safada
13	Cadela das teta grande	Aqui não é asilo não	Agora a sua mãe tem um rabão de tanajura que pqp heim que rabeta Boa pra dar uns tapas 🤔	Ai dentro quero ti come minha puta 🤔🤔🤔	Fica quieta fêmea	Só sei levar meu pau até sua boca vadia
14	Cadela de rua	arranca essa mata atlântica primeiro	Aí mama rola filho.de uma cadela podre	Boa noite minha piroca	Toma aqui! 🤔 Põe na boca e fica quieta. Tã não tava sabendo pedir leite!	Vou rasga tua cara na bala
15	Cadela feia da porra mais a cachorra.e bonita	Deixa ela ser feliz com a vassoura que ela cortou e colocou na cabeça	Aquela kenga	Bom dia , teria como mandar foto daxota raspada ?	Tira a rola da boca	Vai sair leite pelo seu cu! Seu merdaaaaaaaaa FDP!
16	Cadela minturosa	É com essas teta caída tá a gente não sabe se a barriga ou se as teta tá tudo Unido	Baiano nem sabe quem foi a vadia quecagou ele no mundo	KD as cadelas do grupo para manda astetas caídas	Não vagabunda	Tomara que teu cú caia no chão de tanto correr!
17	Caraca orca o cara tem mais sobrançelha do que você parece uma cobra nem sobrançelha tem que cara é essa eu tu é muito feia	Ela tá cheia de doença e caiu o cabelo	Cadê a podre q te cuspiu seu resto de aborto	Kd as perereca 🤔		Vai beber tanto leite que vai esgotar pelo cú!
18	Caraca tu fez de tanto assim tem quetomar banho toda hora que nojo deve suar que nem uma porca	Não mando as teta pq não boto o silicone ainda	Cadela aquela cadela q vc chama de mãe aquela podre	Kd os peitinhos 🤔		Vai te tomar no cu seu feto deformado

19	Deixa a cadela de rua	não quero ver xota peluda	Deixa eu ver quem são os lixo que pôs no mundo fila da puta	Manda áudio pelada 🗣️	Vou come seu cú
20	Dragão é magro porra tá mais para Fiona ô bixa gorda	Nem corno o maluco consegue ser, quempegaria essa gorda das teta caida?	E sua mãe vem junto aquela cadela podre	Quer me dar a bundinha cachorra	Mama me olhando vadia
21	Está puta podre de volta	Olha as teta dela	E vc sabe quando eu liguei pra piranha da sua irmã vc que atendeu pau no cu fala nisso cadê aquela vadia pra socar a piroca nela	Quero peitinho	Mama rola com está língua ai vc lambe o saco gosto né viada safada
22	Foda-se baleia Jubarte!	Relaxa velha feia	Enfiar na tuas primas	se não mandar foto do peito vai serremovida	Tava precisando de puta no puteiro
23	Gorda feio e maconheira q nojo cadela	Retardada e analfabeta que bixa zuada vc	Estão manda ela vim mostra a bucetapodre dela aqui	Vai se fazer de difícil essas hrs tmnc cachorra kkkkkk	Vai te fuder você e esse oi
24	Lixo	Se eu gostasse de gorda fedorenta eute daria 23cm	Já tô cuidando da xereca da sua mãearrombado	Vc gosta né cachorra 🗣️	Arrombada
25	lixo imundo	Sim com certeza e tu já lavou esse bct fedida hoje ?	KD a cadela q te pois no mundo aquela velha podre q te cuspiu	Cadê a puta de luxo	Óia a limpa das putas
26	Mas a única coisa que restou para ele foi a orca Kemilly	Tá com o filho do seu marido no colo kkkkkkkkkkk	Manda a buceta da cadela q vc chamou mãe	Vc com essa foinho quer levar maderada né akakakakakaka	Responde rapariga digital
27	Me diz aí quanto de banha tu tem tápesando quanto em porquinha	Tá comendo o que, balofa?	Manda a vadia da sua mãe trava meu pau no rabo dela!	mostra esse peito pá nois	Meretriz
28	É um favor que você faz assim ajudada gente muito gratidão cadela de rua 🤔🤔🤔	Tadinha dela tem problemas mentais,vá se tratar mulher	Manda as tetas da cadela da quela qvc chama de mãe	tira essa roupa aí vadia	
29	Orca	Até fim loka saiu	Mas quem nao gosta de mãe man?? Eu como a sua direto	manda logo vadia	

	Parece uma porca comendo	Vc retardada	Se junto com as notas vier a xereca da sua mãe vou querer	Mostra o peitinho	
30					
31	Quem come oferanda é o satanás!	Também feio do jeito que ele é ele tem que ficar com gorda mesmo que só as gordas que tem coitada é mais feio que andar para trás	Seu cuspidor da puta resto de aborto		
32	Sai cadela de rua podre	Voz de derrame	Sua mãe aquela velha destruída		
33	Sai daí chupeta de baleia		Sua mãe é minha marmita, falta muito pra chamar de mulher		
34	Se for me chama de gay pq n pego Dragão q nem vc		Sua mãe é uma arrombada		
35	Tá mentindo é porca		Sua mãe vem junto de brinde?		
36	Tu já deve tá com 15 arrobos já		Sua namorada n aguentou		
37	Fala q nem gente sapatao		Sua namorada te contou q peguei ela ontem?		
38	Velho que nojo		Testar a lubrificação da xereca da sua mãe se tá em dia!		
39	Vai para o lixo vaca		To loko com a xereca da sua mãe		
40	Late, cadela		Tô prostituindo sua mãe é suas irmãs 🚫		
41	Vem cá cadelinha late		Toma cuidado que tua irmã tá sentando pra favelado		
42			Tu é um Pau no cu Fodido que nem sabequem foi a vadia que te cagou no mundo		

43				Vaca é a sua mãe aquela caga sangue arrombada			
44				Vou enfiar no cu da vagabunda tua mãe			
45				Vou joga sua irmã Vou mamar a sua mãezinha que tem o ventil estorado			
46				Vou travar meu pau na xereca da suamãe fdp			
47							

APÊNDICE 2

	H	I
	Ser homem	Xenofobia
12	Afinou até a voz!	Ae cpx manda esse paraense comedor defarinha ir p puta que pariu
13	Com essa cara de gazela novinha	Ahahahahahaaj vsf índio carijó FDP
14	Calma aí quer pagar seu macho para te dar atenção seu viado	Ai curupira amigo esta falando com vc
15	Bixa louca	Aquela tal maniçoba parece diarréia
16	Escravoceta bem guria de viadinho	Aqui é pra fazer zuciraaaa, xingar amãe, o acre, os baianos etc
17	Fala que nem homem rapaz	Baiano lixo
18	Giria de viadinho isso	Caruru é nojento
19	Idade gazella	Chora não baiano escroto
20	O que foi viado tá querendo atençãoné	Chora não indo tapajós
21	Que viadagem é essa fila da puta	Comer aquela lavagem que chamam de vatapá
22	Tatuagem de boila 🤔	Comer farinha
23	Usa calcinha esse filha da puta	Comedor de farinha
24	Usa filtro de estrelinha que meigo,viado e Parmernense	Consturar rede
25	Vozinha fina ainda	Vsf indigena
26	O maluco tá querendo pagar de sabichão, não passa de uma sabichona 😂😂😂😂😂😂😂	Velha Putilene cearense
27	Viado	Vai costurar rede né índio carijó fdp
28	Oi travequim	Tu e índio da tribo kidawanus 🤔😂😂😂😂😂😂
29	Come os travestis	Vai arrumar um emprego baiano fdp
30	Eae travequim	Barriga de verme
31	Eii frade ele deve comer e dar o cútodos os dias pra aqueles travestis kkkk	É vocês que ficam mendigando para o governo
32	Esse traveco curte gore mas já era	Índio analfabeto
33	Falae travequim	Mas na vdd eu quero q vcs da Bahia sefodam
34	Foda se viado	Pará é um tumor incurável no Brasil..a música e um lixo puro.. brega funk, tecno brega pqp
35	Kkkkkkkk sai daí nem isso vc tem seutravestir	Para o almoço é água de côco e essa gororoba que vcs chamam de vatapá

36	Manda esse escravoceta caçar um pau pra ele subir	Pará, O CÂNCER DO NORTE DO BRASIL
37	Não vou para aí para o mato grosso você quer o passivo aguenta será vai chorar na minha mão 23cm no seu cuzinho	Paraense... Baiano e um favelado
38	Pede com jeitinho que eu estoro as veias só seu cuzinho	Paraíba é foda
39	Pede pede pede pede pede com carinho que nós comemos seu cuzinho gazella	Não tem nada nesse lixo que vc chamase Pará
40	Sai daí puta de beira de estrada, travequin	O norte é tudo indígena
41	Sai fora boca de leite, lambe sal, bafo de piroca, cú de aberta madeira.	Ó o sotaque desse merda
42	Só não pego viado como vc	O paraíba cabeça de balão é vc que mora nesse lixo que vc chama de AMAZONAS
43	Só tem viado aqui	O povo do mato grosso que ganha casa do governo
44	Tá de conchinha com teu namorado na rede né seu baiano cú guloso	Não fazem nada além de comer acarajé
45	Tá falando o que aí ou seu cu de ampola ? Viado enrustido... Tá com inveja bichona?	Não fode paraense Fodido
46	Tá louca pra soltar a franga né?	Nordestino pau no cu
47	Tá sabendo que você bate. Lá né traveco	Cabeça chata 🤪🤪🤪🤪🤪🤪
48	Tadinha da bixa não sabe mas oq fala	Então vá toma no seu cu tranquilo se paraíba comedor de farinha
49	Traduz viado	Ninguém te perguntou porra nenhuma cara de carranca pau no seu cú
50	Tu deve ser viado	Se fosse assim eu queria ter sido abortado, ao invés de ser um índio carijó fodido
51	Tudo gayy	Seu paraense passa fome do krl!
52	Vai comer linguiça viado	Só doença, gente feia
53	Vc e viadão	Só tem açai, Só tem MATO
54	Vc não comi não e viado fila da puta	Que mora no câncer do Brasil
55	Vc q dar o cu e não sabe como	Que oferecer o cagador pra mim baiano?
56	Viada, tá maluquinha de sentar no pauné franga encubada!	Pau no teu lombo índio FDP akakakakakakaakakakak
57	Viadinha querendo q alguém come o cuzinho dele pede com jeitinho que eles come seu cuzinho	Pelo menos não moro em aldeia cheia de índios fedorentos
58	Você gosta é de uma piroca entrando no seu cu seu filho de uma puta	Por isso são tudo anêmico, raquítico
59	Vou comer sua rosquinha sim fica tranquilo	Porra alem de baiano nao fala português tbm nao ?
60	Vou meter a rola no seu peidador ...vc vai dormir de brucos 1 semana	Povo fede a catanga
61		Qual sua idade Paraíba ? 🤪

62		Que foi baiana!
63		Tá de conchinha com teu namorado na rede né seu baiano cú guloso
64		Melhor q ser paraense passa fome fodido
65		Rouba de arco e flecha
66		Sustentados a bolsa fml

APÊNDICE 3

Convite

Olá, _____!

Meu nome é Raquel Pereira Rodrigues Leite e sou mestranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação (PPGCOM) da Universidade Federal do Paraná (UFPR). Na minha dissertação em andamento, sob o título “Misoginia, discurso de ódio e limites nas plataformas digitais: um estudo Netnográfico em grupos abertos do WhatsApp”, tenho como uma das etapas metodológicas a **validação dos achados com especialistas**.

Gostaria de convidá-la para uma entrevista semiestruturada com duração de até 1h30 para apresentar alguns dos meus achados e seguir essa etapa que busca entender a **percepção** de pesquisadores que já tenham tido contato com mensagens de ódio de gênero sobre o tema bem como validar as categorias encontradas.

Você tem interesse e disponibilidade em participar?

Caso positivo, peço a gentileza de me informar melhor dia e horário, de preferência no período de 1º a 15 de julho.

Observação: por se tratar de conteúdo sensível, os nomes dos especialistas consultados não serão revelados no trabalho. As entrevistas serão via Google Meet e a gravação será apenas para facilitar a transcrição dos relatos e percepções.

Agradeço desde já e fico à disposição para dúvidas!

Um abraço,
Raquel Pereira Rodrigues Leite.

ANEXOS

Link: <https://www.whatsapp.com/legal/updates/terms-of-service>

Acesso em: 06/09/2021

Última modificação: 4 de janeiro de 2021 ([versões arquivadas](#))

Termos de Serviço do WhatsApp

Se você reside na [região Europeia](#), o WhatsApp Ireland Limited fornece os Serviços para você de acordo com estes [Termos de Serviço](#) e a [Política de Privacidade](#).

- [Produtos das Empresas do Facebook](#). Saiba mais sobre as [Empresas do Facebook](#) e seus respectivos termos e políticas [aqui](#).

[Voltar ao topo](#)O WhatsApp LLC (“WhatsApp,” “nosso(a),” “nós,” ou “conosco”) fornece os serviços descritos abaixo a você (“Serviços”), exceto se você residir em um país ou território do Espaço Econômico Europeu (que inclui a União Europeia), ou em qualquer outro país ou território incluído (coletivamente, “[Europa](#)”).

Sobre nossos Serviços

- **Princípios de segurança e privacidade.** Desde que fundamos o WhatsApp, nós desenvolvemos nossos Serviços com base em sólidos princípios de segurança e privacidade.
- **Conectar você a outras pessoas.** Possibilitamos e sempre tentamos aprimorar maneiras para que você se comunique com outros usuários do WhatsApp por meio de mensagens, ligações de voz e vídeo, envio de imagens e vídeos, exibição do Status e compartilhamento de sua localização com outras pessoas, quando você desejar. Podemos fornecer uma plataforma prática que permite enviar e receber dinheiro de outros usuários em nossa plataforma. O WhatsApp trabalha com parceiros, provedores de serviço e empresas afiliadas para encontrar meios de conectar você aos serviços deles.
- **Formas de melhorar nossos Serviços.** Analisamos como você usa o WhatsApp, a fim de aprimorar nossos Serviços, inclusive ajudando empresas que usam o WhatsApp a mensurar a eficácia e a distribuição dos seus serviços e mensagens. O WhatsApp usa as informações que detém e também trabalha com parceiros, provedores de serviços e empresas afiliadas com essa finalidade.
- **Comunicação com Empresas.** Nós possibilitamos e sempre tentamos aprimorar maneiras para que usuários, empresas e outras organizações se comuniquem entre si por meio dos nossos Serviços para fazer e receber pedidos, transações, informações sobre consultas, alertas para envio e entrega de pedidos, atualizações sobre produtos, serviços e marketing.

- **Proteção, segurança e integridade.** Trabalhamos para garantir a proteção, segurança e integridade dos nossos Serviços. Inclusive para lidar adequadamente com pessoas abusivas e violações aos nossos Termos. Trabalhamos para proibir o uso indevido de nossos Serviços, como condutas nocivas, as violações de nossos Termos e políticas, e abordamos situações em que podemos ajudar a oferecer suporte ou proteger nossa comunidade. Se soubermos de pessoas ou atividades assim, nós tomaremos as medidas necessárias, seja removendo tais pessoas ou atividades, ou entrando em contato com as autoridades de aplicação da lei. Essa remoção será feita de acordo com a seção [“Rescisão”](#) abaixo.
- **Possibilitar acesso aos nossos Serviços.** Para operar nossos Serviços globais, precisamos armazenar e distribuir conteúdo e informações em data centers e sistemas em todo o mundo, inclusive fora de seu país de residência. O uso desta infraestrutura global é necessário e essencial para fornecermos nossos Serviços. Essa infraestrutura pode pertencer ou ser operada por nossos provedores de serviço, incluindo empresas afiliadas.
- **Empresas afiliadas.** Fazemos parte das [Empresas do Facebook](#). Como parte das [Empresas do Facebook](#), o WhatsApp recebe de e compartilha informações com as [Empresas do Facebook](#), conforme descrito na [Política para Privacidade](#) do WhatsApp, inclusive de fornecer integrações que permitam que você conecte sua experiência do WhatsApp a outros [Produtos das Empresas do Facebook](#); para garantir a segurança, proteção e integridade de todos os [Produtos das Empresas do Facebook](#); e para aprimorar sua experiência com anúncios e produtos para todos os

SEM ACESSO A SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA: há diferenças importantes entre os nossos Serviços ou Serviços Comerciais e os serviços de telefonia fixa, de celular e de SMS. Nossos Serviços não permitem acesso a serviços de emergência ou a prestadores de serviço de emergência, incluindo a polícia, o corpo de bombeiros, hospitais, nem qualquer forma de contato com pontos de atendimento de segurança pública. Você deverá se certificar de que você consegue contatar prestadores de serviços de emergência pertinentes usando seu telefone fixo, seu celular ou outro serviço disponível.

CASO VOCÊ SEJA UM USUÁRIO DO WHATSAPP LOCALIZADO NOS ESTADOS UNIDOS OU NO CANADÁ, NOSSOS TERMOS CONTÊM UMA CLÁUSULA DE ARBITRAGEM VINCULANTE QUE DISPÕE QUE, EXCETO SE VOCÊ SE RECUSAR A PARTICIPAR EM ARBITRAGENS E EXCETO PARA DETERMINADOS TIPOS DE CONTESTAÇÕES, VOCÊ E O WHATSAPP CONCORDAM EM RESOLVER TODAS AS CONTESTAÇÕES (DEFINIDAS ABAIXO) USANDO ARBITRAGEM INDIVIDUAL VINCULANTE, O QUE SIGNIFICA A SUA RENÚNCIA AO DIREITO DE RESOLVÊ-LAS JUDICIALMENTE E TAMBÉM A SUA RENÚNCIA AO DIREITO DE PARTICIPAR DE AÇÕES COLETIVAS, ARBITRAGENS COLETIVAS OU AÇÕES POR SUBSTITUIÇÃO DERIVADA. POR FAVOR, LEIA A SEÇÃO [“CLÁUSULA ESPECIAL DE ARBITRAGEM PARA USUÁRIOS NOS ESTADOS UNIDOS OU NO CANADÁ”](#) ABAIXO PARA SABER MAIS.

Registro. Você deve se registrar em nossos Serviços usando informações precisas, fornecer seu número de celular atual e, em caso de alteração, atualizar o número de celular usando o recurso do WhatsApp de mudança de número. Você concorda em receber mensagens de texto e ligações telefônicas (nossas ou de nossos prestadores de serviço terceirizados) com códigos para se registrar para nossos Serviços.

Agenda de contatos. Use o recurso de carregamento de contatos para nos enviar, se permitido pelas leis aplicáveis, os números de telefone da agenda de contatos do seu celular regularmente, incluindo de usuários de nossos Serviços e de seus outros contatos. Saiba mais sobre nosso recurso de carregamento de contato [neste artigo](#).

Idade. É necessário ter pelo menos 13 (treze) anos para se registrar e usar os nossos Serviços (ou mais, se for exigido pela legislação do seu país ou território que regula o uso dos nossos Serviços para você estar autorizado a se registrar e usar os nossos Serviços sem a necessidade de autorização dos seus pais). Além da necessidade de ter a idade mínima exigida para usar nossos Serviços de acordo com a legislação aplicável, se a sua idade for considerada insuficiente para validar a aceitação dos nossos Termos em seu país ou território, seus pais ou responsáveis legais deverão aceitar nossos Termos em seu nome. Peça para seus pais ou responsáveis legais lerem estes Termos com você.

Dispositivos e software. Você deve fornecer certos dispositivos, software e conexões de dados, os quais não são fornecidos por nós, para usar nossos Serviços. Para usar nossos Serviços, você concorda em baixá-los manual ou automaticamente, bem como instalar suas atualizações. Você também concorda com nosso envio de notificações pelos nossos Serviços ocasionalmente, conforme necessário para fornecer nossos Serviços para você.

Tarifas e impostos. Você é responsável por todos os planos de dados da operadora, tarifas da internet, bem como por outras taxas e impostos associados ao uso de nossos Serviços.

[Voltar ao topo](#)

Política de Privacidade e dados do usuário

O WhatsApp se preocupa com sua privacidade. A [Política de Privacidade](#) do WhatsApp descreve nossas práticas relativas a dados (e também mensagens), inclusive os tipos de informações que recebemos e coletamos, como elas são usadas e divulgadas e seus direitos associados ao tratamento de suas informações.

[Voltar ao topo](#)

Uso aceitável de nossos Serviços

Nossos Termos e Políticas. Nossos Serviços devem ser usados de acordo com nossos Termos e políticas. Se você violar nossos Termos ou políticas, podemos tomar medidas em relação a sua conta, como desativá-la ou suspendê-la. Se fizermos isso, você concorda em não criar outra conta sem nossa permissão. A

desativação ou suspensão da sua conta será feita de acordo com a seção [“Rescisão”](#) abaixo.

Uso lícito e aceitável. Nossos Serviços devem ser acessados e utilizados somente para fins lícitos, autorizados e aceitáveis. Você não usará (ou ajudará outras pessoas a usar) nossos Serviços: (a) de forma a violar, apropriar-se indevidamente ou infringir direitos do WhatsApp, dos nossos usuários ou de terceiros, inclusive direitos de privacidade, de publicidade, de propriedade intelectual ou outros direitos de propriedade; (b) de forma ilícita, obscena, difamatória, ameaçadora, intimidadora, assediante, odiosa, ofensiva em termos raciais ou étnicos, ou que instigue ou encoraje condutas que sejam ilícitas ou inadequadas, como a incitação a crimes violentos, a exploração de crianças ou outras pessoas, a ação de colocá-las em perigo, ou a coordenação de danos reais; (c) envolvendo declarações falsas, incorretas ou enganosas; (d) para se passar por outra pessoa; (e) para enviar comunicações ilícitas ou não permitidas, como mensagens em massa, mensagens automáticas, ligações automáticas e afins; ou (f) de forma a envolver o uso não pessoal dos nossos Serviços, a menos que esteja autorizado por nós.

Prejuízo ao WhatsApp ou a nossos usuários. Você não está autorizado, diretamente, indiretamente, por meios automatizados ou quaisquer outros a acessar, usar, copiar, adaptar, modificar, elaborar trabalhos derivados, distribuir, licenciar, sublicenciar, transferir, executar ou de qualquer forma explorar (ou prestar auxílio para que alguém o faça) nossos Serviços de maneira não permitida ou autorizada, ou de forma a prejudicar ou onerar a nós, nossos Serviços, sistemas, usuários ou terceiros, inclusive, seja diretamente ou mediante automação: (a) fazer engenharia reversa, alterar, modificar, criar trabalhos derivados, descompilar ou extrair códigos dos nossos Serviços; (b) enviar, armazenar ou transmitir vírus ou outros códigos nocivos usando nossos Serviços; (c) obter ou tentar obter acesso não autorizado a nossos Serviços ou sistemas; (d) interferir ou interromper a segurança, a proteção, a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade ou o desempenho de nossos Serviços; (e) criar contas por nossos Serviços usando meios não autorizados ou automatizados; **(f) coletar informações de ou sobre nossos usuários de maneira não autorizada;** (g) vender, revender, alugar ou cobrar por nossos Serviços ou por dados obtidos a partir dos nossos Serviços ou de nós de forma não autorizada; ou (h) distribuir ou disponibilizar nossos Serviços em rede para ser usado por vários dispositivos ao mesmo tempo, exceto conforme autorizado em ferramentas expressamente fornecidas por meio de nossos Serviços; (i) criar um software ou APIs que desempenham a mesma função que nossos Serviços e oferecê-los a terceiros de maneira não autorizada; ou (j) usar indevidamente canais de denúncia, como enviar denúncias ou contestações fraudulentas ou infundadas.

Manutenção da segurança de sua conta. Você é responsável por manter seu dispositivo e sua conta do WhatsApp protegidos e seguros e deve nos informar imediatamente quando houver uso não autorizado ou violação de segurança em sua conta ou em nossos Serviços.

[Voltar ao topo](#)

Serviços de terceiros

Nossos Serviços podem permitir que você acesse, use ou interaja com sites, aplicativos, conteúdos, outros produtos e serviços de terceiros, bem como com os [Produtos das Empresas do Facebook](#). Por exemplo, você pode optar por usar um serviço de backup de dados terceirizado integrado aos nossos Serviços (como o iCloud ou o Google Drive) ou interagir com um botão Compartilhar em sites de terceiros que permite o envio de informações aos seus contatos do WhatsApp. Estes Termos e a nossa [Política de Privacidade](#) se aplicam somente ao uso de nossos Serviços. Quando você usar produtos ou serviços de terceiros ou os [Produtos das Empresas do Facebook](#), os termos e as políticas de privacidade desses terceiros regerão o seu uso desses produtos e serviços.

[Voltar ao topo](#)

Licenças

Seus direitos. O WhatsApp não reivindica direito de propriedade das informações fornecidas por você para sua conta do WhatsApp ou por meio dos nossos Serviços. Você deve ter os direitos necessários sobre as informações fornecidas para a conta do WhatsApp ou por meio dos nossos Serviços, e o direito de ceder os direitos e as licenças de acordo com nossos Termos.

Direitos do WhatsApp. Somos proprietários de todos os direitos autorais, marcas, domínios, logotipos, identidade visual (*trade dress*), segredos industriais, patentes e outros direitos de propriedade intelectual associados aos nossos Serviços. É proibido o uso de nossos direitos autorais, marcas (ou marcas semelhantes), domínios, logotipos, identidade visual (*trade dress*), segredos industriais, patentes e outros direitos de propriedade intelectual sem nossa autorização expressa e somente se tal uso estiver de acordo com nossas [Diretrizes de Marca](#). Você somente pode usar as [marcas de nossas empresas afiliadas](#) com a autorização delas, incluindo a autorização de acordo com as diretrizes de marca publicadas.

Sua licença para o WhatsApp. A fim de operar e prestar os nossos Serviços, você concede ao WhatsApp uma licença mundial, não exclusiva, gratuita, que pode ser sublicenciada e transferida, para usar, reproduzir, distribuir, criar trabalhos derivados, exibir e executar as informações (inclusive o conteúdo) que você carrega, envia, armazena ou recebe por meio dos nossos Serviços. Os direitos concedidos nessa licença têm a finalidade específica de operar e prestar os nossos Serviços (como a permissão para exibirmos sua foto de perfil e mensagem de status, transmitirmos suas mensagens e armazenarmos suas mensagens não entregues em nossos servidores por até 30 [trinta] dias enquanto tentamos entregá-las).

A licença do WhatsApp para você. Concedemos a você uma licença limitada, revogável, não exclusiva, que não pode ser sublicenciada ou transferida, para usar nossos Serviços, sujeita aos nossos Termos. Essa licença tem como intuito permitir que você use nossos Serviços da forma permitida em nossos Termos. As licenças e direitos expressamente concedidos a você são as únicas licenças e direitos concedidos. Não há concessão de licença ou direito implícita ou por inferência.

[Voltar ao topo](#)

Comunicados sobre violação de direitos autorais, marca registrada e outros direitos de propriedade intelectual de terceiros

Para denunciar terceiros por violações de direitos autorais, marca ou outros direitos de propriedade intelectual, acesse nossa [Política de Propriedade Intelectual](#). Podemos tomar medidas em relação à sua conta, como desativá-la ou suspendê-la, se você violar os direitos de propriedade intelectual de terceiros de forma clara, grave ou recorrente, ou quando formos obrigados a fazê-lo por motivos legais. A desativação ou suspensão da sua conta será feita de acordo com a seção "[Rescisão](#)" abaixo.

[Voltar ao topo](#)

Avisos legais e isenções

O USO DE NOSSOS SERVIÇOS É POR SUA CONTA E RISCO E ESTÁ SUJEITO ÀS RESSALVAS A SEGUIR. PRESTAMOS NOSSOS SERVIÇOS COMO ELES SE APRESENTAM ("AS IS"), SEM GARANTIAS EXPRESSAS OU TÁCITAS, INCLUINDO, ENTRE OUTRAS, GARANTIAS DE COMERCIALIZABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO, PROPRIEDADE, NÃO VIOLAÇÃO E PROTEÇÃO CONTRA VÍRUS DE COMPUTADOR OU OUTROS CÓDIGOS NOCIVOS. NÃO GARANTIMOS QUE AS INFORMAÇÕES FORNECIDAS POR NÓS SEJAM EXATAS, ESTEJAM COMPLETAS OU SEJAM ÚTEIS; NÃO GARANTIMOS QUE NOSSOS SERVIÇOS ESTARÃO EM FUNCIONAMENTO, LIVRES DE ERROS, PROTEGIDOS OU SEGUROS E QUE NOSSOS SERVIÇOS FUNCIONARÃO SEM INTERRUPTÕES, ATRASOS OU IMPERFEIÇÕES. NÃO CONTROLAMOS E NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS PELO CONTROLE DE COMO OU QUANDO NOSSOS USUÁRIOS UTILIZAM OS NOSSOS SERVIÇOS OU OS RECURSOS, OS SERVIÇOS E AS INTERFACES FORNECIDAS POR ESSES SERVIÇOS. NÃO NOS RESPONSABILIZAMOS E NÃO NOS OBRIGAMOS A CONTROLAR AS AÇÕES OU AS INFORMAÇÕES (INCLUINDO O CONTEÚDO) DE NOSSOS USUÁRIOS OU DE TERCEIROS. VOCÊ ISENTA A NÓS, NOSSAS SUBSIDIÁRIAS, AFILIADAS E NOSSOS CONSELHEIROS, DIRETORES, FUNCIONÁRIOS, PARCEIROS E REPRESENTANTES, BEM COMO OS CONSELHEIROS, DIRETORES, FUNCIONÁRIOS, PARCEIROS E REPRESENTANTES DAS NOSSAS SUBSIDIÁRIAS E AFILIADAS (EM CONJUNTO, AS "PARTES DO WHATSAPP") DE TODAS AS REIVINDICAÇÕES, DEMANDAS, CONDIÇÕES DE AÇÃO, CONTROVÉRSIAS, CONTESTAÇÕES OU INDENIZAÇÕES (EM CONJUNTO, "REIVINDICAÇÕES"), CONHECIDAS OU NÃO, RELATIVAS, ORIUNDAS OU DE ALGUMA FORMA ASSOCIADAS A REIVINDICAÇÕES QUE VOCÊ TENHA EM FACE DE TERCEIROS. SEUS DIREITOS EM RELAÇÃO ÀS PARTES DO WHATSAPP NÃO SERÃO MODIFICADOS PELO AVISO LEGAL ANTERIOR SE AS LEIS DE SEU PAÍS OU TERRITÓRIO DE RESIDÊNCIA, APLICADAS EM VIRTUDE DO USO DE NOSSOS SERVIÇOS, NÃO PERMITIREM ISSO. CASO VOCÊ RESIDA NOS ESTADOS UNIDOS, VOCÊ RENUNCIA A TODOS OS DIREITOS QUE PORVENTURA TENHA NOS TERMOS DO CÓDIGO CIVIL DA CALIFÓRNIA, §1542, OU NOS TERMOS DE OUTRA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL QUE DISPONHA QUE: A RENÚNCIA GERAL NÃO SE ESTENDE A DEMANDAS QUE O CREDOR OU A PARTE RENUNCIANTE NÃO CONHECE OU ESPERA EXISTIR EM SEU FAVOR NO MOMENTO DA EXECUÇÃO DA RENÚNCIA QUE,

SE CONHECIDAS POR ELE, AFETARIAM SUBSTANCIALMENTE SEU ACORDO COM O DEVEDOR OU A PARTE RENUNCIANTE.

[Voltar ao topo](#)

Limitação de responsabilidade

AS PARTES DO WHATSAPP NÃO SE RESPONSABILIZAM POR LUCROS CESSANTES, PREJUÍZOS EMERGENTES, INDENIZAÇÕES PUNITIVAS OU POR DANOS ESPECIAIS OU INDIRETOS DECORRENTES OU RELATIVOS AOS NOSSOS TERMOS, A NÓS OU AOS NOSSOS SERVIÇOS (SEJA QUAL FOR A CAUSA E EM QUALQUER TEORIA DE RESPONSABILIDADE, INCLUSIVE NEGLIGÊNCIA) MESMO QUE TENHAMOS SIDO AVISADOS DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS. NOSSA RESPONSABILIDADE AGREGADA TOTAL RELATIVA A, DECORRENTE DE OU ASSOCIADA AOS NOSSOS TERMOS NÃO ULTRAPASSARÁ O MONTANTE DE CEM DÓLARES (US\$ 100) OU O VALOR PAGO POR VOCÊ NOS ÚLTIMOS DOZE MESES. O AVISO LEGAL ACIMA SOBRE CERTAS INDENIZAÇÕES E LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE APLICAR-SE-Á ATÉ O MÁXIMO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL. AS LEIS DE ALGUNS ESTADOS OU JURISDIÇÕES NÃO PERMITEM A EXCLUSÃO OU LIMITAÇÃO DE CERTAS INDENIZAÇÕES; PORTANTO, ALGUMAS OU TODAS AS EXCLUSÕES E LIMITAÇÕES ESTABELECIDAS ACIMA PODEM NÃO SE APLICAR A VOCÊ. NÃO OBSTANTE QUALQUER DISPOSIÇÃO EM CONTRÁRIO EM NOSSOS TERMOS, NESSOS CASOS, A RESPONSABILIDADE DAS PARTES DO WHATSAPP SE LIMITARÁ AO TETO MÁXIMO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.

[Voltar ao topo](#)

Indenização

Se alguém apresentar uma reivindicação (“Reivindicação de terceiros”) contra nós relacionada a suas ações, suas informações ou seu conteúdo no WhatsApp, ou qualquer outro uso que você fizer dos nossos Serviços, você, no limite máximo do que for permitido pela lei aplicável, indenizará e isentará as Partes do WhatsApp de toda a responsabilidade e de todos os danos, prejuízos e despesas de qualquer natureza (inclusive custas judiciais e honorários advocatícios razoáveis) relativos, oriundos ou de alguma forma associados a qualquer uma das seguintes hipóteses: (a) seu acesso ou uso de nossos Serviços, inclusive informações e conteúdos fornecidos em função disso; (b) violação de nossos Termos por você; ou (c) qualquer declaração falsa feita por você. Você cooperará, no limite e conforme solicitado por nós, na defesa ou transação de qualquer Reivindicação de terceiros. Seus direitos em relação ao WhatsApp não serão modificados pela limitação anterior se as leis de seu país ou território de residência, aplicadas em virtude do uso de nossos Serviços, não permitirem isso.

[Voltar ao topo](#)

Resolução de contestações

Foro aplicável. Se você for um usuário do WhatsApp localizado nos Estados Unidos ou no Canadá, a seção [“Cláusula especial de arbitragem para usuários nos Estados](#)

[Unidos ou no Canadá](#)” abaixo se aplica a você. Por favor, leia tal seção por completo e com atenção. Caso você não esteja sujeito à seção [“Cláusula especial de arbitragem para usuários nos Estados Unidos e no Canadá”](#) abaixo, você concorda que todas as reivindicações ou ação judicial que tiver contra o WhatsApp relacionadas ou decorrentes de, ou de alguma forma em conexão com nossos Termos ou nossos Serviços, e que para qualquer reivindicação ou ação judicial que o WhatsApp apresentar contra você, você e o WhatsApp concordam que essa reivindicação ou ação judicial (cada uma delas sendo uma “Contestação”, e juntas, “Contestações”) será dirimida exclusivamente no Tribunal Distrital dos Estados Unidos para o Distrito Setentrional da Califórnia ou em um tribunal estadual, ou em um tribunal de justiça estadual localizado no Condado de San Mateo, na Califórnia, e você concorda em se submeter à jurisdição pessoal desses tribunais com o propósito de pleitear quaisquer reivindicações ou ações judiciais, que deverão ser regidas pelas leis do Estado da Califórnia sem levar em conta conflitos de disposições legais. Sem prejuízo do supracitado, você concorda que, a nosso exclusivo critério, podemos optar por resolver qualquer Contestação em relação a você que não esteja sujeita à arbitragem em qualquer tribunal competente de seu país de residência que tenha jurisdição sobre a referida Contestação.

Direito aplicável. As leis do estado da Califórnia regem nossos Termos e as Contestações, judiciais ou em arbitragem, que possam surgir entre você e o WhatsApp, independentemente de conflitos entre as leis de diferentes Estados da federação.

Limite de tempo para fazer uma Reivindicação ou Contestação. ESTES TERMOS TAMBÉM LIMITAM O TEMPO QUE VOCÊ TEM PARA FAZER UMA REIVINDICAÇÃO OU CONTESTAÇÃO, INCLUINDO O TEMPO PARA COMEÇAR UMA ARBITRAGEM OU, SE PERMITIDO, UMA AÇÃO JUDICIAL OU PROCESSO DE PEQUENAS CAUSAS DENTRO DO ALCANCE MÁXIMO PERMITIDO POR LEI. Nós e você concordamos que todas as Contestações (exceto as Contestações Excluídas definidas abaixo) devem ter suas arbitragens iniciadas no prazo de um ano a contar de seu surgimento; caso contrário, elas serão prescritas. Isso significa que se nós ou você não iniciarmos a arbitragem dentro de um ano do surgimento da Controvérsia, a arbitragem será rejeitada porque foi iniciada depois do prazo.

Veja abaixo: [Cláusula especial de arbitragem para usuários nos Estados Unidos e no Canadá](#)

[Voltar ao topo](#)

Disponibilidade e encerramento de nossos Serviços

Disponibilidade de nossos Serviços. Estamos sempre buscando aprimorar nossos Serviços. Isso significa que podemos ampliar, adicionar ou remover nossos Serviços, recursos, funcionalidades e a compatibilidade com certos aparelhos e plataformas. Nossos Serviços podem ser interrompidos, inclusive para manutenção, reparos, atualizações ou falhas de rede ou de equipamento. Podemos descontinuar alguns ou todos os nossos Serviços, inclusive determinados recursos e o suporte a determinados dispositivos e plataformas, a qualquer momento. Eventos fora de

nosso controle podem afetar nossos Serviços, como casos fortuitos ou de força maior.

Rescisão. Embora esperamos que você continue usando o WhatsApp, você pode encerrar seu relacionamento conosco a qualquer momento, por qualquer motivo, ao apagar sua conta. Para instruções sobre como proceder, leia os artigos para [Android](#), [iPhone](#) ou [KaiOS](#) na nossa Central de ajuda.

Podemos modificar, suspender ou encerrar seu acesso ou uso dos nossos Serviços a qualquer momento e por qualquer motivo, por exemplo, se você violar as disposições ou intenções destes Termos ou prejudicar, colocar em risco ou expor juridicamente a nós, nossos usuários ou terceiros. Também podemos desativar ou apagar sua conta caso ela não fique ativa após o registro ou se sua conta permanecer inativa por um período de tempo prolongado. As cláusulas a seguir permanecerão válidas após a rescisão do seu relacionamento com o WhatsApp: “Licenças”, “Avisos legais”, “Limitação de responsabilidade”, “Indenização”, “Resolução de controvérsias”, “Disponibilidade”, “Rescisão de nossos Serviços”, “Outros”, e “Cláusula especial de arbitragem para usuários nos Estados Unidos e no Canadá”.

[Voltar ao topo](#)

Disposições gerais

- A menos que haja disposição em contrário em contrato assinado por nós e por você, nossos Termos formam todo o contrato firmado entre nós e você em relação ao WhatsApp e aos nossos Serviços e revogam todos os acordos anteriores.
- Reservamo-nos o direito de declarar no futuro que alguns de nossos Serviços são governados por termos separados (e você deverá concordar separadamente com eles, se aplicável).
- Nossos Serviços não devem ser distribuídos ou usados em países ou territórios onde tais atos violem dispositivos da legislação local ou nos sujeite à legislação de outro país ou território. Reservamo-nos o direito de limitar nossos Serviços em qualquer país ou território.
- Você cumprirá com todas as leis dos Estados Unidos e de outros países e territórios referentes ao controle de exportação e sanções comerciais (“Leis de Exportação”). Você não exportará, reexportará, executará ou transferirá nossos Serviços, direta ou indiretamente: (a) a pessoas físicas, jurídicas, território ou países proibidos pelas Leis de Exportação; (b) a qualquer indivíduo em listas de restrição do governo dos Estados Unidos ou de outros governos; ou (c) para qualquer fim proibido pelas Leis de Exportação, inclusive armas nucleares, químicas ou biológicas e programas de tecnologia de mísseis, sem as autorizações governamentais necessárias. Você não usará ou baixará nossos Serviços se estiver localizado em um país ou território restrito, se estiver listado atualmente em lista de restrições do governo dos Estados Unidos ou de

outros governos, ou para qualquer fim proibido pelas Leis de Exportação, e não disfarçará sua localização usando proxy de IP ou outros métodos.

- Nossos Termos foram elaborados em inglês (Estados Unidos). As versões traduzidas são fornecidas apenas para sua conveniência. Caso haja conflitos entre a versão traduzida e a versão em inglês dos nossos Termos, a versão em inglês prevalecerá. Qualquer alteração ou renúncia propostas por você aos nossos Termos requerem nossa autorização expressa.
- Podemos alterar ou atualizar estes Termos. Você receberá notificações sobre alterações relevantes feitas em nossos Termos, conforme a necessidade, e atualizaremos a data de “Última alteração” no início destes Termos. A continuação do uso dos nossos Serviços confirma sua aceitação dos nossos Termos e alterações posteriores. Esperamos que você continue usando nossos Serviços, mas caso não concorde com nossos Termos, tal como alterado, deverá apagar sua conta para deixar de usar nossos Serviços.
- Todos os nossos direitos e obrigações regidos por estes Termos podem ser cedidos por nós a qualquer uma de nossas afiliadas ou em decorrência de fusão, aquisição, reestruturação ou venda de ativos, de pleno direito ou outros, e podemos transferir suas informações a qualquer uma de nossas afiliadas, entidades sucessoras ou novos proprietários. Na ocorrência de qualquer dos eventos descritos, estes Termos continuarão governando seu relacionamento com referido terceiro. Esperamos que você continue usando nossos Serviços, mas caso não concorde com a cessão, após ser notificado sobre ela, você deverá apagar sua conta para parar de usar nossos Serviços.
- Você não transferirá seus direitos ou obrigações decorrentes destes Termos para outra pessoa sem nosso consentimento prévio por escrito.
- Nada nestes Termos nos impedirá de cumprir a lei.
- Exceto o disposto neste documento, nossos Termos não criam direitos de terceiro beneficiário.
- Se deixarmos de impor alguma cláusula destes Termos, isso não será considerado uma renúncia de direito.
- Caso alguma cláusula destes Termos seja considerada ilícita, nula ou inexecutável por qualquer motivo, ela será considerada alterada o mínimo necessário para torná-la aplicável, e caso isso não seja possível, ela será considerada independente de nossos Termos e não afetará a validade e a exequibilidade das cláusulas remanescentes destes Termos, que permanecerão em total vigência e efeito, exceto conforme estabelecido na seção [“Cláusula especial de arbitragem para usuários nos Estados Unidos e no Canadá”](#) abaixo.
- Reservamo-nos todos os direitos não expressamente concedidos a você. Em certas jurisdições, você pode ter direitos legais como consumidor, e

nossos Termos não se destinam a limitar tais direitos, que não podem ser renunciados por contrato.

- Seus comentários ou outras sugestões sobre o WhatsApp e nossos Serviços são sempre bem-vindos, mas entenda que você não é obrigado a enviar comentários e sugestões e, ainda, que podemos usá-los sem qualquer restrição ou obrigação de remunerar você por eles.

[Voltar ao topo](#)

Cláusula especial de arbitragem para usuários nos Estados Unidos e no Canadá

POR FAVOR, LEIA ESTA SEÇÃO CUIDADOSAMENTE PORQUE ELA CONTÉM CLÁUSULAS ADICIONAIS QUE SE APLICAM SOMENTE A NOSSOS USUÁRIOS NOS ESTADOS UNIDOS E NO CANADÁ. SE VOCÊ FOR UM USUÁRIO DO WHATSAPP LOCALIZADO NOS ESTADOS UNIDOS OU NO CANADÁ, VOCÊ E NÓS CONCORDAMOS EM BUSCAR A RESOLUÇÃO DE TODAS AS CONTESTAÇÕES POR ARBITRAGEM INDIVIDUAL VINCULANTE, EXCETO AS QUE ENVOLVEM CONTESTAÇÕES DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E EXCETO MATÉRIAS DE JUIZADO ESPECIAL. ISSO SIGNIFICA QUE VOCÊ ESTÁ RENUNCIANDO A SEU DIREITO DE TER TAIS CONTESTAÇÕES RESOLVIDAS JUDICIALMENTE. VOCÊ DEVE APRESENTAR REIVINDICAÇÕES SOMENTE EM NOME PRÓPRIO, NÃO EM NOME DE QUALQUER AUTORIDADE, PESSOA OU GRUPO DE PESSOAS. VOCÊ RENUNCIA AO DIREITO DE PARTICIPAR OU DE TER SUA CONTESTAÇÃO COMO PARTE DE UMA AÇÃO COLETIVA, ARBITRAGEM COLETIVA OU AÇÃO POR SUBSTITUIÇÃO DERIVADA.

“Contestação Excluída” significa qualquer Contestação relativa à execução ou à violação de seus ou nossos direitos de propriedade intelectual (como direitos autorais, marcas registradas, domínios, logotipos, identidade visual (*trade dress*), segredos industriais e patentes), esforços para interferir em nossos Serviços, ou se relacionar com nossos Serviços de formas não autorizadas (por exemplo, de forma automatizada). Para evitar qualquer dúvida e não obstante as disposições mencionadas anteriormente, as Contestações relativas, oriundas ou de alguma forma associadas aos seus direitos de privacidade e publicidade não são Contestações Excluídas.

Lei de Arbitragem Federal. A Lei de Arbitragem Federal dos Estados Unidos rege a interpretação e a imposição desta seção “[Cláusula especial de arbitragem para usuários nos Estados Unidos e no Canadá](#)” incluindo a questão de definir se uma Contestação entre você e o WhatsApp é sujeita à solução por arbitragem.

Acordo de arbitragem para usuários do WhatsApp localizados nos Estados Unidos ou no Canadá. No caso de usuários do WhatsApp localizados nos Estados Unidos ou no Canadá, você e o WhatsApp concordam em renunciar ao direito de resolver todas as Contestações pela via judicial, excetuando-se as Contestações Excluídas. Você e o WhatsApp concordam que todas as Contestações (excetuando-se as Contestações Excluídas), inclusive as relativas, oriundas ou de alguma forma associadas a seus direitos de privacidade e de publicidade, serão resolvidas por

arbitragem definitiva e vinculante. Você e o WhatsApp concordam em não combinar uma Contestação que esteja sujeita a arbitragem segundo os nossos Termos com nenhuma outra Contestação que não possa ser resolvida por arbitragem segundo os nossos Termos. Antes de dar início a um processo arbitral de uma Contestação, você deverá nos enviar uma notificação incluindo seu (a) nome, (b) endereço residencial, (c) nome de usuário, (d) endereço de e-mail ou número de telefone usado na sua conta do WhatsApp, (e) uma descrição detalhada da contestação e (f) a pretensão almejada por você. Qualquer notificação de Contestação enviada para nós deve ser endereçada ao Facebook, Inc., ATTN: WhatsApp Arbitration Filing, 1601 Willow Rd. Menlo Park, CA 94025 United States of America. Antes de darmos início a um processo de arbitragem, enviaremos uma notificação para você por meio do endereço de e-mail que você fornecer ou por outros meios válidos. Se não for possível resolver o conflito dentro de 60 (sessenta) dias após o recebimento da notificação, daremos início ao processo de arbitragem.

A arbitragem será presidida pela Associação Americana de Arbitragem (American Arbitration Association, "AAA") consoante às Regras de Arbitragem Comercial em vigor no momento em que a arbitragem for iniciada, incluindo as Regras Opcionais para Medidas Cautelares de Emergência e os Procedimentos Complementares para Contestações envolvendo Relações de Consumo (em conjunto, as "Regras da AAA"). A arbitragem será presidida por um único árbitro escolhido de acordo com as Regras da AAA. As Regras da AAA, as informações para iniciar uma Controvérsia e a descrição do processo de arbitragem estão disponíveis no site www.adr.org. Problemas relacionados ao escopo e aplicabilidade da cláusula arbitral deverão ser solucionados pelo tribunal competente. O local da arbitragem e a divisão das despesas e dos honorários da arbitragem serão determinados de acordo com as Regras da AAA.

Procedimento de recusa. Você pode recusar este acordo de arbitragem. Se você o fizer, nem você nem nós poderá exigir que o outro participe de um processo de arbitragem. Para fazer a recusa, você deve nos notificar por escrito com indicação de data e hora no prazo de 30 (trinta) dias a contar: (a) da data da primeira aceitação dos nossos Termos; e (b) da data em que você se sujeitou a esta cláusula de arbitragem, o que acontecer primeiro. Você deve usar o seguinte endereço para nos notificar sobre sua recusa:

WhatsApp LLC

Arbitration Opt-Out

1601 Willow Road

Menlo Park, California 94025

United States of America

Você deve incluir: (i) seu nome e endereço residencial; (ii) o número de celular associado à sua conta; (iii) uma declaração expressa de que você deseja recusar o acordo de arbitragem contido em nossos Termos.

Juizado Especial. Como alternativa à arbitragem, se for permitido pela legislação local que regula a matéria de competência dos juizados especiais, você pode ajuizar

sua Contestação em juizado especial, desde que você permaneça como única parte no polo ativo.

Não há ações coletivas, arbitragens coletivas ou ações por substituição derivada para usuários localizados nos Estados Unidos ou no Canadá. Nós e você concordamos que, se você é um usuário do WhatsApp localizado nos Estados Unidos ou no Canadá, ambas as partes somente apresentarão Contestações em seus próprios nomes, e não em nome de outra pessoa física, jurídica ou grupo de pessoas. Você e o WhatsApp concordam em não participar de ações coletivas, arbitragens coletivas, Contestações ajuizadas pelo Ministério Público, associações ou outra pessoa física ou jurídica que venha a ter capacidade postulatória na defesa coletiva de direitos, ou Contestações consolidadas envolvendo uma pessoa física ou jurídica associada a alguma Contestação. Caso uma decisão judicial definitiva estabeleça que determinada Contestação (ou solicitação de reparação) não possa ser arbitrada em virtude de limitações impostas por cláusulas, é provável que somente referida Contestação (ou apenas tal solicitação de reparação) seja levada a juízo. Todas as outras Contestações (ou solicitações de reparação) permanecem sujeitas a tal cláusula.

Foro das ações judiciais permitidas. Se você recusar o acordo de arbitragem, se sua Contestação for uma Contestação Excluída ou se o acordo de arbitragem for declarado inexecutável, você concordará em se sujeitar às cláusulas aplicáveis da seção “[Resolução de contestações](#)” acima.

[Voltar ao topo](#)

Acesso aos termos do WhatsApp em outros idiomas

Para acessar nossos Termos em outros idiomas, altere a configuração de idioma da sua sessão do WhatsApp. Se os Termos não estiverem disponíveis no idioma selecionado, será exibida, por padrão, a versão em inglês. Consulte os seguintes documentos que fornecem informações adicionais sobre o uso de nossos Serviços:

[Política de Privacidade do WhatsApp](#)

[Política de Propriedade Intelectual do WhatsApp](#)

[Diretrizes de Marca do WhatsApp](#)

[Voltar ao topo](#)


Link: <https://faq.whatsapp.com/android/security-and-privacy/how-to-block-and-unblock-a-contact>. Acesso em: 06/09/2021

Como bloquear e denunciar contatos


Para deixar de receber mensagens, chamadas e atualizações de status de determinados contatos, você pode bloqueá-los. Você também pode denunciá-los se achar que eles estão enviando conteúdo problemático ou indesejado (spam).

Bloquear contatos

1. Abra o WhatsApp e toque em [Mais opções](#)  > Configurações.
2. Toque em Conta > Privacidade > Bloqueados.

1. Toque em Adicionar .
2. Pesquise ou selecione o nome do contato que você deseja bloquear.

Outras formas de bloquear contatos:

- Abra a conversa com o contato que você deseja bloquear e toque em [Mais opções](#)  > Mais > Bloquear > BLOQUEAR. Se preferir, toque em DENUNCIAR E BLOQUEAR para denunciar e bloquear o número.
- Abra a conversa com o contato, toque no nome do contato e, em seguida, toque em Bloquear > BLOQUEAR.

Bloquear números de telefone desconhecidos

1. Abra o WhatsApp e toque na conversa com o número de telefone desconhecido.
2. Toque em BLOQUEAR.
3. Toque em BLOQUEAR. Se preferir, toque em DENUNCIAR E BLOQUEAR para denunciar e bloquear o número.


Observação:

- Você não receberá chamadas nem mensagens de contatos bloqueados.
- O contato bloqueado não pode ver detalhes do seu perfil, como as informações "visto por último" e "online", atualizações de status e sua foto do perfil.
- O contato bloqueado continua aparecendo na sua lista de contatos e você continua aparecendo na lista de contatos dessa pessoa. Para

apagar um contato, você precisa apagá-lo da lista de contatos do seu celular.

- Caso você se preocupe que os contatos bloqueados saibam que você os bloqueou, leia [este artigo](#).

Desbloquear um contato


1. Abra o WhatsApp e toque em [Mais opções](#)  > Configurações.
2. Toque em Conta > Privacidade > Bloqueados.
3. Toque no contato que você deseja desbloquear.
4. Toque em Desbloquear {nome do contato}. Agora, você e o contato desbloqueado podem fazer chamadas e enviar e receber mensagens e atualizações de status entre si.

Se preferir, pesquise pelo contato bloqueado, toque e segure o nome do contato e, em seguida, toque em Desbloquear {nome do contato}.

Observação:

- Ao desbloquear um contato, você não receberá nenhuma mensagem, chamada nem atualização de status feita pelo contato enquanto ele esteve bloqueado.
- Se você desbloquear um contato ou número de telefone que não estava salvo na lista de contatos do seu celular, não será possível restaurar esse contato ou número de telefone no seu aparelho.

Denunciar contatos

1. Abra a conversa com o usuário que você deseja denunciar.
2. Toque em [Mais opções](#)  > Mais > Denunciar.
 - Selecione a caixa exibida para bloquear o usuário e apagar as mensagens da conversa.
3. Toque em DENUNCIAR.

Observação: o WhatsApp recebe as últimas cinco mensagens que o usuário ou grupo denunciado enviou para você. O usuário ou grupo não recebe nenhuma notificação. O WhatsApp recebe o ID do usuário ou do grupo denunciado, e informações sobre quando a mensagem foi enviada e sobre o tipo de mensagem (como imagem, vídeo ou texto).

Se preferir, você pode pressionar e segurar uma mensagem para denunciar uma conta.

1. Toque e segure a mensagem para exibir o menu de opções.

2. Você poderá denunciar o usuário e também poderá bloquear o usuário na notificação de confirmação exibida.

Denunciar uma foto ou vídeo de visualização única

1. Abra a foto ou o vídeo de visualização única.

2. Toque em [Mais opções](#)  > Denunciar contato.


Saiba mais sobre o recurso de visualização única [neste artigo](#).

Link: https://faq.whatsapp.com/android/chats/how-to-save-your-chat-history/?lang=pt_br. Acesso em: 06/09/2021

Como salvar seu histórico de conversas

Suas conversas do WhatsApp são salvas automaticamente em um backup no seu celular todos os dias. De acordo com suas configurações, você também pode fazer backup das suas conversas do WhatsApp no [Google Drive](#). Se você deseja desinstalar o WhatsApp do seu celular, mas não quer perder suas mensagens, lembre-se de fazer um backup manual das suas conversas antes de desinstalar.

Fazer backup de conversas

Abra o WhatsApp e toque em [Mais opções](#)  > Configurações > Conversas > Backup de conversas > FAZER BACKUP.

Exportar histórico de conversas

Você pode usar esse recurso para exportar uma cópia do histórico de conversas individuais ou em grupo.

1. Abra uma conversa individual ou em grupo.

2. Toque em [Mais opções](#)  > Mais > Exportar conversa.

3. Escolha se você deseja incluir ou não os arquivos de mídia na conversa exportada.

O histórico da sua conversa será enviado em formato de documento .txt e anexado a um e-mail.

Observações:

- Se você está na Alemanha, pode ser necessário atualizar o WhatsApp antes de usar o recurso de exportar histórico de conversas.
- Se você escolher anexar os arquivos de mídia, apenas os arquivos mais recentes serão adicionados.
- Você pode exportar até 10 mil mensagens mais recentes com arquivos de mídia e 40 mil mensagens sem arquivos de mídia. Estes limites existem devido ao tamanho máximo permitido para mensagens de e-mail.

Link: <https://faq.whatsapp.com/general/security-and-privacy/how-to-use-whatsapp-responsibly>. Acesso em: 06/09/2021

Como usar o WhatsApp com responsabilidade

O WhatsApp foi desenvolvido para oferecer uma maneira segura, simples e confiável de enviar mensagens a outras pessoas. O envio de mensagens é algo privado por natureza, e nossos [Termos de Serviço](#) foram criados para manter nossos usuários e plataforma seguros. É importante que todos os usuários do WhatsApp analisem as diretrizes a seguir para garantir o uso responsável do app.

Práticas recomendadas

- **Converse com pessoas conhecidas:** só envie mensagens para pessoas que entraram em contato com você primeiro ou que solicitaram que você entrasse em contato com elas pelo WhatsApp. O ideal é informar seu número de telefone às pessoas para que elas possam enviar mensagens para você primeiro.
- **Peça permissão e respeite as escolhas das pessoas:** é importante pedir permissão aos contatos antes de adicioná-los a grupos. Se você adicionar um contato a um grupo e ele decidir sair do grupo, respeite essa decisão.
- **Use as opções de controle de grupos:** criamos uma configuração para que somente os admins possam enviar mensagens aos grupos no WhatsApp. Se você for admin de um grupo, poderá decidir se todos os participantes ou somente os admins poderão enviar mensagens no grupo. Ao habilitar esse recurso, você pode ajudar a reduzir o número de mensagens indesejadas nos grupos. Saiba como mudar as configurações de admin do grupo no [Android](#), [iPhone](#), [KaiOS](#) ou [Web/Computador](#).
- **Pense bem antes de encaminhar uma mensagem:** adicionamos uma etiqueta a todas as [mensagens encaminhadas](#) e limitamos o número de vezes que uma mensagem pode ser encaminhada como forma de incentivar os usuários a refletir antes de compartilhar conteúdo. Se não tiver certeza de que o conteúdo é verdadeiro ou não souber quem escreveu a mensagem, recomendamos que você não a encaminhe. Saiba mais sobre como evitar a disseminação de desinformação [neste artigo](#).

Práticas a serem evitadas

Confira abaixo as práticas que podem resultar no banimento da sua conta do WhatsApp.

- **Mensagens indesejadas:** se um contato pedir que você pare de enviar mensagens, remova essa pessoa da sua lista de contatos e evite entrar em contato novamente.
- **Mensagens automáticas ou em massa:** não envie mensagens em massa e mensagens automáticas, nem faça chamadas automatizadas usando o WhatsApp. O WhatsApp usa uma combinação de ferramentas com aprendizado de máquina e denúncias de usuários para detectar e banir contas que enviam mensagens indesejadas. Além disso, não crie contas ou grupos de maneiras não autorizadas ou automatizadas, nem use versões modificadas do WhatsApp. Para saber mais sobre como o

WhatsApp previne o envio exagerado de mensagens automatizadas e em massa, leia [este artigo técnico](#).

- **Listas de contatos de terceiros:** não compartilhe números de telefone sem autorização, nem use dados obtidos de fontes ilegais para enviar mensagens a usuários no WhatsApp ou para adicioná-los a grupos.
- **Uso excessivo de listas de transmissão:** as mensagens enviadas por uma lista de transmissão somente serão recebidas por usuários que tenham adicionado seu número de telefone à lista de contatos deles. Lembre-se de que envios frequentes de mensagens em listas de transmissão podem levar as pessoas a denunciarem suas mensagens. Nós banimos contas que são denunciadas várias vezes.
- **Coleta de dados pessoais:** não use o WhatsApp para obter dados pessoais em grande escala para qualquer fim proibido, seja de forma manual ou automatizada. Essas práticas de coleta de dados de usuários, incluindo número de telefone, foto do perfil e recado do WhatsApp, configuram uma violação dos nossos [Termos de Serviço](#).
- **Violação dos nossos Termos de Serviço:** os Termos de Serviço proíbem, dentre outras coisas, a publicação de mensagens caluniosas, além da coação e ameaça a usuários, e qualquer comportamento de ódio em termos raciais ou étnicos. Para ler nossos Termos de Serviço, acesse [esta página](#).